



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



الرقم التسلسلي.....

العدالة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بمستشفى يوسف دمرجي – تيارت-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنمية وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

أ- سليمان تيش تيش محمد لمين

إعداد:

- منصور خيرة

-وهراني فاطمة

السنة الجامعية: 2017-2018

الشكر

قبل كل شيء، نشكر الله عز وجل الذي وفقنا وفتح لنا أبواب العلم.

يسرني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل المشرف على

هذا العمل "سليمان تيش تيش محمد لمين" لما بذله معنا من جهد ونصح وتوجيه

فجزاه الله عنا خير جزاء وأمد في عمره ومتعته بالصحة والعافية والتوفيق في إتمام

رسالة الدكتوراة

هكذا.... لأعضاء اللجنة الموقرة.... الأساتذة الأفاضل على قبولهم لمناقشة هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة قسم العلوم الاجتماعية

إلى كل من أسدى لي مشورة أو قدم لي نصيحة لهم مني جميعا خالص الشكر

والتقدير.

إهداء

إلى من سار معي منذ بداية الطريق حتى هذه اللحظة وكان دافعاً لي، في كل نجاح إلى

إلى من بذل كل غال ونفيس ليسدني في هذه الحياة مصدر الأمان وراحة البال والذي

"والدي الحبيب.

وإلى روح القلب ونبض الحياة من صبره معي في هذه الحياة إلى أعظم إنسانة في

في حياتي "والدتي الحبيبة".

إلى كل إخوتي وأخواتي.

إلى كل أصدقائي وصديقاتي من قريب أو بعيد.

فهرسة المحتويات

كلمة شكر

إهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

ملخص الدراسة

أ..... مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري لدراسة

20	تمهيد:
20	أولاً: أسباب اختيار الموضوع.....
20	ثانياً: أهداف الدراسة.....
20	ثالثاً: أهمية الدراسة.....
20	رابعاً: الإشكالية.....
24	خامساً: الفرضيات.....
26	سادساً: تحديد المفاهيم.....
26	1- مفهوم العدالة التنظيمية.....
26	1-1- العدالة لغة وإصطلاحاً.....
26	1-2- تعريف العدالة التنظيمية.....
28	1-3- أبعاد العدالة التنظيمية.....
30	1-4- مقومات العدالة التنظيمية.....
34	1-5- أهمية العدالة التنظيمية.....
36	1-6- العوامل المؤثرة في العدالة التنظيمية.....
37	2- مفهوم الرضا الوظيفي.....
37	2-1 الرضا لغة وإصطلاحاً.....
37	2-2- تعريف الرضا الوظيفي.....
39	2-3- محددات الرضا الوظيفي.....
40	2-4- مقاييس الرضا الوظيفي.....
41	2-5- أهمية الرضا الوظيفي.....
42	2-6- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.....
44	سابعاً: الأبعاد النظرية لدراسة العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.....
44	1- النظريات المتعلقة بالعدالة التنظيمية.....
44	1-1- المدخل الكلاسيكي.....
47	1-2- المدخل النيوكلاسيكي.....

48.....	1-3-المدخل الحديث
51.....	2-نظريات الرضا الوظيفي
57.....	ثامنا: الدراسات السابقة
57.....	1-الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية
62.....	2-الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
66.....	3-الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي
68.....	4-مدى الاستفادة من الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة
70.....	تمهيد
70.....	أولا: مجالات الدراسة
74.....	ثانيا: المنهج المستخدم
74.....	ثالثا: أدوات جمع البيانات
78.....	رابعا: عينة الدراسة
78.....	خامسا: خصائص العينة
84.....	سادسا: الاساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
	الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.
86.....	تمهيد:
86.....	أولا: عرض و تحليل نتائج الدراسة
86.....	1-عرض وتحليل نتائج اتجاهات المبحوثين نحو أبعاد متغيرات الدراسة
102.....	2-عرض وتحليل نتائج الفرضيات الجزئية
110.....	3-عرض وتحليل نتائج الفروق
114.....	ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
114.....	1-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
115.....	2-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الأهداف
116.....	3-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
118.....	ثالثا: صياغة النتائج العامة
120.....	خاتمة
122.....	قائمة المراجع
129.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة
01	يمثل شبكة ملاحظة	75
02	يمثل وصف الإستبيان	77
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	79
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	80
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة	81
06	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	82
07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر	83
08	يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة التوزيعية	87
09	يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة الإجرائية	90
10	يمثل إتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة التعاملية	92
11	يمثل إتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا عن ظروف العمل	94
12	يمثل إتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا عن الوظيفة	97
13	يمثل إتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن فريق العمل	99
14	يمثل معامل الارتباط بيرسون بين العدالة التوزيعية وظروف العمل	102
15	يوضح العلاقة بين تناسب الأجر توفر الوسائل اللازمة لإنجاز العمل	103

103	يمثل إختبار العلاقة بين عبارتي العدالة التوزيعية وظروف العمل	16
105	يمثل معامل الارتباط بيرسون بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة	17
106	يوضح العلاقة بين القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة والقيام بالعمل	18
107	يمثل اختبار العلاقة بين عبارتي	19
108	يوضح الإجراءات الموضوعية التي تعتمد عليها المؤسسة في تعديل سلوك العاملين	20
109	يمثل معامل الارتباط بيرسون بين العدالة التفاعلية والرضا عن فريق العمل	21
109	يمثل اختبار العلاقة بين عبارتي العدالة التفاعلية وفريق العمل	22
110	يوضح اختبار الفروق (اختبار t) لبعد العدالة التوزيعية وفقا لمتغير الجنس	23
111	يوضح اختبار الفروق (اختبار t) لبعد العدالة الإجرائية وفقا لمتغير الجنس	24
111	يوضح اختبار الفروق (اختبار t) لبعد العدالة التفاعلية	25
112	يوضح اختبار الفروق (اختبار t) لبعد الرضا عن ظروف العمل	26
113	يوضح اختبار الفروق (اختبار t) لبعد الرضا عن الوظيفة	27
113	يوضح اختبار الفروق (اختبار t) لبعد الرضا عن فريق العمل	28

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
25	يوضح فرضيات الدراسة	01
32	يوضح بناء إدراكات العدالة	02
33	يوضح أنماط السلوك التنظيمي من منظور العدالة	03
50	يوضح نظرية التوقع	04
54	يمثل سلم الحاجات لماسلو	05

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
128	الإستبيان	01
131	الهيكل التنظيمي	02
132	النتائج الإحصائية spss	03
141	طلب الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية	04

ملخص الدراسة

عنوان المذكرة: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية داخل مستشفى يوسف دمرجي -تيارت-)

إعداد الطالبان: منصور خيرة -وهراني فاطمة

إشراف الأستاذ: سليمان تيش تيش محمد لمين.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي داخل مستشفى يوسف دمرجي بتيارت ومنه تم طرح السؤال الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05 داخل مستشفى يوسف دمرجي؟

ويشتق من هذا السؤال الرئيسي، الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05؟
 - هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05؟
 - هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05؟
- للإجابة عن التساؤل الرئيسي تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:
- هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05؟
 - هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05.
 - هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والرضا عن ظروف العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05.

وقد تم إجراء الدراسة الميدانية بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت، حيث قامت الباحثتان بدراسة وصفية اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغ مجتمع البحث 70 من أصل 333 ممرض(ة).

تم الاعتماد على الإستبيان الذي وزع على 70 ممرض(ة) وتم استرجاع 65 وكلها صالحة للتحليل.

تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، اختبار (t) من خلال برنامج spss.

وجاءت نتائج الدراسة كالاتي:

توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التنظيمية(العدالة التوزيعية، الإجرائية، ل التعاملية)والرضا الوظيفي(ظروف العمل، الوظيفة، فريق العمل) داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05.

- توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي تيارت عند احتما الخطأ المقبول 0.05.
- توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتما الخطأ المقبول 0.05.
- توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول 0.05.
- لا توجد فروق احصائية دالة بين الذكو والإناث نحو بعد العدالة التوزيعية.
- لا توجد فروق احصائية دالة بين الذكور والإناث نحو بعد العدالة الإجرائية.
- لا توجد فروق احصائية دالة بين الذكور والإناث نحو بعد العدالة التعاملية.
- لا توجد فروق احصائية دالة بين الذكور والإناث نحو بعد الرضا عن ظروف العمل.
- لا توجد فروق احصائية دالة بين الذكور والإناث نحو بعد الرضا عن الوظيفة.
- لا توجد فروق احصائية دالة بين الذكور والإناث نحو بعد الرضا عن فريق العمل.

مقدمة

تحتل المؤسسة أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، إذا لم نقل أنها الفاعل الاستراتيجي والحقيقي وهذا نتيجة العديد من التطورات والتحويلات التي مست جميع المجالات سواء منها الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية وحتى السلوكية للمجتمع، وأهم هذه التغيرات الحاجة إلى الاهتمام بالموارد البشري، الذي يعتبر من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسة في تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها.

فقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد في قدرتها على المحافظة على المورد البشري، وعلى كيفية كسب رضاه فمما بلغت المؤسسة من التطور في تصميمها للهيكلة التنظيمي وخطوط الإنتاج ونظم الرقابة إلا أن المنظمة تقشل بسبب عدم تعيينها لأفراد غير مناسبين، أو لعدم قدرتها على حفز موظفيها لتحقيق أهدافها، لهذا فإن بقاء وتطور أي منظمة يعتمد على كفاءة موردها البشري وطريقة التعامل معه.

لهذا أصبحت العدالة التنظيمية من اهم المتغيرات التي تسهم في تنمية الدوافع الإيجابية وتشكيل سلوكيات، واتجاهات إيجابية لدى العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي، وذلك نظرا لعلاقتها المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية التي تؤثر على نجاح المنظمات وتطورها وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، فالعدالة التنظيمية تعكس الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على توازن الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني، وذلك نظرا لأهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه شعور العاملين بالعدالة أو عدمها في مكان العمل، والذي يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء على حسب درجة الرضا الوظيفي للعاملين، أما عند إحساس العاملين بالعدالة يمكن أن يؤدي إلى حدوث ارتفاع مستويات الأداء التنظيمي، وزيادة ثقتهم بإدارة المؤسسة على إمكانية الحصول على حقوقهم مما يزيد من الارتقاء في سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة والوثوق في المؤسسة.

وقد جاءت هذه الدراسة لتفتح المجال للبحث في بعض المتغيرات التنظيمية المتمثلة في العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، وذلك من خلال الخطة المنهجية التالية:

حيث توزعت الدراسة على ثلاثة فصول، حاولنا في **الفصل الأول** "تقديم الدراسة" من خلال التطرق للعناصر التالية: أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، إشكالية، الفرضيات، تحديد المفاهيم، الأبعاد النظرية للدراسة، الدراسات السابقة.

أما **الفصل الثاني** "ضم الإجراءات المنهجية للدراسة" تم التطرق فيه إلى ما يلي: مجالات الدراسة (الزمانية، المكانية، البشرية)، المنهج، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة، خصائص العينة، الأساليب الإحصائية المعتمدة.

والفصل الثالث "تمثل في عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة" تطرقنا فيه إلى:
"عرض وتحليل نتائج الدراسة" تمثل في عرض وتحليل إتجاهات المبحوثين نحو أبعاد تغيرات الدراسة ، عرض وتحليل نتائج الفرضيات الجزئية، عرض وتحليل نتائج الفروق، وبعدها تأتي "مناقشة وتفسير نتائج الدراسة" تمثلت في مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات، مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الأهداف، مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة، ثم النتيجة العامة للدراسة.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

تمهيد:

تتطلع جميع المنظمات على اختلاف نشاطاتها إلى تحقيق الإستقرار والتطور، خاصة في ظل المنافسات الحادة حالياً، التي تشهدها المؤسسات، وقد بدأنا دراستنا في هذا الفصل بمبررات اختيار الموضوع والأهمية والأهداف التي دفعتنا إلى الدراسة، ثم الإشكالية والفرضيات لنصل إلى الإطار المفاهيمي، وفي الأخير المداخل النظرية للدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع لم يأتي من الصدفة لم يأتي من فراغ بل هو نابع دوافع الباحث والعديد من الأسباب وهي كالآتي:

- الحصول على شهادة ماستر (ل. م. د) تخصص تنمية وتسيير الوارد البشرية.
- الاستعداد والرغبة الذاتية في دراسة كل من العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي .
- طبيعة تخصص وتنمية الموارد البشرية الذي يفرض ضرورة العمل الميداني وذلك للربط بين المعارف النظرية وتطبيقها في الميدان.
- القيمة العلمية التي تميز الموضوع وقابليته للدراسة العلمية باعتباره ظاهرة موجودة
- محاولة إثراء جامعة ابن خلدون بدراسة علمية في التخصص.
- التعرف على مفهومي العدالة والرضا الوظيفي في التراث النظري.
- نقص الدراسات الجزائرية المحلية والدراسات العربية التي تناولت العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.

ثانياً: أهمية الموضوع:

- تكتسي دراسة موضوع العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي أهمية بالغة تتجلى فيما يلي:
- تكمن أهمية الدراسة في تزويد المسؤولين بالمؤسسة الاستشفائية بالمعلومات لتحسين أدائها وزيادة فعاليتها والحد من الظواهر السلبية الناتجة عن عدم العدالة والمساواة.
- تحاول الدراسة الراهنة إبراز مدى أهمية المتغيرين.
- تشخيص الواقع الفعلي للعلاقة المفترضة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي من خلال تطبيق المعارف النظرية والمنهجية المحصل عليها في الميدان.

ثالثا: أهداف الدراسة:

من المعروف أنه لا يخلو أي بحث اجتماعي من أهداف يسعى الباحث لتحقيقها وتتلخص أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

● محاولة الوصول إلى استنتاجات مبنية على حقائق علمية وموضوعية قادرة على إثبات صحة أو خطأ الفروض المطروحة.

● محاولة التعرف على العدالة التنظيمية بأبعاده الثلاثة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بمشفى يوسف دمرجي تيارت.

● محاولة معرفة مدى اهتمام المسؤولين بتطبيق العدالة التنظيمية داخل مشفى يوسف دمرجي تيارت

● التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.

● التعرف على أهم الدراسات التي تناولت الموضوع وأهم المداخل.

● التحقق من صحة التساؤلات المصاغة من أجل الخروج بنتائج من شأنها أن تكون أساس لأبحاث مستقبلية في هذا الميدان.

رابعا: الإشكالية:

مما لا شك فيه أن أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات مهما كانت طبيعتها عمومية أو خاصة، صناعية أو خدمتية يتمثل أساسا في سعيها لامتلاك القدرة على التأقلم والتكيف السريع في ظل ما يشهده العالم من تحولات كبرى ترتبط أساسا بالتطورات العلمية والتقنية الهائلة والمتسارعة، ورغم ما أفضى إليه هذا التطور الهائل من انعكاسات على المؤسسة من خلال شروعاتها في عمليات التحديث والعصرنة للمعدات والأجهزة، والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة إلا أن العنصر البشري يبقى من أهم العناصر الفاعلة فيها، إذ يعتبر المحرك الأساسي للقيام بجميع الوظائف في المنظمة، ومصدر لقدراتها التنافسية واستقرارها.

وليست المؤسسة الجزائرية بمعزل عن التحديات والرهانات التي تفرضها الساحة العالمية والتي تقر بأن بقاء، ونمو واستمرارية المؤسسة مرهون بمدى قدرتها على وجود ممارسة تنظيمية فعالة تسمح بتفاعل إيجابي يضمن استثمار طاقات وقدرات الفاعلين من خلال تبني فلسفة تنظيمية ناجعة وقادرة على تحقيق قيم العدالة التنظيمية.

لهذا أصبحت العدالة التنظيمية من الموضوعات المهمة في الإدارة وأحد المتغيرات التنظيمية ذات الأهمية البالغة في إدارة الأعمال باعتبارها تسعى إلى تقليص أو ردم الفجوة التي يمكن أن تحصل بين أهداف العاملين، وأهداف المنظمة فأى اعتداء عليها يمثل تدمير للقيم والعلاقات الاجتماعية للعاملين مما يؤدي إلى ظهور بعض السلوكيات من قبل العاملين التي لا تكون في صالح المنظمة، وهذا ما دفع الباحثين إلى زيادة الاهتمام بتحقيق العدالة التنظيمية، ويعود ذلك إلى العديد من الأسباب أبرزها الحاجة إلى التخلي عن السياسات الكلاسيكية القائمة على البيروقراطية بالمعنى السلبي وتبني سياسات جديدة تتسم بالعدالة والنزاهة بما يكفل الاستمرارية، وهذا ما أكدته نظرية العدالة لآدمز التي تتمحور حول إدراك الموظف لنتائج المقارنة بين ما يقدمه إلى منظمته وبين ما يحصل عليه من امتيازات، وحول نزاهة القوانين والإجراءات، ولذلك من المفترض أن تحرص كل منظمة على تحقيق العدالة بين الموظفين في كل قرار أو إجراء تتخذه، وذلك نظرا لأهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه إحساس العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في بيئة العمل ، فشعور العاملين بالمعاملة العادلة والمتساوية من قبل رؤسائهم يؤدي إلى تعديل اتجاهاتهم بشكل إيجابي ويؤثر في سلوكهم وتصرفاتهم وأدائهم في العمل وتعزيز ثقتهم كما تمنحهم حافز للتعاون مع مرؤوسيه، أما في حالة إحساس العاملين بعدم العدالة يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء، ونقص التعاون مع زملاء العمل، بالإضافة إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، الذي يعتبر من أهم المتغيرات التنظيمية التي تتأثر بقيم العدالة التنظيمية.

تبعا لذلك يعتبر الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية والإدارية فالرضا عن العمل في حد ذاته دالة تكاملية لاستقرار العامل ومظهر للتكيف المهني، والأداء الجيد فهو دليل على النجاح في العمل وانعكاس للارتياح في بيئة العمل ككل، فإذا كان الموظفون راضون عن وظائفهم، سيبدلون أقصى جهودهم لإنجاز المهام الموكلة إليهم والاستمرار في تلك المنظمة والعمل فيها، أما عدم الرضا قد يكون أحد أسبابه ضعف التركيز على ضوابط العدالة التنظيمية.

هذاما جعل الباحثين سواء في البيئة الأجنبية أو العربية يعطون أولوية للبحث في موضوع العدالة التنظيمية حيث تناولوا دراسة العلاقة بين العدالة ومتغيرات متعددة منها الولاء وتقييم الأداء، الرضا عن العمل، وقد أكدت بعض الدراسات على أهمية موضوع العدالة التنظيمية لما لها من تأثير على سلوك الممرضين، إذ تعتبر أحد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وفي هذا السياق يستدل الباحث إلى الدراسة التي قام بها (ياسر عبد الوهاب) 2017 حول العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي فمن خلال ما سبق من دراسات، نلاحظ أن كلا من العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي حظيا بدراسات وأبحاث تعمل على تطوير المنظمة، والملاحظ أيضا أنها ركزت على الدراسات

الإنتاجية والوظائف الإدارية وهذا ما جعلنا نطرح دراستنا والتي تنحوا نفس المنحى ولكن بالتركيز على مؤسسة خدماتية وهي مستشفى يوسف دمرجي-بتيارت- ودراسة كل من العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الممرضين، لأن المؤسسة الاستشفائية تعتبر من بين أهم القطاعات التي اصبحت تمر بوضعية ومشاكل تنظيمية صعبة، وذلك سببه أن القطاع مختلف في أدائه الوظيفي ودرجة رضا العاملين لديه عن القطاعات الأخرى لاختلاف تكوينه وطبيعة نشاطه، وتبعاً للمرونة على مستوى وحداته التنظيمية وهذا ما جعله محط انتقادات سواء من قبل المستعملين أو العاملين بها ومن هنا يمكن طرح إشكالية الدراسة كالآتي:

● هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى هيئة التمريض بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

● هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل داخل لدى هيئة التمريض بمستشفى يوسف دمرجي؟

● هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة، لدى هيئة التمريض بمستشفى يوسف دمرجي عند احتمال الخطأ المقبول؟

● هل هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي؟

خامسا: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات ، عدالة التعاملات) والرضا الوظيفي(الرضا عن الوظيفة، الرضا عن فريق العمل، الرضا عن فريق العمل).

