

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 وعلوم تجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بغنوان :

أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر "ورقلة"

من إعداد الطالبة: أم السعد عباسي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05 /10

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ سميرة صالحى	(أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
الأستاذة/ تيشات سلوى	(أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.
الأستاذ/ بوخلخال باديس	(أستاذ مساعد، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2017/2018

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 وعلوم تجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان :

أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر "ورقلة"

من إعداد الطالبة: أم السعد عباسي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 10 / 05 / 2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ / سميرة صالح

الأستاذة / تيشات سلوى

الأستاذ / عبد الرحيم بوخلخال

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

(أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2017/2018

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من عز من قال فيهما " ووصينا الإنسان بوالديه إحسانا " إلى التي جعل الله الجنة تحب أقدامها , إلى معنى الصبر و الوفاء التي تجف الأتلام في مدحها وتعجز الكلمات عن شكرها , إلى أمي الحبيبة جزاك الله عنا جنة الفردوس . إلى من انتظرو رؤية هذا العمل بشغف , إلى جدتي العزيزة الغالية الأم الثانية لي أدام الله عليهما الصحة و العافية .

إلى من أتهرف بهم بإسمه , الذي أقتدي بخطواته ' إلى من كلب أذامه ليقدّم لنا لحظة سعادة , إلى من حد الأهواك على دربي ليهد لي طريق العلم أبي العزيز أدامه الله لي .

إلى من تمنيت حضورهم اليوم بجانبني و كانت مشيئة الله أقوى من ذلك أجدادي راجية من الله أن يسكنهم فسيح جناته .

لرفيقة الدرب العزيزة الغالية و بمثابة الأخت " صفاء " , إلى إخوتي " العبد , روان , أمينة , ملاك " , إلى رفيقاتي الدرب حفظهم الله " فاطمة , حياة , بثينة , يسرى , عقيلة ,

" و إلى من منحني يد العون و كل التشجيع " حسين "

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي

إلى من وسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

إلى كل الأهل و الأقارب و كل أصدقاء الدعوة , أهدي ثمرة جهدي وفاء و إخلاصا

أم السعد عباسي

شكـر

بعد حمد الله سبحانه و تعالى وشكره . و الصلاة والسلام على النبي "محمد" صلى الله عليه
و سلم .

أتقدم بخالص شكري و تقديري إلى :

المشرفة الأستاذة الفاضلة " تيشات سلوى " التي منحني التوجيه و الإرشاد بإخلاصها لي
في النصيحة , إلى الوالدين الكريمين و لا أنسى الأستاذين مناصرية رشيد و طارق شنقال
على تعاونهما معي .

و إلى كل من علمني حرفا وإلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية خاصة قسم
علوم التسيير .

أم السعد محبسي

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال الأبعاد (الأجر ، نمط الإشراف ، جماعة العمل ، محتوى العمل ، طبيعة العمل) في المديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع ورقلة .
 تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة و الإعتماد على الاستبانة ، حيث تم تصميم استبانة مكونة من 45 فقرة حتى تغطي متغيرات الدراسة و قد اشتملت عينة الدراسة على 60 مفردة و قد استردت 54 استبانة ، تم تحليل البيانات عن طريق برنامج spss النسخة 19 ، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أن مستوى تطبيق العدالة التنظيمية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة- كان بمستوى متوسط ، و هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي لعمال المؤسسة ، و كذلك وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي .

الكلمات المفتاحية : عدالة تنظيمية ، رضا وظيفي ، عدالة توزيعية ، أجر .

Abstract: -

This study aims to know the effect of organizational justice on satisfaction job through the dimensions (pay, supervision style ,working group, work content , work nature) in the directorate of practical communication Algeria- ouargla .

Functional approach was used to study and adopted the questionnaire tool , whis is designed to identify composed of 45 a paragraph to cover the study variables and 60 were distributed a questionnaire on the enterprise workers and recovered 54 identification , data were analyzed by spss version 19.

The results of the study were the level of organizational justice in the operation directorate for communication Algeria -ouargla- was the intermediate level , there is a high level of job satisfaction for workers on the enterprise , as well as having a strong correlation , statistically significant between organizational justice and job satisfaction .

Key words : organizational justice , job satisfaction , distributive justice , pay .

قائمة المحتويات

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة المختصرات
VI	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقلة -	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
37	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
54	خلاصة الفصل الثاني
56	الخاتمة
58	المراجع
61	الملاحق
72	الفهرس

قائمة الجداول
والأشكال والملامح

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10	عوامل الرضا الوظيفي للفرد	(1-1)
23	أوجه التشابه و الإختلافات بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	(1-2)
31	جدول يوضح توزيع أداة الدراسة	(3-2)
31	جدول يوضح متغيرات الدراسة	(4-2)
33	جدول يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقبلس ليكارت)	(5-2)
34	معاملات الثبات للمؤسسة عينة الدراسة	(6-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(7-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(8-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(9-2)
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	(10-2)
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	(11-2)
36	توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة	(12-2)
37	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده العدالة التعاملية	(13-2)
38	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده العدالة الاجرائية	(14-2)
38	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده العدالة التوزيعية	(15-2)
39	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده نمط الإشراف	(16-2)
39	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده جماعة العمل	(17-2)
40	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده الأجر	(18-2)
41	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده محتوى العمل	(19-2)
41	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده فرص الترقية	(20-2)
42	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده ظروف العمل	(21-2)
44	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة للمتغير المستقل العدالة التنظيمية	(22-2)
44	قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة للمتغير التابع الرضا الوظيفي	(23-2)
46	العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي	(24-2)
46	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و التابع بطريقة المربعات الصغرى	(25-2)
47	العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة	(26-2)
47	تحليل تباين خط الانحدار	(27-2)
48	قيم معاملات خط الانحدار	(28-2)

48	الطريقة المستخدمة و الأبعاد المتبقية بالنسبة للمتغير المستقل و المتغير التابع	(29-2)
49	معاملات الارتباط الخطي للأبعاد المستقلة المتبقية و المتغير التابع	(30-2)
49	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة (stepwise)	(31-2)
50	معاملات الانحدار بطريقة (stepwise)	(32-2)
50	تحليل t-test	(33-2)
51	تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	(34-2)
51	تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	(35-2)
52	تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة	(36-2)
52	تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة	(37-2)
52	تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المصلحة	(38-2)

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	شكل يوضح بناء إدراكات العدالة التنظيمية	(1-1)
12	هرم ماسلو للحاجات	(2-1)
33	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(1-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(2-2)
34	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(3-2)
35	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	(4-2)
35	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(5-2)
36	توزيع أفراد العينة حسب المصلحة	(6-2)
45	شكل يوضح مدى ملائمة خط الإنحدار	(7-2)

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
26	إستمارة الاستبيان	1
64	نتائج التحليل الاحصائي spss	2
71	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	3

مقدمة

أ- توطئة:

تحتل الموارد البشرية صدارة الاهتمام في المؤسسة باعتبارها مصدرا أساسيا من مصادر التنمية والتطور ، فبعد أن كانت مجرد يد عاملة منتجة ومنفذة للأوامر والتعليمات، تساهم في تحسين إنتاجية المؤسسة إذا تحصّلت على المكافآت المادية المناسبة للجهود الذي تبذله ، وهو ما كان سائدا خلال فترة اقتصاد الإنتاج حيث كان التنافس منصبا على زيادة كمية الإنتاج ، أما في وقتنا الحالي أصبحت المؤسسات تتنافس من أجل الحصول على أفضل المهارات وأحسن القدرات والإمكانيات ، والعمل على تطويرها وتنميتها لما ستحققه لها من تميّز في محيطها ، وتمكّنها من مواجهة تحديات التنافسية وسبق مختلف التغيّرات.

والموارد البشرية بما تملكه من معارف ومهارات، بالإضافة إلى تميّزها بالليونة والإبداع وبسرعة رد الفعل وسبق التغيرات هي من يمكن المؤسسة من تحقيق ما تصبو إليه، ذلك أنّ هذه الموارد هي القوة الدافعة الحقيقية للمنظمة، فحتى لو تفاعلت كل موارد وإمكانيات المؤسسة ، فإنّ مواردها البشرية تبقى المحرك الأساسي لهذه الموارد وهي التي تحدد الأهداف والسياسات ، وتضع الخطط والاستراتيجيات.

و لتحقيق الاستفادة من الخبرات المتوفرة في هذه الموارد كان لا بد لإدارة المنظمة أن تحرص على توفير مناخ تسوده العدالة التنظيمية ، فميل الأفراد لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل ، أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر و التي تؤثر بالنهاية على مواقفهم و سلوكياتهم في العمل و بالتالي تؤثر على رضاهم الوظيفي بحيث كلما ارتفع شعور الموظف بالرضا الوظيفي أدى ذلك إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل و زادت الإنتاجية وروح التعاون و الفعالية و كل هذا يعود بالإيجاب على المؤسسة .

يمثل الرضا الوظيفي واحدة من أكثر التحديات التي تواجه مديري اليوم عندما يتعلق الأمر بإدارة الموظفين، فبات مصير المؤسسات اليوم متعلق بدرجة تسيير المديرين للكفاءات البشرية للتوجه نحو أهدافها ، وذلك يتحقق من خلال وجود عدالة تنظيمية بالمؤسسة لتحقيق الرضا الوظيفي و المضي بالمؤسسة إلى الريادة في سوقها.

ب/ مشكلة الدراسة:

و على ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي :

ما مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على تحقيق الرضا الوظيفي في المديرية العملية لإتصالات الجزائر -ورقلة -؟.

ومن خلال الاشكالية الرئيسية يمكن صياغة الأسئلة الفرعية على النحو التالي :

- 1 - ما مستوى تطبيق العدالة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة ؟
- 2 - ما مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة ؟
- 3 - هل هناك علاقة ارتباطية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة ؟
- 4 - هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لاجابات افراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي ، الخبرة ، الوظيفة ، المصلحة)؟

ت/ فرضيات الدراسة :

وللإجابة على هذه التساؤلات السابقة نطرح الفرضيات التالية:

الفرضيات الفرعية:

- 1 - هناك مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة -؛
- 2 - هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؛
- 3 - توجد علاقة طردية قوية وإيجابية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؛
- 4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي ، الخبرة ، الوظيفة ، المصلحة).

ث/ مبررات اختيار موضوع الدراسة: هناك العديد من المبررات التي دفعتني للبحث في هذا الموضوع ومنها مايلي :

- 1 -الميل الشخصي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع؛
- 2 -الرغبة في معرفة الدور الذي تلعبه العدالة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي؛
- 3 -تناسب الموضوع والتخصص العلمي؛
- 4 -شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في ظل التحولات المتسارعة.

ج/ أهداف الدراسة : تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي :

- الوقوف على واقع العدالة التنظيمية في تحقيقها للرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؛
- التعرف على جوانب العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي؛
- التعرف على واقع الرضا الوظيفي ومعوقاته في مؤسساتنا .

ح/ أهمية الدراسة:

- تحظى أهمية الدراسة في :
- كونها تعالج موضوعين من المواضيع الهامة في مجال الأعمال وهما العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي؛
- تسليط الضوء على واقع العدالة التنظيمية في معجنا و مدى تأثيرها في تحقيق رضا العامل ؛
- الخروج بنتائج من شأنها أن تكون أساس لأبحاث مستقبلية في مجالي العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي .

خ/ حدود الدراسة :

حددت هذه الدراسة بعدد من الحدود البشرية ،المكانية ، الزمانية والموضوعية التالية:

- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بولاية ورقلة بلغت 54 عامل؛
- **الحدود المكانية:** المديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة؛
- **الحدود الزمانية :** حيث تمت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2018/01/28 إلى 2018 /02/27؛

- **الحدود الموضوعية:** تم التركيز على العدالة التنظيمية من خلال الأبعاد التالية (العدالة التعاملية ، العدالة الاجرائية ، العدالة التوزيعية) أما الرضا الوظيفي تم التركيز على أبعاده (نخط الإشراف، جماعة العمل، الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، ظروف العمل).

د/ منهج البحث والأدوات المستخدمة :

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 19.

ذ/ مرجعية الدراسة :

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الإطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الإعتماد على:

- الكتب التي لها علاقة بالدراسة و باللغتين، العربية و الانجليزية .
- الأبحاث المنشورة ومذكرات الماجستير التي تناولت الموضوع، ومن بلدان مختلفة.
- أما في الجانب الميداني لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ر/ صعوبات الدراسة :

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي :

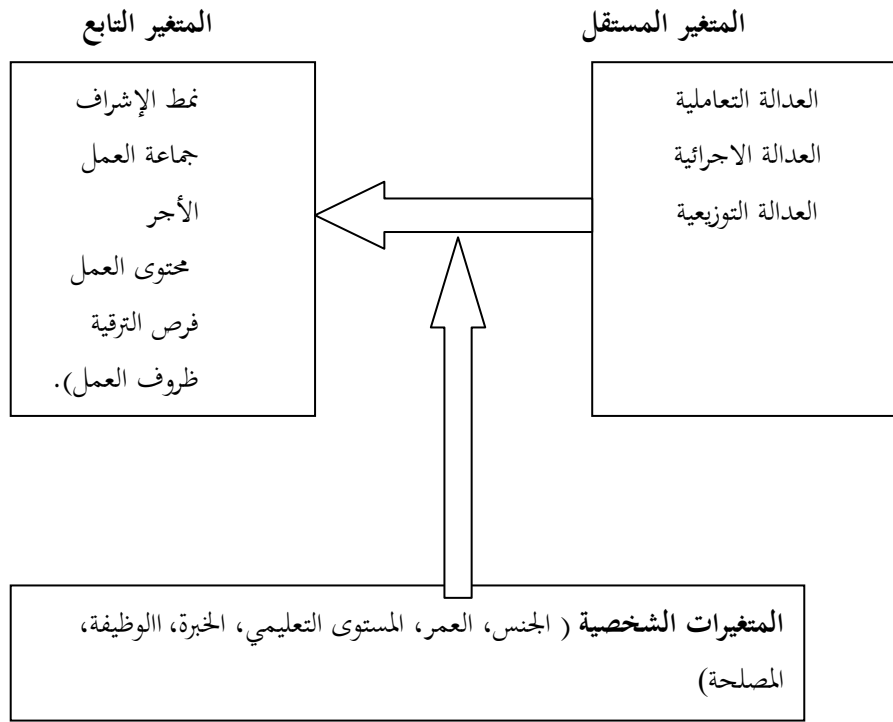
- الصعوبة في استرداد استمارات الإستبيان في الوقت المحدد لها مما أدى إلى تكرار عدد الزيارات للمؤسسة للقيام بجمعها؛
- رفض بعض العمال من تلبية رغباتنا في ملئ إستمارة الإستبيان.

ز/ هيكل الدراسة :

لقد قسمنا دراستنا هذه إلى فصلين بعد المقدمة التي تناولنا فيها مدخل وجيز للدراسة وأهداف البحث وأهميته بالإضافة إلى الصعوبات التي واجهناها أثناء الدراسة.

الفصل الأول خاص بالأدبيات النظرية و التطبيقية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي قسم لمبحثين ، حيث تم التعرض لمفاهيم حول العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي في المبحث الأول ، أما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة التي تناولت الموضوع . و كذلك الفصل الثاني الخاص بالدراسة الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة- يحتوي مبحثين ، خصص المبحث الأول لمجتمع و عينة الدراسة و كذا الأدوات المستخدمة في الدراسة ، ثم المبحث الثاني الذي يحتوي على نتائج الدراسة و الوصول إلى الاستنتاجات من خلال تلك النتائج .

س / نموذج الدراسة: يتمثل نموذج الدراسة فيما يلي:



المصدر : إعداد الطالبة

**الفصل الأول : الأدبيات النظرية
والتطبيقية للعدالة التنظيمية و
الرضا الوظيفي**

تمهيد :

إزداد وعي المؤسسات صغيرة كانت أو متوسطة أو كبيرة في وقتنا الحالي بضرورة الإهتمام بالموارد البشري ، لما يحققه هذا الأخير من عوائد للمؤسسة، حيث أصبح الإهتمام بالعدالة التنظيمية مصدر اهتمام الكثير من المؤسسات و الشغل الشاغل لها ، و هذا سعيا منها لتحقيق الرضا الوظيفي لعمالها . حيث تعتبر العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للمنظمة لما لها من دور أساسي في سلوكيات العمال من خلال التأثير على سلوكياتهم لتحقيق أهدافهم و بالتالي سوف ينعكس ذلك إيجابا على المؤسسة . سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي ، و ذلك من خلال تغطية المباحث التالية :

المبحث الأول : الأديبات النظرية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي

المبحث الثاني : الأديبات التطبيقية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي

يعتبر كل من مفهوم العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية الحديثة ، و ذات الأهمية البالغة ، وهذا راجع إلى دورهما في تحقيق أهداف المنظمة ، و لذا خصصنا هذا المبحث للتعرف على مختلف الجوانب الأساسية لهذين المفهومين :

المطلب الاول : أساسيات حول العدالة التنظيمية

سنستطرق من خلال هذا المطلب إلى مختلف الجوانب الأساسية المتعلقة بالعدالة التنظيمية من مفهوم ، أهمية ، أبعاد

الفرع الأول : مفهوم العدالة التنظيمية وأهميتها:

أولا- مفهوم العدالة التنظيمية :

لقد أعطيت للعدالة التنظيمية العديد من التعريفات نذكر منها ما يلي :

- " عرف (adams) ادمز العدالة التنظيمية بأن الفرد أو الموظف يقوم بإجراء مقارنة معدل مخرجاته بالقياس إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين بالقياس إلى مدخلاتهم ، و حيثما يتساوى المعدلان تتحقق العدالة من خلال هذه المساواة ، و حيثما لا تتساوى يشعر الفرد بالظلم ."

"عرف (Saal&Moor) سال و مور العدالة التنظيمية بأنها القيمة المتحصلة من جراء إدراك الموظف النزاهة والموضوعية للإجراءات و المخرجات الحاصلة في المنظمة ."¹

نلاحظ من خلال التعريفين السابقين أن ادمز يرى أن الفرد يشعر بالعدالة التنظيمية مقارنة بالآخرين ، أما التعريف الثاني فركز على عدالة الإجراءات .

- "هي الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد عدالة الأسلوب الذي يستخدمه رئيسه في التعامل معه على المستويين الوظيفي و الإنساني ."² نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه ركز على عدالة التعاملات و أهمل الأبعاد الأخرى للعدالة التنظيمية .

- و عرفت على أنها "القيمة المتحصلة من جراء إدراك الموظف للنزاهة و الموضوعية للإجراءات و المخرجات الحاصلة في المنظمة"³ . ركز هذا التعريف على العدالة الإجرائية و كذا العدالة التوزيعية إلا أنه أهمل العدالة التعاملية .

من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف للعدالة التنظيمية على أنها شعور الفرد بعدالة الإجراءات و المعاملات و عدالة التوزيع في المؤسسة التي يعمل بها .

ثانيا: أهمية العدالة التنظيمية :

¹ - محمد بوقليح ، العدالة التنظيمية و أثرها في تحسين أداء العاملين ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية إدارة الأعمال ، قسم علوم التسيير ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2011 ، ص 12 .

² - عيسات فطيمة الزهرة ، "العدالة التنظيمية و أثرها على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية" ، المجلة الجزائرية للعلوم و السياسات الاقتصادية ، العدد 07 ، الجزائر ، 2016 ، ص 307 .

³ - حمزة معمري ، إدراك العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2013 ، ص 62 .

لقد أوضحت الدراسات و الأبحاث أن إحساس الفرد بالعدالة التنظيمية من شأنه أن يؤثر على العديد من المتغيرات أهمها¹ :

- **الولاء التنظيمي** : فإحساس الفرد بالعدالة التنظيمية من خلال أبعادها الثلاث يؤثر على مستوى الولاء التنظيمي له (الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه للاندماج في العمل و إلى تبني قيم المنظمة) .