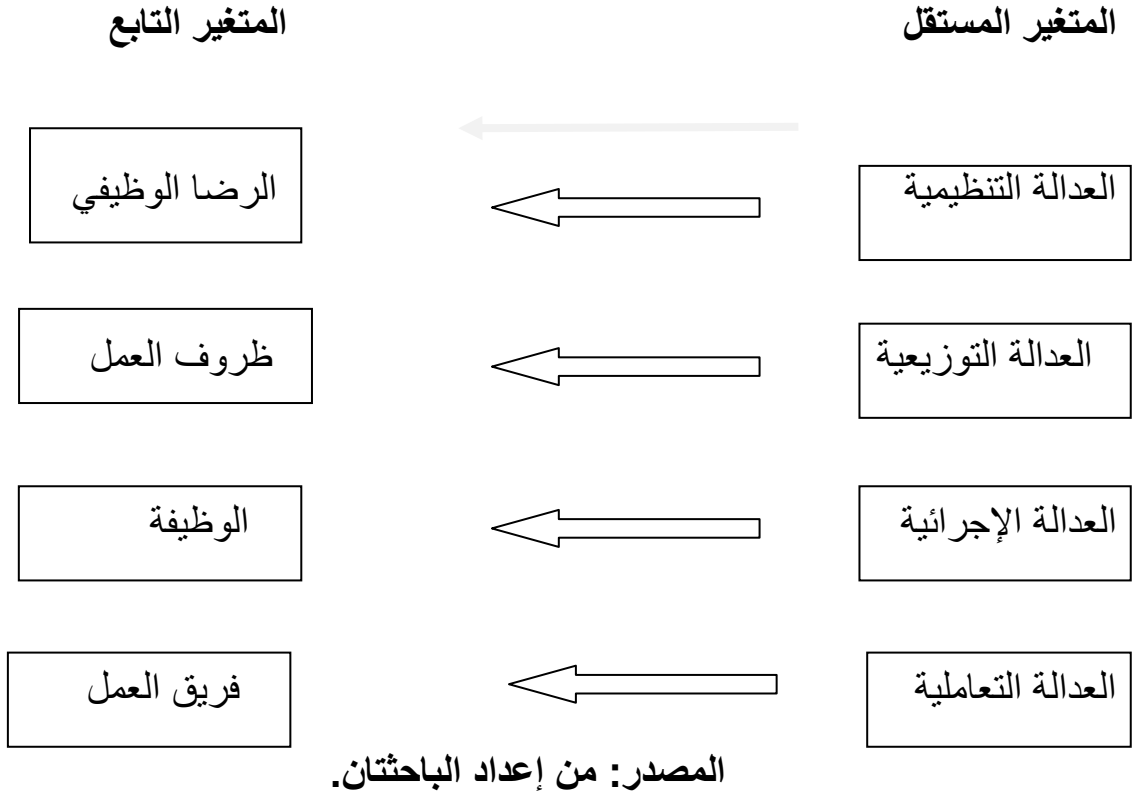
وانطلاقا من الفرضية العامة تم اشتقاق الفرضيات الجزئية التالية:

● هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

● هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة داخل مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

● هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل. داخل مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

الشكل رقم (01) يوضح فرضيات الدراسة



سادسا: تحديد المفاهيم:

يكتسي تحديد المفاهيم في العلوم الاجتماعية أهمية كبيرة لما تحتله من دلالات ومقاصد نظرية، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات التي يقوم الباحث بدراستها، ومن أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة لدينا مفهومين أساسيين وهما العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.

1. مفهوم العدالة التنظيمية:

1.1. العدالة لغة واصطلاحا:

■ لغة:

يقال عدل فلان بفلان أي سوى بينها وأعدل الشيء، أو عدل الشيء عدلا أي أقامه وسواه وعادل بين الشيئين إذا سوى بينهما ، وعادل بين الأمرين إذا فرض له أمران لا يدري لا يهما يصير، وعدل الشيء عدلا أي سواه وأقامه واعتدل أي توسط واستقام بين حالين في كم أو كيف. (1)

■ اصطلاحا:

هي ملكة اي وصفة راسخة في النفس تحمل صاحبها على ملازمة التقوى والمروءة والعدل وضع الشيء في موضعه، والقيام بالحقوق الواجبة. (2)

1.2. تعريف العدالة التنظيمية:

لقد تعددت التعاريف المقدمة لهذا المفهوم، وذلك لاختلاف وجهات نظر الباحثين أيديولوجياتهم، وتداخل هذا المفهوم مع بعض المفاهيم الأخرى ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

■ هناك من عرف العدالة التنظيمية أنها المصطلح المستخدم لوصف دور العادلة التنظيمية في بيئة العمل، ومن ناحية أخرى تهتم العدالة التنظيمية بالطرق التي يحددها الموظفون ما إذا كانوا قد عوملوا معاملة منصفة. (3)

1- عاطف محمد موسى: العدالة الضريبية في التشريع الضريبي المصري بين النظرية والتطبيق (دراسة مقارنة)، د.ط، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2011، ص67.

2- زروقي خولة: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من ممرضين مستشفى سليمان عميرات تقرت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص21.

3- Jeanne le Roy, sentiment d'injustic et comportement contreproductifs au travail:

déterminants cognitifs, contextuels et dis positionnels, thèse de doctorat nouveau regime. mention psychologie, université, paris, p25.

■ كما تعرف بأنها الطريقة التي يحكم فيها الفرد على الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستوى الرسمي وغير الرسمي. (1)

■ وعرفها (Green berg-1990) على أنها إدراك الأفراد لحالة الإنصاف المعاملة التي يتعاملون بها من قبل المنظمة. (2)

■ وعرفها آخرون أنها: درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين اتجاه المنظمة التي يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين. (3)

هذه التعاريف ركزت على بعد واحد من أبعاد العدالة التنظيمية وهو بعد العدالة التعاملية في ترى أنه يمكن أن نلمس وجود العدالة التنظيمية من خلال التركيز على الطريقة التي يعامل بها الأفراد من طرف المنظمة.

■ ولقد اورد أورغان وباتمان (organ&Batman-1991) تعريفا للعدالة التنظيمية يتمشى مع تعريف (Adams)، بأنها إدراك العوائد إلى المدخلات لشخص يتمشى ما تساوي تلك النسبة الخاصة بالشخص المقارن. (4)

■ ونجد كذلك (Beugre-1998) عرفها: على أنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات، المخرجات) التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الفرد مع مدرائه والموظفين وزملائه بنفس رتبة العمل، وبعلاقته مع منظمته كنظام اجتماعي. (5)

¹ - وليد حليم غازي: دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2011، ص 20.

² - ياسر عبد الوهاب: "العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين دراسة حالة البنك المركزي المصري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، جوان 2017، ص 3.

³ - سامر عبد المجيد البشاشة: أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 4، 2008، ص 429.

⁴ - سمية جقيل: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم النفس، جامعة الأغواط، ص 49.

⁵ - بندر كريم ابو تايه: "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية"، في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة العربية الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 2، 2012، ص 145.

■ وكذلك عرفها كل من (Farh&Erly-1997) على أنها تعكس كل من عدالة المخرجات وكذلك عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات. (1)

■ كما عرف (Seel&moor) العدالة التنظيمية أنها مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية المخرجات والإجراءات، داخل المنظمة بمعنى أن الإجراء التنظيمي الذي يدركه أحد العاملين على أنه إجراء متحيز وغير موضوعي قد يدركه شخص آخر على أنه إجراء يتميز بدرجة عالية من الموضوعية وعدم التحيز. (2)

هذا التعريفان ركزا على بعد العدالة الإجرائية وقدمتا تعريف نسبي للعدالة التنظيمية، بمعنى أن الإجراء الذي يدركه أحد العاملين على أنه إجراء عادل قد يدركه عامل آخر أنه غير عادل.

■ التعريف الإجرائي للعدالة التنظيمية:

هي مجموعة من الإجراءات والتوزيعات، والتفاعلات بين الفرد والمؤسسة حيث يؤثر في سلوكيات العاملين وكذا حالات الرضا والثقة بين الرؤساء، والمرؤوسين كما ان الغرض منها تحقيق أهداف المؤسسة.

1.3. أبعاد العدالة التنظيمية:

تناول العديد من الباحثين موضوع العدالة التنظيمية باعتبارها تتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

1-3-1- العدالة التوزيعية:

يعكس مفهوم العدالة التوزيعية شعور العاملين بخصوص ما يحصلون عليه من مخرجات ، قد تكون على شكل (أجور، ترقية، حوافز) مقابل جهودهم في العمل، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية المخرجات التي يستفيدون منها بل يهتمون كذلك بعدالة هذه المخرجات التي يستفيدون منها ، بل يهتمون كذلك بعدالة هذه المخرجات، وقد كانت القضايا المتعلقة بالرواتب، وشعور العاملين إزاء عدالة القيم المادية وغير المادية التي يحصلون عليها من المنظمة، وهي حالة شعور العاملين بعدم حصولهم على حصة

1- أميرة محمد رفعت حواس: "أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية"، بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2003، ص56.

2- حاكم محمد الربيعي: "اختبار العلاقة بين العدالة والاعترا ب الوظيفي"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الكوفة، د. سنة، ص 6.

عادلة يؤدي إلى الشعور بالقلق وجعل بيئة العمل غير ملائمة نتيجة عدم العدالة في تخصيص المكافاة، كما حدد organ ثلاثة قواعد لعدالة التوزيع في المنظمة هي: (1)

■ قاعدة المساواة:

ويراد به توزيع العوائد على العاملين في شكل متساو بغض النظر عن خصائصهم الشخصية، مثل (الجنس، اللون، العرق). فالجميع فرصهم متساوية في الحصول على ذات العائد في الخدمات الصحية، مثل تقدم لجميع العاملين وليس فقط للمتميزين وإذ حصل العكس شعر العاملون بتجاوز هذه القاعدة. (2)

■ قاعدة الحاجة:

وتعني تقديم الأفراد ذوي الحاجة الملحة على الآخرين (متزوج، أعزب) ويرى كل من ميلر ورونل (mueller&rondelle) أن العدالة التوزيعية تتحقق عندما تتعادل المكافآت التي يحصل عليها الفرد فعلا، مع المكافآت التي كانوا يتوقعون الحصول عليها وفق المعايير الشخصية، والمعايير الاجتماعية للجماعة المرجعية. (3)

■ قاعدة النوعية:

وتعني هذه القاعدة أن كل العمال وبغض النظر عن خصائصهم (الجنس، العرق، الدين) يجب أن يتساوى في فرص الحصول على المكافآت مثل عندما تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية لموظفيها يجب أن تشمل هذه الخدمات كل الموظفين داخل المنظمة وليس فقط الذي يعملون بجد وإذا حصل غير ذلك فإن باقي الموظفين سيشعرون بأن هناك تجاوز على قاعدة النوعية. (4)

1-3-2- العدالة الإجرائية:

هي العدالة المدركة للإجراءات التي تستخدم لتحديد القرارات النهائية وهذه الإجراءات يجب أن تكون خالية من الانحراف وتأخذ بالحسبان قضايا كل الأطراف وتكون مقبولة

1- بومدين محمد و بومدين حسين وآخرون: "دور العدالة التنظيمية في تحقيق الأداء الجامعي المتميز"، دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاجتماعية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، المجلة الجزائرية للمالية العامة، مجلة سنوية صادرة تحت رعاية جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، العدد 4، 2014، ص 30.

2- محمد علي عطاق: "العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنين التنظيمية للمعلمين في محافظة المخوارة"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى السعودية، 2013، ص 43.

3- جيايلي عبد الحق: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي، رسالة ماجستير علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2013، ص 55.

4- مراد رمزي خرموش: "دور العدالة التنظيمي في الحراك المهني للعاملين في القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام" دراسة ميدانية بولاية سطيف، شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، 2013، ص 50

أخلاقيا للجميع، حيث يهتم العامل هنا بمسألة كون عملية القرارات منصفة وهل أن العملية المستخدمة لتحديد النتائج.⁽¹⁾

والعدالة الإجرائية لها تأثير أقوى من العدالة التوزيعية على تقسيم السلطة الإدارية وأكثر تأثير من عدالة التوزيع على الرضا الوظيفي.⁽²⁾

وقد ذكر (Niehoff&Moorman) جملة من القواعد التي تؤدي إلى عدالة الإجراءات وهي:

■ **قاعدة الاستئناف:** بأن يكون مجالا للاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبرر ذلك.⁽³⁾

■ **القاعدة الأخلاقية:** بأن يتم توزيع المصادر وفق للمعايير الأخلاقية السائدة.

■ **قاعدة التمثيل:** إذ يجب أن تستوعب عملية اتخاذ القرارات ووجهات نظر أصحاب المصلحة والعلاقة تشير هذه القاعدة إلى أهمية مشاركة العاملين في صياغة اللوائح ومناقشة القرارات التنظيمية.⁽⁴⁾

■ **قاعدة عدم الانحياز:** يجب عدم تمكين المصلحة الشخصية من التأثير على مجريات اتخاذ القرارات.⁽⁵⁾

■ **قاعدة الدقة:** يجب أن تتخذ القرارات بناء على معلومات صحيحة وسليمة ودقيقة.

■ **قاعدة الانسجام :** يجب ان تنسجم وتتناغم إجراءات توزيع الجزاءات والمكافئات على جميع الأفراد في كل الاوقات .⁽⁶⁾

¹ - مراد رمزي خرموش: مرجع سابق، ص 51.

² - Remi finkel stein: **la justice organisationnelle: une antécédent de la confiance et de l'implication au travail**, la boratoire de psychologie sociale des comportements et des cognitions, p20.

³ - ريد قاسم محمد عيسى: النماذج التنظيمية السائدة في الجامعات الاردنية وعلاقتها بالعدالة التنظيمية كما يدركها أعضاء الهيئة التدريسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير إدارة تربوية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الهاشمية، 2012، ص 6.

⁴ - مراد رمزي خرموش، نفس المرجع، ص 71.

⁵ - بومدين وآخرون، مرجع سابق، ص 13.

⁶ - صابر نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على الأداء السياقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة العربية الإسلامية، غزة، 2010، ص 17.

1-3-3- العدالة التعاملية:

تعتبر العدالة التعاملية امتداد لمفهوم العدالة الإجرائية والتي تشير إلى طريقة تصرف الإدارة اتجاه الأفراد والتي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المدراء مع المرؤوسين.⁽¹⁾

إن عدالة التعاملات تحتوي على عنصرين هما:⁽²⁾

■ **الحساسية الشخصية:** وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعات الرؤساء في تعاملهم مع العاملين لمشاعر العاملين وحفاظهم على كرامة العاملين.

■ **التفسيرات الاجتماعية:** وتعني قيام المنظمة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والدقيقة والمهمة التي تساعد في تفسير وبتقرير الممارسات الإدارية بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو أمور غير مناسبة توزع عليهم.

ولذلك عرفها (Niehoff&Moorman-1993) بأنها تعكس مدي إحساس العاملين بعدالة المعاملة وذلك عندما تطبق عليهم بعض الإجراءات الرسمية أو معرفتهم بأسباب تطبيق تلك الإجراءات، وفي العديد من المجالات فإن الطريقة التي يتعامل بها الشخص أثناء تطبيق بعض الإجراءات الرسمية مثل (تقييم الأداء والإجراءات، وإنهاء الخدمة) يمكن أن تؤثر على إحساس هذا الشخص بالعدالة، وتتضمن عدالة المعاملات جانبين هما:⁽³⁾

● معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء.

● تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها فالتبريرات المقبولة أو المنطقي الذي تقدمه المنظمة بشأن قراراتها يؤدي إلى إدراك أعلى للعدالة من جانب العاملين، وذلك بالمقارنة بعدم تقديم أية مبررات.⁽⁴⁾

ومن خلال الاستعراض السابق لأبعاد العدالة التنظيمية يتضح أن تحقيق العدالة التنظيمية عملية معقدة، ويرجع هذا التعقيد إلى الترابط الشديد بين أبعادها، هذا ما يضع المنظمات

1- محمد مصطفى الخرشوم، " دور عدالة التعاملات في تخفيف ضغوط صراع الدور"، دراسة تطبيقية على عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2، ص 312.

2- عادل محمد زايد، العدالة التنظيمية، المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتنمية

الإدارية، دط، مصر، القاهرة، 2006، ص 28-29.

3- محمد مصطفى الخرشوم، المرجع نفسه، ص 315.

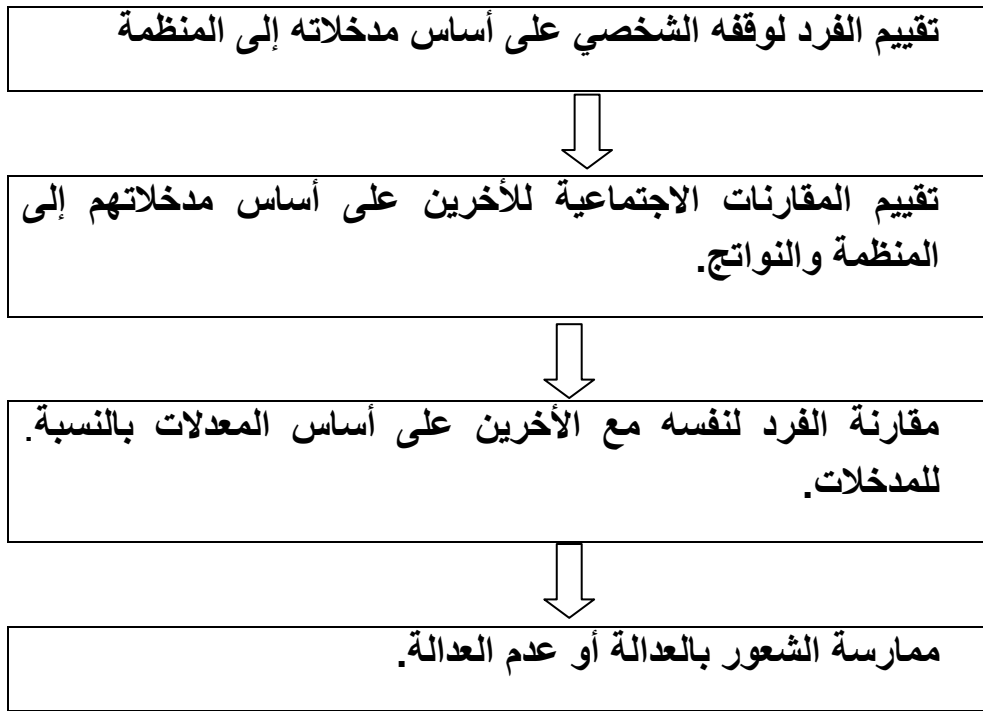
4- صابر نمر أبو جاسر، مرجع سابق، ص 21.

الحديثة امام تحدي إذا ما كانت تهدف الى تحقيق مستوى متميز من العدالة التنظيمية يتطلب تفعيل كافة الوثائق في إدارة الموارد البشرية.

1-4- مقومات العدالة التنظيمية:

تستند العدالة التنظيمية إلى جملة من المقومات الأساسية والهامة، تقوم على مسلمة أساسية وهي رغبة العاملين في المنظمات بالحصول على معاملة عادلة، وتركز على اعتقاد العامل بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين، وعلية فإن مقومات وأسس العدالة التنظيمية تعتمد على حقيقة المقارنات التي يمكن بناؤها استنادا إلى مقتضيات الدافعية والتحفيز في السلوك التنظيمي والإداري، حيث أن هذه المقومات تصب في كيفية إدراك العمال للعدالة التنظيمية في منظماتها بحسب الصيغة الإدراكية لتشكيل العدالة التنظيمية وهذا ما يوضحه الشكل التالي: (1)

الشكل رقم (02) يوضح بناء إدراكات العدالة التنظيمية.



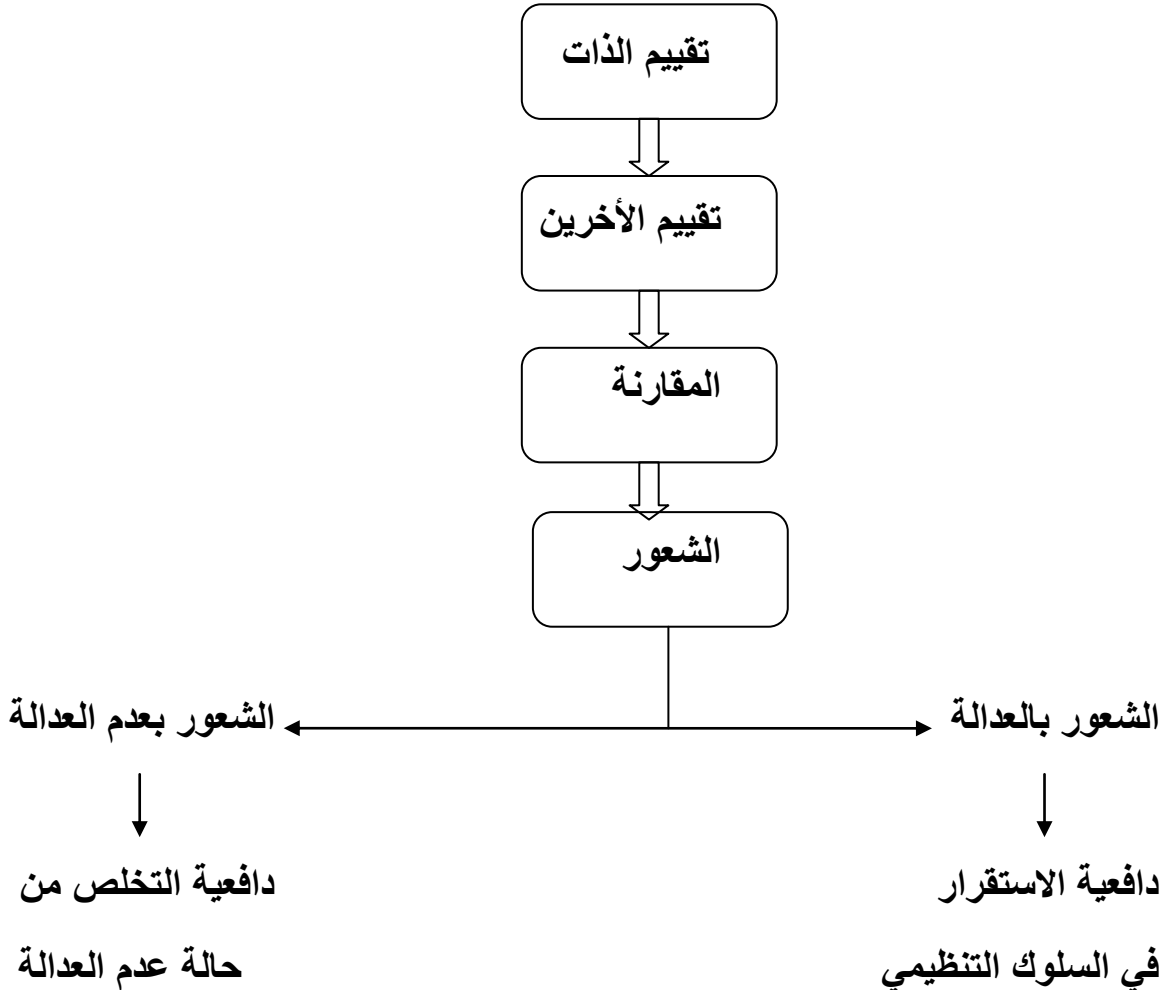
المصدر: حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 127.

¹ - سمية جقيدل، مرجع سابق، ص 50.

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن عملية إدراك الفرد للعدالة التنظيمية تكون من خلال أربع خطوات، في البداية يقوم بتقييم ذاته في المنظمة التي يعمل بها، ثم يقوم بتقييم الأفراد الآخرين في منظماتهم وبعدها يقوم بعملية المقارنة والمخرجات أي يقوم بعملية المقارنة والمخرجات أي يقوم بمقارنة نفسه مع الآخرين، وفي الأخير ينتج عن هذه المقارنة شعور الفرد إما بالعدالة أو عدم العدالة.

وقد أوضح مورمان وجريفن (Moorman & Griffin) أنماط السلوك لأعضاء المنظمة من منظور العدالة التنظيمية وترسيخ مقوماتها والدافعية المدعومة لها، وذلك من خلال الشكل التالي: (1).

الشكل رقم (03) يوضح أنماط السلوك التنظيمي من منظور العدالة.



المصدر: مذكرة سمية جقيدل، 2015، ص 52

¹ - سامر عبد المجيد النباشنة، "أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسة العامة الأردنية"، دراسة ميدانية، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 04، 2008، ص 435.

- كل فرد في المنظمة يحتاج إلى معرفة وفهم أساس أو معيار الحصول على مكافآت فلا بد للفرد أن يعرف هل يحصل على المكافأة بناء على النوعية أم الكمية.
- ينمي الأفراد وجهات نظر متعددة فيما يتعلق بمكافآتها، فيما يدركون نوعيات مختلفة من المكافأة بعضها مادي وبعضها الآخر معنوي.
- يبني الأفراد تصرفاتهم بناء على إدراكهم للواقع، سواء بالشعور بالعدالة أو عدم الشعور بذلك⁽¹⁾.

1-5- أهمية العدالة التنظيمية:

- تلعب العدالة التنظيمية دور بالغ الأهمية كونها أحد أهم المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة بحيث أنها أصبحت من الأمور الهامة التي تشغل الفرد العامل أكثر من اهتمامه بالماديات في تحقيقها ويتمثل ذلك في:
- إن العدالة تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار وتعتبر العدالة الإجرائية بعد هاما في هذا الجانب.
- العدالة تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة، التقييم، والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة، بشكل يكفل جودة استدامة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة⁽²⁾.
- تتبع أهمية العدالة من تأثيرها على العديد من المتغيرات التنظيمية مثل ثقة العاملين في نظام تقييم الأداء، جودة الإنتاج، الدافعية العالية للعمل والإنجاز .
- تسهم العدالة التنظيمية إسهاما بارزا في النظم السلوكية، حيث تساعد في إبراز حالات الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية والالتزام الوظيفي⁽³⁾.
- العدالة التنظيمية تؤثر على روح فريق العمل والجماعة، وهذا من شأنه أن يؤثر على دوافع الفرد العامل، لزيادة مكافأة ودوافع الجماعة وليس الفرد، إن عدالة

1- سامر عبد المجيد البشاشة، مرجع سابق، ص436.

2- كمال برياي، "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، بولاية بشار، مجلة الباحث، العدد 16، 2016، ص 2.

3- مضايي محمد الشعلان، "الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإدارية"، بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، العدد 12، 2014، ص 155.

الإجراءات والمعاملات العادلة توجهان رسالة الفرد العامل، على الجماعة تقدر كل عضو فيها⁽¹⁾.

• إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة أن النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة يتصل بمفهوم عدالة التوزيع⁽²⁾.

• تساهم العدالة التنظيمية في الحد والتقليل من سلوكيات التسبب والانحراف والمعاداة اتجاه المجتمع والمنظمات نتيجة غياب العدالة⁽³⁾.

وذكر آخرون أن عدم توفر أي بعد من أبعاد العدالة التنظيمية يمكن أن يمثل خطورة على المنظمات وذلك على النحو التالي:

• **بالنسبة لبعد العدالة التوزيعية:** فقد توصلت الدراسات إلى أن انخفاض مدركات العاملين لهذا البعد قد يسبب العديد من النتائج السلبية، مثل انخفاض كمية الأداء الوظيفي، وانخفاض جودة الأداء ونقص التعاون مع زملاء العمل، وضعف ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية⁽⁴⁾.

• **بالنسبة لبعد العدالة الإجرائية:** توصلت الدراسات إلى أن عمليات صنع القرار غير العادلة ترتبط بالعديد من النتائج السلبية، مثل انخفاض التقييم الكلي للمنظمة ونقص الرضا الوظيفي، وانخفاض مستوى الالتزام التنظيمي وانخفاض الأداء الوظيفي وضعف المواطنة التنظيمية⁽⁵⁾.

• **بالنسبة لبعد عدالة التعاملات:** فقد أشارت الدراسات أن عدم مراعات الحساسية الشخصية المكون الأول لعدالة التعامل يترتب عليه نشأة الصراعات التنظيمية، وزيادة الاتجاهات السلبية نحو المنظمة والعمل⁽⁶⁾.

¹ - شذا لطفي محمود محمد، "درجة العدالة التنظيمية لدى مدربي المدارس الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي"، لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية ومحافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين، 2012، ص 13.

² - محمود عبد الرحيم بدر غانم، "درجة العدالة التنظيمية وعلاقتها بتفويض السلطة" لدى مدربي المدارس الحكومية الثانوية ومديراتها في محافظة طولكرم من وجهات نظر معلمي مدارسهم"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015، ص 25.

³ - محمد ناصر راشد أبو سمعان، "محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية" من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة (قطاع غزة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2015، ص 43.

⁴ - صابرين مراد نمر أبو جاسر، مرجع سابق، ص 17.

⁵ - سمية جقيدل، مرجع سابق، ص 50.

⁶ - محمود عبد الرحيم بدر غانم، المرجع نفسه، ص 27.

1-6-6- العوامل المؤثرة في العدالة التنظيمية:

قد يعتقد البعض أن فهم العدالة التنظيمية يقتصر فقط على فهم ما يحدث داخل المنظمة إلا أن هناك عوامل أخرى خارجية لها علاقة وتأثير كبير على إدراك العدالة التنظيمية ونذكر من بين هذه المتغيرات الخارجية ذات التأثير على العدالة التنظيمية هي:

1-6-1-العوامل السياسية:

يقصد بها المناخ السياسي السائد في الدولة التي تتولى تنظيم العلاقات الخارجية والداخلية، حيث تعمل قوى السياسة على خلق المناخ الملائم للعمل داخل المنظمات من خلال سنها للقوانين والتشريعات المنظمة للأعمال والقوانين واللوائح الحكومية المختلفة كقانون العمل الذي ينظم علاقات العمل بين الأفراد والمنظمات وتهدف من ورائها إلى حماية مصالح العاملين ومن ثم شعورهم بالعدالة التنظيمية.⁽¹⁾

1-6-2-العوامل الاقتصادية:

تعكس تركيبة المنظمات العامة في الدولة (القطاع العام والخاص) ومنها قوانين خصخصة الشركات التي تعتبر وسيلة أساسية للتوجه نحو اقتصاد السوق الحر، وهذا التوجه في الفكر الاقتصادي أدى إلى إعادة النظر في العديد من جوانب العدالة التنظيمية خاصة فيما يتعلق بنظم الاستقطاب، الأجور، الحوافز والعديد من الممارسات الأخرى ذات التأثير المباشر على إحساس العاملين بالعدالة.⁽²⁾

1-6-3-العوامل الاجتماعية:

تمثل متغيرات القيم، العادات، التقاليد، والثقافة السائدة في المجتمع والتي تؤثر على سلوكيات العاملين، والعلاقات الشخصية فيما بينهم، ونظرتهم للقيادات التنظيمية ومن بين هذه المؤثرة على العدالة التنظيمية نجد: عدد السكان، معدلات المواليد والوفيات، متوسط دخل الفرد، مستوى التعليم، فالعدلية السائدة في المجتمع الأكبر هي نفسها التي تسود المنظمات، وتعد وتطور العدالة السائدة في المجتمع ينعكس بشكل مباشر على تعقد نظم العدالة في المنظمات.⁽³⁾

1- عادل زايد محمد، ص 110.

2- جميلة غرابي، دور العدالة التنظيمية في التقليل من حدة الصراع التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب تيارت نموذجاً، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2016، ص 36.

3- مراد رمزي خرموش، مرجع سابق، ص 77.

1-6-4-العوامل التكنولوجية:

تمثل انعكاس لمستوى تطبيق المعارف العلمية في المجتمع، وداخل المنظمة لإنتاج السلع والخدمات، وتتضمن التكنولوجيا جوانب مادية (المصانع، الآلات...) والجانب المعرفي المعلومات ومدى القدرة على تطبيقها في الحياة العملية، وبصفة عامة فإن للمتغيرات التكنولوجية تأثير على هيكل وفعالية المنظمة وعلى العدالة التنظيمية من خلال الأثر الذي يمكن أن تحدثه تكنولوجيا المعلومات على نوعية العمالة.⁽¹⁾

ومنه يمكن القول أن لكل عامل من العوامل انعكاس على العدالة التنظيمية بما أن هذه الأخيرة تعتبر من أهداف المؤسسة وطالما أن هناك تفاعل دائم بين (المحيط) البيئة الخارجية والمنظمة فلا بد من وجود تأثير لهذه المتغيرات على إحساس العاملين للعدالة التنظيمية.

2- مفهوم الرضا الوظيفي

1-2- الرضا لغة وإصطلاحا:

■ **لغة:** قبول الشيء بسرور والاطمئنان به قلبيا دون ألم وضجر أو مشقة.

■ **اصطلاحا:** يمكن النظر إلى الرضا باعتباره مظلة تدرج ضمنها مجموعة من العوامل المتداخلة ذات تأثير على مستوى الإنتاجية، أو هي عملية ملائمة بين ما هو مناسب أو ما يمكن بلوغه فعلا.⁽²⁾

2-2- تعاريف حول الرضا:

لا يوجد تعريف واحد للرضا الوظيفي مما أدى بنا إلى التطرق إلى عدة تعاريف من بينها ما يلي:

■ **عرفه الدكتور موفق الحميري:** "أنه مجموع المشاعر الوجدانية والموقف العام و الشعور النفسي بالقناعة في إشباع حاجات ورغبات الفرد العامل وتوقعاته عن الوظيفة مع ارتفاع الروح المعنوية والولاء والانتماء للعمل."⁽³⁾

■ **وعرفه عبد الفتاح دوي دار بأنه:** "يشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو ايجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور أن يحققه من عمله."⁽¹⁾

¹ - جميلة غرابي، مرجع سابق، ص 37.

² - القاروط صادق سميح: "الجديّة في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" لدى مدير بالمدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية (2006) ص 35.

³ - محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، ط1 الإسكندرية 2003 ص 197.

- كما عرفه احمد فاضل عباس بأنه: "درجة من الإشباع التي تحققت لدى الفرد والنابعة من حاجاته الأساسية وهذه الحاجات من مأكّل ومشرب وسكن وحاجات الانتماء إلى الاحترام وأخيرا إلى تحقيق ذاته". (2)
- ركزت هذه التعاريف على مشاعر الفرد اتجاه الوظيفة وأهملت جوانب أخرى.
- وعرفه آخرون على انه قدرة عمل الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والانجاز و الإبداع و احترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه.
- وهناك من عرفه: بأنه مدلول كلمة الرضا تعني التجاوب الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله والرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل.
- يوضح هذا التعريف أن الرضا الوظيفي يتحقق إلا إذا كان هذا العمل يحقق إشباعا لاحتياجات العامل.
- عرفه بورتر بأنه: "يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل من عمله في المؤسسة وما تحقق له من إشباعات وكذا إدراكه لعدالة هذه العوائد". (3)
- كما عرفه بعض الباحثين الرضا الوظيفي بأنه: "حالة عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة، ناشئة من عمل الفرد أو تجربته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل الأشياء التي يعتبرها هامة". (4)
- بمعنى أن الرضا الوظيفي له جانب شعوري، هو استجابة انفعالية اتجاه جانب في العمل وبهذا لا يمكن رؤيته وبمدى تجاوز النتائج للتوقعات، الرضا الوظيفي يمثل اتجاهات عديدة ومترابطة.
- يعرفه عاشور: "يعبر أيضا عن مستوى الإشباع التي تتيحها له الجوانب اتجاه عمله أو قد تمثل مشاعر الفرد اتجاه جوانب محدودة لعمله".

1- أحمد يوسف دودين: إدارة التغيير و التطوير، جامعة الزرقاء، قسم إدارة الأعمال اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 32.

2- محمد الصيرفي: الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي -التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع الإسكندرية 2009 ص 32.

3- فرج طريف شوقي: السلوك القيادي و الفعالية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط.2002، 1، ص 220.

4- حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2012، ص 387-388.

■ التعريف الإجرائي:

الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الارتياح النفسي عن تصور الفرد وإدراكه اتجاه الوظيفة واتجاه ظروف العمل، واتجاه فريق العمل وما تخلق له من ظروف، وعوامل نفسية واجتماعية ومهنية، ومادية.

2-3-3- محددات الرضا الوظيفي:

هناك بعض المحددات التي تؤدي إلى تحقيق الرضا عن العمل ومن ضمن هذه المحددات نذكر ما يلي: (1)

2-3-2-1- العدالة:

يتولد الشعور بالعدالة عند حصول الفرد ما يعتقد أنه يستحقه فعلا من العمل، بناء على مسلمة أساسية وبسيطة، وهي رغبة الأفراد في الحصول على معاملة عادلة بمعنى اعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين وأما عدم العدالة فتعرف على أنها اعتقاد الفرد بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين.

2-3-2-2- التباعد:

أي شعور الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد أنه يستحقه من العمل.

2-3-3- الوضع الشخصي المسبق للفرد:

■ تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا المهني بالرغم من إمكانية التأثير على مستوى الرضا من خلال تغيير بنية العمل، إلا أن الموقف الشخصي المسبق للفرد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا المهني بالرغم من التغييرات الإيجابية في بيئة العمل.

¹ - راوية حسن: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، دط، الإسكندرية، 2011، ص172-173.

4-2-4- مقاييس الرضا الوظيفي:

إن معرفة اتجاهات الناس نحو العمل ليس بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، لأنها لا تعطي نتائج مفيدة، ولقد بذل علماء الاجتماع جهوداً مضنية لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات الصدق⁽¹⁾.

1-4-2-2 المقاييس الموضوعية:

حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة من خلال قياس بعض الظواهر مثل: معدل الغياب، ومعدل الحوادث في العمل، وفيما يلي شرح لهذه المقاييس:

■ **قياس معدل الغياب:** لأن ظاهرة التغيب تعتبر مؤشراً يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، و يقاس معدل الغياب وفق المعادلة التالية:

معدل الغياب خلال فترة معينة = مجموع أيام غياب الأفراد ÷ عدد أيام العمل × متوسط عدد الافراد × 100.

■ **قياس معدل حوادث العمل:** يقاس بحساب عدد ساعات العمل الناقصة بسبب حوادث العمل مقسوماً على مجموع ساعات العمل⁽²⁾.

■ **قياس معدل دوران العمل:** بحسب عدد تاركي العمل في المنظمة مقسوماً على متوسط عدد العاملين في تلك المنظمة خلال فترة معينة.

2-4-2-2 المقاييس الذاتية: والتي تمثلت فيما يلي.

■ **مقاييس وصف المهنة:** ويتناول خمسة مفاهيم للعمل وهي: العمل نفسه، الأجر، الترقية الإشراف، والعلاقة مع الزملاء في العمل، ويتضمن القياس قائمة نصف كل بعد من الأبعاد الخمسة بكلمات أو جمل قصيرة ويصف العامل شعوره اتجاهها بالإجابة نعم أو لا⁽³⁾.

■ **مقاييس مينيسوتا:** يعبر فيه الفرد عن مدى رضاه عن عشرين جانباً من جوانب العمل مثل: الأجر، فرص الترقية، والعلاقة مع الرؤساء، وغيرها من العوامل المؤثرة على

¹ - اكساس نريمان، قادري حسنة أمينة: تأثير العمل القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي، دراسة حالة بمجمع الأدوية صيدال بجسر قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص عمل وتنظيم، جامعة الجزائر، 2012، ص105.

² - كريم ناصر: مرجع سابق، ص137.

³ - محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص. 155 .

الرضا الوظيفي. بحيث يبين فيه المبحوث على درجة رضاه، يوضح فيه درجة تتراوح ما بين (غير راض تماما، محايد، راض تماما) لكل فقرة من الاستبيان.

■ **مقياس الأجر:** ويهتم بالحالات النفسية اتجاه الجوانب المختلفة لجوانب أنظمة الأجور مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي والرضا عن الزيادات في الأجور والانتظام في الزيادات، وتتم الإجابة باستخدام مقياس متدرج من خمسة مستويات السن. راض، راض قليلا، راض جدا، راض للغاية⁽¹⁾.

إن هذه المقاييس السالفة الذكر تعبر عن معرفة اتجاهات العاملين نحو الوظيفة التي يقومون بها ومعرفة مستوى رضاهم من خلال المعلومات التي يحصل عليها الباحثين اتجاه عينة البحث⁽²⁾.

2-5- أهمية الرضا الوظيفي:

-يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري والمؤسسة و المجتمع نوضحها كما يلي:

■ **2-5-1-أهميته بالنسبة للمورد البشري:** ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

■ القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الصحة النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

■ الرغبة في الإبداع والابتكار فعندما نشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل وشرب وسكن..... الخ مشبعة بشكل كافي تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

■ زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

■ الرضا عن الحياة حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة⁽³⁾.

1- حسن راوية: إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، دط، الإسكندرية، 2001 ص169.

2- عبد الباقي، صلاح الدين محمد: السلوك التنظيمي- مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003 ص235.

3- شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، 2009، ص28.

2-5-2 أهميته بالنسبة للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة.

■ ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الانجاز وتحسين الأداء.

■ تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... الخ.

■ ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: فلما تشعر الموارد البشرية بان وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها⁽¹⁾.

3-5-2 أهميته بالنسبة للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعورا لموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة⁽²⁾.

■ ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

■ ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

2-6-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والتي لا بد للإشارة من أن نركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي، و سوف نتناول فيما يلي العوامل أو العناصر المختلفة للرضا:

2-6-1-الأجور والرواتب:

بصفة عامة هي المقابل المادي الذي يدفع العاملين لقاء جهودهم، كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة إضافة إلى كونها مؤشرا على الموقع والمركز الاجتماعي للفرد في المجتمع⁽³⁾.

2-6-2-محتوى العمل وتنوع المهام:

رغم أن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله، تلعب دورا هاما في التأثير على رضاه عن عمله إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا

¹- مبارك بن فلاح بن مبارك الدويسي: **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي** للأفراد العاملين في مراكز حرص الحدود بمنطقة المدينة المنورة رسالة الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض 2010 ص 30.

²- فاروق عبده فليح: السيد عبد المجيد مرجع سابق ص 260.

³- هاني عبد الرحمن صالح الطويل: **الإدارة التربوية والسلوك المنظمي**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط4، الأردن، 2007 ص 192 .

نسبياً فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل، وفرص الإنتاج التي يوفرها النمو الذي يتيح الفرد وأيضا تقدير الآخرين تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا⁽¹⁾.

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحية ودرجة التنوع في المهام، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لا نجاز عمله وذلك برفع مستوى رضاه عن العمل⁽²⁾.

2-6-3- نمط الإشراف:

تشير نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل، فالمشرف الذي يجعل من مرؤوسيه محور الاهتمام ويكسب ولاء مرؤوسيه يكون الرضا الوظيفي للعمال عال أما عندما يقتصر اهتمام المشرف على الإنتاج وأهدافه وعلى الجوانب الفنية فقط ويعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل ولا يكسب ولاء مرؤوسيه، ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم⁽³⁾.

2-6-4- ظروف العمل المادية:

يعرفها عادل حسن بأنها "الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفته والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرته الذهنية والجسمية والتي لا يستطيع التحكم فيها كالحرارة والبرودة والضوضاء والأتربة والتهوية.... الخ"⁽⁴⁾.

تتوفر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي رضاه عن العمل ومن بين الظروف، الإضاءة، الحرارة، التهوية والرطوبة، الضوضاء وكذلك النظافة ووضع الفرد أثناء تأدية العمل⁽⁵⁾.

يتضح من خلال العوامل المختلفة المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي تمثلت في الأجور والرواتب، ومحتوى العمل وتنوع المهام، ونمط الإشراف، وظروف العمل المادية وجماعات العمل، أن الرضا الوظيفي للعاملين يتعرض لجملة من الصعوبات التي تواجه

¹ - يوعكاز فريد: الإشراف والرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، سكيكدة، 2008، ص 26.

² - سهيلة محمد عباس: مرجع سابق ص 178.

³ - عارف بن ماطل الجريد: التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين - دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف- 2007، ص 50.

⁴ - عادل حسن: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية القاهرة 1974 صفحة 184.

⁵ - يوعكاز فريد: مرجع سابق، ص 28.

الفرد أثناء عمله، ويخضع لنظام البيئة الداخلية للمؤسسة وما تحمله من نقاط قوة وضعف والفرص المتاحة والتصدي للتهديدات الخارجية للمؤسسة وهذا ما يؤثر في رضا الفرد.

سابعاً: الأبعاد النظرية لدراسة العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي:

1- النظريات المتعلقة بالعدالة التنظيمية:

لقد أولى العديد من المنظرين والباحثين الاهتمام بموضوع العدالة التنظيمية كمعطى يستوجب دراسته بمختلف أبعاده وجوانبه، فالعدالة التنظيمية تستند في عملها على مجموعة من المداخل والنماذج النظرية التي تهتم بشرح وتفسير كل ما يتعلق بها، وبهذا ظهرت العديد من المداخل النظرية التي جعلت مفهوم العدالة التنظيمية يعالج من زوايا مختلفة بدلاً من الاعتماد على مدخل واحد، وفيما يأتي نوجز بعض المدارس والنظريات التي من أهمها:

1-1- المدخل الكلاسيكي:

-حركة الإدارة العلمية:

اقترح فريدريك تايلور مدخل الإدارة في كتابه المعنون مبادئ الإدارة العلمية عام 1911، وقد ظهر المدخل في الظروف التي كانت تعيشها المنظمات الأمريكية أنا ذاك والتي كانت تتميز بنمو حجمها، وزيادة حجم إنتاجها، مع ظهور الحاجة إلى زيادة كفاءة العاملين لتحقيق أقصى عائد اقتصادي ممكن ويمثل هذا المدخل بداية التفكير الإداري في تحقيق العدالة التنظيمية (1).

وبهذا تسعى النظرية التيلورية إلى تحقيق العدالة من خلال: (2)

- استخدام الأسلوب العلمي للوصول لحل المشاكل الإدارية واتخاذ القرارات بتحويل المصالح المتعارضة بين العاملين وأصحاب العمل إلى مصالح مشتركة عن طريق البحث في كيفية زيادة الإنتاج مما يؤدي إلى تحقيق أرباح مرتفعة وربط مصالح العاملين بمصالح العمل.

- استخدام طرق دراسة الحركة والزمن بدراسة كل مرحلة من مراحل العمل الصناعي دراسة دقيقة سواء كان العمل بسيط أو مركب، أو ألياً وغالباً ما يتم تدريب العامل على أداء حركات مناسبة في أوقات معيارية.

1- زايد عادل محمد، مرجع سابق، ص 66.

2- وجدي شفيق عبد الحق، علم الاجتماع الحضري والصناعي، دار مكتبة الإسراء، ط1، 2007، ص 318.

لاحظ تايلور ان العاملين لا يبذلون أقصى جهدهم أثناء العمل مما أدى إلى زيادة نسبة الهلاك وإتلاف في الإنتاج ومن ثم انخفاض الإنتاجية، وتدهور ربحية المؤسسة، وهذا هو المبعث الأساسي لإحساس العاملين بعدم العدالة التنظيمية، وبذلك نجد تايلور قد وضع معايير وإجراءات موضوعية وعادلة في عملية الاختيار السليم للعاملين: (1)

■ التأكد من تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات بين الإدارة والعاملين بشكل متساوي.

■ وضع نظام خطة الأجر التشخيصي، بمعنى انه وضع نظام عادل للأجر والمكافئات يقوم على أساس الاستحقاق وهذا ما يتطلب من إدارة المؤسسة العمل على توفير العدالة داخل مكان العمل وجعل العمال يدركون وجودها وهذا ما يدفع إلى شعورهم بالارتياح النفسي والتركيز على العمل دون شيء آخر (2).

■ وقد وضع تايلور نظاما تشجيعيا للأجر يقضي بأن يتقاضى العامل أجرا أعلى عن الأجر العادي للوحدة المنتجة إذا زاد إنتاجه عن الحد المعياري (3).

■ نقد وتقييم النظرية:

الإدارة العلمية تجاهلت العامل الإنساني في العمل، فألزمت العاملين بتأدية العمل مهما كان قاسيا، ما دامو مسؤولين عن التنفيذ وهي في تهذيبها لحركات الإنسان فقد نظرت لذلك الإنسان نظرت ميكانيكية فقط، فنظرية تايلور ركزت على أهمية العدالة التوزيعية في تحقيق أهداف المؤسسة كما أنها اهتمت بالأجر فقط (4).

1-2- مدخل التنظيم الإداري:

يعتبر "هنري فايول" فرنسي الجنسية صاحب هذه النظرية في الإدارة ضمن فكر المدرسة الكلاسيكية، عمل هنري فايول مديرا منفذا لشركة صناعية صغيرة في فرنسا ومن خلالها نال خبرته العلمية في الإدارة التي قادته إلى النجاح في مجال الإدارة الصناعية، عمل على تطوير منهجية النظرية الإدارية ووثق ذلك في كتابه المشهور المعروف باسم "الإدارة العامة والصناعية" واقترح هنري فايول أربعة عشر مبدأ للإدارة من أجل تسيير الإدارة بشكل فعال هي كما يلي: (5)

1- جيلالي حسان، التنظيم والجماعات، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 20.
 2- محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاب الله، الإدارة علم وتطبيق، ط 3، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 33.
 3- كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط 4، عمان، 2010، ص 50.
 4- منير نوري فريدك ورتل، إدارة الموارد البشرية، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، الجزائر، 2011، ص 57.
 5- محمد رسلان الجبوسي، نفس المرجع، ص 40.

- 1- مبدأ تقسيم العمل: وذلك بين الأفراد العاملين من أجل التأكد على أن الجهود تركز على كافة أجزاء العمل مما يؤدي إلى تحقيق الكفاية الإنتاجية.
- 2- التكافؤ بين السلطة والمسؤولية: بين هنري فايول أن السلطة والمسؤولية يجب أن تسيران جنباً إلى جنب، لأن سلطة بدون مسؤولية تؤدي إلى عدم الالتزام والانضباط والمسؤولية بدون سلطة تعمل على عدم الفعالية والنشاط.
- 3- النظام: بمعنى احترام السلطة والقانون والتعليمات وانضباط السلوك.
- 4- وحدة إصدار الأمر: بمعنى أن يتلقى الفرد العامل أو امره من رئيس أو مشرف واحد.
- 5- وحدة التوجيه: تشكيل وحدة تنظيمية لكل مجموعة أنشطة ذات هدف، يوجهها ويدير شؤونها مدير واحد. (1)
- 6- الانضباط: وينظر إليه على أنه الاحترام الذي يظهره أعضاء التنظيم للقواعد والاتفاقات التي تحكم عمل المنظمة، ويتحقق ذلك من خلال القيادة الجيدة والرشيده على كل المستويات، داخل التنظيم والاتفاقات العادلة، مثل زيادات معقولة في الرواتب للعاملين (2).
- 7- المكافآت: ينبغي ان يعتمد في المنظمات نظام عادل لمكافأة العامل والمشرفين والمسؤولين.
- 8- المركزية: يتوقف مدى إتباع المركزية واللامركزية على الموقف، وينبغي أن يكون الهدف الاستغلال الانسب لطاقت العاملين.
- 9- تنظيم هرمي: ينبغي توزيع السلطات بشكل هرمي من القمة إلى القاعدة في الهيكل التنظيمي للمنظمة بحيث تحدد خطوط الاتصالات الأفقية والعمودية.
- 10- المساواة: ينبغي ان تسود العدالة في المنظمات وأن يعامل العاملين بإنسانية واحترام.
- 11- الاستقرار الوظيفي: نظرا للحاجة إلى وقت كاف لكي يصبح العامل فاعل في عمله لذلك ينبغي الحد من الدوران الوظيفي بنسبة عالية.
- 12- المبادرة: ينبغي تشجيع العاملين (المرووسين) على الابتكار والتفكير الخلاق المتواصل لإيجاد وسائل وطرق لتطوير العمل وتحسين الأداء

1- صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د.ط، عمان، 2013، ص62.
2- محمد فريد الصحن: مبادئ الإدارة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، د.ط، الإسكندرية، 2002، ص59.

13-روح الفريق: يقصد بروح الفريق بتطبيق مبدأ "الاتحاد قوة" وأهمية العمل الجماعي، وأهمية الاتصالات الفعالة بين الجماعة في سبيل إنجاز الأعمال والوصول إلى الأهداف. (1)

14- إخضاع المصلحة الشخصية للمصالح العامة: إن المصلحة الشخصية للموظف أو المجموعة من الموظفين لا ينبغي أن تسود على الأهداف العامة (2).

1-2- المدخل النيوكلاسيكي:

1-3-1- مدرسة العلاقات الإنسانية:

ترتبط تحليلات هذه النظرية بإسهامات "التون مايو" وزملائه في جامعة هارفارد وتجاربه الشهيرة التي أجريت على مصنع ها وثورن التابع لشركة ويسترن إلكترونيك والتي بدأت منذ 1927 واستمرت لعدة مراحل حتى نهاية عقد الأربعينيات واستطاعت هذه النظرية أن تركز على دراسة التنظيمات المختلفة والكشف عن السبل لزيادة الإنتاج وتحسين ظروف العمال، ورفع الروح المعنوية، وروابط العلاقات الاجتماعية والإنسانية داخل المؤسسة وخطوط الإنتاج وتحسين الظروف المحيطة بالعمل والعملية الإنتاجية (3).

وقد ركزت هذه النظرية على ثلاثة مسلمات أساسية هي: (4)

1. لا تعد الحوافز المادية الوحيدة التي تؤثر على الفرد العامل بمعنى أن المكافآت والحوافز غير الاقتصادية تلعب أيضا دورا رئيسيا في تحفيز العامل وشعوره بالرضا ما يؤثر على أدائه.

2. لا يواجه الأفراد العاملون الموقف المتعلقة بالعمل كأفراد، وإنما كجماعات منظمة بصورة غير رسمية لا تحددها إطارات العمل الرسمية.

3. للعلاقات المتبادلة، وتفاعل الأفراد الأثر الكبير في تحقيق الكفاءة والفعالية إذا أن التخصص الوظيفي الدقيق في العمل يحقق بالضرورة الكفاءة في الأداء.

وعليه يتمثل الافتراض الرئيسي لهذا المدخل: "أن الإنسان كائن اجتماعي يسعى إلى تحقيق ذاته من خلال العمل" هذا ما يشكل نقطة تحول رئيسية في مفهوم العدالة (5).

1- عبيد عويج: مبادئ في العلوم الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2002، ص 35-36.

2- صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع سابق، ص 61.

3- عبد الله محمد عبد الرحمان، إدارة المؤسسة الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية، دار المعرفة الجامعية، دط، 2010، ص 23.

4- محمد فريد الصحن، مرجع سابق، ص 61.

5- مراد رمزي خرموش، مرجع سابق، ص 39.

وبهذا تمثلت الإضافة التي جاءت بها مدرسة العلاقات الإنسانية في تطوير مفهوم العدالة التنظيمية، من خلال التأكيد على أهمية مشاركة العاملين في صنع العدالة، فبدلاً من أن يكون الفرد متلقياً للعدالة، فالفرد العامل يلعب دوراً أساسياً في تحديد العدالة التنظيمية من خلال الراي الجماعي، والمشاركة في العديد من القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على مدى إحساسه بتلك العدالة، وبالتالي فقد أصبحت مسؤولية خلق نظام العدالة التنظيمية والحفاظ عليه وتطوير مسؤولية مشتركة بين طرفي العدالة (المنظمة، العاملين) (1).

■ نقد وتقييم هذه النظرية:

نجد أن هذه النظرية اضافت بعداً جديداً من أبعاد العدالة التنظيمية حيث ركزت على بعد عدالة التعاملات، فقد اعتبرت أن أسلوب الرئيس مع المرؤوسين لا يقل أهمية على الأجر المناسب، ونجد أنها أهملت بعد العدالة الإجرائية والتوزيعية.

1-3- المدخل الحديث:

1-4-1 - نظرية العدالة والمساواة (آدمز):

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت وحوافز من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا، مما يؤثر في مستوى أدائه وإنتاجه وتستند هذه النظرية التي وصفها آدمز (Adams) عام 1963، إلى أن الفرد يعيش درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها من تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وبنفس الظروف، فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت الفئات تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله (2).

بالإضافة إلى ذلك ركزت هذه النظرية على مدى شعور الفرد بالعدالة والمساواة في معاملة المنظمة له مع معاملتها للأفراد الآخرين بها وخاصة في نفس مجموعة العمل، وتشير هذه النظرية إلى أن الفرد يحفز لتحقيق العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقعون الحصول عليها مقابل الإنجاز الذي يقومون به (3)؛ فمن الضروري أن يشعر

1- محمد زايد عادل، مرجع سابق، ص 76-77.

2- سامر جلد، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن،

2009، ص 119-120.

3- رضا صاحت أبو حمد علي، ستان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2006، ص 441.

الناس أن المكافأة توزع على أساس عادل فالعدالة تعتبر إلى حد كبير عاملاً سيكولوجياً⁽¹⁾.

"وتقترح النظرية الطرق التالية لإعادة الشعور بالمساواة:⁽²⁾

- تقليل الجهد المبذول في العمل.
- المطالبة بزيادة الأجر.
- التغيير في عوائد الشخص الآخر التي تمت المقارنة به.
- الانتقال إلى عمل آخر
- ترك العمل.

وهذه النظرية تعتمد على المقارنة بين طرفي معادلة تتحقق فيها المساواة على النحو التالي:

الحالة	الفرد	المقارنة	عدالة/لاعدالة	1
(1):	$\frac{\text{عوائدني(الناتج)}}{\text{مساهماتي(المدخلات)}}$	$=$	$\frac{\text{عوائد الآخر}}{\text{مساهمات الآخر}}$	$=$ عدالة.
(2):	$\frac{\text{عوائدني(الناتج)}}{\text{مساهماتي(المدخلات)}}$	\geq	$\frac{\text{عوائد الآخر}}{\text{مساهمات الآخر}}$	$=$ لاعدالة.
(3):	$\frac{\text{عوائدني(الناتج)}}{\text{مساهماتي(المدخلات)}}$	\leq	$\frac{\text{عوائد الآخر}}{\text{مساهمات الآخر}}$	$=$ لاعدالة.

عندما يشعر الفرد أن الوضع يتسم بالعدالة يستجيب بشكل إيجابي وعلى العكس من ذلك إذا شعر بأن الوضع غير عادل فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين.⁽³⁾

¹- كامل محمد المغربي، مرجع سابق، ص 131.

²- سامر جلد، مرجع سابق، ص 120-121.

³- محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2005، ص 298.

■ نقد وتقييم هذه النظرية:

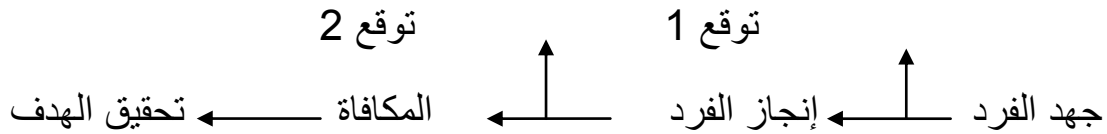
نظرية العدالة ركزت على مفاهيم رئيسية كالتماسك، قيم المشاركة، روح الجماعة لكن أيضا هدفها الأول تحقيق الأهداف التنظيمية أولا وأهداف الفرد ثانيا.