- **ثقة الفرد بنظام تقييم الأداء** : إن ثقة الفرد العامل في عدالة و دقة نظام التقييم المطبق بالمنظمة تزداد كلما شعر بأن النظام يتصف بالعدالة (عدالة الإجراءات و المعاملات) .

- **أداء العمل** : يمكن أن تؤثر العدالة التنظيمية على كمية ونوع الأداء , حيث أن شعور الفرد بعدم الإنصاف يولد لديه شعور بالتوتر يحاول إزالته , و ذلك بالتأثير على أدائه بالعمل من حيث الكم و النوع ويولد الغيابات و التأخيرات .

- **الجماعة** : تؤثر العدالة التنظيمية على روح الجماعة و فريق العمل , و هذا من شأنه أن يؤثر على دوافع الفرد العامل لزيادة مكافآت و عوائد الجماعة و ليس الفرد , إن عدالة الإجراءات و التعاملات

من وسائل إشاعة روح الجماعة , لأن الإجراءات العادلة و المعاملة العادلة دلة توجهان رسالة للفرد العامل على أن الجماعة تقدر كل عضو في² ومن إيجابيات العدالة التنظيمية :

- نظام جيد التصميم يعزز العدالة التوزيعية والإجرائية والتعاملية على حد سواء ، الأفراد سوف يكونون وراضين بأنهم قد عوملوا معاملة عادلة ، والمنظمة ستحافظ على السيطرة على التحديات والتهديدات المحتملة من موظفيها؛

- ان الأجر المنصف يحسن الأداء الفردي ؛

- المساواة في المعاملة تثير روح المجموعة ؛

- تعزز العدالة المواقف الإيجابية للرضا الوظيفي ؛

- تعزز العدالة التنظيمية صحة الموظفين و رفايتهم ؛

- تقلل من الغيابات ، حوادث العمل ، تقلل من العطل المرضية و الصراعات التنظيمية³

الفرع الثاني: أبعاد العدالة التنظيمية

تناول العديد من الباحثين العدالة التنظيمية باعتبارها تتضمن بعدين هما : عدالة التوزيع و عدالة الإجراءات , و هناك من اعتبر منهم عدالة التعاملات جزءا لا يتجزأ من عدالة الإجراءات , كما يرى أن البعض منهم أن العدالة التنظيمية تتضمن ثلاثة أبعاد (عدالة التوزيع ، عدالة الإجراءات ، عدالة التعاملات) .

¹ - قاسم نايف علوان , " تأثير العدالة التنظيمية على الفساد الإداري " , مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير , العدد 7 , ليبيا , 2007 , ص 60.

² - خالدية مصطفى عطا ، ا لعدالة التنظيمية و أثرها في الحد من الصراع التنظيمي ، مجلة كلية المأموم الجامعة ، العدد 23 ، المستصرية ، 2015 ، ص 135.

³ - susanna baldwin , organisational justice , institue for employment studies , 2006 , p4

1 - عدالة التوزيع :

يعد مفهوم العدالة التوزيعية من المفاهيم المهمة في أدبيات الإدارة بسبب دوره في تعزيز ثقة العاملين في منظماتهم , و تأثيره في عملية تحقيق المنظمات لأهدافها و برامجها بفاعلية وواقعية متميزة , و تأثيره على رضا الموظفين, و ملاحظة كفاءة المنظمة في إنجاز مهماتها و نشاطاتها . و تعرف على أنها عدالة المخرجات أو العوائد التي يحصل عليه العامل التي تتمثل بالأجور و الحوافز و فرص الترقية , و عدد ساعات العمل و أعباء و واجبات الوظيفة ¹.

"يعتبر الباحثان (Adams,1965) (Ortiz,1995) أن أساس عدالة التوزيعات يعود إلى نظرية المساواة فهي تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة من خلال تقييم الحالة النهائية لتوزيع الموارد في المنظمة .

و تعرف عدالة التوزيعات بأنها : " المخرجات التي يحصل عليها الموظف " ، و هناك من عرفها بأنها " درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة القيم المادية و غير المادية التي يحصلون عليها من المنظمة بوصفها متحققة " .

أي أن العدالة التوزيعية تتعلق بالنتائج أو المخرجات التي يحصل عليها الفرد من وظيفته و تتضمن العدالة التوزيعية ما يلي :

جانب مادي : هيكل التوزيعات : و يعبر عن حجم و مضمون ما يحصل عليه الفرد من مكافآت .

جانب اجتماعي : و يعبر عن المعاملة الشخصية للفرد الذي يحصل على المكافآت و ذلك من قبل متخذي القرارات .

و يرى بعض الباحثين أن هناك اختلافا بين الأفراد في مدى حساسيتهم للعدالة أو مدى توازن معادلة العوائد و المساهمات حيث يرى أنه يمكن تقسيم الأفراد إلى 3 مجموعات طبقا لحساسيتهم للعدالة :

المؤثرون أو المعطاءون : و هم مجموعة من الأفراد الذين يستمدون رضاهم من تغليب مساهماتهم على ما يستحقون من عوائد و ذلك مقارنة بالآخرين ، أي أنهم يفضلون الحصول على دخل أقل مما يستحقونه .

الوسطيون أو المساوون : و هم مجموعة من الأفراد الذين تتحقق لديهم أقصى حالات الرضا فقط عندما تتساوى معادلة العدالة عندهم مع معدلات العدالة عند الآخرين ، أي أن هذه المجموعة تبدل إحساسها بين حالة الرضا و حالة الشعور بالذنب .

الذاتيون أو الأنانيون : و هم مجموعة من الأفراد يجوب الأخذ بطبيعتهم لا يرضون إلا في حالة كون معادلة العدالة في صالحهم ، و هم يشعرون بالاضطراب و القلق و عدم التوازن في حالة تساوي هذه المعادلة أو كونها في غير صالحهم ².

¹ - ماهر علي الخزامي ، " دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة " ، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية ، المجلد 37 ، العدد 1 ، 2015 ، ص 489 .

² - حمزة معمرى ، مرجع سابق ، ص 65 .

2 - عدالة الإجراءات :¹

عرفت عدالة الإجراءات على أنها العدالة المدركة فيما يتعلق بالإجراءات و العملية المستخدمة في اتخاذ القرارات

يمكن تعريف عدالة الإجراءات بأنها " الإجراءات الرسمية العادلة أي الإجراءات التي جري تصميمها لزيادة المشاركة في اتخاذ القرارات , أو السعي من خلال تبني إجراءات معينة لتقليل الانحياز و الأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها , و كذلك قدرة الموظف على تحدي الطعن في تقييمات الأداء ' إضافة إلى ثبات المعايير المستخدمة لتقييم الموظفين .

و لذا فإن الإجراءات التنظيمية التي صممت لتكون موضوعية و عادلة , لن تتحقق لها هذه الصفة إلا بشرطين هما :

أن يتفق الطرفان الأول الذي يضع الإجراءات التنظيمية (الإدارة) , و الثاني الذي يتأثر بتلك الإجراءات (العاملين) , على الأسس الموضوعية التي يتم بناء عليها صياغة الإجراءات .
و بناء على ذلك يمكن القول أن عدالة الإجراءات تشمل ثلاث عناصر هي :

- القواعد و المعايير الرسمية للإجراءات ؛
- شرح الإجراءات و عملية صنع القرار ؛
- التفاعل بين من يقوم بتطبيق القواعد (متخذ القرار) و الأفراد الذين يتوقع أن يتأثروا بالقرار.

3 - عدالة التعاملات:²

تعكس عدالة التعامل أيضا ، مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يلقاها الفرد عندما تطبق عليه بعض الإجراءات الرسمية في المنظمة أو معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات ، و هي تتعلق بجودة المعاملة بين الفرد و متخذ القرار، و تعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة .
و تتضمن عدالة التعامل جانبيين هما :

- معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء ؛
- تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها ، فالتبرير المقبول أو المنطقي الذي تقدمه المنظمة بشأن قراراتها يؤدي إلى إدراك أعلى للعدالة من جانب العاملين .

و عليه يمكن القول أن عدالة التعاملات تتحدد ب:

- مدى وجود مبررات واضحة للقرارات المتخذة ؛
- مدى إخلاص صاحب السلطة و صراحته و عدم استخدامه للخداع في تعامله مع العاملين ؛
- مدى احترام صاحب السلطة للعاملين ؛

¹ - د. أنيس أحمد عبد الله و اخرون ، العدالة الاجرائية و أثرها على سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 2008 ، ص 13.

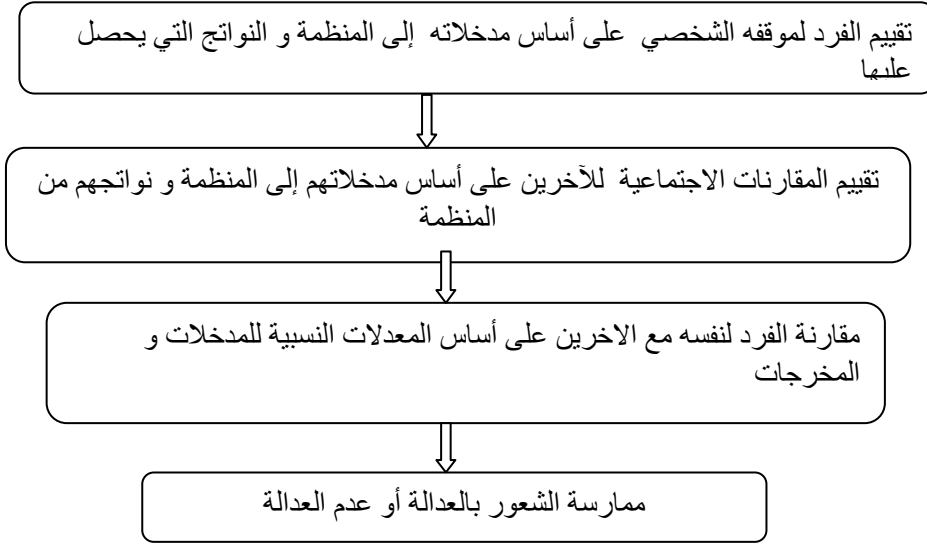
² - حمزة معمري ، مرجع سابق ، ص 72 .

- مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللياقة في تعامله مع العاملين (عدم استخدام الألفاظ غير الملائمة أو المؤذية) .

الفرع الثالث : مقومات العدالة التنظيمية

تستند العدالة التنظيمية إلى جملة من المقومات الأساسية و الهامة ، تقوم على مسلمة أساسية و هي رغبة العاملين في المنظمات بالحصول على معاملة عادلة ، و تركز على اعتقاد العامل بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين ، و عليه فإن مقومات و أسس العدالة التنظيمية تعتمد على حقيقة المقارنات التي يمكن بناؤها استنادا إلى مقتضيات الدافعية و التحفيز في السلوك التنظيمي و الإداري ، حيث أن هذه المقومات تصب في كيفية إدراك العمال للعدالة التنظيمية في منظماتهم بحسب الصيغة الإدراكية لتشكيل العدالة و على نحو ما يبينه الشكل التالي¹:

الشكل رقم (I-1): بناء إدراكات العدالة.



المصدر : معمرى حمزة ، مرجع سبق ذكره ، ص63

يوضح الشكل السابق المقارنات التي يستند إليها الفرد في الحكم على العدالة التنظيمية ، بحيث يبدأ الفرد بنفسه ومقارنته مدخلاته للمؤسسة وما حصل عليه من ها ، ومن ثم مقارنة مدخلات الآخرين للمؤسسة وما حصلوا عليه من نواتج ، و من المقارنات السابقتين يرى هل هناك مساواة في النواتج نسبة للمدخلات ، و أخيرا يمارس شعور بالعدالة أو العكس .

الفرع الرابع: الآثار المترتبة على غياب العدالة التنظيمية :

لقد أكدت معظم الدراسات أن غياب العدالة التنظيمية أو عدم توفر أي بعد من أبعاد العدالة التنظيمية من شأنه أن يؤثر على بعض المتغيرات التنظيمية وذلك على النحو التالي :

- بالنسبة لبعدها العدالة التوزيعية : توصلت الدراسات إلى أن انخفاض مدركات العاملين لهذا البعد قد يسبب العديد من النتائج السلبية مثل : انخفاض كمية الأداء الوظيفي ، انخفاض جودة الأداء و نقص التعاون مع زملاء العمل ، ضعف ممارسة سلوكيات المواطنة .
- بالنسبة لبعدها العدالة الإجراءات : فقد توصلت الدراسات إلى أن عمليات صناعة القرارات غير العادلة ترتبط بالعديد من النتائج السلبية مثل : انخفاض التقييم الكلي للمنظمة و نقص الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي .
- بالنسبة لبعدها العدالة التعاملات : إن انخفاض مدركات العاملين لبعدها العدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية مثل : زيادة النزوع لترك العمل ، زيادة الضغوط الوظيفية ، الصراع التنظيمي بين الأفراد¹ .

المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في علم العلوم الأخرى ، فظهرت العديد من الدراسات و البحوث التي تطرقت لهذا الموضوع نظرا لأهميته البالغة في وقتنا الحاضر. لذا خصصنا هذا المطلب للتعرف على ماهية الرضا الوظيفي .

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

ربما من الصعب إيجاد تعريف شامل وواضح للرضا الوظيفي نظرا لكونه ظاهرة سيكولوجية يكتنفها الكثير من الغموض ولتعدد المتغيرات و العوامل المؤثرة فيه و النتائج المتوقعة من تلك العوامل بحيث عرف على أنه :

يرى هربرت : " أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم و يمكن أن تحدد هذه المشاعر إنطلاقا من :

- ما يوفره العمل للعاملين في الواقع .
 - ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم"² .
- كما يوضحه التعريف نرى أن هربرت ركز في تعريفه للرضا الوظيفي على العوائد المحققة من العمل أو التي ينبغي أن تتحقق.

أما (Davis) ديفيس فيرى: "أن الرضا ظاهرة داخلية ضمن عمل المعنى بالأمر وهو نتيجة للتكيف مع العمل ، و يعمل الرضا على التأثير في القرارات المتخذة من العامل اتجاه عمله"³ .

أما بوتر فيرى: " أن الرضا الوظيفي يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل من عمله في المؤسسة و ما تحقق له من اشباعات و كذا إدراكه لعدالة هذه العوائد"¹ .

¹ - سارة مهني ، العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي ، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر "غير منشورة" ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ، 2015 ، ص 35 .

² - صلاح الدين عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 212 .

³ - Aubert Nicolle , diriger et motiver :secret et pratiques ,les édition chihab d,organisation1997 ,p36 .

و يشير الحنبطي للرضا الوظيفي على أنه : " عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم و أنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم و لما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم"².
ويمكن تعريفه على أنه " : حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العلمية , و ينتج الرضا الوظيفي من إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العامل تلك الأشياء التي يعدها مهمة"³.

من خلال التعريفات السابقة التي أعطيت للرضا الوظيفي نلاحظ أن الجميع متفق على أنها حالة عاطفية و مشاعر تتولد جراء ما يوفره العمل للعامل .

الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

تبرز أهمية الرضا الوظيفي في كونه مقياسا لمدى فاعلية الأداء , فإذا كان العاملون راضين كليا عن عملهم فإن ذلك سوف يؤدي إلى نتائج مرغوبة تضاهي رفع الأجور أو الحوافز التي تقدمها المنظمة , و بالمقابل إذا كان العاملون غير راضين فإن ذلك يسهم في تغييبهم عن العمل و كثرة حوادث العمل و التأخير و الانتقال إلى منظمات أخرى , و إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل و كذلك إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في منظماتهم .
و لهذا نرى أن الأفراد الراضين عن عملهم يساهمون بصورة إيجابية في المنظمة و يميلون للبقاء فيها⁴.

الفرع الثالث :العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي نالت اهتماما كبيرا و مشتركا بين علوم الادارة و العلوم الانسانية في سعي مشترك لفهم السلوك الانساني ومعرفة العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين إلى :

- 1- **عوامل ذاتية** : تتعلق بالأفراد و قدرتهم ومدة الخدمة و الدافعية و العمل السابق و بتفاعل هذه العوامل يحصل الرضا الوظيفي؛
- 2- **عوامل تنظيمية** : و هي ظروف العمل , العلاقة مع الإدارة العليا , نظم و أساليب إجراءات العمل الوظيفية وما تنتجه من إشباع و ما تعكسه من تنوع المسؤوليات ؛
- 3- **عوامل بيئية** : تخص الانتماء الاجتماعي , و قدرة العامل على التكيف مع عمله , تقدير المجتمع له تأثير سلبي و إيجابي على العاملين وتكاملهم مع العمل .
و هناك من يقسمها إلى عوامل شخصية و عوامل مادية , و أخرى معنوية⁵

¹ - أحمد صقر عاشور إدارة القوى العاملة , دار النهضة العربية للطباعة و النشر , بيروت , 1986 , ص 60 .

² - خالدية مصطفى عطا , " القيم الأخلاقية و أثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية بغداد" , مجلة دنانير , جامعة بغداد , العراق , العدد 5 , 2013 , ص 10 .

³ - صفاء حواد عبد الحسن , أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني , المعهد الطبي التقني - المنصور , ص 86

⁴ - م . د. إخلاص زكي فرج , "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية" , مجلة البحوث التربوية و النفسية , ع 36 , مركز البحوث و الدراسات التربوية , 2013 , ص 147 ..

⁵ - عزيزون زهية , " التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية " , ملزمة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التسيير "غير منشورة" , كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير , جامعة 20 أوت سكيكدة , 2007 , ص 90.

والجدول الموالي يوضح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للفرد :

الجدول رقم (1-I): عوامل الرضا الوظيفي للفرد

عوامل الشخصية	العوامل المادية	عوامل المعنوية
العوامل الداخلية الخاصة بالفرد : (السن , الجنس , المستوى التعليمي , الأقدمية في العمل , القيم الشخصية , الشخصية , قدرات الفرد) عوامل خاصة بمحتوى العمل : (درجة تنوع المهام , درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد , استخدام الفرد لقدراته , مستوى الطموح)	العوامل المباشرة : (الأجر , العلاوات الاستثنائية و الدورية , المكافآت التشجيعية , المشاركة في الأرباح , الترقية) العوامل غير المباشرة : (خدمات التغذية , الخدمات الصحية , خدمات النقل , الخدمات الثقافية)	العوامل المتعلقة بعلاقة العمل (جماعة العمل) (: جماعة العمل , علاقات العمل , الاشراف , الاتصال) ظروف العمل : (ساعات العمل و أوقات الراحة , الاضائة)

المصدر : من إعداد الطالبة إستنادا للدراسات السابقة

يوضح الجدول أن هنالك ثلاث عوامل من شأنها أن تؤثر في الرضا الوظيفي للأفراد، أولها العوامل الشخصية؛ تنقسم لعوامل داخلية خاصة بالفرد مثل السن و الجنس و المستوى التعليمي و عوامل أخرى تخص محتوى العمل كدرجة تنوع المهام أو درجة السيطرة الذاتية هذه العوامل من شأنها أن ترفع من الرضا الوظيفي حال توفرها أو العكس .
ثانيا العوامل المادية و تنقسم إلى عوامل مباشرة كالأجور و المكافآت و أخرى غير مباشرة كالخدمات الصحية ،خدمات النقل ، و الخدمات الثقافية .
وثالثا- العوامل المعنوية تتعلق بجماعة و ظروف العمل ، فكلما كانت جماعة العمل مناسبة و كان نمط الإشراف السائد في المؤسسة مناسب ، و كان الاتصال بالمؤسسة جيد ، كلما زاد الرضا الوظيفي .
و كذلك بالنسبة لظروف العمل فكلما كانت أحسن ، كان الفرد راض أكثر .