1-4-2- نظرية التوقع (فروم):

تعتبر هذه النظرية الصيغة الصحيحة والتكوين السليم للدافعية التي تأخذ في اعتبارها الفروقات الفردية فهي النظرية التي قدمها فكتور فروم وتركز على الافتراض بأن الدافعية تبدأ برغبة الفرد للحصول على شيء ما سواء كان ذلك ماديا أو معنويا. (1)

وهذه النظرية تفترض أن الدافعية هي محصلة التفاعل بين عوامل ثلاثة هي الجهود المبذولة المكافئ من هذه الجهود وتوقع الفرد بأن الجهود ستقود إلى اداء سيقود إلى فوائد مباشرة. (2)

والشكل رقم (04) يوضح نظرية التوقع



المصدر: سليم عيسى، إدارة شؤون الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 194.

وقد طور بورتو هذه النظرية في أواخر الستينات إذا أكد على أن استمرارية الأداء وفعالية الدافع تعتمد على قناعة العامل ورضاه، وهما محصلة إدراكه بمدى العلاقة الإيجابية بين المكافآت التي يحصل عليها وبين ما يدرك ويعتقد انه يستحقه ويمكن القول أن بورتو لولر طور نموذجا لدوافع يعتبر اكثر شمولاً مما جاء في نظرية فروم وقد أكد على ثلاثة خصائص في الدافعية:

1. يتم تقرير قيمة المكافآت المدركة بكل من المكافآت الداخلية والخارجية والتي تؤدي إلى إشباع الحاجة عندما يتم إنجاز المهمة.
2. يتم تقرير المدى الذي يستطيع الفرد فيه من إنجاز العمل بفعالية بواسطة متغيرين، هما إدراك الفرد لما هو مطلوب من أجل إنجاز العمل، ومقدرة الفرد على إنجاز العمل.
3. إن عدالة المكافآت المدركة تؤثر على مقدار الرضا الناتج عنها، أي كلما أدرك

1- كامل محمد المغربي، مرجع سابق، ص 128

2- سليم عيسى، إدارة شؤون الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 194.

الفرد أن المكافآت أكثر إنصافاً كلما ازداد رضا الفرد⁽¹⁾

• نقد وتقييم النظرية:

في واقع الامر لقد ذاعت نظرية التوقع في صيتها لدرجة أنها أصبحت مقبولة علمياً كأحد نظريات الدافعية، وفي بعض التطبيقات الإدارية فمثلاً على الأنظمة الإدارية، وعلى المديرين أن يوضحوا للمرؤوسين العلاقة بين الأداء وبين الحصول على حوافز وعوائد معينة، ويلعب المدير دوراً كبيراً في توضيح هذه العلاقة.⁽²⁾

2- النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

1-2 نظرية الإنجاز لماكلياند:

اقترح ماكلياند سنة 1967 نظرية الإنجاز التي شملت ثلاثة حاجات أساسية للفرد، الحاجة إلى القوة، الحاجة إلى الإنجاز، الحاجة إلى الانتماء.

• **الحاجة إلى القوة:** إن الأفراد الذين تكون لديهم الحاجة إلى القوة يعني ذلك حاجتهم إلى السيطرة و التحكم في سلوك الآخرين وتحمل المسؤوليات والمهام المتحدية، فهو أي فرد يمتلك القدرة على قيادة الآخرين .⁽³⁾

• **الحاجة للإنجاز:** الأشخاص الذين لديهم رغبة عالية في بلوغ الأهداف وركوب التحديات و التفوق فهم مندفعون بالتنافس مع خوف شديد من الفشل فيضعون لأنفسهم أهدافاً متوسطة الصعوبة، ويحللون المخاطر ويقومون بالمشاكل ويسعون لمعرفة نتائج جهودهم ويفضلون تحمل المسؤولية الشخصية عن الأداء والنتائج ومعالجة الأمور بأنفسهم لذلك لا ينجحون في المنظمات الكبيرة حيث يجب أن يديروا من خلال الآخرين لكنهم ينجحوا عادة كمخططين ومديرين لمشروعات صغيرة حيث تكون دوافعهم قوية وفاعلة للأداء..⁽⁴⁾

¹ - محمد حسن محمد جمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2008، ص 141-142.

² - رفعت رشوان، السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، د. دار النشر، دط، 2005، ص 30.

³ - عزيزون زهية: التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2007، ص 68.

⁴ - عيساوي وهيبية: أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة بشار، ص

• **الحاجة إلى الإنتماء:** وهي الرغبة في تكوين علاقات مع الآخرين وأن يكون للفرد علاقات اجتماعية وشخصية مع الآخرين، ويمكن أن يحصل ذلك من خلال الأعمال التي تؤدي من خلال التفاعل مع الزملاء في العمل أو فرق العمل. (1)

• نقد وتقييم النظرية:

هذه النظرية اهتمت بالجوانب المكتسبة للفرد من الحاجة إلى القوة، والحاجة إلى الإنجاز والانتماء التي تكتسب أو تتعلم خلال الحياة، ولكنها أهملت الجانب الآخر من فروقات فردية الموجودة بين الأفراد، فهناك أفراد بحاجة إلى الحب والاحترام، والتقدير أكثر من حاجتها إلى الإنجاز والاحترام، والقوة إلى الاندفاع نحو عملهم وبالتالي لا يتوفر لديهم الرضا عن العمل الذي يقومون به.

2-2- نظرية تصنيف الحاجات لماسلو:

يعتبر ماسلو أن القوة الدافعة للناس للانضمام للمنظمات والمؤسسات الإدارية وبقائهم فيها وعملهم باتجاه أهدافها هي في الحقيقة سلسلة من الحاجات، وتتشكل تلك الحاجات على شكل هرم تشكل قاعدته حاجات الفرد الطبيعية فإذا أشبعت حاجة بدأ يفكر بحاجة أخرى أعلى يريد الفرد إشباعها في سلم هرم الحاجات وهكذا يستمر الاتجاه إلى الأعلى، وتصنف الحاجات من وجهة نظر ماسلو إلى: (2)

• **الحاجات الفسيولوجية:** تحتل المرتبة الأولى في سلم الحاجات ويمكن إجمالها بالحاجة إلى الطعام والماء والهواء والسكن والملبس، فالإنسان وفقا ما ذكره ما سلو عندما يواجه تهديدا بخطر الحرمان من إشباع حاجاته الفيزيولوجية فإنه يضطر إلى قبول الأعمال، أو وظائف خطيرة، أو ذات مكانة اجتماعية متدنية سعيا لإشباع تلك الحاجات التي عجز عن إشباعها قبل اشتغاله بتلك الوظيفة، والعمل ولهذا نجد العاملين أو الموظفين يتوقفون عن العمل أو يهملون واجباتهم، عندما تكون أجورهم غير كافية لسد احتياجاتهم الأساسية. (3)

• **الحاجة إلى الأمان:** و تضمن شعور الفرد بالاطمئنان وأن يكون بمأمن من الأخطار المحيطة به، ويفتقر هذا الشعور على الكيان المادي للفرد والنفسي والمعنوي، فإسقرار الفرد في عمله وانتظام دخله وتأمين مستقبله كلها عوامل أمن نفسي للفرد. (4)

1- عيساوي وهيبية: أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، نفس المرجع السابق، ص 140.

2- محمد سليمان العميان، مرجع سابق، ص 40.

3- عزبون زهية: مرجع سابق ص 128-129.

4- سامر جلدة: مرجع سابق، ص 120.

• **الحاجة إلى الحب والانتماء:** تتمثل في الحاجة إلى الحب والعطف والعناية والاهتمام فهي تغير من أهم الحاجات اللازمة لصحة الفرد النفسية، وعند إخفاقه في إشباعها فإنه سيتعرض إلى سوء التكيف فالإنسان إذا عجز عن حب الآخرين فسيؤثر ذلك على نفسيته مما يخلق له نوع من التوتر، فلا بد أن يكون هناك تفاهم وود بين الآخرين في العمل فهذه الحاجة ستدل على درجة رضاه عن العمل.

• **الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** ترتبط هذه الحاجة بإقامة علاقات متطابقة مع الذات ومع الآخرين كما تتمثل في أن يكون الفرد متمتعاً بالتقبل والتقدير الشخصي ويحظى باحترام الذات، ويتجنب الرفض والنبد، إن إشباع هذه الحاجة من الاحترام والتقدير يجعل الفرد يشعر بالثقة بقوته وقيمه، وبكفاءته كما يشعر بأنه أكثر قدرة على الإنتاج.⁽¹⁾

• **الحاجة إلى تحقيق الذات:** ترتبط هذه الحاجة بالتحقيق والإنجاز والتعبير عن الذات والقيام بأفعال مفيدة ذات قيمة للآخرين والقدرة على العطاء والمبادرة، وإذا استطاع الفرد أن يحقق رغبته في تحقيق ما في مخيلته من خلال أداء العمل الذي يتوافق مع قدرته ومؤهلاته فإنه يستطيع أن يؤدي الأعمال التي يحبها والتي تحقق ذاته.⁽²⁾

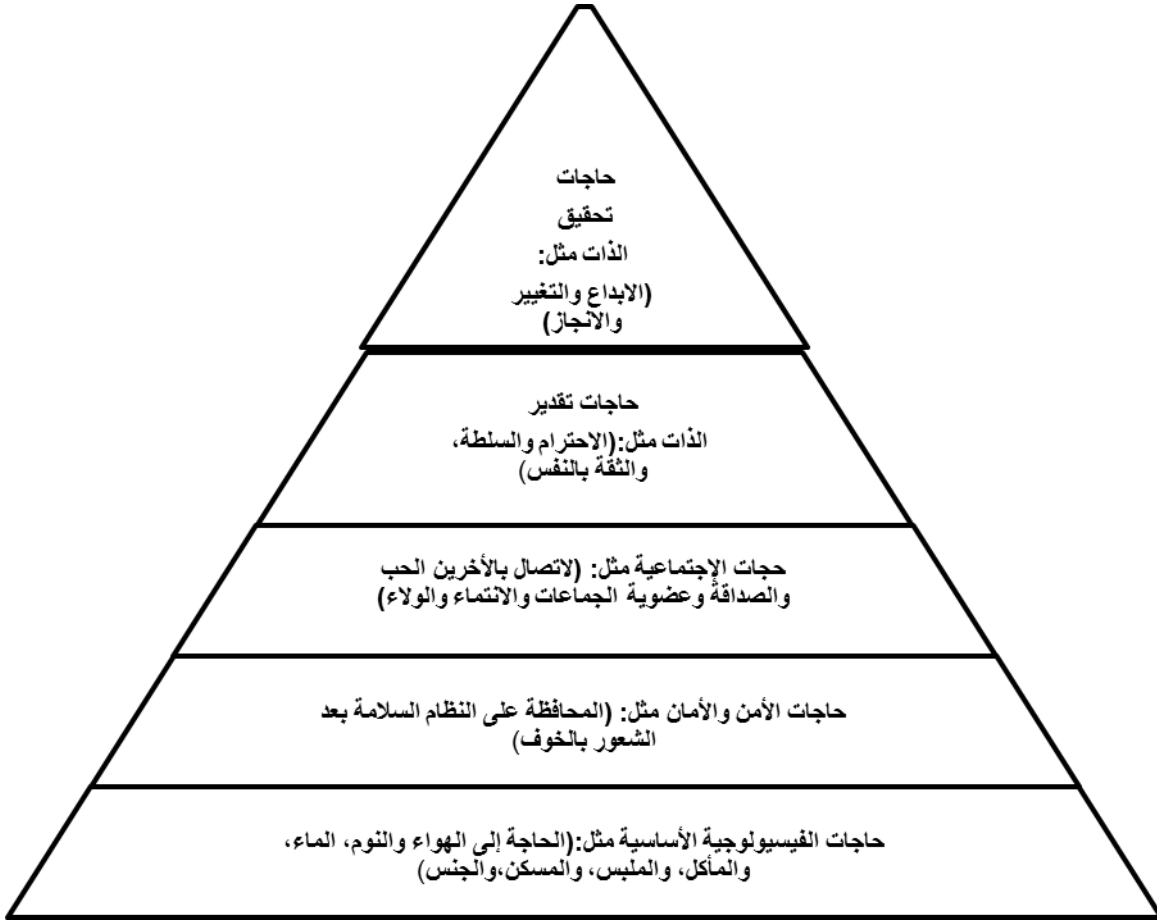
نقد وتقييم النظرية:

إن إشباع الحاجات وفق ما تقدم به "ماسلو" من جانب العدالة التنظيمية يزيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة مما يترتب على هذا زيادة الإقبال على العمل بروح معنوية عالية، ولكن ما سلو أهمل الفروقات الفردية بين العمال لأنه أصبح اليوم المجتمع يقوم على العنصرية أو المكانة التي يحتلها الفرد وسط مجتمعه وهذه المكانة يكونها الفرد بنفسه حتى يكون راض عن عمله.

¹ - أبو نصر، مدحت محمد: الإدارة بالحوافز-أساليب التحفيز الوظيفي الفعال، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 117.

² - محمد سليمان العميان مرجع سابق، ص 140.

الشكل رقم(05): يمثل سلم حاجات لدى ما سلو.



المصدر: أبو النصر مدحت، بناء وتدعيم الولاء المؤسسي، ط(1) دار النشر

ابتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر 2005، ص:58.

3-2 نظرية هرزبرج ذات العاملين:

لقد أوضحت نظرية هرزبرج بأن إشباع الحاجات المرتبطة بمحتوى العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في حين أن العوامل الصحية هي عوامل حيادية أي لا تؤدي إلى الرضا، وإنما تمنع عدم الرضا. (1)

إن الأفراد لديهم مجموعتين من الحاجات، حاجاتهم الأساسية وحاجاتهم كعنصر بشري يتطلب النمو والتطور نفسياً.

العوامل الذاتية كالآداء والتطور في العمل والمسؤولية ترتبط بالرضا وتؤدي إليه، في حين العوامل الخارجية كسياسات المنظمة والإدارة والإشراف والعلاقات بين الزملاء في العمل وظروف العمل المادية تؤدي وترتبط بعدم الرضا.

كما أوضح هرزبرج بأن إزالة العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا ليس معناه حصول رضا لدى الفرد، وليس معناه بالضرورة أن يؤدي إلى رفع الدافعية بل إلى الموقف الحيادي. (2)

● نقد وتقييم النظرية:

إن طريقة البحث التي استخدمت لم تكن معتمدة على أسس علمية في البحث حيث أن الباحثين وجهوا أسئلة للعاملين عن مشاعرهم الإيجابية أو السلبية تجاه العمل ومن خلال مجموعة من الأسئلة اكتشف الباحثون الأحداث التي تؤدي إلى الشعور الإيجابي أو السلبي مع عدم توضيح الباحثون كيف تم هذا التصنيف والتفضيل.

1- سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية" مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط 3، الأردن، 2011 ص 172.
2- محمد سرور الحريري: طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص، 159-160.

2-4 نظرية x و y دوكلاس ماكري كور: (1)

وضع ماكري كور أنماطا مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه، وكيف يتم تحريك هذا السلوك وصف أحدهما بالافتراضات التي تقوم عليها نظرية (x) والآخر بالافتراضات التي تقوم عليها نظرية (y).

• **نظرية (x):** تقوم هذه النظرية على عدد من الافتراضات ومحددات السلوك الإنساني وهي: أن الإنسان (سلبى ولا يحب العمل، لا يريد تحمل المسؤولية في العمل، يفضل أن يكون تابعا، ويفضل دائما أن يجد شخصا يقوده.

تقوم هذه النظرية على عدة اقتراحات حول حقيقة النفس البشرية وأن الفرد يتصف بالصفات التالية: كسول بطبعه ولا يحب العمل، يفتقر إلى القوة ولا يحب تحمل المسؤولية ويفضل ان يقوده الآخرين، لا يهتم بحاجات وأهداف المؤسسة وإنما يفكر بنفسه فقط، يقاوم التغيير، ليس ذكيا و تسهل قيادته من قبل الآخرين.

• **نظرية (y):** تحاول هذه النظرية تقديم فروض أخرى لتفسير بعض مظاهر السلوك الإنساني وهي:

الأفراد لديهم القدرة الطبيعية على تحمل المسؤولية ومواجهة التحديات.

إن المسؤولية مغروسة في جوهر العاملين.

تنظر للعاملين على طبيعتهم كبشر وأنهم لم يخلقوا ضد آمال وأهداف الإدارة.

-وتعبر هذه النظرية عن فلسفة الاتجاه السلوكي وتستند إلى الفرضيات التالية.

العامل لا يكره العمل عادة، و إنما الموقف من العمل يتحدد بعوامل خارجية تجعله راضيا عن العمل أو غير عليه إلا تحت رقابة.

الرقابة الخارجية والتهديد والعقاب ليس الأسلوب المناسب لتوجيه السلوك نحو أهداف المنظمة فالإنسان له القدرة على الرقابة الذاتية بالنسبة للأهداف التي يقتنع بها. (2)

هناك استعداد لدى الفرد لتحمل المسؤولية والسعي إليها والاستجابة للتحفيز و الاستعداد وعلى المنظمة زيادة خبراته لتنمية هذا الاستعداد.

1- محمد حسن حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 130.

1- محمد حسن حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية دار حامد للنشر والتوزيع عمان 2007 ص 130.

مقاومة أهداف المنظمة تتيح لسلوك المنظمة السلبي، والفرد لديه استعداد لقبول تلك الأهداف والالتزام بهاو بقدر ما يتوقعه الفرد من كفاءات و عوائد خاصة تتصل بإشباع حاجة لتحقيق الذات.

القدرة على الإبداع في حل المشكلات هذه الخاصية يتمتع بها كل الأفراد وتختلف من فرد إلى آخر.

الحياة الصناعية تستخدم قدرا محددًا من الطاقات العقلية والجسمية للفرد. (1)

-ونتيجة لهذه الافتراضات فقد سلكت الإدارة اتجاه العاملين سلوكًا ينسجم مع هذه الافتراضات فسلوك المعلم اتجاه طلابه يستند إلى هذه الافتراضات وذلك في النصف الماضي من القرن العشرين وقد كانت الإدارة مجبرة على إتباع أسلوب الإشراف المتشدد والعقاب، حيث كان يعتقد أنه بدون إتباع هذه الأساليب من قبل الإدارة فإن العاملين سيقاومون كل ما يتعلق بالمؤسسة ولا يهتمون سوى بأجرهم فقط. (2)

• نقد وتقييم النظرية:

هذه النظرية اعتبرت أن الفرد بطبعه كسول ولا يعمل إلا في ظل الرقابة الإدارية الصارمة ولذا اعتمدت على الجوانب السلبية للفرد ولم تعطي جانبًا من الأهمية إلى طاقاته الإيجابية. أما نظرية (y) وصفت العامل على أنه إيجابي نحو عمله وأهملت الجوانب السلبية له.

ثامنًا: الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي:

1-الدراسات المتعلقة بالعدالة:

1-1-الدراسات المحلية:

■ الدراسة الأولى: دراسة جبايلي عبد الحق سنة 2014 بدراسة تحت عنوان "عنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي(دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي) وقد كانت هذه الدراسة استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية كلية العلوم الإنسانية جامعة البليدة.

• حيث هدفت هذه الدراسة: إلى محاولة إبراز فاعلية العدالة داخل التنظيمات ومدى تأثيرها فب الولاء التنظيمي لعمالها: وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية والولاء المعياري؟
- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التعاملية والولاء العاطفي؟

1- فتحي محمد أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، السعودية 2008 ص 27.
2- كريم ناصر: مرجع سابق ص 137.

• هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية العدالة الإجرائية والولاء المستمر؟

وجاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والولاء المعياري.
- هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والولاء العاطفي.
- هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والولاء المستمر.
- **منهج وأدوات الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي مع المسح الشامل لمجتمع الدراسة البالغ عدده 70 عامل.
- وتتمثل أهم نتائج البحث فيما يلي:

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية دالة بين كل من أبعاد العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي ومن خلال هذه العلاقة بينت الدراسة النتائج التالية:

- تعتمد الإدارة على ممارسة ضعيفة في مستوى تطبيق العدالة التوزيعية مما جعل العاملين يفتقدون إلى الالتزام الأخلاقي نحوها.
- ضعف استعمال الإدارة الوصية لمعايير وسياسات واضحة في الإجراءات المتخذة اتجاه العاملين (العدالة، الأجر) جعلهم يشعرون بعدم تحقيق أهدافهم داخل المؤسسة وتناقض قيمهم العملية مع قيمها.

■ **الدراسة الثانية:** دراسة سمية جقيدل سنة 2015 بعنوان: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية على عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط) وكانت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة محمد خيضر بسكرة.

• **هدفت هذه الدراسة:** إلى التعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام لدى عينة الدراسة لمتغيرات الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام لدى عينة الدراسة لمتغير المستوى التعليمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام لدى عينة الدراسة لمتغير الإقدمية؟

وجاءت فرضيات الدراسة كالآتي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة لمتغيرات الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة لمتغير المستوى التعليمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة لمتغير الأقدمية.

منهج وأدوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من 256 عامل وقد اختارت 125 عامل بطريقة عشوائية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية هذا الأخير الذي تم التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق، الثبات) واستخدمت المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري واختبار(ت).

تتمثل أهم نتائج البحث فيما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام لدى عينة الدراسة لمتغير الجنس لصالح الإناث.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام لدى عينة الدراسة لمتغير الأقدمية لصالح (1-5سنوات) في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية ومن (5-10سنوات) في مستوى الالتزام.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة لمتغير المستوى التعليمي.

أهم التوصيات:

تجسيد أهم الأساليب لدفع مستوى تطبيق العدالة داخل المؤسسات للوصول إلى تنمية الولاء لعمالها وربط مجمل أهدافها مع أهداف أفرادها من خلال بيئة عمل يسودها التوازن والاستقرار والعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين.

1-2-الدراسات العربية:

■ **الدراسة الأولى:** دراسة قاسم نايف علوان (2007) بعنوان: "تأثير العدالة التنظيمية على انتشار الفساد الإداري" (دراسة ميدانية بالمجمع الإداري سرت ليبيا).

حيث هدفت الدراسة هذه الدراسة: إلى معرفة مدى تأثير غياب كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية على أشكال الفساد الإداري، حيث انطلقت إشكالية الدراسة من التساؤلات التالية:

- ما مستوى درجة إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية في المنظمات العامة محل الدراسة.
- ماهي أكثر أشكال الفساد الإداري انتشارا في عينة الدراسة؟
- هل يؤثر غياب العدالة التنظيمية على انتشار ظاهرة الفساد الإداري في المنظمات العامة محل الدراسة؟

-وجاءت فرضيات الدراسة على الشكل التالي:

- يؤثر غياب العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة على انتشار ظاهرة الفساد الإداري في المنظمات العامة محل الدراسة.

-منهج وادوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أسلوب الدراسة الميدانية التي استخدمت الاستمارة كأداة أساسية إضافية إلى الوثائق والسجلات قسمت الاستمارة إلى جزئين طبقا لمتطلبات البحث.

-مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من 170 فردا يشكلون جميع العاملين في المجمع الإداري، اشتملت العينة على اختيار ثلاثة أقسام من كل جهة عامة واختيرت بطريقة عشوائية بسيطة وقد تم توزيع استمارات لكل قسم وبلغ عدد الاستمارات 90 استمارة.

-وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

• أوضحت نتائج الدراسة أن السبب وراء انخفاض إحساس العاملين بعدالة التوزيع يرجع إلى إحساس العاملين بعدم تناسب مستويات المرتبات والحوافز المالية مع الجهود المبذولة في العمل.

• وأظهرت الدراسة أن أسباب انخفاض إحساس العاملين بعدالة الإجراءات يرجع إلى أن المدير يقوم بجمع المعلومات الكافية والدقيقة قبل اتخاذ القرارات.

• وأوضحت الدراسة كذلك أن إحساس العاملين بعدالة التعاملات كان أعلى من إحساسهم بكل من عدالة التوزيع والإجراءات، وهذا راجع إلى العلاقة الجيدة التي تسود بين المدير ومروؤسيه عند مناقشة القرارات المرتبطة بالعمل خاصة المؤثرة على المستقبل الوظيفي للموظف.

• هناك ارتباط موجب وقوي بين إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية وظاهرة الفساد الإداري وهذا ما يشير إلى فقدان العدالة التنظيمية بين الأفراد سواء ما يتعلق بفقدان الترقية أو التدريب أو المكافآت المالية يؤثر على انتشار ظاهرة الفساد الإداري.

-أهم التوصيات:

- إعادة النظر في سياسات الاختيار والتعيين.
- غرس القيم الأخلاقية الإيجابية داخل المنظمات العامة.
- تقوية وتدعيم الأجهزة الرقابية العامة.

■ **الدراسة الثانية:** دراسة طيف نوري وناظم جواد الزيدي بعنوان: "العدالة في إطار إدراكات العاملين" (دراسة ميدانية بدائرة الصحة ببغداد العراق).

-**حاولت هذه الدراسة:** تحديد أثر الاختلاف في إدراكات العاملين للعدالة التنظيمية في المنظمة قيد البحث، وقد تم اعتماد الإدراك كمتغير تفسيري في حين كانت العدالة بأبعادها متغير إستجابي وتمحورت التساؤلات الفرعية كالآتي:

- هل يتماثل العاملون في المنظمة المعنية بالبحث في إدراكهم لأبعاد العدالة أو أن هناك تباين في إدراكهم؟
- هل هناك تأثير لإدراكات العاملين على أبعاد العدالة؟ وأي الأبعاد أكثر إستجابة لديهم؟ وكيف يمكن قياسها؟

-**فرضيات الدراسة:**

افتترضت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين الإدراك والعدالة التنظيمية على المستوى الكلي، وقد تفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات جزئية:

- هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية والعدالة التوزيعية.
- هناك علاقة ذات دلالة معنوية والعدالة الاجرائية.
- هناك علاقة ذات دلالة معنوية والعدالة التفاعلية.

-**المنهج وأدوات الدراسة:** اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستمارة كعامل أساسي في جمع البيانات والمعلومات بالإضافة إلى إجراء المقابلات مع عينة البحث بالإضافة إلى السجلات الرسمية.

-**مجتمع وعينة البحث:** اختيرت دائرة صحة بغداد وهي إحدى دوائر وزارة الصحة كميدان لتطبيق الجانب الميداني من البحث، واشتملت عينة البحث 51 مديرا وطبيب يشكلون 81% من العدد الكلي البالغ (64).

-**أهم نتائج البحث:**

- إن إدراك العاملين لأهمية العدالة التوزيعية يفوق باقي الاهتمامات بالنسبة للعدالة التفاعلية والعدالة الإجرائية، وهذا يعطي مؤشرا حقيقيا للإدارة القائمة على هذه الدائرة بضرورة أن تكون عادلة في هذا الجانب الذي يدركه الأفراد بشكل كبير ومن ثم اعتماده كعامل دفع وتحفيز في إنجاز وظائفهم.
- خضع جزء مهم من إدراكات المبحوثين لتأثيرات بنية حادة أثرت على انطباعاتهم الإدراكية والنفسية.
- عدم إدراك المنظمة المعنية بالدراسة لأساليب العمل الجماعي وتعزيز رأس المال الاجتماعي والتنظيمي الذي يعد عنصر مهما في خلق رأس المال الفكري.

● لا يوجد هناك جهد إداري يوجه إدراكات العاملين ومهاراتهم الفكرية والأنشطة التنظيمية الأخرى وبخلق نوع من التفاعل بين الخبرات والمعارف الطبية والإدارية.

2-الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

2-1-الدراسات العربية:

✓ الدراسة الأولى: دراسة مخلد بن عياد المطيري، الرضا الوظيفي وعلاقته بأسلوب مواجهة الضغوط النفسية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في العلوم الاجتماعية –جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا-قسم العلوم الإدارية-الرياض2010.

■ هدفت هذه الدراسة: إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأسلوب مواجهة الضغوط النفسية، من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مصادر الضغوط النفسية لدى منسوبي إدارة مرور مدينة الرياض(الضباط والأفراد)؟
- ما أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى منسوبي إدارة مرور مدينة الرياض (الضباط والأفراد)؟

● ما علاقة الرضا الوظيفي بأساليب مواجهة الضغوط؟

ما علاقة مصادر الضغوط بأساليب مواجهة الضغوط؟

● هل هناك فروق في مصادر (الضغوط، أساليب مواجهة الضغوط، الرضا الوظيفي)وفقاً للخصائص الشخصية؟

■ وجاءت فرضيات الدراسة كالاتي:

● توجد فروق دالة بين أفراد عينة الدراسة الذين مستواهم التعليمي ابتدائي والذين مستواهم التعليمي عالي.

● توجد فروق دالة بين أفراد عينة الدراسة الذين مستواهم التعليمي باكالوريا والذين مستواهم التعليمي متوسط.

● توجد فروق دالة بين أفراد عينة الدراسة الذين مستواهم التعليمي ماجستير ودكتوراه والذين مستواهم التعليمي ثانوي.

استخدم الباحث المنهج الوصفي: حيث يعتبر هذا المنهج ملائم لهذا النوع من الدراسات.

أما بالنسبة لأدوات الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة.

■ عينة الدراسة: جميع الضباط والأفراد العاملين الميدانيين، في إدارة مرور مدينة الرياض.

✓ وجاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

● توصلت إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يملكون درجة عالية من الرضا الوظيفي حيث نجد أن أفراد الدراسة برتبة (رائد، مقدم، عقيد) يتمتعون بدرجات رضا وظيفي أكبر من متوسط درجات أفراد عينة الدراسة ذوي الرتب الأخرى، وأن أفراد المجتمع والذين نوع تأهيلهم عالي يتمتعون بالرضا الوظيفي، بدرجة أقل من زملائهم الذين نوع تأهيلهم (شهادة ابتدائية) وأكثر من أفراد العينة الذين نوع تأهيلهم متوسط (ثانوية عامة، دبلوم عالي، شهادة متوسط).

■ الدراسة الثانية: دراسة أحمد عبد الله أبو زايد (2010): مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد 18، العدد 2، ص جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين، يونيو 2010.

✓ هدفت الدراسة إلى التعرف: على علاقة الرضا عن العمل بالتوافق النفسي لدى الأطفال العاملين في المحافظة الوسطى، وللإجابة على ذلك قام الباحث بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

● هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية في مجالات مقياس كل من الرضا عن العمل والتوافق النفسي لدى الأطفال العاملين؟

● هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مقياس كل من الرضا عن العمل لدى الأطفال العاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي (لا يقرأ ولا يكتب، يقرأ ويكتب)؟

● هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مقياس التوافق النفسي عن العمل لدى الأطفال العاملين بين الذين لديهم الرغبة في التعليم والذين ليس لديهم الرغبة فيه؟

✓ وجاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

● توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مقياس كل من الرضا عن العمل لدى الأطفال العاملين.

● توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مقياس كل من الرضا عن العمل لدى الأطفال العاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات التوافق النفسي عن العمل لدى الأطفال العاملين، بين الذين لديهم الرغبة في التعليم والذين ليس لديهم رغبة فيه.
- ✓ **منهج وأدوات الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم مقياس الرضا عن العمل معامل الارتباط، واختبار(ت) للوصول لنتائج الدراسة.
- ✓ **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من 80 طفلاً عاملاً تتراوح أعمارهم ما بين (9-15 سنة) في منطقة دير البلح ومنطقة الزوايدة في المحافظة الوسطى بقطاع غزة.
- ✓ **وأظهرت نتائج الدراسة:** أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مجال الرضا عن العمل و التوافق النفسي، في حين أظهرت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية، وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الرضا عن العمل بين منخفضي ومرتعي المستوى التعليمي، والذين لديهم الرغبة في التعليم والذين ليس لديهم الرغبة فيه، كما أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات التوافق النفسي بين منخفضي ومرتعي المستوى التعليمي الذين لديهم الرغبة في التعليم، والذين ليس لديهم الرغبة في التعلم.

2-2- الدراسات المحلية:

- ✓ **الدراسة الأولى:** دراسة مزيوة بالقاسم، السلطة والرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة سكيكدة (2008-2009)
- **هدفت هذه الدراسة:** إلى معرفة العلاقة بين السلطة والرضا الوظيفي، ومن أجل تحقيق أهدافها قام الباحث بطرح التساؤلات التالي:
- ما علاقة المشاركة في اتخاذ القرارات بالشعور بالانتماء لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية؟
- ما طبيعة الرقابة التنظيمية باستقرار العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية؟
- ما علاقة الرقابة التنظيمية باستقرار العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية؟
- ما علاقة تداخل الصلاحية بين السلطة إدارية وسلطة مهنية بولاء العاملين المؤسسة داخل المؤسسة الاستشفائية؟

✓ تناولت الدراسة ثلاث فرضيات فرعية جاءت كالآتي:

- هناك علاقة دالة بين المشاركة في اتخاذ القرار والشعور بالانتماء لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية .
- هناك علاقة دالة بين طبيعة الرقابة التنظيمية واستقرار العاملين في المؤسسة الاستشفائية.
- هناك علاقة ارتباطية بين تداخل الصلاحيات و مستويات الولاء لدى العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية.

✓ منهج وأدوات الدراسة: استخدام المسح بالعينة، واعتمد على الملاحظة، المقابلة، الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات.

✓ توصلت نتائج الدراسة: إلى عدد من النتائج العامة والجزئية والتي تعكس وتعبر عن طبيعة العلاقة القائمة بين السلطة والرضا الوظيفي.

بحيث يمكن الإشارة إلى أن العلاقة القائمة بين طبيعة السلطة ومستويات الرضا داخل المؤسسة ترتبط ارتباطا وثيقا بالخصائص الديمغرافية للأفراد خاصة عندما يتعلق الأمر بالسن والمستوى التعليمي وطبيعة العمل ، وكذا الأقدمية والمهام المسندة.

✓ الدراسة الثانية: دراسة عيسوي وهيبة: أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر بالقيد - تلمسان (2011-2012)

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام بطرح التساؤلات التالية:

- ما درجة الرضا الوظيفي للأفراد؟
- كيف يؤثر كل من الجانب السلوكي المعنوي والمادي في الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للأفراد؟
- ما هو جانب الثقافة التنظيمية الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي للأفراد؟
- هل تؤثر المتغيرات الديمغرافية على الرضا الوظيفي للأفراد؟

✓ تناولت الدراسة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي للأفراد.
- درجة الرضا الوظيفي للأفراد الشبه طبيين هي منخفضة.

✓ **المنهج المستخدم** في هذه الدراسة هو المنهج الإحصائي الوصفي الإحصائي الوصفي والأدوات المستخدمة هي الملاحظة و الاستبانة.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات.

-وأن الدور الفعال للثقافة التنظيمية يستمد من أهمية الثقافة والوظائف التي تؤديها وأن الرضا عن العمل يعتبر ضمانا لاستمرار القوى العاملة بالمؤسسة وإيجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد.

3-الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي:

دراسة **شيخ سعيدة**، بعنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا للعاملين، دراسة المؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة اكلي أمحمد أولحاج، 2015.

هدفت هذه الدراسة: إلى دراسة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسة ومن أجل تحقيق أهدافها قام الباحث بطرح التساؤلات التالية:

ما المقصود بالعدالة التنظيمية وفيما تكمن أهميتها؟

ما المقصود بالرضا وفيما تكمن أهميته؟

هل توجد علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة، وما طبيعة هذه العلاقة؟

فرضيات الدراسة:

العدالة تتحقق إذا شعر الفرد بأن هناك عدالة في العوائد التي يتحصل عليها، وعدالة الإجراءات التنظيمية المتبعة وأيضا العدالة في التعاملات.

تعتبر العدالة التنظيمية من بين أهم العوامل التي تجعل العامل راض عن وظيفته في المنظمة.

توجد علاقة طردية قوية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للدهن بالبويرة.

منهج الدراسة وأدواته:

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي فاستخدمت المنهج الوصفي لعرض ووصف المفاهيم الخاصة بالموضوع، واستعملت المنهج التحليلي في التعقيب على ما تم وصفه لتحليل الأشكال والجداول الواردة في البحث خاصة المتعلقة ببيانات الاستبيان.

مجتمع وعينة الدراسة:

تم حصر العينة في الدراسة بـ 75 نسخة من الاستبيان على أفراد عينة الدراسة وما أمكن استرجاع 66 استبيان وتم استثناء 4 استبيانات لعدم استكمالها وعدم موافقتهم لشروط القبول، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات المعتمدة 62 استبيان لإجراء المعالجات الإحصائية عليها.

نتائج الدراسة:

توجد علاقة بين جميع أنواع العدالة والرضا، حيث كلما زادت ممارسة العدالة، بأنواعها الثلاثة في المنظمة كلما زاد شعور العاملين بالرضا الوظيفي وهنا تتأكد صحة الفرضية الثانية والقائلة تعتبر العدالة من بين أهم العوامل التي تجعل العامل راض عن وظيفته في المنظمة.

مستوى العدالة كان منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للعدالة التنظيمية 2.49 من 5.

مستوى الرضا للعاملين في المؤسسة الوطنية للدهن كان منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للرضا 2.59 من 5.

لا تؤثر المتغيرات الشخصية والوظيفية المدروسة للعاملين في المؤسسة الوطنية للدهن على درجة إحساسهم بالعدالة.

لا تؤثر المتغيرات الشخصية والوظيفية المدروسة للعاملين في المؤسسة الوطنية للدهن على درجة شعورهم بالرضا الوظيفي.

وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة.

4- مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة أو المشابهة وكما ذكرنا سابقا تعتبر بمثابة إطار أو مرجع يعود إليه الباحث ليستطيع الاستفادة مما توصلت إليه البحوث العلمية، ومن خلال هذا العرض الموجز لبعض الدراسات التي تناولت متغيري (العدالة التنظيمية، والرضا الوظيفي) قد ساعدت هذه الدراسة سواء في الجانب النظري، وذلك من خلال الاستعانة بها في طرح المشكلة بدقة وتحديد المفاهيم وصياغة الفروض بشكل واضح وإرشادنا على المرجع أو الاستعانة بالدراسة في حد ذاتها كمرجع، حيث تم الاستفادة في دراستنا هذه على الكثير من الأطروحات في تحديد المفاهيم والنظريات وكيفية توظيفها وغيرها من النقاط، هذا فيما يخص الجانب النظري، أما من الناحية الميدانية ساعدت هذه الدراسات في التعرف على المنهج المستخدم، حيث كانت جل الدراسات تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى أدوات الدراسة والعينة، ولهذا ارتأينا للإحاطة بالدراسات التي اهتمت بالعدالة التنظيمية، الرضا الوظيفي، حيث كانت كل دراسة تم اختيارها بالنسبة للمتغيرين تشمل على بعد أو مؤشر يخص دراستنا.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

بعد التعرض للجانب النظري لدراسة العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي في مستشفى يوسف دمرجي بتيارت، والذي تم اعتماده كإطار مرجعي مساعد في الدراسة الميدانية، سيتم في هذا الجانب تناول الطرح المنهجي، والذي يعتبر الأساس في تصميم البحوث العلمية، هذا الطرح يشير إلى مجموعة من الإجراءات المنهجية، إذا من خلاله يتم توضيح مجالات الدراسة وإبراز المنهج المستخدم في الدراسة وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على أدوات منهجية، منها الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، وكذا تحد عينة الدراسة ومواصفاته، وذلك بغية الإجابة على التساؤلات المطروحة للوصول إلى نتائج دقيقة وصحيحة.

أولاً: مجالات الدراسة:

يعد مجال الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث يتفق كل المستخدمين لمناهج البحث الاجتماعي، إن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي: المجال المكاني، الجغرافي، الزماني.