الفرع الرابع : أبعاد الرضا الوظيفي و النظريات المفسرة له :

أولا : أبعاد الرضا الوظيفي

1-الأجر .: و يعرف الأجر على أنه " المقابل المادي الذي يستحقه العامل من صاحب العمل في مقابل تنفيذ

ما يكلف به من أعمال متفق عليها " .

و يتجه عدد من الباحثين أمثال هرزبرغ إلى أن الأجر ما هو إلا وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا للفرد و أن

توافره لا يسبب الرضا أو السعادة ، و إنما فقط يمنح مشاعر الإستياء التي تستحوذ على الفرد . و لكن

الخطأ الذي وقع فيه هيرزبرغ و أتباعه يكمن في اعتبارهم أن الأجر هو وسيلة إشباع الحاجات الفسيولوجية

فقط ، فالواقع أن دور الأجر لا يقتصر على إشباع الحاجات المادية فقط و إنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن و ليرمز إلى المكانة الاجتماعية ، فالفرد ينظر للأجر كرمز لتقدير و عرفان المنظمة لأهميته .¹

2 - **محتوى العمل** : رغم أن طبيعة و تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في

التأثير على رضا الفرد عن عمله ، إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا ، و هذا العامل هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل .²

3 - **الرضا عن فرص الترقية** : كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال في محل شكر و تقدير

و أنه لا بد و سيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله و بالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.³

4 - **نمط الإشراف** : تشير الدراسات إلى أن نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه على

وجود علاقة بين نمط الإشراف و رضا المرؤوسين عن العمل ، ففي الدرجة التي يكون المشرف حساسا لحاجات المرؤوسين و مشاعرهم فإنه يكسب ولاءهم ورضاهم الوظيفي .

5 - **جماعة العمل** : تعتبر دراسة الجماعات من أهم مجالات الدراسة في علم الاجتماع ، و الجماعة

هي مجموعة من الأفراد تنشأ بينهم علاقات مستمرة مثل العائلة أو جماعة العمل . وقد اتضح من هذه الدراسات أن علاقات الجماعة تؤثر على الأحكام الشخصية للفرد و تقديره للأمر ، كما تؤثر في طريقة تفكيره .⁴

و يتوقف أثر جماعة العمل على الرضا عن الفرص المتاحة للفرد التفاعل مع أفراد آخرين في العمل ، فعندما تعوق طبيعة العمل إمكانية تفاعل الفرد مع آخرين يمثلون مصدر إشباع له فإن رضا الفرد عن عمله سيكون منخفضا ، و عندما تسير طبيعة العمل إمكانية تفاعل الفرد مع آخرين يمثلون مصدر إشباع له ، فإن رضا الفرد عن عمله سيكون مرتفعا ، أما عندما تعوق طبيعة العمل إمكانية التفاعل مع آخرين يعتبرون مصدر إحباط و توتر للفرد فإن هذا يجنب الفرد الاستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل مع هؤلاء الأفراد ، و في حالى اضطراب الفرد إلى التعامل مع آخرين يخلقون توترا لديه بسبب طبيعة و متطلبات العمل فإن هذا يكون مصدرا لشعور الفرد بالاستياء .⁵

6 - **طبيعة العمل** : تبلغ ظروف العمل المحيطة بالموظف أهمية قصوى في درجة تحقيقها لرضاه الوظيفي ، و عند

التحدث عن هذه العوامل يجدر بنا الوقوف عند عامل لا يقل اهمية عن هكساعات العمل ، العوامل

1 - شيخ سعيدة ، العدالة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين ، مذكرة ماجستير(غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة اكلي محمد أولحاج ، 2014 ، ص 64.

2 - إيمان عبد الرضا محمد ، كوتر كامل داود ، " أثر الرضا الوظيفي في الابداع و علاقتها بالمؤهل العلمي لاصحاب القرار من التدريسيين في كليات و معاهد هيئة التعليم التقني " ، مجلة التقني ، المجلد 24 ، العدد 9 ، بغداد ، 2011 ، ص 12.

3 - احمد صقر عاشور ب ، إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية ، دار النهضة العربية بيروت ، لبنان ، ط 1 ، 1979 ، ص 143

4 - علي السلمي ، السلوك الانساني في الإدارة ، مكتبة غريب ، الطبعة الأولى ، 2000 ، ص 65 .

5 - شيخ سعيدة ، مرجع سابق ، ص 68.

الفيزيائية , فإن لساعات العمل درجة من التأثير في أداء العمال جراء ما ينتج عنها من اجهاد عضلي و نفسي و الذي ينبغي أن لا يتحدى الحد المعقول الذي تتحمله الطاقة البشرية, و عوامل أخرى كالتهدية , الإضاءة , الراحة .¹

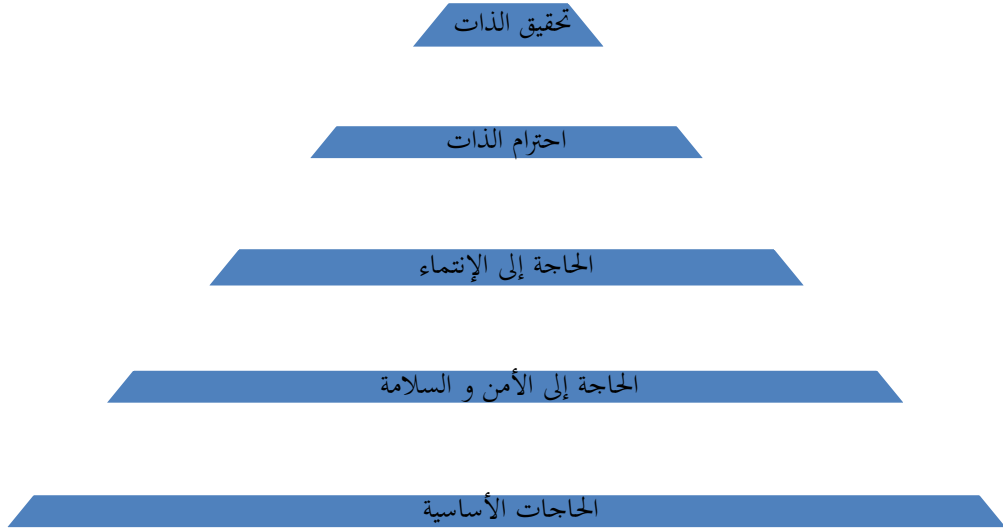
ثانيا : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

يمثل الرضا الوظيفي واحدة من أكثر ال تحديات التي تواجه مديري اليوم عندما يتعلق الأمر بإدارة الموظفين. وقد أظهرت العديد من الدراسات تأثير كبير بشكل غير عادي على الرضا الوظيفي على دافع العمال، في حين أن مستوى الدافع له تأثير على الإنتاجية، وبالتالي أيضا على أداء الأعمال التجارية فقامت عدة نظريات بدراسة هذا الموضوع و هي :

1-نظرية الحاجات :

يعد إبراهيم ماسلو من أوائل علماء النفس الذين اهتموا بتقديم نظرية متكاملة للدافعية حيث قام بترتيب احتياجات الفرد في شكل هرمي حيث بنى نظريته على البحوث والتجارب التي لأجراها في عيادته النفسية . حيث أن الإنسان قد يكون انتقل إلى مستوى أعلى من الحاجات حتى يمكن دفع الإنسان و حثه على العمل وقام ماسلو بتقسيم الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات، وهذا ما يوضحة الشكل التالي:²

الشكل رقم (I-2) : هرم ماسلو للحاجات



¹ - عزبون زهية , مرجع سابق,ص90.

² - دكتور مصطفى كامل أبو العزم عطية ، مرجع سابق ، ص 162

المصدر : مصطفى كامل أبو العزم عطية ، مقدمة في السلوك التنظيمي ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2001 ، ص 162.

وأشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلى أنها تعرضت لبعض النقد في المجال التطبيقي حيث أن الأفراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات فيمكن أن يذهبوا إلى العليا حتى وإن كانت الحاجات الدنيا غير مشبعة ومن المأخذ عليها مايلي :

- أن حاجات الأفراد لا يمكن ترتيبها بشكل هرمي أو تسلسل لجميع الأفراد حيث أن الأفراد يختلفون في حاجاتهم كما دلت الأبحاث ؛
- أن الحاجات تذهب و تأتي و كذلك فإن إشباع حاجة معينة لا يعني بقاءها بشكل لا نهائي؛
- أن الحاجات لدى الانسان متداخلة و مترابطة و من الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية ؛

إلا و أننا بشكل عام نستطيع القول بأن ماسلو قد أعطى مفهوما عاما عن الدوافع الخاصة بالنفس البشرية ساعد في لفت انتباه الى لفت انتباه سلوك الفرد بصورة اجمالية الأمر الذي حدا ببعض الباحثين إلى استخدام نظريته في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطلق .¹

2- نظرية الدرڤير :

نتيجة للانتقادات التي وجهت لنظرية ماسلو فقد بذل العديد من العلماء جهودا للحد من عيوب نظرية ماسلو من خمسة مستويات إلى ثلاثة و عرفت نظريته بالرموز (E.R.G) وهي على النحو التالي :

حاجة البقاء existence need :

وهي من الحاجات الضرورية التي يعمل الإنسان على تحقيقها لضمان بقاء حياته و يتم إشباعها من خلال عوامل البيئة . مثل الحاجة الفسيولوجية , حاجات الأمن , كالحاجة إلى الطعام و المأوى؛

حاجة الارتباط relatedness need :

وهي عبارة عن درجة ارتباط الفرد مع البيئة المحيطة , و العلاقة القائمة ما بين الفرد و أفراد المجتمع الذي يعيش فيه (العلاقات الشخصية) .²

حاجات النمو growth need :

وهي جميع ما يتصل بتطور قدرات الإنسان واستعداده بما في ذلك الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات أو المستوى الأعلى عند ماسلو , و بالرغم من اتفاقه مع ماسلو في تدرج الحاجات إلا أنه يختلف عنه في أمرين أساسيين هما :

- أن الإنسان عندما يفشل في الوصول إلى الحاجة العليا فان ذلك يدفعه للوصول إلى الحاجة الدنيا

¹ - علي بن يحيى الشهري , الرضا الوظيفي وعلاقته بالاناجية , رسالة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في العلوم الاداري , كلية الدراسات العليا , أكاديمية نايف للعلوم الأمنية , قسم العلوم الادارية , 2002 , ص43.

² - نفس المرجع , ص43

– بينما تقتصر نظرية ماسلو على أن الفرد يسعى لتحقيق حاجة واحدة في وقت واحد فإن الدرفير يرى أن الفرد يمكنه تحقيق حاجتين في وقت واحد .
وقد تميزت هذه النظرية بسهولة وبساطة افتراضاتها. و تعتبر هذه النظرية رد فعل لما قدمه ماسلو من حيث محاولة تحسينها و تطويرها بشكل أفضل و إن كانت في مجملها تعبر عن فكرة واحدة في أن محرك العمل و الإنتاج و الرضا لدى العاملين هو مدى إشباع الحاجات لديهم .

3-نظرية العاملين **two factors theory** :

synderman hertzberg وزميله سيندرمان

"قام عالم النفس الأمريكي فريدريك هيرزبرج بالتفريق بين مجموعتين من العوامل هي :
العوامل الدافعة **motivators** :

وهي تلك العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع للسلوك و تسبب الرضا الوظيفي و تدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة و التي توجد في محتوى العمل و كيانه و تصميم الوظيفة يتمثل في :

- الانجاز و أداء العمل ؛
- مسؤوليات الفرد عن عمله و عمل الآخرين ؛
- الحصول على تقدير الآخرين و احترامهم ؛
- فرص التقدم و النمو في العمل ؛
- أداء عمل ذي أهمية و قيمة للمنظمة .

العوامل الوقائية : **protective factors**

وهي العوامل التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتحديد مشاعر الاستياء و تجنب مشاعر عدم الرضا ، و لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الأداء ، و تتمثل في بيئة العمل و هي على النحو التالي :

- ظروف العمل المادية ؛
- العلاقة مع الرؤوسين ؛
- العلاقة مع الرؤساء ؛
- الإشراف ؛
- قيمة أداء العمل و أهميته في المنظمة .

لقد بين هيرزبرج أن العوامل الدافعة هي التي إن وجدت تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد و تنظم فرصا للتطور الشخصي مما يدفعهم إلى مزيد من العمل و تحسين الإنتاجية . و يرى ديفيز أنه عندما نقارن نموذج ماسلو مع هيرزبرج نجد أنها تؤكد نفس مجموعة

العلاقات ، حيث يركز ماسلو على الحاجات الإنسانية السيكولوجية للشخص في العمل أو الحياة على درجة العموم فيما يركز هيرزبرج على الشخص من حيث تأثير ظروف العمل على حاجاته الأساسي¹.

الفرع الخامس : مؤشرات الرضا الوظيفي و النتائج المترتبة عنه

أولا : مؤشرات الرضا الوظيفي

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجها و تدهور أدائها و تتسبب بشكل أو آخر في تكاليف اضافية في شكل مباشر أو غير مباشر (كتنديب و تأهيل الأفراد الجدد) و هذه المؤشرات كالتالي :

1 التمارض :

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر و القلق ، فمن أجل التخلص من عمل غير راض عنه ، يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض و تعني إظهار الفرد نفسه في حالة مرض و يلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة ، و هذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل و الملل من الظروف المحيطة به .

2 كثرة الشكاوي :

إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستائين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفويا لرؤسائهم ، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا الأمر الذي يتوجب أخذها بعين الاعتبار و تحليلها بدقة لإيجاد الحلول الممكنة .

3 الإضراب :

مما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الإختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل ، العلاقات الإنسانية) ، لذلك يعد أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح ، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم .

و الإضراب لا يعني العنف و لكنه يتعلق بالقوة ، كما أنه نوع من الغياب (أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة) ، فنجد العمال في حالة إضراب إذا كانت الأجور منخفضة مثلا فهذا يعكس لنا عدم الرضا على مستوى الأجور ، فالعامل يلجأ إلى ذلك التصرف للتعبير عن ما يعانیه من تأزم و توتر يعتقد أن الإدارة هي المسؤولة عن ذلك و الإضراب هو الوسيلة الكفيلة للحد من تلك الوضعيات .

4 اللامبالاة و التخريب :

بغياب الانسجام و التوافق بين الفرد و أعضاء المؤسسة تظهر عدة أشكال من اللامبالاة و التخريب التي تترجم و تعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل ، إذ يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا ، مما ينتج عنه إنتاج ذو نوعية رديئة .

¹ - نفس المرجع ، ص 44.

و يتضاعف الشعور بعدم الرضا ، فيصبح مزمناً و النتيجة المنتظرة سلوك غير مرغوب فيه يؤدي إلى السرقة ، التزوير ، عدم التعاون مع فريق العمل ، التخريب ، خيانة الأمانة ، و تشير مثل هذه التصرفات إلى نوع من أنواع الانسحاب من العمل ، فالانسحاب واحد و الأسباب متعددة¹.

5 - الرضا عن العمل و الإصابات :

تعد الحوادث و الإصابات التي يتعرض لها العامل تعبيراً منه عن عدم رضاه عن العمل ، و بالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة و عدم الرغبة في إنجاز المهام الموكلة إليه ، و لقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و بين معدلات الحوادث و الإصابات ، فوجد من الباحثين من يفترض العلاقة السلبية بين الرضا عن العمل و معدل الحوادث و الإصابات ، فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب من التعرض إلى الإصابة عن الفرد الذي يشعر بالرضا ، و بالمقابل نجد أن فروم يذكر أن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل ، و ليس العكس ، فتعرض الفرد للإصابة يجعله غير راض عن عمله².

ثانياً : النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي

توجد عدة نتائج إيجابية لوجود الرضا الوظيفي لدى أفراد المنظمة ، حيث كلما زاد شعور العامل بالرضا الوظيفي كلما أدى ذلك إلى زيادة هذه المظاهر أو النتائج ، نذكر منها :

- **مستوى الأداء** : يقصد بأداء الفرد للعمل قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، و توجد ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس الأداء من خلالها و هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد و نمط الأداء .
- **الولاء التنظيمي** : الولاء التنظيمي يشبه الرضا الوظيفي لأن كلا منهما يتضمن مشاعر و اتجاهات نحو بيئة العمل ، و لكنهما يختلفان من حيث أن الرضا الوظيفي يعني مشاعر الفرد و اتجاهاته نحو المهنة التي يزاولها ، أما الولاء التنظيمي يعني مشاعر الفرد نحو المنظمة التي يعمل بها و ترتبط هذه المشاعر بقبول الفرد لأهداف المنظمة و قيمها و استعداداته لبذل الجهود نيابة عنها و رغبة للبقاء فيها . و يلاحظ أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى تكوين الولاء التنظيمي حيث يشعر الفرد أنه عضو أساسي في تكوين المنظمة ، و يؤدي ذلك إلى أمشاط من السلوك مثل التعاون ، تقوية العلاقات الاجتماعية ، الرغبة في الحفاظ على موارد المنظمة .
- **الصحة العضوية و النفسية** : إن العامل الذي ترغمه ظروفه الاجتماعية على البقاء في عمله رغم عدم رضاه يحيا صراعاً داخلياً يزداد يوماً بعد يوم ليجعل منه ضغطاً كبيراً ، الأمر الذي جعل الباحثين يفترضون وجود علاقة بين الرضا و الصحة العقلية ، حيث أن محيط العمل الذي يبعث على الارتياح و يوفر أسباب الرضا يجعل حالة العامل العقلية أبعد عن المشاكل و الاضطرابات .

¹ - عزبيون زهية ، مرجع سابق ، ص 112 ، ص 113 .
² - نفس المرجع ، ص 114 .

• سلوك المواطنة التنظيمية : تبدو العلاقة واضحة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، لأن العامل الراضي عن عمله أكثر ميلا لإطهار المواطنة التنظيمية في أنماط تصرفاته ، فهو أكثر ميلا من العامل غير السعيد بعمله لمساعدة الاخرين و الحرص على مستقبل منظمته و تحمل أعباء إضافية دون شكوى¹.

المطلب الثالث : العلاقة بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي :

تشكل العدالة التنظيمية أحد الأسباب الرئيسة المؤثرة في تشكيل اتجاهات العاملين نحو العمل ، لاسيما الرضا الوظيفي . وتظهر العلاقة بين العدالة التنظيمية و ارضا الوظيفي من خلال العوامل التنظيمية المساعدة في تشكيل الرضا الوظيفي ، و التي تتمثل في سياسة المنظمة من حيث نظام الأجور ، جماعة العمل ، ظروف العمل ، فرص الترقية ، طبيعة العمل و محتوى العمل كما ذكرنا سابقا ، فبما أن الرضا الوظيفي يتأثر بتلك العوامل ، فإن مراعاة العدالة و النزاهة في تطبيق سياسات المنظمة سيسهم حتما في الرفع من مستوى رضا العاملين بالمنظمة .

¹ - شيخ سعيدة ، مرجع سابق ، ص 92 ، ص93 .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي

سنناول في هذا المبحث مجموعة من الدراسات التي عالجت الرضا الوظيفي تم تقارن بينها وبين الدراسة الحالية بالإعتماد على مجموعة من المعايير. و ذلك كما يلي :

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

لقد خصصنا هذا المطلب للتعرف على الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي باللغة العربية :

أولاً: الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي معا

1. دراسة سلام سعد سريح الدراجي، بعنوان: (أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسط الرضا الوظيفي (بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العامين) مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية و الادارية ،العراق، العدد 1؛2 2016 .

هدفت هذه الدراسة إلى للتعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي و انعكاساتها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في خمس مكاتب المفتشين العامين ، وتشخيص واقع المتغيرات الثلاثة لدى موظفي هذه المكاتب و معرفة علاقات الارتباط و الأثر بين هذه المتغيرات .

-و يهدف الوصول إلى هذه الأهداف اعتمد البحث على المنهج الوصفي ، و الاعتماد على أداة الاستبيان بحيث تم توزيع استبانة على عينة قدرها 127 موظف .

-وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك العاملين في هذه المكاتب للعدالة التنظيمية متوسط ، و كذلك الرضا الوظيفي بمستوى متوسط . و أن هناك علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي بمستوى عال ، و أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية ، و ارتباط سلوكيات المواطنة التنظيمية بالرضا الوظيفي بعلاقة ايجابية معنوية عالية ، و أن أثر العدالة التنظيمية الإيجابي في سلوكيات المواطنة التنظيمية الإيجابي في سلوكيات المواطنة التنظيمية كان دالاً من خلال بعد العدالة التعاملية ، أي أن العدالة التنظيمية تؤثر إيجاباً و معنوياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية .

2- دراسة شيخ سعيدة بعنوان: **العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، دراس ة حالة**

الشركة الجزائرية للمحروقات سوناطراك ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، كلية إدارة الأعمال ، 2011.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الوطنية للدهن (ENAP) .

ويهدف الوصول إلى هذه الأهداف اعتمد البحث على المنهج الوصفي ، و الاعتماد على أداة الاستبيان بحيث تم توزيع استبانة على عينة قدرها 66 موظف في حين كانت الاستبيانات القابلة للتحليل

توصلت الدراسة إلى أن مستوى كل من العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة كان بدرجة منخفضة ، و أن هناك علاقة طردية قوية بين هذين المتغيرين .

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية

1. دراسة عيسات فطيمة الزهرة ، بعنوان : العدالة التنظيمية و أثرها على التمكين الإداري في

المؤسسات الجزائرية (دراسة استطلاعية لعينة من مؤسسات البويرة) ، المجلة الجزائرية للعبوة و السياسات الاقتصادية ، العدد 20؛2016 .

- هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة أثر العدالة التنظيمية على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية، مع دراسة استطلاعية لعينة من مؤسسات البويرة .
- وذلك من خلال اعتماد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، و تم تصميم و تطوير استبانة لغرض جمع البيانات و توزيعها على عينة عشوائية من عمال المؤسسات محل الدراسة ، وقامت الباحثة باستخدام spss لتحليل بيانات الاستبيان .
- وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج :
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد العدالة التنظيمية و التمكين الإداري .
- هناك مستوى منخفض من العدالة التنظيمية في المؤسسات المبحوثة ، نظرا لضعف تطبيق الإجراءات الإدارية بعدالة وموضوعية ؛ و سلوك بعض المدراء الذي لا يتصف بالانصاف ، كل هذا أدى إلى توفّر مستوى منخفض من التمكين في هذه المؤسسات .

2.دراسة حمزة معمري، بعنوان : إدراك العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى

أساتذة التعليم الثانوي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة) ، جامعة قاصدي مبراح ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، ورقلة ، 2014؛

- هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تحسين اداء العاملين في شركة المحروقات الجزائرية سوناطراك ، و كذا التعرف على الفروق باختلاف الجنس و السن و الأقدمية ، و الكشف عن العلاقة بين إدراك أساتذة الثانوي للعدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطن التنظيمية .
- وقد استخدم الباحث المنهج المسحي الوصفي، ولتحقيق أهداف البحث استعمل استبيان لجمع البيانات بالمعلومات ، يتكون مجتمع الدراسة أساتذة ثانويات ولاية ورقلة وقد بلغت عينة الدراسة 280 أستاذ ؛ و بالاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 20.0)
- وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج :
- مستوى إدراك أساتذة التعليم الثانوي للعدالة التنظيمية متوسط ؛
- مستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع ؛
- لا توجد فروق في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية) ؛
- لا توجد فروق في إدراك المواطن التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية) ؛
- توجد فروق بين الجنسين في إدراك العدالة التنظيمية باختلاف الجنس و السن ؛
- توجد علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية (الإجراءية ، التوزيعية،التعاملية)وسلوك المواطن التنظيمية (الإيثار ، وعي الضمير ،الروح الرياضية ،الكياسة ،السلوك الحضاري.

3. دراسة قاسم نايف علوان ، بعنوان: تأثير العدالة التنظيمية على الفساد الإداري - دراسة

ميدانية في المجمع الإداري لمدينة سرت ، مجل ة العلوم الإقتصادي ة و علوم التسيير ، جامع ة التحدي ، ليبيا، العدد07 ، 2007، ص، ص57-82.

-هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير غياب العدالة التنظيمية على انتشار ظاهرة الفساد الإداري بين أوساط العاملين في المجمع الإداري لمدينة سرت الليبية .

-وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع البحث على عين من الموظفين في المجمع الإداري والبالغ عددهم (80) فردا ، وقد استخدمت الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، تم تحليل البيانات المتحصل عليها ببرنامج (SPSS).

- وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج :

- وجود تأثير للعدالة التنظيمية تأثير للعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاث على انتشار ظاهرة الفساد الإداري في عينة الدراسة ؛

4. دراسة محمد بوقليع ، بعنوان: العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، دراس ة حالة

الشركة الجزائرية للمحروقات سوناطراك ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، كلية إدارة الأعمال ، 2011.

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تحسين أداء عاملين شركة المحروقات الجزائرية سوناطراك ، وذلك من خلال تسليط الضوء على العدالة التنظيمية بأبعادها كمتغير مستقل ، و التعرف على المتغير التابع المتمثل بتحسين الأداء بأبعاده.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الشركة محل الدراسة و البالغ عددهم 3523 موظفا ، في ضوء إحصائيات قسم شؤون الموظفين ، و قد تم استخدام أداة الاستبانة ، ليصبح عدد الاستبانة الصالحة للتحليل 742 من مجتمع الدراسة الكلي.

- وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج:

- المتوسطات الحسابية لإدراك العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة ، اما المتوسطات الحسابية لأبعاد العاملين جاءت بدرجة مرتفعة ؛

- جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا ، و عند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة للعدالة التنظيمية ، و تحسين أداء العاملين كمتغير تابع ، و تؤكد الدور الفاعل للعدالة التنظيمية في تحسين أداء العاملين.

ثالثا: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

1. دراسة انتظار احمد جاسم الشمري ، بعنوان: مدى تأثير نظرية تبادل القائد -العضو

exchange leader-member ، مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة و الاقتصاد، العدد95؛المجلد 23 ، ص55-74 ، 2017 .

- هدفت الباحثة لصياغة نموذج البحث و المتعلق بأبعاد نظرية تبادل القائد - العضو وفق أفكار

Liden/Maslun وأفكار hammer و تأثيرها في الرضا الوظيفي و قياس هذه الأبعاد في شركة

اسياسيل للاتصالات للتعرف على مدى وجود تقارب ما بين أبعاد نظرية تبادل القائد - العضو

(Lmx) مع أسلوب القيادة المتبع في هذه الشركة , فقد تم بناء بناء مقياس يتضمن متغيرين , المتغير المستقل نظرية تبادل القائد العضو بأبعادها الخمس والمتغير التابع الرضا الوظيفي بأبعاده الخمس .
 - وقد اختيرت عينة البحث من (205) أفراد ممن يعملون في الشركة المبحوثة ؛
 - وتوصلت الدراسة إلى استنتاجات أهمها أن إمكانية اعتماد مدخل نظرية تبادل القائد - العضو في شركة اسياسيل للاتصالات , إذ حققت جميع الأبعاد استجابات أعلى من الوسط الفرضي و البالغ (3) مع وجود تطبيق لأغلب أبعاد هذه النظرية في الشركة

2 . دراسة يوسف حسن ادم بشير، بعنوان : **أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات**

التعليم العالي , بحث تكميلي لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال (غير منشور) ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، 2015؛
 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي و الوقوف على مسبباته , و أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المؤسسات العامة و الخاصة , و توضيح أهمية الحوافز و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي و رفع مستوى الأداء .

110 من الأفراد

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , و تكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الأكاديميين و الموظفين الإداريين في كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا و تم توزيع الاستبيان على فيما تحصل الباحث على 81 فرد .
 توصلت الدراسة إلى أهم النتائج هي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي و الأداء و أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز و الأداء .

4 - . دراسة نبيل جاسم محمد , **عنوان: عوامل الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في**

65؛

الصحف العراقية " ، مجلة كلية التربية الأساسية , جامعة بغداد , كلية الإعلام، العدد ص569-588, 2010 .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا القائمين بالاتصال في الصحف العراقية اليومية وظيفيا مع مواقع عملهم والتي يمارسون فيها وظائفهم وقت اجراء البحث , و معرفة أكثر العوامل أهمية لديهم و صعوبات التكيف لدى القائمين بالاتصال في الصحف العراقية مع بيئة العمل في الصحف التي يعملون فيها .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , و تكون مجتمع الدراسة جميع القائمين بالاتصال في الصحف العراقية اليومية بأعمارهم المختلفة و تحصيلهم و سنوات خبرتهم ومن المرجعيات الفكرية و السياسية المختلفة , و تم توزيع 170 استبيان على العينة و استرجع منها 150 .
 توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

تبين أن نسبة 69.33 من المبحوثين يرون أن ما يحقق الرضا الوظيفي بالنسبة لهم هو مدى اهتمام مؤسساتهم الاعلامية بالجوانب الانسانية و الاجتماعية .

تبين أن نسبة 68.66 من المبحوثين يرون أن الرضا الوظيفي يتحقق لهم عن طريق إيمانهم بمهنة الصحافة

تبين أن نسبة 68.00 من المبحوثين يرون أن الأجور بالنسبة لهم حافز لتحقيق الرضا الوظيفي
تبين أن نسبة 63.66 من المبحوثين يرون أن المكافآت المادية تحقق بهم الرضا الوظيفي
تبين أن نسبة 52.22 من المبحوثين يرون أن جماعة العمل الواحدة هب المسبب في تحقيق الرضا الوظيفي

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

1 - دراسة Aylin Ozel , Ali bayraktar , Cahit Bayraktar بموضوع effect of

orga,izational justice on job satisfaction (أثر العدالة التنظيمية على الرضا

الوظيفي) ، ديسمبر 2017 .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للأفراد .
حيث أجريت دراسة و بالاعتماد على تقنية المسح لعينة مختلفة بلغ عددهم 165 فرد يعملون في
قطاعات مختلفة في تركيا ، تم استخدام تقنية المسح ، و أظهرت نتائج الدراسة أن العدالة التنظيمية أثرت
على الرضا الوظيفي للأفراد إيجابيا .

2- دراسة Mahmud Rahman و اخرون بعنوان أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي
هدفت الدراسة للتعرف على تأثير الجوانب الثلاثة للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين
في شركة أدوية بنغلاديش ، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، و تم الإعتماد على أداة
الاستبيان لجمع البيانات و تحليلها اعتمادا على البرنامج الاحصائي spss الإصدار 16، و تمثلت عينة
الدراسة في 76 عامل من عمال الشركة .

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير كبير للعدالة التوزيعية و التعاملية على الرضا الوظيفي ، بينما
لا يوجد أي أثر للعدالة الإجرائية
3- دراسة umair akram و اخرون بعنوان أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين
المصرفيين European Journal of Business and Management ،
العدد 16 ، 2016 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين المصرفيين ، و تم
اختيار عينة من البنوك الخاصة (Alfalah ,Kasahf ,SCB ,UBL ,ABL) بالباكستان .
وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما تكون مجتمع الدراسة من بعض العاملين في هذه
البنوك و البالغ عددهم 53 موظفا، و قد تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات و تحليلها اعتمادا على
البرنامج الاحصائي spss .

خلصت الدراسة إلى أن العدالة التوزيعية لها تأثير إيجابي و كبير على الرضا الوظيفي ، و أن العدالة
الإجرائية لها علاقة سلبية كبيرة مع الرضا الوظيفي ، و أن العدالة التعاملية عززت مستوى الرضا الوظيفي .

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة ، وجدنا عدة نقاط تختلف فيها دراستنا عن الدراسات السابقة و كذلك نقاط و أوجه تشابه كالتالي :

أولا : أوجه التشابه

تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في:

- كونها استخدمت نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي؛
- إستخدامها للاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات؛
- اعتمادها على برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات .

ثانيا : أوجه الاختلاف

اختلفت دراستنا عن بقية الدراسات السابقة من خلال عدة نقاط نوضحها في الجدول التالي :

الجدول رقم(1-2): أوجه التشابه و أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية للدراسات السابقة:

الدراسات	المكان والفترة الزمنية	المجتمع والعينة	الهدف	النتائج
الدراسة الحالية: أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي	جامعة قاصدي مرباح في علوم التسيير - ورقلة 2017- 2018	عمال مؤسسة الوحدة العملية لإتصالات الجزائر (54 عامل)	التعرف على أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي	وجود مستوى متوسط للعدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة . مستوى مرتفع للرضا الوظيفي . وجود علاقة ارتباط قوية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي .
أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسط الرضا الوظيفي (بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العامين	مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية و الادارية ، العراق، 2016 .	بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العامين بالعراق (127 موظف)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي و انعكاساتها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية	توصلت الدراسة إلى أن إدراك العاملين في هذه المكاتب للعدالة التنظيمية متوسط ، و كذلك الرضا الوظيفي بمستوى متوسط . و أن هناك علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية و

الرضا الوظيفي بمستوى عال				
مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة منخفض . مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة منخفض وجود علاقة ارتباط موجبة و قوية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي . لا تؤثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية المدروسة للعاملين على درجة شعورهم بالرضا	هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية العدالة التنظيمية و مساهمتها في تحقيق رضا العاملين ، و إبراز الدور الذي يحتله الرضا الوظيفي في المنظمات و كذا معرفة مدى اهتمام ENAP بممارسة العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي	موظفو المؤسسة الوطنية للدهن ENAP (66 موظف)	جامعة أكلي الحاج - البويرة 2014	العدالة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة
وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد العدالة التنظيمية و التمكين الإداري	هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة أثر العدالة التنظيمية على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية, مع دراسة استطلاعية لعينة من مؤسسات البويرة	عينة من مؤسسات البويرة (مؤسسة الاسمنت ، مؤسسة المنظفات ومواد الصيانة ، مؤسسة سونلغاز ، مؤسسة نفضال، المؤسسة الوطنية للدهن .)	المجلة الجزائرية للعملة و السياسات الاقتصادية 2016	العدالة التنظيمية و أثرها على التمكين الإداري في المؤسسات الجزائرية (دراسة استطلاعية لعينة من مؤسسات البويرة)
توجد علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية (الإجرائية , التوزيعية,التعاملية)وسلوك المواطن التنظيمية (الإيثار , و عي الضمير ,الروح الرياضية ,الكياسة ,السلوك الحضاري	هدفت الدراسة التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تحسين اداء العاملين , و كذا التعرف على الفروق باختلاف الجنس و العلاقة بين إدراك أساتذة الثانوي للعدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطن التنظيمية	أساتذة التعليم الثانوي (280 أستاذ)	كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، 2014	إدراك العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي
وجود تأثير للعدالة	هدفت الدراسة إلى	الموظفين في المجمع	جامعة التحدي	تأثير العدالة التنظيمية

التنظيمية تأثير للعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاث على انتشار ظاهرة الفساد الإداري في عينة الدراسة ؛	معرفة مدى تأثير غياب العدالة التنظيمية على انتشار ظاهرة الفساد الإداري بين أوساط العاملين في المجمع الإداري لمدينة سرت الليبية	الإداري (80 فرد)	ليبيا ، 2007،	على الفساد الإداري - دراسة ميدانية في المجمع الإداري لمدينة سرت
جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا , و عند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة للعدالة التنظيمية	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تحسين أداء عاملين شركة المحروقات الجزائرية سوناطراك	موظفي سوناطراك (742 موظف)	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا 2011	العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة الشركة الجزائرية للمحروقات سوناطراك
إمكانية اعتماد مدخل نظرية تبادل القائد - العضو في شركة اسيسيل للاتصالات , إذ حققت جميع الأبعاد استجابات أعلى من الوسط الفرضي و البالغ (3) مع وجود تطبيق لأغلب أبعاد هذه النظرية في الشركة	أبعاد نظرية تبادل القائد - العضو وفق أفكار Liden/Maslyn وأفكار hammer و تأثيرها في الرضا الوظيفي و قياس هذه الأبعاد	عمال شركة اسيا سيل (205 عامل)	كلية الادارة و الاقتصاد 2017	مدى تأثير نظرية تبادل القائد - العضو exchange leader-member,"
توصلت الدراسة إلى أهم النتائج هي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي و الأداء و أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز و الأداء	هدفت هذه الدراسة التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي و الوقوف على مسبباته , و أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المؤسسات العامة و الخاصة , و توضيح أهمية الحوافز و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي و رفع	الأساتذة الأكاديميين و الموظفين الإداريين في كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا (81 أستاذ)	جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2015	أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي

مستوى الأداء				
المبحوثين يرون أن ما يحقق الرضا الوظيفي بالنسبة لهم مدى اهتمام المؤسسة ، بالجانب الانساني ، الاحور ، المكافات ، جماعة العمل	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا القائمين بالاتصال في الصحف العراقية اليومية وظيفيا مع مواقع عملهم والتي يمارسون فيها وظائفهم	القائمين بالاتصال في الصحف العراقية (150 فرد)	جامعة بغداد 2010	عوامل الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحف العراقية
تأثير العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي إيجابا ووجود علاقة طردية بين المتغيرين	قياس أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للأفراد	165 فرد من قطاعات مختلفة	تركيا 2017	اثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي
هناك تأثير كبير للعدالة التوزيعية و التعاملية على الرضا الوظيفي ، بينما لا يوجد أي أثر للعدالة الإجرائية	التعرف على تأثير الجوانب الثلاثة للعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين	76 عامل من عمال شركة أدوية .	بنغلاديش 2016	أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي
العدالة التوزيعية لها تأثير إيجابي و كبير على الرضا الوظيفي ، و أن العدالة الإجرائية لها علاقة سلبية كبيرة مع الرضا الوظيفي ، و أن العدالة التعاملية عززت مستوى الرضا الوظيفي	إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين المصرفيين	53 عامل من البنوك خاصة (ABL ، UB ، SCB ، Kasal ، Alfala	الباكستان 2015	أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي

المصدر : إعداد الطالبة

ثالثا: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة وكذا :

- التعرف على منهجيات الدراسات السابقة، مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة
- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الإستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة؛
- المساعدة في الإطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية .
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من طرف هذه الدراسة مما مكن الباحث بالإنطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول :

حاولنا من خلال هذا الفصل الأول التطرق لمفهوم كل من العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي من خلال تقسيمه لمبحثين ، تعرفنا في المبحث الأول على الأدبيات النظرية لكل من المتغيرين ، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه للدراسات التي قامت بدراسة هذا الموضوع .
و من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن :

- العدالة التنظيمية هي شعور الفرد بعدالة الإجراءات و المعاملات و عدالة التوزيع في المؤسسة التي يعمل بها

الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم و أنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم و لما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم .

و سوف نتطرق في الفصل الثاني للدراسة التطبيقية و لإسقاط الضوء من خلال الدراسة الميدانية من خلال الدراسة الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقلة - .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
للمديرية العملية لاتصالات الجزائر
-ورقلة-

تمهيد:

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول العدالة التنظيمية و رضا الوظيفي، و لتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي , وفي هذا الجزء سنقوم بإبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة، وتحليل النتائج، وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) .

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى :

المبحث الأول : منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة ؛

المبحث الثاني : نتائج الدراسة و المناقشة.

المبحث الأول: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة

سنحاول من خلال هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية لهذا الموضوع قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق والنتائج، وستعرف على المنهجية والأداة المستعملة في الدراسة وسبب اختيارها وكذا مجال إجراء الدراسة.

المطلب الأول: المنهجية المستخدمة في الدراسة

نستعرض فيما يلي كل من مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة لخصائصها والطريقة المستخدمة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة ظاهرة أو موضوع ما بهدف التعرف على أسبابها وتقديم الحلول، عن طريق النتائج التي تم الوصول إليها ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المناهج التالية:

- (أ) المنهج الوصفي التحليلي: الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة أو موضوع محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها؛
- (ب) المنهج الإستقصائي: لإستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث، ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة؛
- (ت) المنهج الإحصائي: الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو مجموع العمال للمديرية العملية لإتصالات الجزائر ورقلة، و البالغ عددهم 89 عامل، تم اختيار 60 عامل و التي تشكل 67.41% من مجتمع الدراسة واسترجع 54 استبانة أي 90%، وهي نسبة مرتفعة مما تسمح لنا بإمكانية التعميم، حيث تم اختيار العينة العشوائية في توزيع الاستبيان.

الجدول رقم (2-3) : توزيع أداة الدراسة

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الغير مسترجعة	الاستمارات القابلة للتحليل
المجموع	60	54	6	54
النسبة	100%	90%	10%	100%

المصدر : إعداد الطالبة

الفرع الثالث : متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-4) : متغيرات الدراسة

المتغيرات	إسم المتغير
المتغير المستقل:	العدالة التنظيمية
المتغير التابع:	الرضا الوظيفي

من إعداد الطالبة

المصدر

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في (Excel) و الإستعانة ببرنامج (SPSS) النسخة 19، على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- 1- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 2 محامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين المتغير المستقل و المتغير التابع؛
- 3 تحليل الانحدار الخطي البسيط؛
- 3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)؛
- 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
- 5- تحليل test -t لدراسة أثر الجنس على تحقيق الرضا الوظيفي.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة ، حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال شركة اتصالات الجزائر " مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم العدالة التنظيمية ويحتوي على 15 عبارة؛

الجزء الثالث: يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي ويحتوي على 30 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي" كما يلي:

- ❖ موافق تعطى لها 3 درجات؛
- ❖ محايد تعطى لها درجتان؛
- ❖ غير موافق تعطى لها درجة واحدة؛
- ❖ أما بالنسبة للعبارات السلبية التفرغ يكون العكس ، كما كان الحال مع العبارات 4 , 7 , 27 .

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-5): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34

المصدر : استنادا للدراسات السابقة

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم تقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع .

ثالثا : صدق و ثبات الاستبيان

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي ، تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات . (الملحق رقم 3)

. ثبات الاستبيان (دراسة الإتساق الداخلي):

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم الاستعانة بمعامل الثبات ألفا كرونباخ، والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (2-6) : معاملات الثبات للمؤسسة عينة الدراسة

عدد عبارات الإستبيان	معامل ألفا كرونباخ
45	0.939

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل ألفا يصل إلى (93.9%)، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة و الثبات، وهذا

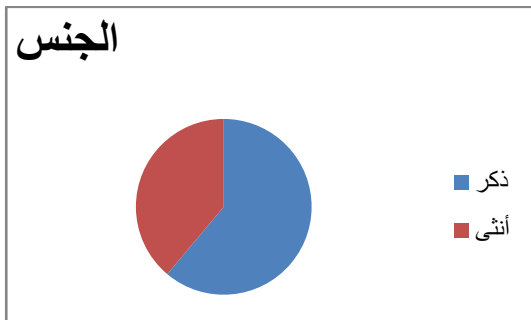
يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

جدول رقم (2-7) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس الشكل رقم (2-1) توزيع افراد العينة حسب

الجنس



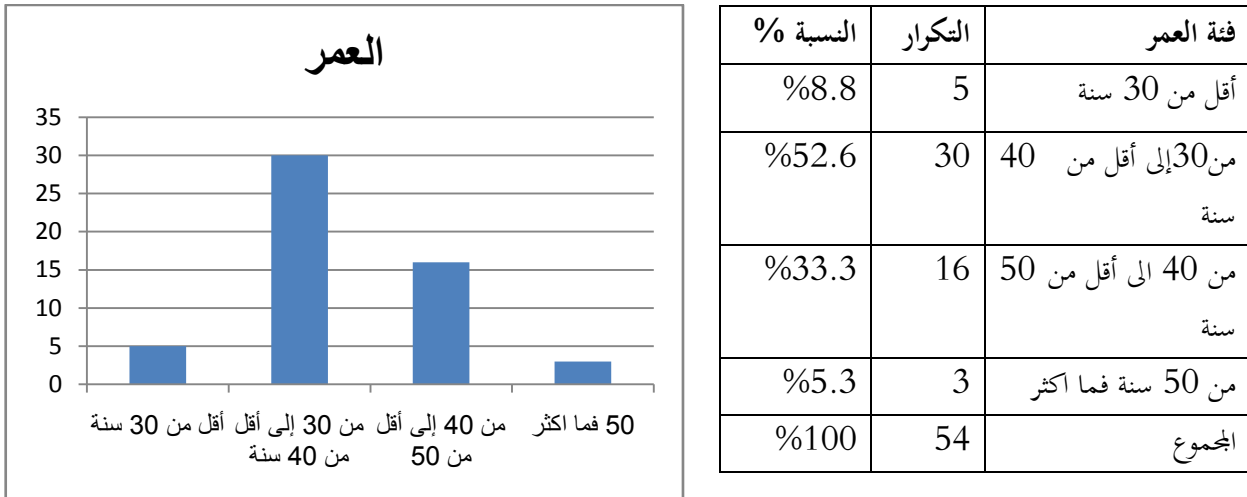
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	33	61.1%
أنثى	21	38.9%
المجموع	54	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الفصل الثاني دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر – ورقة-

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (2-7) و الشكل رقم (2-1) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة (61.1%)، بينما تمثل نسبة فئة الإناث 38.9%، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها الشركة، حيث أنها تتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث.

جدول رقم (2-8) : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر الشكل رقم (2-2) توزيع افراد العينة حسب العمر

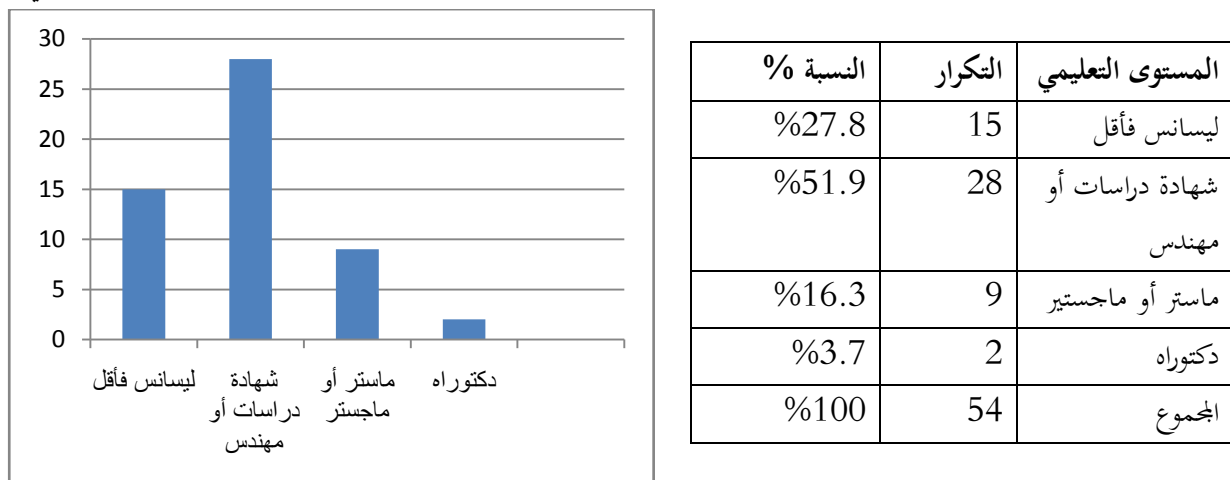


المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول و الشكل السابقين ، فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (من 30 إلى 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر ب (52.6%) تليها الفئة (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (33.3%)، وهذه نتيجة منطقية لان هاتين الفئتين العمريتين تمثلان فئة الشباب الساعي للعمل ، ثم تليها فئة الأقل من 30 سنة بنسبة 8.8% و أخيرا فئة الأكثر من 50 سنة بنسبة 5.3% .

جدول رقم (2-9) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي : الشكل رقم (2-3) : توزيع افراد العينة

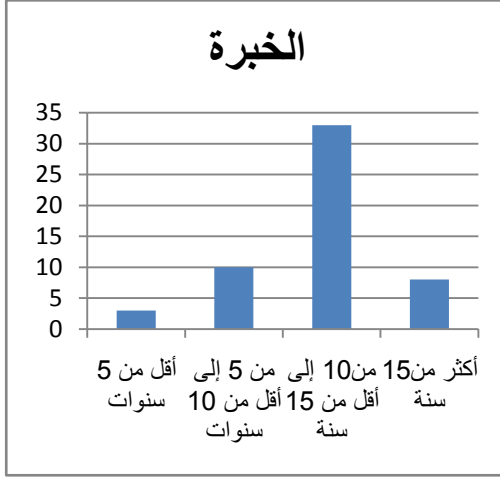
حسب المستوى التعليمي :



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

كما يتضح من الجدول و الشكل السابقين المتعلقين بالمستوى التعليمي , أن المستوى الجامعي هو الغالب بنسبة 51.9% عمال لديهم شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس تليها شهادة ليسانس فأقل بنسبة 27.8 % , تتبعها ماستر أو ماجستير بنسبة 16.3% و عاملين برتبة دكتوراه، وهذا دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادر وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في شركة راجع لطبيعة نشاط المديرية الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال التقني خاصة .

جدول رقم (2-10) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الشكل رقم (2-4) توزيع افراد العينة حسب الخبرة

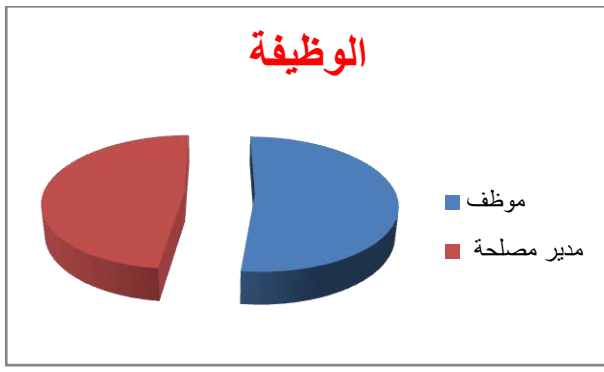


الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	3	5.6%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10	18.5%
من 10 إلى أقل 15 سنة	33	61.1%
أكثر من 15 سنة	8	14.8%
المجموع	54	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (2-10) ، و كما هو موضح بالشكل (2-4) إلى أن أكثر من نصف عمال المؤسسة لديهم خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 61.1 % و هذا مؤشر جد إيجابي وهذا راجع لأسلوب المؤسسة في التوظيف (التوظيف الدائم) ، وتليها فئة ذوي الخبرة من (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة 18.5 % ، ثم تليها فئة الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 14.8 % .

جدول رقم (2-11) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة : الشكل رقم (2-5) توزيع افراد العينة حسب الوظيفة :



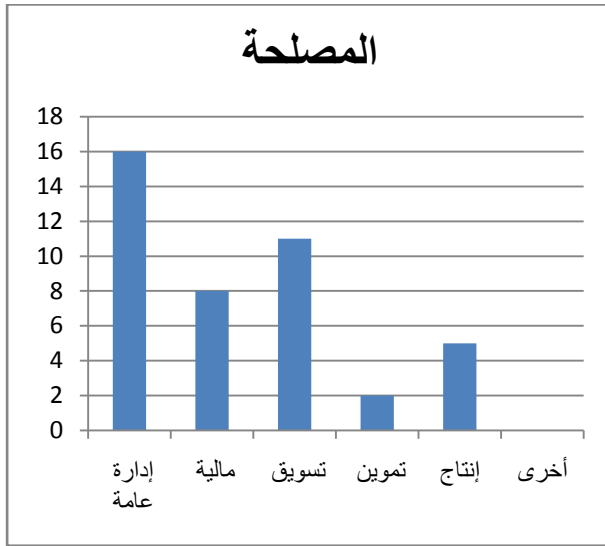
الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير مصلحة	26	48.1
موظف	28	51.9
المجموع	54	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (2-11) و الشكل (2-4) قمنا بتحليل عينة الدراسة من ناحية الوظيفية ، بحيث تمثلت عينة الدراسة في 26 مدير مصلحة و 28 موظف ، بحيث هما أكبر نسبة في المؤسسة ، وهم موزعون حسب عدة مصالح يوضحها التحليل اللاحق الخاص بالمصلحة .

جدول رقم (2-12) توزيع أفراد العينة حسب المصلحة : الشكل رقم (2-6) توزيع افراد العينة حسب

المصلحة :



المصلحة	التكرار	النسبة المئوية
إدارة عامة	16	29.6
مالية	8	14.8
تسويق	12	20.4
تمويل	2	3.7
إنتاج	5	9.3
أخرى	11	22.2
المجموع	54	100

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول رقم (2-12) و الشكل رقم (2-5) أن أكبر نسبة من عينة الدراسة كانت في الإدارة العامة و التسويق و هذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة .

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

يشتمل هذا المبحث على نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها من أجل الإجابة على فرضيات الدراسة للخروج باستنتاجات تتعلق بآثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الأول: نتائج الدراسة

الفرع الأول: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري وفقا لأبعاد العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي وهي:

1 – بعد العدالة التعاملية :

الجدول (2-13) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعد العدالة التعاملية :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يهتم المدير بي في حالة اتخاذ قرار يتعلق بوظيفتي .	2.48	0.810	3	مرتفع
2	يتعامل معي المدير كبقية زملاء الآخرين .	2.61	0.730	2	مرتفع
3	يتم إعلامي بالنشاطات الرسمية و الاجتماعية قبل حدوثها .	2.19	0.800	6	متوسط
4	زملائي بالعمل يتعاملون معي بسلوكيات غير مقبولة	2.80	0.520	1	مرتفع
5	عند إصدار المدير تعليمات يناقشني انا وزملائي بخصوصها	2.26	0.800	5	متوسط
6	مديري يتكفل بالانشغالاتي داخل المؤسسة .	2.39	0.830	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعد العدالة التعاملية	2.45	0.600	--	مرتفع

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن بعد العدالة التعاملية سائد بدرجة مرتفعة ، حيث بلغ المتوسط العام له 2.45 بانحراف معياري 0.60 ، كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة رقم 4 (زملائي بالعمل يتعاملون معي بسلوكيات غير مقبولة) جاءت بمتوسط حسابي 2.80 و انحراف معياري 0.52 و هذا يدل على روح التعاون و الجماعة الموجودة بالمؤسسة و هذا ربما راجع لطول فترة العمل التي جمعت العمال بالمؤسسة حيث أن أغلب العمال لديهم من 10 إلى أقل من 15 سنة بالمؤسسة ، تليها العبارة الثانية (يتعامل معي المدير كبقية الزملاء الآخرين) بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 2.61 و بانحراف معياري 0.73 و هذا يدل على رضا العمال عن معاملة المدير و يرون انه هناك مساواة ، مما يرفع من درجة الاتصال بين العمال وروح المعاونة . و أخيرا بدرجة متوسطة العبارتين الخامسة(عند إصدار المدير تعليمات يناقشني انا وزملائي بخصوصها) و الثالثة(يتم إعلامي بالنشاطات الرسمية و الاجتماعية قبل حدوثها) بمتوسط حسابي 2.26 و 2.19 على التوالي و بانحراف 0.80 و هذا يعكس أن المدير يميل إلى عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات ربما لعدم ثقته الكافية فيهم أو لاعتبارات أخرى إلا أنه كما رأينا هناك اتفاق حول عدالة تعامل المدير مع عماله و تكفله بالانشغالات .

2 - بعد العدالة الإجرائية :

الجدول (2-14) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده العدالة الإجرائية :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	مديري يتحيز في القرارات الوظيفية التي يتخذها .	2.30	.830	3	متوسط
2	يشرح المدير القرارات ويزود الموظفين بتفاصيل إضافية عند الاستفسار .	2.43	.810	2	مرتفع
3	يشاور المدير ويستمع لأراء الموظفين قبل اتخاذ قراراته .	2.19	.820	4	متوسط
4	استلمت مهام تتوافق وقدراتي.	2.69	.660	1	مرتفع
5	تتسم الإجراءات التي تتخذ في المؤسسة بالعدالة .	2.13	.720	5	متوسط
	المتوسط العام لبعده العدالة الاجرائية	2.34	.560		متوسط

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نرى أن العدالة الإجرائية مطبقة بدرجة متوسطة و ذلك بمتوسط حسابي 2.34 و انحراف معياري قدر ب 0.56 , و جاءت العبارة رقم 4(استلمت مهام تتوافق وقدراتي)في أعلى الترتيب بمتوسط حسابي 2.69 و انحراف معياري قدر ب 0.66 بدرجة مرتفعة . و هذا ما يفسر بأن المهام في المؤسسة موزعة وفق معايير مضبوطة و هذا ما يؤثر بالإيجاب على رضا الموظفين , لأن غياب العدالة في توزيع المهام يؤثر على سيورة العمل و يولد الضغوط لدى العمال مما يفقدهم الرضا . تليها العبارة رقم (2) يشرح المدير القرارات ويزود الموظفين بتفاصيل إضافية عند الاستفسار , بدرجة مرتفعة و بمتوسط حسابي 2.43 و بلغ انحرافها المعياري 0.81 و هذا يدل على وجود روح الحوار و الاتصال داخل المؤسسة حسب العمال المستجوبين, إلا أنهم يرون وبدرجة متوسطة أن المدير يتحيز في القرارات الوظيفية التي يتخذها بمتوسط حسابي 2.30 و انحراف معياري قدره 0.83 , و أنه لا يؤخذ برأيهم عند اتخاذه القرارات و هذا ربما يعود لعقلية المدير.

3 - بعد العدالة التوزيعية :

الجدول (2-15) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده العدالة التوزيعية :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	ما يقدم لي كراتب يتساوى مع قدراتي و مهاراتي العلمية.	2.57	0.66	1	مرتفع
2	أرى أن واجباتي الوظيفية وأعبائي غير عادلة .	2.30	0.71	2	متوسط
3	تتمن المؤسسة ما أقوم به من مجهودات إضافية وتشجعي على ذلك .	1.87	0.84	3	متوسط
4	تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية بصفة عادلة .	1.65	0.78	4	قليل
	المتوسط العام لبعده العدالة التوزيعية	2.10	0.54	--	متوسط

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن بعد العدالة التوزيعية مطبق بدرجة متوسطة و بمتوسط حسابي قدره 2.10 و بلغ انحرافه المعياري 0.54 . كانت العبارة الأكثر إسهاما في هذا البعد هي العبارة الأولى (مايقدم لي كراتب يتساوى مع قدراتي و مهاراتي العلمية) بدرجة مرتفعة و بمتوسط قدره 2.57 و انحراف معياري بقيمة 0.66 و هذا دليل على أن العمال يشعرون بالتوافق بين ما يتم الحصول عليه من أجر و بين ما يتمتعون به من مؤهلات و أن الأجر موزع بحسب الكفاءات و الدرجات مما يكسب المؤسسة ثقة العمال . و جاءت العبارتين الثانية و الثالثة بدرجات متوسطة , (أرى أن واجباتي الوظيفية وأعبائي غير عادلة بمتوسط) حسابي قدره 2.30 و انحراف بلغ 0.71 , (تضمن المؤسسة ما أقوم به من مجهودات إضافية) بمتوسط حسابي 1.87 , و انحراف معياري بلغ 0.84 أي أن العمال بالمؤسسة يرون أن أعبائهم الوظيفية واجباتهم عادلة و هذا يدل على رضا الموظفين على مهامهم و واجباتهم نتيجة لحسن تسيير المهام بالمؤسسة , يرون أن المؤسسة لا تشجع بالقدر الكبير ما يبذله العامل و لا تشجع بالقدر الكافي ما يضيفه العامل من جهد إضافي مما لا يسمح للعامل بالابداع و تجسيد أفكاره . و في آخر الترتيب جاءت العبارة (تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية بصفة عادلة) بمتوسط 1.65 و انحراف بلغ 0.78 بدرجة قليلة مما يفسر عدم رضا العمال عن نظام الحوافز بالمؤسسة باتفاق الأغلبية .