1- المجال المكاني:

يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني، أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية دمرجي بتيارت.

تقع شمال ولاية تيارت محاذية لملاعب أيت عبد الرحيم يحدها من:

من الشمال: حي بوهني محمد.

الجنوب: ملعب أية عبد الرحيم.

الغرب: مصلحة الأمراض العقلية.

الشرق: حي الهاشمي.

حيث تم بنائها في 1958-وتقدر مساحتها ب 3989 كلم، وتضم 17 مصلحة، نذكر منها: الطب الداخلي، الأمراض الهضمية، طب الأمراض المعدية، طب الأطفال، طب جراحة العظام، الأمراض الصدرية، أمراض الكلى، الطب الشرعي، الجراحة العامة، والاستعجالات.

لمحة تاريخية عن المؤسسة العمومية الاستشفائية: تبنى القطاع الصحي نهج المؤسسات الاشتراكية المكونة من مجموعة من الوحدات الصحية، ثم تحولت إلى مؤسسات ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

التعريف بالمؤسسة: هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، تتكون المؤسسة الاستشفائية من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي بلدية واحدة أو مجموعة بلديات، تحدد المشتريات المادية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

مهام المؤسسة الاستشفائية:

تناولت المادة 04 من المرسوم التنفيذي 07-140، مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية بالسكان، وتتولى على الخصوص المهام التالية:

ضمان تنظيم و برمجة وتوزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفاء.

ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

تكوين مستخدمي المصالح الصحية والطاقم الطبي والشبه طبي على أساس إتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

تمتاز المؤسسات العمومية الاستشفائية عن غيرها من المؤسسات الأخرى بمجموعة من الخصائص:

نقص أو انعدام الحراك الوظيفي.

العمل في المستشفى يحتاج إلى درجة عالية من التخصص.

تتميز بازدواجية سلطة الجهاز الإداري، وسلطة الجهاز الطبي.

تتميز بنظام الخدمة المستمرة على مدار الساعة.

الهيكل الإداري لمستشفى يوسف دمرجي (بتيارت):

يشتمل التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، الموضوع تحت سلطة المدير الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال، على ما يأتي:

المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تشتمل على ثلاث (03) مكاتب.

مكتب الميزانية والمحاسبة.

مكتب الصفقات العمومية.

مكتب الوسائل العامة والهيكل.

المديرية الفرعية للموارد البشرية: تشتمل على مكاتب (02).

مكتب تسيير الموارد البشرية.

مكتب التكوين.

المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تشتمل على ثلاثة (03) مكاتب:

مكتب القبول

مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و تجهيزات المرافقة: تشتمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة على مكاتبين (02):

مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

2- المجال البشري: ويعتبر المجال البشري هو المجتمع الأصلي الذي تطبق على أفراده مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية والواقعية منهم.

ويتكون مجتمع الدراسة من (671) مفردة تمثل عدد العمال الإجمالي من الجنسين حيث يتوزعون على أربع فئات سوسيو مهنية وهي:

سلك الأطباء: (طبيب أخصائي (37)، طبيب عام (13)، صيدليين، (05)، جراحين أسنان (01).)

سلك الممرضين(333)، سلك الأسلاك المشتركة (إدارة) 38،

سلك مصالح التقنية والعامّة (122)،(العمال المهنيين (22)، أعوان الأمن (40)، المتعاقدین (60).

3- المجال الزمني:

المقصود بالمجال الزمني المدة أو الفترة الزمنية التي استغرقها العمل الميداني، بمستشفى يوسف دمرجي، وتجدر الإشارة إلى أن المدة التي استغرقتها الدراسة استمرت شهر امتدت من 2018-02-06 إلى 2018-03-06، حيث قسمت هذه المرحلة إلى أربعة مراحل:

المرحلة الأولى: في يوم 2018-02-06 كانت عبارة عن زيارة استطلاعية إلى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت، حيث قمنا بمقابلة رئيس الموارد البشرية من أجل إمضاء التصريح لإجراء البحث الميداني، لكن للأسف لم يتم قبولنا، نظرا لوجود متربصين في هذا اليوم وطلب من العودة في آخر.

المرحلة الثانية: يوم 2018-02-07 عدنا إلى المؤسسة من أجل إمضاء التصريح ولكن في هذا اليوم تم أيضا رفضنا من قبل رئيس الموارد البشرية وطلب من العودة في يوم آخر، فذهبنا إلى المدير وقام بإمضاء التصريح لإجراء الدراسة الميدانية وقام بتوجيهنا إلى رئيس مصلحة الموارد البشرية من أجل تزويدنا بالمعلومات الكافية عن المؤسسة لكنه رفض تقديم أية معلومة بحجة أنه ليس المسؤول.

المرحلة الثالثة: يوم 2018-02-20 توجهنا إلى أحد أقاربنا يعمل صيدلي بالمشفى لكي يتحدث مع رئيس الموارد البشرية من أجل تزويدنا بالمعلومات التي نحتاجها، وبعدها اتصل به وافق أن يزودنا بالمعلومات التي تساعدنا في بحثنا، حيث أنه حدثنا عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والموقع الجغرافي وقام بتزويدنا بمعلومات عن العدد الإجمالي لمجتمع البحث ومختلف المصالح الموجودة بالمشفى.

المرحلة الرابعة: يوم 2018-02-05 في هذه المرحلة عدنا من أجل توزيع الاستمارات، فوجدنا تحذيرات من أجل استقبال وزير الصحة والكل كان منشغل حيث أنهم رفضوا الإجابة على الاستمارات وطلبوا منا تركها والعودة في اليوم الموالي من أجل استلامها فتركنا 20 استمارة.

المرحلة الخامسة: يوم 2018-02-06 في هذه المرحلة استرجعنا 30 استمارة التي تركناها، وقمنا بتوزيع 50 استمارة كانت موزعة على مختلف المصالح حيث وزعنا 10 استمارات في مصلحة الأمراض المعدية وكانت استمارة بالمقابلة وذلك نظرا لعدم فهم بعض الأسئلة، وتركنا 10 استمارات في مصلحة الطب الداخلي، 05 في مصلحة الأمراض

الهضمية، 05 في مصلحة الطب الداخلي، الأمراض الصدرية، 05 مصلحة الكلى، 05 مصلحة الاستعجال، 05 مصلحة الجراحة العامة، 05 مصلحة طب الأطفال.

المرحلة السابعة: يوم 07-02-2018 في هذه المرحلة قمنا باسترجاع الاستثمارات المتبقية.

ثانيا: المنهج المستخدم:

مما لا شك فيه أن نوع الدراسة وأهدافها هي عوامل أساسية في تحديد المنهج المستخدم، في أي دراسة علمية كانت، إذ يعرف المنهج الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية والحقلية لتصنيفها وتحليلها وتنظيرها، والمنهج يخدم المعرفة العلمية فلا معرفة علمية دون منهج. (1)

-ولهذا يعتبر المنهج بمثابة العمود الفقري لكل بحث علمي نظرا لما يقدمه الباحث من إشارات خلال دراسته للموضوع.

-ولقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، على أنه منهج يعتمد الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً، أو كميًا، فالتعبير الكيفي يحقق لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى. (2)

كما تعتبر الطريقة الوصفية طريقة منظمة لدراسة الحقائق الراهنة، المتعلقة بالظاهرة أو أحداث أو موقف، أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة، أو التحقق من صحة حقائق قديمة.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

تمثل أدوات جمع البيانات الحلقة الأساسية في بناء أي دراسة ميدانية ولجمع الحقائق والمعلومات حول موضوع الدراسة اعتمدنا على الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، الاستبيان.

1- إحصان محمد حسن، مناهج البحث العلمي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص11.
2- عمار بحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر، 2009، ص 138.

الملاحظة:

تعرف أنها نشاط يقوم به الباحث خلال المراحل المتعددة التي يمر بها في بحثه فهو يجمع الحقائق التي تساعده على تعيين المشكلة وتحديدها وذلك عن طريق استخدامه الحواس. (1)

وتعد الملاحظة إحدى الأدوات الأساسية لجمع البيانات في البحوث النوعية، وتكون الملاحظة ضرورية لوجود بعض المواقف التي يصعب على الباحث استخدام الوسائل الأخرى لجمع البيانات فيها، تتطلب الملاحظة مهارات محددة على الباحث أن يتقنها حتى يتمكن من إجراء الملاحظة الجيدة التي هي وسيلة أساسية لجمع البيانات المطلوبة. (2)

الجدول رقم (01) يمثل شبكة ملاحظة.

التكرار	التاريخ	التوقيت	المكان	موضوع الملاحظة
4مرات.	2-4-2018.	09:30 إلى 11:00	-مكتب مصلحة المستخدمين.	-تأخر (عدم احترام مواعيد الدخول).
3مرات	2-20-2018	14:00	-مصلحة الإستعجالات، المصلحة العامة، قاعات المرضى.	-سوء المعاملة بين فرق العمل
عدة مرات	3-5-2018.	12:00	-مصلحة التوليد، ومصلحة الإستعجالات.	-انعدام النظافة
3مرات	3-5-2018	11:00	-مصلحة الجراحة	-الأجهزة واللوازم الطبية قديمة.

¹- خالد أحمد فرحات المشهداني، رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، مناهج البحث العلمي، د.ط، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 43.

²- ماجد محمد الخياط، أساسيات البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية، د. ط، دار الرابية للنشر والتوزيع، 2009، ص 243-244.

المقابلة:

تعرف على أنها أداة بحث علمية تختلف عن الأنواع الأخرى من المقابلات، مثل مقابلات المصادفة، أو المقابلات التي يجريها الباحثين مع بعض الأشخاص ويمكن تعريفها بأنها اجتماعات بين الباحث أو بعض مساعديه، وبين الشخص المطلوب الحصول على بيانات منه فهو وسيلة لجمع المعلومات بالاعتماد على تبادل الحديث بين الباحث والمبحوث. (1)

وهناك من عرفها بأنها: هي محادثة موجهة أي أنها ليست لمجرد الرغبة في المحادثة ذاتها يقوم بها الفرد مع فرد آخر أو مع أفراد، بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والعلاج، وهي أداة لجمع المعلومات التي الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث أو اختيار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث للمستجيب وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة للإجابة عنها وتعتبر المقابلة استبياناً شفويًا. (2)

وقد اعتمد الباحث على المقابلة الحرة أثناء دراسته الميدانية وقام بأربع مقابلات (مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية، مقابلة مع صيدلي بالمستشفى، مع ممرضة في مصلحة الطب الداخلي، مع ممرضة في مصلحة طب الأمراض الهضمية).

الاستبيان:

يعني في اللغة العربية أن تطلب من شخص ما أن يبين عن موقعه أو رأيه أو معلوماته بشأن موضوع معين، ويأخذ الاستبيان بمعناه الاصطلاحي شكل استمارة تحتوي عدداً من الأسئلة المصممة بطريقة منظمة حول موضوع معين وتوجه إلى مجموعة أو عينة محددة من الأفراد ليجيبوا عنها يبدون إجاباتهم بأنفسهم. (3)

نظراً لما اكتسبناه عند نزولنا إلى الميدان والتعرف على المكان والعمال والمسؤولين عن طريق اللقاءات التي أجريناها وما لاحظناه تم تصميم الاستبيان حيث قسمناه إلى ثلاثة محاور محور خاص بالبيانات الشخصية، محور العدالة التنظيمية، محور الرضا الوظيفي.

1- أحمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، والإدارية، ط 2، دار صفاء للنشر والتوزيع 2007، ص 108.

2- محمد خليل عباس وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط 3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011، ص 238.

3- إبراهيم البيومي غانم، مناهج البحث وأصول التحليل في العلوم الاجتماعية، د ط، مكتبة الشروق الدولية، 2007، ص 108.

المحور الأول: اشتمل على معلومات عامة عن عينة الدراسة من حيث (الجنس، العمر، الأقدمية، الأجر).

المحور الثاني: اشتمل على مجموعة من العبارات تقيس أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية).

المحور الثالث: احتوى على مجموعة من العبارات تقيس أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن فريق العمل، الرضا عن ظروف العمل).

ولتحديد مستوى التقدير أعطى الباحث الدرجة (01) للإجابة (معارض بشدة)، (02) (معارض بشدة)، (03) (محايد)، (04) (موافق)، (05) (موافق بشدة).

الجدول رقم (02) يبين وصف الاستبيان.

المتغير	البعد	ترتيبه	ارقام عباراته
العدالة التوزيعية	العدالة التوزيعية	الأول	من 1 إلى 5
	العدالة الإجرائية	الثاني	من 6 إلى 9
	عدالة التعاملات	الثالث	من 10 إلى 14
الرضا الوظيفي	الرضا عن ظروف العمل	الأول	من 1 إلى 4
	الرضا عن الوظيفة	الثاني	من 5 إلى 8
	الرضا عن فريق العمل	الثالث	من 9 إلى 12

رابعاً: عينة الدراسة:

العينة هي الجزء الذي يمثل المجتمع الأصلي أو النموذج الذي يجري الباحث مجمل و محور عمله عليه و لا يمكن ان ينجح البحث الا اذا كان الباحث يستخدم اساليب خاصة في اختيار العينة وان الباحث عند دراسته للأفراد و المجتمعات لا يستطيع ان يأخذ كافة الافراد او المجتمع بأسره للدراسة لان هذا يتطلب جهد ووقت و تكاليف مادية كبيرة و لهذا اختار الباحث عينة محددة من هذا المجتمع لدراسته، فكلما زاد المجتمع الأصلي كلما قلت النسبة وكلما قلت النسبة زاد المجتمع الأصلي للعينات.¹

-تعتبر العينة من أهم الخطوات التي يلجأ اليها الباحث الاجتماعي والتي تحمل كل الخصائص و المميزات التي تمثل مجتمع المدروسين، وعلى هذا الأساس تم اختيار العينة القصدية في هذه الدراسة، وهذا الاختيار لم يكن بطريقة اعتباطية بل هو مبني على المبررات العلمية و الواقعية حيث تمثل المجتمع الكلي للدراسة ب 671 عامل و عاملة بمستشفى يوسف دمرجي من مختلف الفئات المهنية، نظرا لهذا التعدد في الفئات المهنية وكبر حجم المجتمع الأصلي للدراسة ونظرا أيضا لضيق وقت الباحث وتطلب ذلك جهد ووقت كبير قام الباحث باختيار فئة الممرضين بما يتناسب ووقت الدراسة وإمكانياتها.

واعتمد الباحث في الدراسة الحالية على العينة القصدية لمجتمع الدراسة على عينة عددها 70 ممرض(ة) في مستشفى يوسف دمرجي بتيارت، من أصل 333 ممرض(ة)، وأثناء توزيع استمارة المقياس تم استرجاع 65 استمارة من أصل 70.

¹خالد احمد فرحات المستهداني، راند عبد الخالق عبد الله لعبيدي، **مناهج البحث العلمي**، دار الايام للنشر و التوزيع، عمان ص 299،

خامسا: خصائص العينة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا للمتغيرات (الجنس، السن، الشهادة، الأقدمية، الأجر)

الجدول رقم: (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الجنس
46.2%	30	ذكر
53.8%	35	أنثى
100%	65	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 30 مفردة بنسبة 46.2% ذكور، فيما 35 مفردة بنسبة 53.8% إناث.

وهنا يتضح أن نسبة الإناث أكبر من الذكور، ولكن بنسبة قليلة نوعا ما وهذا ما يعكس التحولات السوسيو الثقافية التي شهدتها البلاد، وتغير ملامح التوظيف والمترشحين للوظائف أغلبهم إناث وذلك قد يكون سببه أن الذكور لا يلتحقون بمناصب الشغل مباشرة بعد التخرج لأن هناك الالتزام بتأدية الخدمة الوطنية، بالإضافة إلى ذلك أن معظم الذكور يفضلون العمل في القطاع الصناعي، والقطاع العسكري وهذا ما يعطي أفضلية للإناث عند تقديم ملفات وطلبات التوظيف في المؤسسات العمومية.

ومن خلال الفروق التي تتضح معالمها في الجدول أعلاه أن نسبة الإناث مرتفعة بنسب متقاربة لعل ذلك قد يكون سببه أن بعض المصالح في المستشفى تتطلب العنصر النسوي، مثل مصلحة طب النساء، مصلحة التوليد.

الجدول رقم: (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة السن
30.8%	20	أقل من 30 سنة
30.8%	20	من 30 إلى 39 سنة
27.7%	18	من 39 إلى 49
10.8%	7	أكثر من 50 سنة
100%	65	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية المبينة في الجدول رقم (02) نلاحظ أن الممرضين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة، والذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 39 يمثلون أعلى نسبة حيث كانت متساوية لكلى الفئتين بنسبة 30.8% ل 20 مفردة من مجتمع البحث وهم شباب، وتليها نسبة 27.7% ل 18 مفردة من عينة البحث تتراوح أعمارهم من 39 إلى 49 سنة وهم من الشريحة المتوسطة العمر، في حين نجد أن أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة يمثلون أقل نسبة وتقدر ب 10.8 مفردة، وهم على مشارف التقاعد أو لهم الأحقية في التقاعد. وتعود ارتفاع نسبة الممرضين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة والذين أعمارهم من 30 إلى 39، لكون هذه الفئة العمرية أكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل، وتنتم بالنشاط والحيوية مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، بالإضافة إلى ذلك قد يكون سببه تطبيق قانون التقاعد الجديد حيز التنفيذ.

الجدول رقم (05) يمثل أفراد العينة حسب الشهادة من غير مهنة التمريض.

النسبة		التكرار		نعم
24.6	%9.2	06	تقني سامي	
	%9.2		ليسانس	
	%4.6		ماستر	
	%1.5		ماجستير	
%75.4		49		لا
%100		65		

من خلال الجدول رقم (05) يتضح أن أغلبية أفراد العينة يملكون شهادة التمريض حيث بلغت نسبتهم %75.4 مثلتها 49 مفردة، في حين ما نسبته %24.6 مثلتها 16 مفردة لديهم شهادات أخرى من غير مهنة التمريض، ويمكن تفسير هذه النتائج المتحصل عليهم أن الذين لديهم شهادات أخرى من غير مهنة التمريض لم يجدوا مناصب شغل تتوافق مع مؤهلاتهم العلمية، وهذا ما صرح به ممرض من مصلحة طب الأمراض الهضمية أنه متحصل على شهادة ليسانس لغة فرنسية وأنه اجتاز عدة مرات مسابقة الأساتذة ولم ينجح وهذا ما دفعه إلى الاشتغال كممرض بعد تحصله على شهادة التمريض.

الجدول رقم: (06) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الأقدمية في العمل
43.1%	28	أقل من 10 سنوات
30.8%	20	من 10 إلى 20 سنة
26.2%	17	أكثر من 20 سنة
100%	65	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (05) ان عدد الممرضين الذين يقل وجودهم عن 10 سنوات كانت أعلى نسبة، حيث قدرت بـ 43.1% لـ 28 مفردة من عينة البحث وتلتها نسبة 30.8% لـ 20 فرد من الذين يتراوح وجودهم بالمستشفى من 10 إلى 20 سنة، أما 17 فرد يفوق وجودهم 20 سنة فأكثر بالمستشفى وهي نسبة قليلة جدا قدرت بـ 26.2% ما يعكس أن جميع الممرضين تقريبا لا تتجاوز أقدميتهم 10 سنوات والكثير مهم قد وظف حديثا، وتشير القلة القليلة التي تتجاوز أقدميتهم 20 سنة ومثلتها 17 مفردة من عينة البحث وذلك يمكن أن يكون راجع للتقاعد المبكر.

الجدول رقم: (07) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر.