الفرع الثاني: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري وفقا لأبعاد الرضا الوظيفي وهي:

1- بعد نمط الإشراف :

الجدول رقم (2-16) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعد نمط الإشراف :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أرى بأن نمط الإشراف السائد في المؤسسة مناسب .	2.13	0.720	6	متوسط
2	علاقتي مع المشرف ودية .	2.56	0.740	2	مرتفع
3	مشرفي يمنحني فرصة إبداء الرأي .	2.46	0.810	3	مرتفع
4	أجد تقديرا من طرف المشرف جراء قيامي بعمل إضافي .	2.43	0.740	4	مرتفع
5	يدفعني المشرف للعمل أكثر.	2.31	0.821	5	متوسط
6	يثق المشرف في قدراتي .	2.69	0.690	1	مرتفع
	المتوسط العام لنمط الإشراف	2.43	0.580	--	مرتفع

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن أغلب المتوسطات الحسابية لبعد نمط الإشراف جاءت مرتفعة

بمتوسط حسابي 2.43 وانحراف معياري 0.58 , و قد احتلت العبارة 6 المرتبة الأولى (يثق المشرف في قدراتي) بمتوسط حسابي 2.69 و انحراف معياري 0.69 , في حين جاءت العبارة رقم 1 بالمرتبة الأخيرة (أرى أن نمط الإشراف السائد بالمؤسسة مناسب) بمتوسط حسابي 2.13 و انحراف معياري

0.72 بدرجة متوسطة , لوحظ في الأخير أن أغلب المتوسطات جاءت مرتفعة مما يدل على وجود

اتفاق بين أفراد عينة الدراسة و يفسر الدور الفعال الذي يقوم به المشرف داخل المؤسسة في توطيد

الفصل الثاني دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر – ورقة-

العلاقات و جماعات العمل و زرع الثقة في العمال مما يشعروهم بالأريحية داخل المؤسسة و يشجعهم على العمل أكثر .

2- بعد جماعة العمل

الجدول رقم (2-17) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده جماعة العمل :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	انتمائي لجماعة العمل بمنحني الشعور بالتقدير و الأمن.	2.63	0.620	5	مرتفع
2	أعضاء مجموعتي يكون لي الاحترام .	2.96	0.190	1	مرتفع
3	أرغب في العمل مع زملائي .	2.87	0.390	2	مرتفع
4	زملائي يساعدوني في إنجاز عملي وقت الحاجة .	2.78	0.500	3	مرتفع
5	أشعر بأنني جزء من المجموعة التي اعلم بها .	2.74	0.610	4	مرتفع
6	أجد صعوبة في التعامل مع زملائي .	1.50	0.810	6	قليل
	المتوسط العام لبعده جماعة العمل	2.58	0.280	--	مرتفع

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن العمال راضون بدرجة مرتفعة عن جماعة العمل بالمؤسسة , بحيث

بلغ المتوسط العام لبعده جماعة العمل متوسط الجماعة بالمؤسسة , ساهمت العبارة الثانية

كبيرة بحيث بلغ المتوسط الحسابي (أعضاء مجموعتي يكون لي الاحترام) في هذا البعد بدرجة

2.96 و انحراف قيمته 0.19 و هذا ما يفسر العلاقة الوطيدة

الموجودة بين العمال و هذا راجع لطول فترة العمل التي جمعت بينهم , في حين أتت العبارة رقم 3

(أرغب في العمل مع زملائي) ثانيا بمتوسط حسابي 2.87 و انحراف قيمته 0.39 و هذا يدل كذلك

على العلاقة القوية الموجودة بين العمال وما تفسره كذلك العبارة الرابعة بالترتيب الثالث (زملائي

زملائي يساعدوني في إنجاز عملي وقت الحاجة) , و العبارة رقم 5 (أشعر بأنني جزء من المجموعة التي

اعلم بها) مستويات مرتفعة , في حين أتت العبارة رقم 6 (أجد صعوبة في التعامل مع زملائي) اخر

الترتيب بدرجة قليلة بمتوسط حسابي بلغ 1.50 و انحراف قدره 0.81, كلها مؤشرات ايجابية توضح

لنا مدى مساهمة بعد جماعة العمل في الرفع من الرضا الوظيفي .

3- بعد الأجر :

الجدول رقم (2-18) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده الأجر :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يعبر راتي عن ما أملكه من خبرة ومهارات .	2.13	0.820	3	متوسط
2	يعتبر راتي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	2.30	0.810	1	متوسط

الفصل الثاني دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر – ورقة-

3	راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	2.15	0.890	2	متوسط
4	يتناسب راتبي مع ظروف المعيشة	1.98	0.920	4	متوسط
5	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز مادية	1.81	0.910	5	متوسط
	المتوسط العام لبعد الأجر	2.07	0.63	--	متوسط

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن كل المتوسطات الحسابية لبعد الأجر جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي عام بلغ 2.07 وانحراف معياري قيمته 0.63، وقد احتلت العبارة رقم 2 (يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة) بمتوسط حسابي 2.29 وانحراف قيمته 0.81 صدارة الترتيب، في حين جاءت العبارة (فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز مادية) في أدنى الترتيب. وهذا يفسر أن رضا العمال عن بعد الأجر غير مرتفع، خاصة وأنه ليست هناك حوافز بالدرجة الكافية لتشجيع العمال على العمل أكثر.

4- بعد محتوى العمل :

الجدول رقم (2-19) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعد محتوى العمل :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	عملي يناسب قدرتي و مهاراتي	2.56	0.690	2	مرتفع
2	أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به	2.65	0.670	1	مرتفع
3	تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرار	1.91	0.830	5	متوسط
4	يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به في العمل	2.52	0.770	3	مرتفع
5	حققت طموحي في عملي	2.30	0.790	4	متوسط
	المتوسط العام لبعد محتوى العمل	2.39	0.52	--	مرتفع

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن بعد محتوى العمل جاء بمستوى مرتفع، بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 2.39 وانحراف بلغ 0.52، في حين جاءت ثلاث عبارات بمستوى مرتفع و عبارتين بمستوى متوسط، احتلت صدارة الترتيب العبارة رقم 2 (أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به) بمتوسط حسابي 2.65 وانحراف معياري قيمته 0.67، جاءت بعدها العبارة رقم 1 (عملي يناسب قدرتي و مهاراتي) بمتوسط حسابي 2.56 وانحراف قيمته 0.69، تليها العبارة رقم 4 (يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به في العمل) بمتوسط حسابي 2.52 وانحراف بلغ 0.77 جاءت هذه العبارات بمستوى مرتفع مما يدل على وضوح المسؤوليات في المؤسسة و رضا العامل عن منصبه، و بمستوى متوسط جاءت العبارتين رقم 5 (حققت طموحي في عملي) بمستوى متوسط و بمتوسط حسابي 2.30 وانحراف معياري قيمته 0.79 و في حين جاءت العبارة رقم 3 (تتاح لي فرصة

الفصل الثاني دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر – ورقة-

المشاركة في اتخاذ القرار) في أدنى الترتيب بمتوسط حسابي قيمته 1.91 و انحراف معياري قيمته 0.83 بمستوى متوسط .

5-بعد فرص الترقية

الجدول رقم (2-20) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده فرص الترقية :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية	2.00	0.950	3	متوسط
2	يساعدني عملي على اكتساب الخبرات و المعارف	2.56	0.690	1	مرتفع
3	تقوم المؤسسة ببرامج تدريب تطور من معارفي	2.33	0.820	2	متوسط
4	توجد عدالة في نظام الترقية في مؤسستي	1.89	0.830	4	متوسط
	المتوسط العام لبعده فرص الترقية	2.19	0.63	--	متوسط

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن بعد فرص الترقية جاء بمستوى متوسط , حيث بلغ المتوسط العام

لهذا البعد 2.19 و انحراف قدر ب 0.63 بمستوى متوسط , و كانت في أعلى الترتيب العبارة رقم 2

(يساعدني عملي على اكتساب الخبرات و المعارف) بمتوسط حسابي 2.55 و انحراف قيمته 0.65

مما يوضح استفادة العامل من دورات تدريبية تزيد من خبراته و معارفه , تليها العبارة رقم 3 (تقوم

المؤسسة ببرامج تدريب تطور من معارفي) بمتوسط حسابي 2.33 و انحراف بلغ 0.82 بمستوى

متوسط , و بنفس المستوى جاءت العبارة رقم 1 (توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية) بمتوسط حسابي

2.00 و انحراف معياري قيمته 0.95 مما يوضح عدم رضا العمال عن نظام الترقية بالمؤسسة كما

توضحه العبارة رقم 4 (توجد عدالة في نظام الترقية في مؤسستي) بمتوسط حسابي 1.89 و انحراف

معياري 0.63 بمستوى متوسط .

6-بعد ظروف العمل :

الجدول رقم (2-21) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة لبعده ظروف العمل :

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
-1	أوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي	2.46	0.770	3	مرتفع
- 2	توزيع ساعات العمل أسبوعيا يناسبني	2.61	0.710	2	مرتفع
-3	الإضاءة و التهوية متوفران في مكان العمل	2.85	0.490	1	مرتفع
- 4	أنا مطمئن على صحي في مكان العمل	2.61	0.710	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعده ظروف العمل	2.63	0.48	--	مرتفع

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن كل المتوسطات الحسابية لبعء ظروف العمل جاءت بمستوى مرتفع ,

- 2.85 و تصدرت الترتيب العبارة رقم 3 (الإضاءة و التهوية متوفران في مكان العمل) بمتوسط حسابي و انحراف معياري قدر ب 0.49 , تليها و بمستوى متعادل العبارتين رقم 2 (توزيع ساعات العمل أسبوعيا يناسبي) و رقم 4 (أنا مطمئن على على صحي في مكان العمل) بمتوسط حسابي 2.61 و إنحراف معياري 0.71 , في حين أتت العبارة (أوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي) أدنى الترتيب و بمستوى مرتفع كذلك بمتوسط حسابي 2.46 و انحراف معياري 0.77 . و هذا يدل على الظروف الملائمة بالمؤسسة محل الدراسة و رضا العمال عن هاته الظروف مما يحفزهم للعمل أكثر .

المطلب الثاني : نتائج اختبار الفرضيات

بعد عرض و تحليل مختلف إجابات افراد عينة الدراسة حول الأجزاء التي يتضمنها الاستبيان والمتعلقة بجزء الخصائص الشخصية , جزء العدالة التنظيمية , وجزء الرضا الوظيفي يأتي هذا الفرع لمعرفة تأثير العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي للمؤسسة محل الدراسة معتمدين على البيانات التي تم تحليلها و معالجتها إحصائيا باستخدام SPSS .

الفرع الأول : اختبار الفرضيتين الأولى و الثانية :

أولا :الفرضية الأولى (هناك مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة)

الجدول (2-22) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة للمتغير المستقل العدالة التنظيمية :

الرقم	العدالة التنظيمية	المتوسط الحسابي	مستوى الاجابة	الترتيب
1	العدالة التعاملية	2.4537	مرتفع	1
2	العدالة الإجرائية	2.3444	متوسط	2
3	العدالة التوزيعية	2.0972	متوسط	3
	المتوسط العام للعدالة التنظيمية	2.29	متوسط	--

المصدر : إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمتغير المستقل العدالة التنظيمية بلغ 2.29 بدرجة متوسطة , وقد احتل بعد العدالة التعاملية الدرجة المرتفعة بمتوسط بلغ 2.45 , يليه بعد العدالة الإجرائية بمستوى متوسط و بمتوسط بلغ 2.34 , في حين احتل بعد العدالة التوزيعية الدرجة الأخيرة بمتوسط بلغ 2.09 بدرجة متوسطة . مما يدل على أن العدالة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة – مطبقة بمستوى متوسط و هذا ينفي صحة الفرضية الأولى القائلة " هناك مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر – ورقلة - ."

ثانيا :الفرضية الثانية (هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة)

الجدول (2-23) : قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الاستجابة للمتغير التابع الرضا الوظيفي

الرقم	الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الترتيب
1 -	نمط الإشراف	2.42	3
2 -	جماعة العمل	2.58	2
3 -	الأجر	2.07	6
4 -	محتوى العمل	2.38	4
5 -	فرص الترقية	2.19	5
6 -	ظروف العمل	2.63	1
	المتوسط العام للرضا الوظيفي	2.38	مرتفع

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام للمتغير التابع الرضا الوظيفي هو 2.38 بمستوى مرتفع , و قد احتل بعد ظروف العمل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.63 مما يبين تأثير الجو السائد في المؤسسة على نفسية العامل و مساهمته في

تحقيق الرضا ، يليه بعد جماعة العمل بمتوسط حسابي 2.58 ، و بعدها احتلال بعد نمط الإشراف المرتبة الثالثة بمتوسط 2.38 ، بعده فرص الترقية بمتوسط 2.19 ، و أخيرا بعد الأجر بمتوسط حسابي 2.07 . و هذا ما يدل على أن هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي في المؤسسة و هذا راجع للظروف الملائمة و الجو السائد داخل المؤسسة . و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية القائلة: "هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة".

الفرع الثاني: اختبار الفرضيتين الثالثة و الرابعة

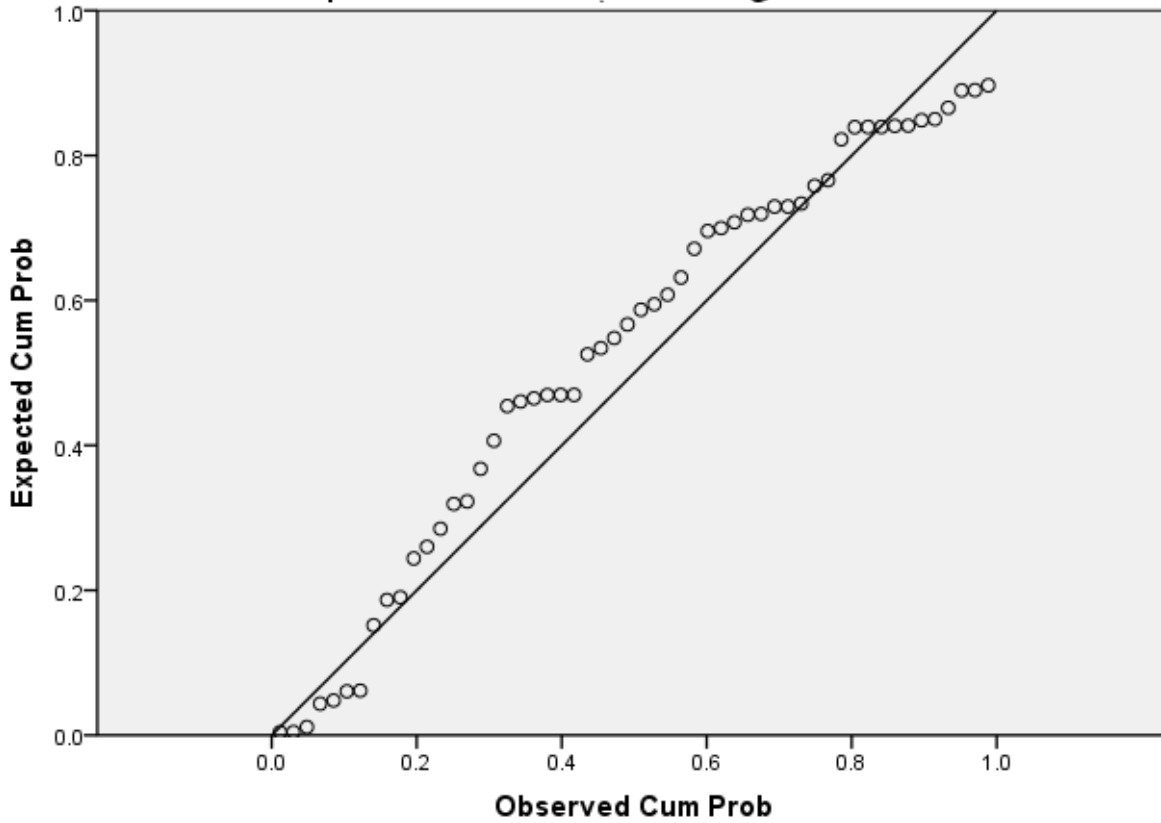
أولاً: (الفرضية الثالثة توجد علاقة طردية قوية وإيجابية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة)

و للإجابة على هذه الفرضية يجب أولاً دراسة توزيع النتائج هل تتوزع طبيعياً أم لا ، لإختبار النتائج

الشكل رقم : (2-7) مدى ملائمة خط الإنحدار

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

المتغير التابع الرضا الوظيفي



المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي مصفوفة الارتباطات. و بذلك نستطيع حساب العلاقة

الارتباطية بين المتغيرين عن طريق بيرسون ، كالتالي :

- العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

حيث تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقل و التابع في المؤسسة محل

الدراسة ، و الجدول التالي يوضح النتائج .

الجدول رقم (2-24) : العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي :

Corrélations

	العدالة_التنظيمية	الرضا_الوظيفي
Corrélation de Pearson	1	,759**
العدالة_التنظيمية		
Sig. (bilatérale)		,000
N	54	54
Corrélation de Pearson	,759**	1
الرضا_الوظيفي		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	54	54

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة sig 0.00 و هي قيمة أقل من 0.05 و هذا يدل على أنها ذات دلالة إحصائية , كما بلغ معامل الارتباط بيرسون 75.9 % مما يوضح قوة العلاقة بين المتغيرين وهو ما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين العدالة التنظيمية و الرضا و الوظيفي . أي أنه هناك علاقة طردية قوية و ذات دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي .

ولمعرفة تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي سوف نقوم بدراسة الإنحدار الخطي بطريقة المربعات الصغرى :

- تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

جدول رقم (2-25) : يوضح الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل العدالة التنظيمية	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

المصدر :

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة (0.05) حيث المتغير المستقل هي العدالة التنظيمية والمتغير التابع هو الرضا الوظيفي حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقل و التابع.

جدول رقم(2-26): العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.568	.24859

a. Predictors: (Constant),
b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

نلاحظ من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة عينة الدراسة ذو مستويات إيجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية فيما بين المتغيرين ب(75.9%) وهي قيمة إيجابية ، حيث تثبت الدور المهم للعدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي. ولإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية (0.05%)، فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين المتغيرين يبلغ (75.9%) أي هناك علاقة قوية بينهما، حيث أن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (57.6%) وبالتالي نلاحظ من خلال هذه النتيجة والتي قدرت ب (75.9%) من الرضا الوظيفي يعود لوجود العدالة التنظيمية في المؤسسة ، والنسبة المتبقية(24.1%) ترجع لعوامل أخرى لم تناولها الطالبة (شخصية ، تنظيمية ،) ، أو تعود للخطأ -تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي تباين خط الانحدار والذي يدرس " مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات "

الجدول رقم (2-27): تحليل تباين خط الانحدار للمؤسسة عينة الدراسة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.360	1	4.360	70.551	.000 ^a
	Residual	3.213	52	.062		
	Total	7.573	53			

a. Predictors: (Constant),
b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من خلال الجدول السابق للمؤسسة محل الدراسة نجد مايلي:

- ❖ مجموع مربعات الانحدار يساوي (4.360) ومجموع مربعات البواقي هي (3.213) و مجموع المربعات الكلي يساوي (7.573)؛
- ❖ درجة حرية الانحدار(df) هي 1 ودرجة حرية البواقي هي (52)؛
- ❖ معدل مربعات الانحدار هو(4.360) ومعدل مربعات البواقي هو (0.062)؛
- ❖ قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (70.551)؛

الفصل الثاني دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر – ورقة-

❖ مستوى دلالة الإختبار (0.000) أقل مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0.005) فنرفضها وبالتالي خط الإنحدار يلائم المعطيات.

1 -دراسة معاملات خط الإنحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الإنحدار للمؤسسة عينة الدراسة:

أولا: قيم معاملات خط الإنحدار

الجدول رقم (2-28): قيم معاملات خط الإنحدار للمؤسسة عينة الدراسة

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.041	.163		6.373	.000
	المتغير المستقل العدالة التنظيمية	.584	.070	.759	8.399	.000

a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

- مقطع خط الإنحدار يساوي (1.041) الذي يمثل (a) من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الإنحدار (b) في الجدول هو (0.584)، وبذلك تصبح معادلة خط الإنحدار للمتغير المستقل هي: $Y=1.041+0.584x$.

بجث Y المتغير التابع و X المتغير المستقل؛

-نتيجة إختبار (t) على فرضيات ميل خط الإنحدار للمتغير المستقل (8.399)، ومقطع خط الإنحدار (6.373) وعند دراسة قيم (Sig) نجد أن القيم (0.000)، هي قيم مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الإنحدار

$$Y=1.041+0.584x$$

ثانيا- تحليل الإنحدار المتعدد (التدرجي):

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الإنحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الإنحدار المتعدد التدرجي (

stepwise multip régression) للتنبؤ بالعدالة التنظيمية من خلال الرضا الوظيفي، والجدول الموالي يوضح الطريقة

المستخدمة والمتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم (2-29) : الطريقة المستخدمة والأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع.

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العدالة الاجرائية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

2	العدالة التوزيعية	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
---	-------------------	---

a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي هما العدالة الاجرائية والعدالة التوزيعية فقط والجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع.

الجدول رقم (2-30): معاملات الارتباط الخطي للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.494	.26886
2	.744 ^b	.553	.535	.25767

a. Predictors: (Constant), العدالة الاجرائية
b. Predictors: (Constant), العدالة التوزيعية
c. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق نلاحظ إن استخدام طريقة تحليل الإنحدار المتعدد التدرجي أدى إلى خروج بعدد من أبعاد المتغير المستقل والإحتفاظ ببعدين هما العدالة الاجرائية والعدالة التوزيعية ، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (العدالة التوزيعية ، العدالة الاجرائية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة (74.2%) وهو دليل على وجود إرتباط خطي قوي بينهما، حيث أن (55.3%) من الرضا الوظيفي يعود للعدالة التوزيعية و الاجرائية والنسبة المتبقية (19.1%) وهي نسبة ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل العدالة الاجرائية بنسبة (71.0%) مع المتغير التابع .

الجدول رقم (2-31): تحليل تباين خط الإنحدار بطريقة (stepwise).

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.814	1	3.814	52.765	.000 ^a
Residual	3.759	52	.072		
Total	7.573	53			
2 Regression	4.187	2	2.094	31.532	.000 ^b
Residual	3.386	51	.066		
Total	7.573	53			

a. Predictors: (Constant), العدالة الاجرائية
b. Predictors: (Constant), العدالة الاجرائية, العدالة التوزيعية
c. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من الجدول السابق نجد مايلي:

❖ مجموع مربعات الإنحدار يساوي (4.187) ومجموع المربعات البواقي (3.386) ومجموع المربعات الكلي يساوي (7.573)؛

- ❖ درجة حرية الإنحدار وهي 2 ودرجة البواقي هي 51؛
- ❖ معدل مربعات الإنحدار هو 2.094 ومعدل المربعات البواقي 0.066؛
- ❖ قيمة إختبار تحليل التباين خط الإنحدار هو 31.532؛
- ❖ مستوى دلالة الإختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.005 فنفرضها وبالتالي خط الإنحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الإنحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الإنحدار بطريقة (stepwise) الجدول رقم (2-32): قيم معاملات خط الإنحدار بطريقة (stepwise).

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.262	.159		7.952	.000
	العدالة الاجرائية	.478	.066	.710	7.264	.000
2	(Constant)	1.121	.163		6.867	.000
	العدالة الاجرائية	.369	.078	.547	4.708	.000
	العدالة التوزيعية	.190	.080	.275	2.370	.022

a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الإنحدار a (1.121) ميل خط الإنحدار بالنسبة للعدالة الإجرائية وميل خط الإنحدار بالنسبة لعدالة التوزيعية وفق المعادلة التالية: $Y = a + Cx_1 + bx_2$

ومنه معادلة خط الانحدار هي:

$$Y = 1.121 + 0.369x_1 + 0.190x_2$$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة (H1) ونستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على الرضا الوظيفي هي العدالة الإجرائية و التوزيعية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة القائلة: توجد علاقة طردية قوية وإيجابية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة .
ثانيا : (الفرضية الرابعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي ، الخبرة ، الوظيفة ، المصلحة)

لاختبار هذه الفرضية نقوم بدراسة تحليل t-test لمتغير الجنس بما أن المتغير يحتوي على نوعين (ذكر و أنثى) ، و تحليل اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للمتغيرات الأخرى .

1-متغير الجنس

الجدول رقم (2-33) : نتيجة تحليل t-test بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير للجنس .

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الرضا_الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,087	,769	-,298	52	,767	-,03117	,10442	-,24070	,17837
	Hypothèse de variances inégales			-,298	42,726	,767	-,03117	,10443	-,24181	,17947

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول رقم (2-31) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الجنس بلغت (0.76) و هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة (0.05) مما يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و الرضا الوظيفي للعمال ، وبالتالي تقبل فرضية العدم ومنه جنس المستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي .

2 -متغير العمر:

الجدول رقم (2-34) نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً للعمر .

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.636	3	.212	1.527	.219
Intra-groupes	6.937	50	.139		
Total	7.573	53			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول السابق نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للمؤسسة محل الدراسة كانت قيمة (Sig=0.219) وهي أكبر من (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و الرضا الوظيفي بالمؤسسة ، إذن عمر المستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي .

3-متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-35): نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.071	3	.024	.158	.924
Intra-groupes	7.502	50	.150		
Total	7.573	53			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الفصل الثاني دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر – ورقة-

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي (Sig=0.9248) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي و الرضا الوظيفي ، ومنه متغير المستوى التعليمي للمستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة. أي أن الرضا الوظيفي ليس مربوط بمستواه التعليمي، وهذا يدل على أن المؤسسة تعمل وتسعى جاهدة لاستقطاب اليد العاملة ذو المستوى التعليمي .

4 - متغير الخبرة :

الجدول رقم (2-36): يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة.

ANOVA المتغير التابع الرضا الوظيفي					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.545	3	.182	1.291	.288
Intra-groupes	7.029	50	.141		
Total	7.573	53			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي (Sig=0.288) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة و الرضا الوظيفي ، ومنه متغير الخبرة للمستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة. أي أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بعامل الخبرة .

5-متغير الوظيفية :

الجدول رقم (2-37): نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الوظيفية .

ANOVA المتغير التابع الرضا الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.335	1	.335	2.404	.127
Intra-groupes	7.239	52	.139		
Total	7.573	53			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي (Sig=0.127) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%)، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوظيفية و الرضا الوظيفي ، ومنه متغير الخبرة للمستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة. أي أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بنوعية الوظيفية .

6-متغير المصلحة:

الجدول رقم (2-38): يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المصلحة

ANOVA
المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.874	5	.175	1.252	.300
Intra-groupes	6.700	48	.140		
Total	7.573	53			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المصلحة إحصائية بين المصلحة والرضا الوظيفي ، ومنه متغير المصلحة للمستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة. أي أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بالمصلحة .

(Sig=0.300) كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05%) ، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المصلحة والرضا الوظيفي ، ومنه متغير المصلحة للمستجوبين لا يؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة. أي أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بالمصلحة .

ومن خلال ما سبق نستنتج أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي ، الخبرة ، الوظيفة ، المصلحة" ، مما يثبت صحة الفرضية الرابعة .

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذه الدراسة التطبيقية معالجة أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي وقد وقع اختبار مجال دراستنا التطبيقية على عينة من المديرية العملية لإتصالات الجزائر-ورقلة-، وتسليط الضوء من خلال معرفة إلى أي مدى تأثر أبعاد العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي . حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الإعتماد على دراسة ميدانية، من خلال تناولنا في هذا الفصل لمبحثين: المبحث الأول تعرضنا فيه على الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، بينما المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.

وفي الأخير يمكن القول إن هذه الدراسة خلصت إلى أن العدالة التنظيمية تؤثر على الرضا الوظيفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة- عن طريق العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية .

خاتمة

لعل أبرز ما أحدثته التغييرات والتوجهات العالمية من تأثيرات جذرية في مفاهيم الإدارة المعاصرة هو ذلك الانشغال التام والعناية الفائقة بالموارد البشري باعتباره حجر الأساس و المورد الأهم الذي تعتمد عليه الإدارة في تحقيق الأهداف ، و من أجل الإستفادة من قدراته و طاقاته وزيادة فعاليته أصبح لزاما على المنظمات السعي لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها .

ومن هنا جاء الإهتمام بالبحث في العوامل و الأسباب التي تنمي و تقوي هذا الشعور ، و إن العديد من الدراسات التي أجريت حول هذا الموضوع توصلت إلى أن للعدالة التنظيمية أثر بالغ على تقوية شعور الفرد بالرضا الوظيفي، و نحن بدورنا بحثنا في هذه العلاقة و أسقطناها على المديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقلة - . للتوصل لحل لاشكالياتنا (ما مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على تحقيق الرضا الوظيفي؟) و توصلنا من خلال دراستنا إلى جملة من النتائج .

النتائج :

- خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :
- مستوى العدالة التنظيمية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر كان متوسط ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للعدالة التنظيمية 2.29 .
- من خلال دراستنا اتضح أن العدالة الإجرائية و العدالة التوزيعية الأكثر تأثرا على الرضا الوظيفي ، بينما عدالة التعاملات لا تؤثر
- تعتبر عدالة الإجراءات البعد الأكثر تأثيرا على تحقيق الرضا الوظيفي لعينة الدراسة .
- مستوى الرضا الوظيفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر كان مرتفع ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي 2.38 .
- وجود علاقة ارتباطية قوية و ذات دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس،العمر،المستوى التعليمي ، الخبرة ، الوظيفة ، المصلحة)

توصيات الدراسة: بناء على نتائج الدراسة يمكن تحديد التوصيات الآتية:

- اهتمام المؤسسة بالعدالة .
- العمل على تفويض السلطة ومشاركة الرؤوسين في اتخاذ القرارات .

- تقدم الحوافز و المكافآت لتحفيز العمال للعمل أكثر .
- النظر في كيفية تحديد نمط الإشراف .
- النظر في معايير الترقية .

افاق الدراسة :

بغرض معالجة الموضوع من جوانب أخرى يمكن طرح عناوين لمواضيع دراسات مستقبلية المتمثلة فيما يلي :

- أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي في المؤسسات البترولية .
- أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الميزة التنافسية .
- أثر عدالة التعاملات على تحسين أداء العاملين .

قائمة المصادر
والمراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

1 -الكتب :

- 1) أحمد صقر عاشور إدارة القوى العاملة , دار النهضة العربية للطباعة و النشر , بيروت , 1986,
- 2) أحمد صقر عاشور ب , إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية , دار النهضة العربية بيروت , لبنان , ط1 , 1979
- 3) صلاح الدين عبد الباقي , السلوك الفعال في المنظمات , الدار الجامعية , الاسكندرية , 2002
- 4) علي السلمي , السلوك الانساني في الإدارة , مكتبة غريب , الطبعة الأولى , 2006 .
- 5) مصطفى كامل أبو العزم عطية , مقدمة في السلوك التنظيمي, المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية , 2001 .

2 -البحوث الجامعية :

- 6) حمزة معمري , إدراك العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية , أطروحة دكتوراه , كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ,جامعة قاصدي مرباح ورقلة , 2013.
- 7) محمد بوليع , العدالة التنظيمية و أثرها في تحسين أداء العاملين , مذكرة ماجستير , كلية إدارة الأعمال , جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا , 2011 .
- 8) سارة مهني , العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي , مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر ,علم إجتماع , كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية , قسم العلوم الإجتماعية ,جامعة محمد خيضر بسكرة , 2015 .
- 9) عزيزون زهية , " التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية " , مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علوم التسيير "غير منشورة" , كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير , جامعة 20 أوت سكيكدة , 2007 .
- 10) علي بن يحيى الشهري, الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية , رسالة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في العلوم الاداري , كلية الدراسات العليا , أكاديمية نايف للعلوم الأمنية , قسم العلوم الادارية, 2002 .

3 -المقالات:

- 11)إخلاص زكي فرج ،"الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية" ،مجلة البحوث التربوية و النفسية ، ع 36 ، مركز البحوث و الدراسات التربوية ، 2013 .
- 12)إيمان عبد الرضا محمد ,كوثر كامل داود , " أثرالرضا الوظيفي في الابداع و علاقتها بالمؤهل العلمي لاصحاب القرار من التدريسيين في كليات و معاهد هيئة التعليم التقني ، 2011 ، مجلة التقني ، مجلد 24 ، العدد 9 ، بغداد ، 2011 .
- 13)خالدية مصطفى عطا ، "القيم الأخلاقية و أثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية بغدا"د , مجلة دنانير ، جامعة بغداد ، العراق ، العدد 5، 2013.
- 14)صفاءجواد عبد الحسن ،أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني ، المعهد الطبي التقني-المنصور ، 2013 .
- 15)ماهر علي الخزاعي , " دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة " , ملحق جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية , سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية , المجلد 37 , العدد 1 , 2015

16- قاسم نايف علوان ، " تأثير العدالة التنظيمية على الفساد الإداري " ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، العدد 7 ، ليبيا ، 2007

17) فطيمة الزهرة عيسات ، " العدالة التنظيمية و أثرها على التمكين الإداري في المؤسسات لجزائرية " ، المجلة الجزائرية للعملة و السياسات الاقتصادية ، العدد 07 ، الجزائر ، 2016.

ثانيا- المراجع باللغة الأجنبية :

18) Aubert Nicolle , diriger et motiver :secret et pratiques ,les èdition chihab, d,organigration1997.

19) susanna baldwin , organisational justice , institue for employment studies , 2006.

الملاحق

الملحق 1: استمارة الاستبيان
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع ورقلة)، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الحادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة .
ولكم منا كل الشكر والتقدير.

يمكنكم الحصول على نسخة من نتائج هذا البحث عند الانتهاء منه بالاتصال على البريد الإلكتروني للباحث: oumsaad1994@gmail.com

إشراف الأستاذة : تيشات سلوى

الطالبة : عباسي أم السعد

في الخانة التي ترى أنها مناسبة . الرجاء وضع علامة X

المحور الأول: معلومات متعلقة بالموظف:

الجنس	ذكر		أنثى	
	موظف دائم	موظف متعاقد	موظف دائم	موظف متعاقد
الديمومة الوظيفية				
العمر	أقل من 30 سنة	من 31 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة و أكثر
مستوى التعليم	دون الليسانس	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	ماستر أو ماجستير	دكتوراه
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة
الوظيفة	مدير	نائب مدير	رئيس مصلحة	موظف
المصلحة	إدارة عامة	مالية	تسويق	تمويل
			إنتاج	أخرى

المحور الثاني: العدالة التنظيمية

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
1	العدالة التعاملية			
1	يهتم المدير بي في حالة اتخاذ قرار يتعلق بوظيفتي .			
2	يتعامل معي المدير كبقية زملاء الآخرين .			
3	يتم إعلامي بالنشاطات الرسمية و الاجتماعية قبل حدوثها .			

4	-	زملائي بالعمل يتعاملون معي بسلوكيات غير مقبولة .
5	-	عند إصدار المدير تعليمات يناقشني انا وزملائي بخصوصها .
6	-	مديري يتكفل بانشغالاتي داخل المؤسسة .
		العدالة الاجرائية
7	-	مديري يتحيز في القرارات الوظيفية التي يتخذها .
8	-	يشرح المدير القرارات ويزود الموظفين بتفاصيل إضافية عند الاستفسار .
9	-	يشاور المدير ويستمع لأراء الموظفين قبل اتخاذ قراراته .
10		استلمت مهام تتوافق وقدراتي .
11		تتسم الإجراءات التي تتخذ في المؤسسة بالعدالة .
		العدالة التعاملية
12		ما يقدم لي كراتب يتساوى مع قدراتي و مهاراتي العلمية .
13		أرى أن واجباتي الوظيفية وأعبائي غير عادلة .
14		تثمن المؤسسة ما أقوم به من مجهودات إضافية وتشجعني على ذلك .
15		تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية بصفة عادلة .

المحور الثالث : الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	نمط الاشراف			
-16	أرى بأن نمط الإشراف السائد في المؤسسة مناسب .			
-17	علاقتي مع المشرف ودية .			
-18	مشرفي يمنحني فرصة إبداء الرأي .			
-19	أجد تقديرا من طرف المشرف جراء قيامي بعمل إضافي .			
-20	يدفعني المشرف للعمل أكثر .			
-21	يثق المشرف في قدراتي .			
	جماعة العمل			
-22	انتمائي لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير و الامن .			
-23	أعضاء مجموعتي يكون لي الاحترام .			
-24	أرغب في العمل مع زملائي .			
-25	زملائي يساعدونني في أنجاز عملي وقت الحاجة .			
-26	أشعر بأنني جزء من المجموعة التي اعلم بها .			
-27	أجد صعوبة في التعامل مع زملائي .			
	الاجر			
-28	يعبر راتي عن ما أملكه من خبرة ومهارات .			
-29	يعتبر راتي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة			
-30	راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به			
-31	يتناسب راتي مع ظروف المعيشة			
-32	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز مادية			
	محتوى العمل			
-33	عملي يناسب قدرتي و مهاراتي			

			أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي أقوم به	-34
			تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرار	-35
			يعترف زملائي بالجهد الذي أقوم به في العمل	-36
			حققت طموحي في عملي	-37
			فرص الترقية	
			توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية	-38
			يساعدني عملي على اكتساب الخبرات و المعارف	-39
			تقوم المؤسسة ببرامج تدريب تطور من معارفي	-40
			توجد عدالة في نظام الترقية في مؤسستي	-41
			ظروف العمل	
			أوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي	-42
			توزيع ساعات العمل أسبوعيا يناسبي	-43
			الإضاءة و التهوية متوفران في مكان العمل	-44
			أنا مطمئن على صحي في مكان العمل	-45

الملحق 2 : مخرجات التحليل الاحصائي spss

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	45

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	33	61.1	61.1	61.1
2.00	21	38.9	38.9	100.0
Total	54	100.0	100.0	

ديمومة الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	54	100.0	100.0	100.0

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	2	3.7	3.7	3.7
2.00	30	55.6	55.6	59.3
3.00	21	38.9	38.9	98.1
4.00	1	1.9	1.9	100.0
Total	54	100.0	100.0	

مستوى التعليم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	15	27.8	27.8	27.8
2.00	28	51.9	51.9	79.6
3.00	9	16.7	16.7	96.3
4.00	2	3.7	3.7	100.0
Total	54	100.0	100.0	

الخيرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	3	5.6	5.6	5.6
2.00	10	18.5	18.5	24.1
3.00	33	61.1	61.1	85.2
4.00	8	14.8	14.8	100.0
Total	54	100.0	100.0	

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 3.00	26	48.1	48.1	48.1
4.00	28	51.9	51.9	100.0
Total	54	100.0	100.0	

المصلحة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	16	29.6	29.6	29.6
2.00	8	14.8	14.8	44.4
3.00	11	20.4	20.4	64.8
4.00	2	3.7	3.7	68.5
5.00	5	9.3	9.3	77.8
6.00	12	22.2	22.2	100.0
Total	54	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
يهتم المدير بي في حالة اتخاذ قرار يتعلق بوظيفتي .	54	2.4815	.81821	.669
يتعامل معي المدير كبقية زملاء الآخرين .	54	2.6111	.73758	.544
يتم إعلامي بالنشاطات الرسمية و الاجتماعية قبل حدوثها .	54	2.1852	.80269	.644
زملائي بالعمل يتعاملون معي بسلوكيات غير مقبولة .	54	2.7963	.52771	.278
عند إصدار المدير تعليمات يناقشني انا وزملائي بخصوصها .	54	2.2593	.80529	.648
مديري يتكفل بانشغالاتي داخل المؤسسة .	54	2.3889	.83365	.695
مديري يبتز في القرارات الوظيفية التي يتخذها .	54	2.2963	.83845	.703
يشرح المدير القرارات ويزود الموظفين بتفاصيل إضافية عند الاستفسار .	54	2.4259	.81500	.664
يشاور المدير ويسمع لآراء الموظفين قبل اتخاذ قراراته .	54	2.1852	.82586	.682
استلمت مهام تتوافق وقدراتي.	54	2.6852	.66798	.446
تتسم الإجراءات التي تتخذ في المؤسسة بالعدالة .	54	2.1296	.72804	.530
ما يقدم لي كراتب يتساوى مع قدراتي و مهاراتي العلمية .	54	2.5741	.66167	.438
ارى ان واجباتي الوظيفية و اعبائي غير عادلة .	54	2.2963	.71717	.514
تتمن المؤسسة ما اقوم به من مجهودات إضافية وتشجعي على ذلك .	54	1.8704	.84778	.719
تقدم المؤسسة حوافز مادية و معنوية بصفة عادلة	54	1.6481	.78084	.610
ارى بان نمط الإشراف السائد في المؤسسة مناسب .	54	2.1296	.72804	.530
علاقتي مع المشرف ودية .	54	2.5556	.74395	.553
مشرفي يمنحني فرصة إبداء الرأي .	54	2.4630	.81757	.668
أجد تقديرا من طرف المشرف جراء قيامي بعمل إضافي .	54	2.4259	.74230	.551
يدفعني المشرف للعمل أكثر.	54	2.3148	.82013	.673
يثق المشرف في قدراتي .	54	2.6852	.69565	.484
انتماني لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير و الامن.	54	2.6296	.62333	.389
أعضاء مجموعتي يكونون لي الاحترام .	54	2.9630	.19063	.036
ارغب في العمل مع زملائي .	54	2.8704	.39076	.153
زملائي يساعونني في انجاز عملي وقت الحاجة .	54	2.7778	.50157	.252
أشعر بانني جزء من المجموعة التي اعمل بها .	54	2.7407	.61996	.384
أجد صعوبة في التعامل مع زملائي .	54	1.5000	.81842	.670
يعبر راتبي عن ما املكه من خبرة و مهارات .	54	2.1296	.82522	.681
يعتبر راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	54	2.2963	.81564	.665
راتبي يتناسب مع اهمية العمل الذي اقوم به	54	2.1481	.89879	.808
يتناسب راتبي مع ظروف المعيشة	54	1.9815	.92125	.849
فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز مادية	54	1.8148	.91268	.833
عملي يناسب قدرتي و مهاراتي	54	2.5556	.69137	.478
أشعر بوضوح المسؤوليات في العمل الذي اقوم به	54	2.6481	.67733	.459
تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرار	54	1.9074	.83029	.689
يعترف زملائي بالجهد الذي اقوم به في العمل	54	2.5185	.77071	.594

حققت طموحي في عملي	54	2.2963	.79217	.628
توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية	54	2.0000	.95166	.906
يساعدني عملي على اكتساب الخبرات و المعارف	54	2.5556	.69137	.478
تقوم المؤسسة ببرامج تدريب تطور من معارفي	54	2.3333	.82416	.679
توجد عدالة في نظام الترقية في مؤسستي	54	1.8889	.83929	.704
اوقات الراحة تساعدني على استعادة نشاطي	54	2.4630	.77003	.593
توزيع ساعات العمل اسبوعيا يناسبني	54	2.6111	.71154	.506
الإضاءة و التهوية متوفران في مكان العمل	54	2.8519	.49172	.242
انا مطمئن على صحتي في مكان العمل	54	2.6111	.71154	.506
العدالة التعاملية	54	2.4537	.60433	.365
العدالة الاجرائية	54	2.3444	.56088	.315
العدالة التوزيعية	54	2.0972	.54819	.301
المتغير المستقل العدالة التنظيمية	54	2.2985	.49122	.241
نمط الاشراف	54	2.4290	.58868	.347
جماعة العمل	54	2.5802	.28911	.084
الاجر	54	2.0741	.63400	.402
محتوى العمل	54	2.3852	.52103	.271
فرص الترقية	54	2.1944	.63258	.400
ظروف العمل	54	2.6343	.48495	.235
المتغير التابع الرضا الوظيفي	54	2.3829	.37801	.143
Valid N (listwise)	54			

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل العدالة التنظيمية		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.568	.24859

- a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل العدالة التنظيمية
b. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.360	1	4.360	70.551	.000 ^a
	Residual	3.213	52	.062		
	Total	7.573	53			

- a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل العدالة التنظيمية
b. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.041	.163		6.373	.000
	المتغير المستقل العدالة التنظيمية	.584	.070	.759	8.399	.000

- a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Residuals Statistics^a

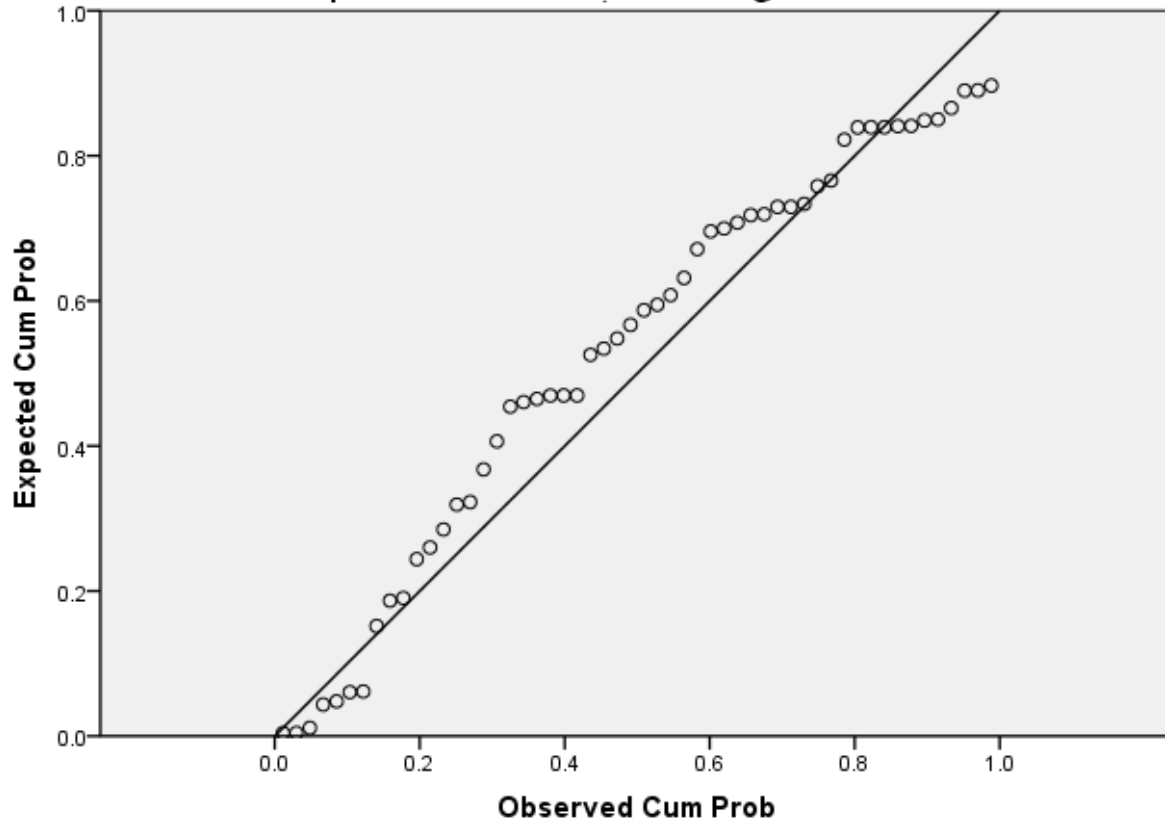
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.7026	2.7925	2.3829	.28681	54
Residual	-.65849	.31402	.00000	.24623	54

Std. Predicted Value	-2.372-	1.428	.000	1.000	54
Std. Residual	-2.649-	1.263	.000	.991	54

a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي



Corrélation

	العدالة التنظيمية	الرضا الوظيفي
العدالة_التنظيمية	Corrélation de Pearson 1	,759**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	54
الرضا_الوظيفي	Corrélation de Pearson ,759**	1
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	54

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

1 - الانحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	العدالة الاجرائية	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	العدالة التوزيعية	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.504	.494	.26886
2	.744 ^b	.553	.535	.25767

a. Predictors: (Constant), العدالة الاجرائية

b. Predictors: (Constant), العدالة التوزيعية

c. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.814	1	3.814	52.765	.000 ^a
	Residual	3.759	52	.072		
	Total	7.573	53			
2	Regression	4.187	2	2.094	31.532	.000 ^b
	Residual	3.386	51	.066		
	Total	7.573	53			

a. Predictors: (Constant), العدالة الاجرائية

b. Predictors: (Constant), العدالة الاجرائية, العدالة التوزيعية

c. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.262	.159		7.952	.000
	العدالة الاجرائية	.478	.066	.710	7.264	.000
2	(Constant)	1.121	.163		6.867	.000
	العدالة الاجرائية	.369	.078	.547	4.708	.000
	العدالة التوزيعية	.190	.080	.275	2.370	.022

a. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Excluded Variables^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	العدالة التفاعلية	.240 ^a	1.548	.128	.212	.387
	العدالة التوزيعية	.275 ^a	2.370	.022	.315	.650
2	العدالة التفاعلية	.251 ^b	1.696	.096	.233	.387

a. Predictors in the Model: (Constant), العدالة الاجرائية

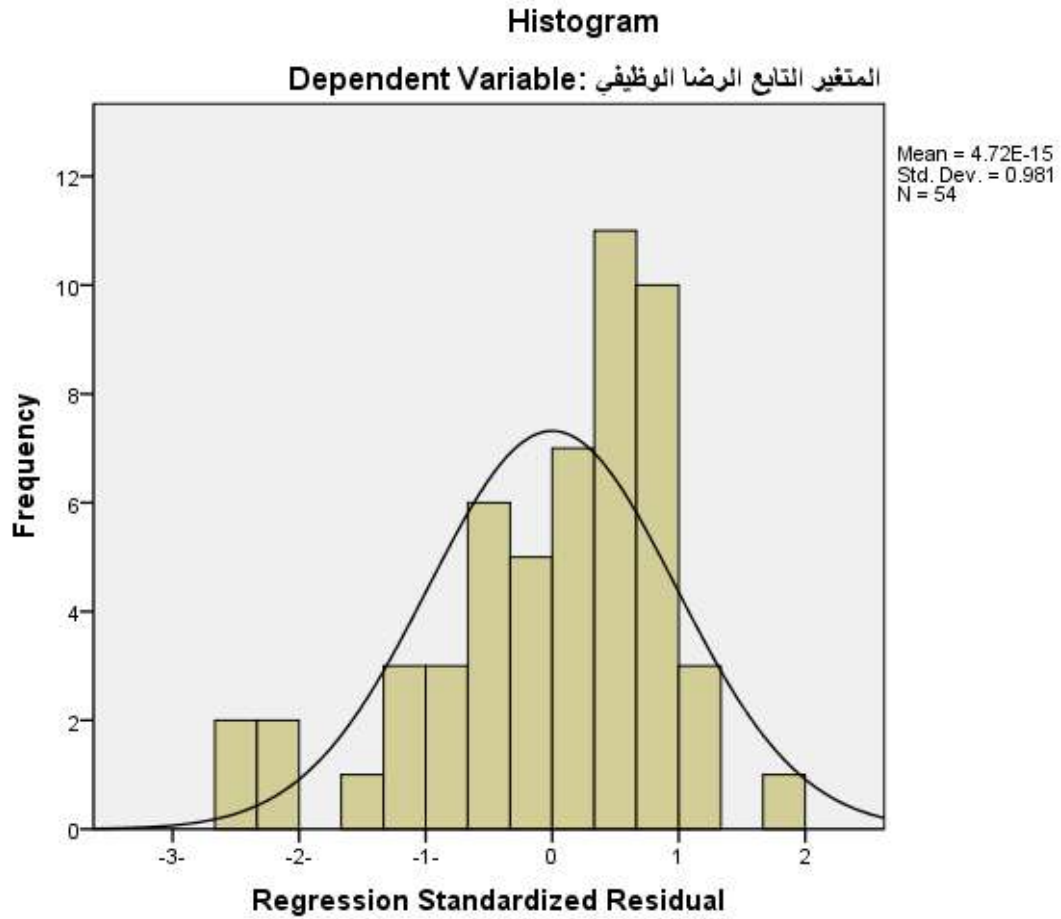
b. Predictors in the Model: (Constant), العدالة التوزيعية

c. Dependent Variable: المتغير التابع الرضا الوظيفي

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.7266	2.7958	2.3829	.28107	54
Residual	-.66309	.43604	.00000	.25276	54
Std. Predicted Value	-2.335	1.469	.000	1.000	54
Std. Residual	-2.573	1.692	.000	.981	54

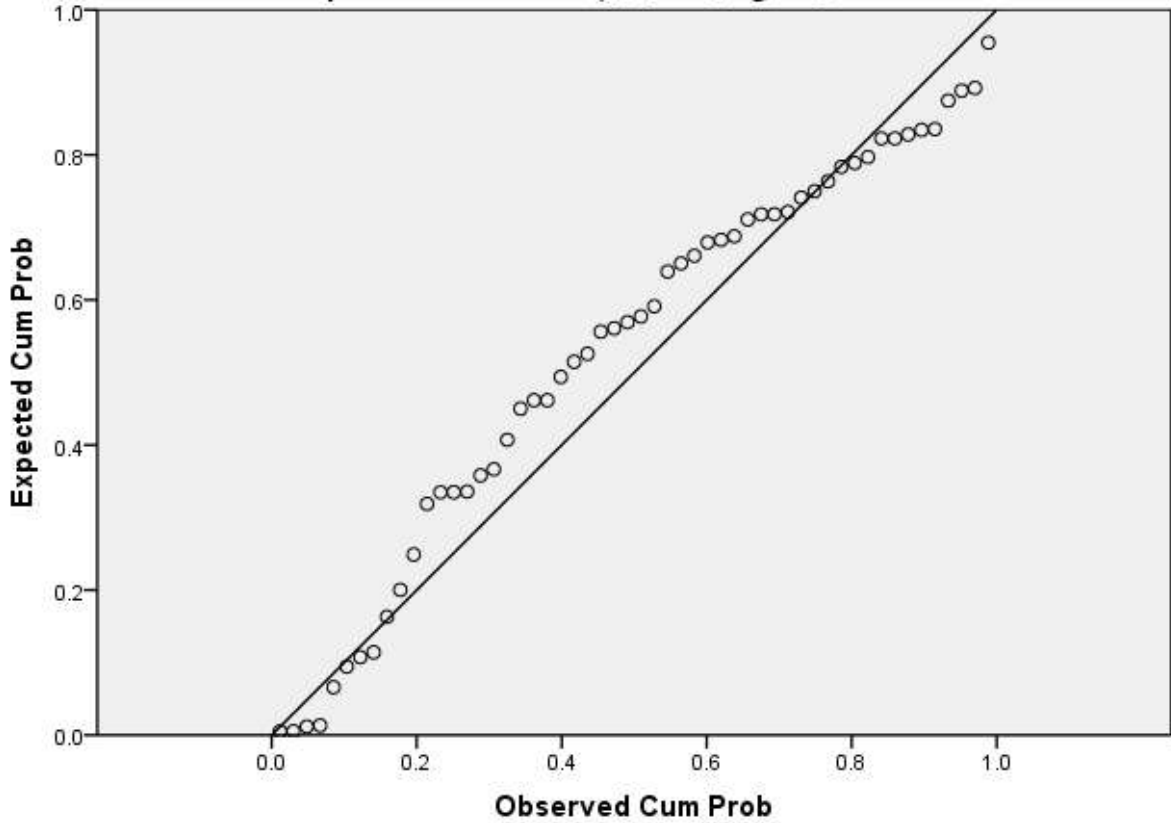
a. Dependent Variable: الوظيفي الرضا التابع المتغير



2-

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

المتغير التابع الرضا الوظيفي



Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
الرضا الوظيفي									
Hypothèse de variances égales	,087	,769	-,298	52	,767	-,03117	,10442	-,24070	,17837
Hypothèse de variances inégales			-,298	42,726	,767	-,03117	,10443	-,24181	,17947

Avertissements

Il existe moins de deux groupes pour la variable dépendante الرضا الوظيفي المتغير.
Aucune statistique n'est calculée.

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,636	3	,212	1.527	,219
Intra-groupes	6.937	50	,139		
Total	7.573	53			

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.071	3	.024	.158	.924
Intra-groupes	7.502	50	.150		
Total	7.573	53			

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.545	3	.182	1.291	.288
Intra-groupes	7.029	50	.141		
Total	7.573	53			

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.335	1	.335	2.404	.127
Intra-groupes	7.239	52	.139		
Total	7.573	53			

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.874	5	.175	1.252	.300
Intra-groupes	6.700	48	.140		
Total	7.573	53			

الملحق الثالث: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الدرجة العلمية	الأستاذ (ة)
قاصدي مرياح ورقلة	أستاذة مساعدة أ	أسماء يوسف
قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	رجم خالد
قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	مناصرية رشيد
قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	بن تفات عبد الحق
قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	قوجيل محمد
جامعة باجي مختار - عنابة	أستاذ مساعد أ	طارق شنقال

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة المختصرات
X	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي
03	المطلب الأول: أساسيات حول العدالة التنظيمية
03	الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية و أهميتها
4	الفرع الثاني: أبعاد العدالة التنظيمية .
7	الفرع الثالث: مقومات العدالة التنظيمية
7	الفرع الرابع : الآثار المترتبة على غياب العدالة التنظيمية
8	المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي
8	الفرع الأول: ماهية الرضا الوظيفي
9	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
9	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
10	الفرع الرابع : أبعاد الرضا الوظيفي و النظريات المفسرة له
15	الفرع الخامس : مؤشرات الرضا الوظيفي و النتائج المترتبة عنه
17	المطلب الثالث: العلاقة بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي
18	المبحث الثاني : الدراسات التطبيقية للعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي
18	المطلب الأول : الدراسات العربية
18	الفرع الأول : الدراسات التي درست المتغيرين معا
19	الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية
20	الفرع الثالث : الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
22	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

23	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الأول
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقة-
30	تمهيد
31	المبحث الأول: منهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة
31	المطلب الأول: المنهجية المستخدمة في الدراسة
31	الفرع الأول: منهج الدراسة
31	الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة
32	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
32	الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة
33	الفرع الثاني : خصائص عينة الدراسة
37	المبحث الثاني: نتائج الدراسة والمناقشة
37	المطلب الأول: نتائج الدراسة
37	الفرع الأول: المتوسط الحسابي و النحراف المعياري وفقا لأبعاد العدالة التنظيمية
39	الفرع الثاني : المتوسط الحسابي و النحراف المعياري وفقا لأبعاد الرضا الوظيفي
44	المطلب الثاني : نتائج اختبار الفرضيات
44	الفرع الأول: إختبار الفرضيتين الأولى و الثانية
44	الفرع الثاني: إختبار الفرضيتين الثالثة و الرابعة
54	خلاصة الفصل الثاني
56	الخاتمة
58	المراجع
61	الملاحق
72	الفهرس