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الأجر
46.2%	30	أقل من 3600.000
36.9%	24	من 3600.000 إلى 3900.000
16.9%	11	أكثر من 5500.000
100%	65	المجموع

من خلال الجدول رقم (07) المبين أعلاه يتضح أن أعلى نسبة سجلت بـ 46.6% مثلتها 30 مفردة من أفراد عينة البحث يتقاضون أجر أقل من 3600.00 ما يعكس أن أغلبية الممرضين تابعين لعقود ما قبل التشغيل وهذا ما صرح به بعض الممرضين أثناء إجراء المقابلة معهم، كما أن خبرتهم لا تتجاوز 10 سنوات، لتليها نسبة 36.9% لـ 24 مفردة يتقاضون أجر من 3600.00 إلى 3900.00، ونجد أقل نسبة قدرت بـ 16.9% مثلتها 11 مفردة يتقاضون أجر أكثر من 5500.00، وهذا راجع إلى أقدميتهم في المستشفى وطبيعة المهام التي يقومون بها.

سادسا: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

إن طبيعة الدراسة تقتضي تقنيات وأساليب إحصائية التي بمقدورها إعطاء مؤشرات لمساعدتنا على تفسير وتحليل الظاهرة، وقد اعتمدنا في دراستنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: لحساب متوسطات عبارات الاستمارة. الانحراف المعياري: لحساب التشتت.
- معامل الارتباط بيرسون: لحساب الارتباط.
- اختبار (ت): لتقدير صدق المقارنة الطرفية لعينتين مستقلتين.

الفصل الثالث: عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد عملية جمع البيانات التي أجاب عليها أفراد العينة، تأتي عملية تفرغ وتحليل البيانات في جداول إحصائية من خلال حساب النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري للوصول إلى المرحلة الأخيرة من البحث، والتي يتم من خلالها عرض البيانات بغرض تفسيرها واستخلاص النتائج النهائية وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا الفصل.

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1- عرض وتحليل نتائج اتجاهات المبحوثين نحو أبعاد متغيرات الدراسة
1-1 عرض وتحليل نتائج اتجاهات المبحوثين نحو أبعاد العدالة التنظيمية:

حددت الباحثة ثلاث أبعاد لاتجاه العدالة التنظيمية لدى هيئة ممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت وهي (العدالة التوزيعية، الإجرائية، التعاملية)

• **البعد الأول: العدالة التوزيعية**

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة التوزيعية وتم قراءة الجدول بترتيب تنازلي بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم(08)

الجدول رقم(08): يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد "العدالة التوزيعية"

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	يتناسب اجري مع مؤهلاتي العلمية	19	26	06	14	00	2.23	1.10
	النسبة	%29.2	%40	%9.2	%21.5	%0		
02	يتناسب أجري مع المسؤوليات الموكلة لي	8	10	3	29	15	2.33	1.26
	النسبة	%35.4	%24.6	%18.3	%23.1	%3.1		
03	يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع خبرتي المهنية	28	18	10	09	00	2.00	1.07
	النسبة	%43.1	%27.7	%15.4	%13.8	%0		
04	يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع الجهد الذي أبذله في العمل	33	14	08	07	03	1.96	1.22
	النسبة	%50.8	%21.5	%12.3	%10.8	%4.6		
05	التعويض على المجهودات التي أبذلها في العمل مناسب	26	21	11	05	02	2.01	1.08
	النسبة	%40	%32.3	16.9%	%7.7	%3.1		
	المتوسط العام للبعد						2.10	1.14

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم(08) يظهر أن المتوسطات الحسابية لعبارة بعد العدالة التوزيعية تراوحت بين (2.33-1.96) باتجاه سلبي، حيث حصلت العبارة رقم (02) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب 2.33 وانحراف معياري 1.26، وكانت نسبة الأفراد الذين عارضو بشدة على توافر هذا العنصر بنسبة 35.4% وتليها نسبة 24.6% معارضين عن تواجد هذا العنصر، وجاءت العبارة رقم (01) "يتناسب

أجري مع مؤهلاتي العلمية" في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدر بـ 2.33 وانحراف معياري بـ 1.1، حيث كانت نسبة الافراد الذين عارضو عن توافر هذا العنصر 40% والتي تمثل أعلى نسبة من إجابات المبحوثين، لتأتي بعد ذلك العبارة رقم (05) "التعويض على المجهودات التي أبذلها في العمل مناسبة" في المرتبة الثالثة والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.01 وانحراف معياري 1.22، وكانت نسبة الأفراد الذين عارضو بشدة عن توافر هذا العنصر 40% من مجتمع البحث، وحصلت العبارة رقم (03) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره 1.96 وانحراف معياري 1.22، وكانت نسبة الأفراد الذين أجابوا بمعارض بشدة عن توافر هذا العنصر 40%، وتليها العبارة رقم (04) "يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع الجهد الذي أبذله في العمل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 1.96 وانحراف معياري 1.22، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين عارضوا بشدة عن توافر هذا البعد 50%. وكننتيجة عامة لعبارات بعد عدالة التوزيع فقد حصلت على متوسط حسابي مقداره 2.10 وانحراف معياري مقداره 1.14، وهذا ما يعكس ضعف شعور المرضين نحو بعد عدالة التوزيع باتجاه سلبي.

ويمكن للباحث أن يرجع سبب هذه النتائج المتحصل عليها وقيم المتوسط الحسابي ضعيفة وسلبية ودرجة تشتت قيم الانحراف المعياري، إلى شعور المرضين بعدم عدالة توزيع المهام والنشاطات حسب قدراتهم كان بدرجة ضعيفة، وهذا ما يدل على أن أغلبية المرضين بمستشفى يوسف دمرجي غير راضين عن الاجر الذي يتقاضونه مقابل المسؤوليات التي يقومون بها، وما يؤكد ذلك إجابات بعض المرضين من مختلف المصالح، الذين كانوا يتذمرون من الأعباء والمسؤوليات الملقة على عاتقهم، وأنهم يقومون بأعمال تفوق طاقاتهم "فمرض من مصلحة الاستعجالات" صرح بأنه غير راض عن الأجر الذي يتقاضاه وانه لا يسد متطلبات الحياة وذلك بسبب غلاء المعيشة، فهو يراه أنه غير مناسب مقارنة مع المسؤوليات التي يقوم بها مثل: - بعض الأحيان تحدث نزاعات بين المرضين ومرافقي المرضى وبذلك يكون له دور في تهدئة الأوضاع، ويعمل ساعات إضافية خاصة المناوبات الليلية فوق الحجم الساعي دون زيادة في الأجر أو تقديم حوافز وبذلك فهو يشعر بعدم العدالة في توزيع المسؤوليات.

كما تعكس النتائج المستوى المنخفض لمدى إحساس الموظفين بعدم العدالة في توزيع الأجر حسب الجهد الذين يبذلونه، كان بدرجة ضعيفة إلى حد ما وهذا يدل على عدم رضاهم عن الأجر الذي يتقاضونه، وهذا ما اكدته بعض المقابلات التي كانت مع بعض المبحوثين، أن أجرهم لا يعادل المجهودات التي يبذلونها ولم يكن مناسب أولاً: لأن المهام التي يقومون بها كثيرة، ثانياً: انخفاض القدرة الشرائية وغلاء المعيشة يشعر المرضين بضياع مجهوداتهم من أجل تحقيق الكفاية المادية التي تنعكس على اوضاعهم، وبذلك يرون أنه لا توجد عدالة وأن هناك ظلم في توزيع الأجور، وأنهم لا

يتلقون تعويض على المجهودات التي يبذلونها وهذا ما دفعهم إلى مقارنة معدل مدخلات ومخرجاتهم إلى معدلات ومخرجات سواهم من الأفراد في مؤسسات أخرى، ليكونوا شعور معيناً اتجاه توفر العدالة وهذا بالتحديد ما توصل إليه "سييتي آدمز" من خلال طرحه لنظرية العدالة (المساواة)، أن الفرد إذا وجد أن هناك عدالة في توزيع الحوافز، سيرتفع مستوى رضاه عن العمل وتزداد دافعيته والعكس يحدث دائماً عندما يكون هناك عدم عدالة، إذ يشعر الفرد بالتوتر والقلق مما يؤدي إلى تبني سلوكيات معينة، من تقليل الجهود المبذولة من قبله أو تغيير مستوى الاداء.

بالإضافة إلى ذلك كانت نتائج العبارة (05) سلبية لدى فئة من الممرضين ان الاجر الذي يحصلون عليه لا يتوافق مع خبرتهم ومؤهلاتهم العلمية، وهذا ما صرحت به إحدى الممرضات أثناء إجراء المقابلة معها، أنها متحصلة على شهادة أخرى من غير مهنة التمريض (ماجستير هندسة دولية) فهي ترى أن هذه الشهادة لو اشتغلت بها في مؤسسة أجنبية لكان الأجر الذي تتقاضاه أكثر، كما كانت لنا مقابلة مع ممرض من مصلحة الإستعجالات وهو الآخر كان غير راض عن الاجر الذي يتقاضاه مقارنة بخبرته وأقدميته بالمشفى، فقد أكد أنه اشتغل لمدة 10 سنوات، وهو لا يزال تابع لعقود ما قبل التشغيل، وعلى ما يبدو أن الإشكال يرجع إلى قلة الحوافز المادية، والحوافز المعنوية وعليه وبشكل عام شعور الممرضين بعدالة التوزيع بمستشفى يوسف دمرجي تيارت كان سلبي وضعيف.

• البعد الثاني : العدالة الإجرائية:

تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة الإجرائية وتم قراءة الجدول بترتيب تنازلي بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم(09).

الجدول رقم (09): يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد " العدالة الإجرائية"

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تميز القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة باحترام القانون الداخلي للمؤسسة	12	06	10	29	08	3.23	1.32
		النسبة	%18.5	%9.2	%15.4	%44.6		
02	يتخذ رئيس المصلحة قراراته اعتمادا على معلومات كافية	09	13	11	28	04	3.07	1.20
		النسبة	%13.8	%20	%16.9	%43.1		
03	لا تفاجوني القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة بحقي	07	06	10	38	04	3.40	1.10
		النسبة	%10.8	%9.2	%15.4	%58.4		
04	يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل الموظفين بدون استثناء	26	22	08	07	02	2.03	1.11
		النسبة	%40	%33.8	%12.3	%10.8		
1.18	المتوسط العام للبعد							2.93

من خلال الشواهد الإحصائية المبينة في الجدول رقم(09) يظهر أن المتوسط الحسابي لبعد العدالة الإجرائية سلبي ولكن بنسبة قليلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.93 والانحراف المعياري 1.18، حيث جاءت العبارة رقم (03) "لا تفاجوني القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة بحقي" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مقداره 3.40 وانحراف معياري قدر بـ 1.10، وبلغت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر 58% باتجاه إيجابي لتليها العبارة رقم(01) في المرتبة الثانية "تتميز القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة باحترام القانون الداخلي والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.23 انحراف معياري قدر بـ 1.32 حيث كانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر 44.6% والتي كانت نتائجه إيجابية، كما جاءت العبارة رقم (02)"يتخذ رئيس المصلحة قراراته اعتمادا على

معلومات كافية" في المرتبة الثالثة والتي كانت نتائجها إيجابية حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3.07 وانحراف معياري مقداره 1.20، وهذا ما يفسر رضاهم حيث بلغت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر 43.1%، وتليها العبارة رقم (04) في المرتبة الأخيرة باتجاه سلبي حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2.03 الانحراف المعياري بـ 1.11 وكانت نسبة الأفراد الذين عارضوا على توافر هذا العنصر 40%، وكننتيجة عامة لعبارات بعد العدالة الإجرائية كان سلبي بدرجة قليلة نوعاً ما، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره 2.93 وانحراف معياري قدر بـ 1.1.

فمن خلال النتائج المتحصل عليها يظهر للباحثة أن اتجاه الممرضين نحو العدالة الإجرائية كان إيجابياً وهذا ما بينته نتائج المتوسطات الحسابية للعبارات (01)، (02)، (03) وهذا ما يشير إلى أن الإدارة تطبق القرارات الوظيفية بطريقة، منطقية مرضية وفق معلومات كافية بالإضافة إلى أن معظم القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة تتميز باحترام القانون الداخلي للمؤسسة ومعظم قراراته لا تفاجئهم، فبالرغم من أن إجابة المبحوثين كانت إيجابية في تطبيق الإدارة لتلك القوانين بصرامة، إلا أنها لا تطبق على كافة الممرضين وأن هناك تحيز ولا معيارية في تطبيق تلك القوانين، وهذا ما بينته نتائج العبارة رقم (04) التي كانت نتائجها سلبية فمعظم عينة البحث غير راضين فهم يرون أن تلك القرارات المتخذة لا تطبق على جميع الممرضين بالمستشفى فحسب رأيهم، أن هناك نوع من التحيز فنسبة كبيرة من المبحوثين يظهرون استياءهم وعدم رضاهم وعدم رضاهم على القواعد والقوانين التنظيمية حيث يرون أنه يتم تطبيقها على البعض فقط وهذا ما يدل على اللامعيارية، والانحراف في المؤسسة الاستشفائية، وهذا ما أثبتته إجابات بعض المبحوثين: منها المقابلة التي أجرتها الباحثة مع صيدلي بالمستشفى وممرضة من مصلحة طب النساء، أكدوا على أن على القرارات يتم تطبيقها على البعض دون آخر مثل هناك من يتغيب دائماً ولا يتم الخصم من راتبه الشهري حيث أنه يدخل إلى العمل ويخرج في أي وقت دون تطبيق عليه أي ولا يقوم بعمله كما ينبغي لكنه لا يتلقى عقوبات، وهذا بحكم أنه من معارف المدير أو رئيس المصلحة وغير ذلك والسبب في كل هذا يعود إلى التحيز والتميز العنصري والمحسوبية والمحابة مما يمنح للممرضين الشعور بعدم الرضا وبالتالي غياب الإجراءات فهذه تتشابه مع دراسة قاسم نايف علوان التي كانت نتائجها: أن إحساس العاملين نحو بعد عدالة الإجراءات كانت ضعيفة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.19 وانحراف معياري 0.64 مما يدل على أن أفراد العينة لا يشعرون بوجود عدالة الإجراءات في بيئة عملهم وبشكل عام إدراك عدالة الإجراءات لدى ممرضين يوسف دمرجي بتيارات كان سلبي.

• البعد الثالث: عدالة التعاملات:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المبحوثين نحو بعد عدالة التعاملات وتم قراءة الجدول بترتيب تنازلي بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم(10)

الجدول رقم (10): يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد " العدالة التعاملية"

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
01	يتعامل معي رئيس المصلحة باحترام	8	10	03	29	15	3.50	1.33	
		%12.3	%15.4	%4.6	%44.6	%23.1			
02	يتيح لي رئيس المصلحة المجال لمناقشة القرارات التي يتخذها	11	13	15	18	08	2.98	1.29	
		%16.9	%20	%23	%27.7	%12.3			
03	يقدم لي رئيس المصلحة تبريرات للقرارات التي يتخذها والمتعلقة بعملتي	08	15	13	22	07	3.07	1.22	
		%12.3	%23.1	%20	%33.8	%10.8			
04	يتيح لي رئيس المصلحة فرصة التعبير عن رأيي فيما يخص القرارات التي يتخذها	11	14	15	18	07	2.93	1.27	
		%16.9	%21.5	%23.1	%27.7	%10.8			
05	يتعامل معي رئيس المصلحة بصراحة	06	14	15	19	11	3.50	1.33	
		%9.2	%21.5	%23.1	%29.2	%16.9			
1.28	المتوسط العام للبعد							3.19	

من خلا النتائج المبينة في الجدول رقم (10) يظهر أن المتوسطات الحسابية لعبارة بعد العدالة الإجرائية تراوحت بين (2.93-3.50) باتجاه إيجابي، حيث حصلت العبارة رقم (01) " يتعامل معي رئيس المصلحة بصراحة" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر

ب 3.50 وانحراف معياري مقداره 1.33، وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر بنسبة 44.6% كما أن نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة رقم (05) كانت متساوية مع العبارة رقم (01) "يتعامل معي رئيس المصلحة بصراحة"، وبلغت نسبة الافراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر بنسبة 29.2% وهذا يدل على أن رئيس المصلحة يتعامل معهم ، وجاءت العبارة رقم (03) "يقدم لي رئيس المصلحة تبريرات للقرارات التي يتخذها والمتعلقة بعملتي " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 3.07 وانحراف معياري 1.22، وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر 33.8%، كما حصلت العبارة رقم (02) "يتيح لي رئيس المصلحة المجال لمناقشة القرارات التي يتخذها" بمتوسط حسابي مقداره 2.28 وانحراف معياري قدر ب 1.29، حيث بلغت نسبة الافراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر 27.7% وهي نسبة قليلة، وجاءت العبارة رقم (04) "يتيح لي رئيس المصلحة فرصة التعبير عن رأي فيما يخص القرارات التي يتخذها" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 2.93 وانحراف معياري مقداره 1.27، وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر 27.7%، وكنتيجة عامة لعبارات بعد "عدالة التعاملات" فقد حصلت على متوسط حسابي مقداره 3.19 وانحراف معياري مقداره 1.28 ما يعكس ارتفاع شعور الممرضين بعدالة التعاملات بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

فمن خلال النتائج المتحصل عليها يظهر للباحثة أن اتجاه الممرضين نحو عدالة التعاملات كان إيجابي وهذا ما بينته نتائج المتوسطات الحسابية للعبارات (05-03-01)، ومن الملاحظ ان العبارات مع اختلاف ترتيبها، كان المتوسط الحسابي لها مرتفع نوعا ما وهذا ما يشير إلى أن الممرضين في مستشفى يوسف دمرجي، يتم التعامل معهم باحترام وصراحة وهذا ما اكدته العبارة رقم (01)، من خلال هذه النتائج الإيجابية يمكن القول أن رئيس المصلحة عادل في تعامله مع العاملين والتفاعل في مجال العمل فأحساس العاملين بالعدالة التعاملية مرتبط بمجموعة من العوامل، في مقدمتها الأسلوب الذي يستخدمه رئيس المصلحة في التعامل معهم بموضوعية واحترام، ومدى قدرته على بناء أجواء الثقة والصراحة والتواصل تسمح بتبادل الآراء كما ان تحقيقها يمكن من إشاعة الاستقرار الوظيفي، وهذه العوامل بدورها تسهم في زيادة رضاهم الوظيفي.

2-1 عرض وتحليل نتائج إتجاهات المبحوثين نحو أبعاد الرضا الوظيفي:

حددت الباحثة ثلاث أبعاد لاتجاه الرضا الوظيفي لدى هيئة مرضي مستشفى يوسف دمرجي بتيارت وهي: (ظروف العمل، الوظيفة، فريق العمل).

• البعد الأول: ظروف العمل:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المبحوثين نحو بعد ظروف العمل وتم قراءة الجدول بترتيب تنازلي بناءاي على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم(11)

الجدول رقم (11): يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا عن "ظروف العمال"

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	لديك كل الوسائل اللازمة لإنجاز عمل	26	18	09	10	02	2.13	1.19
		%40	%27.0	%13.8	%15.4	%3.1		
02	تتوفر بمكان عملك كل شروط الأمن والسلامة	25	13	10	15	02	2.32	1.28
		%38.5	%20	%15.4	%23.1	%3.1		
03	التدفئة في مكان العمل مناسبة	03	10	12	35	05	3.44	1.00
		%4.6	%15.4	%18.5	%53.8	%7.7		
04	الإضاءة في مكان العمل مناسبة	06	07	13	33	06	3.4	1.10
		%9.2	%10.8	%20	%50.8	%9.2		
1.14	2.82	المتوسط العام للبعد						

من خلال الجدول رقم (11) يتضح لنا اتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا عن ظروف العمل اتجاه ضعيف بمتوسط حسابي 2.82 بانحراف معياري 1.14 ويمكن ترتيب عناصر هذا البعد ترتيبا تنازليا من حيث درجة الموافقة، ودرجة المعارضة بشدة على هذا العنصران في المؤسسة، حسب المتوسط الحسابي كالتالي:

● جاءت العبارة رقم(03): "التدفئة في مكان العمل مناسبة"، بمتوسط حسابي 33.4 وانحراف معياري 1.00 وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر من درجة موافق أو موافق بشدة بنسبة 61.5% من مجموع أفراد العينة.

● جاءت العبارة رقم(04): "الإضاءة في مكان العمل مناسبة" اتجاه إيجابي، بمتوسط حسابي 3.4 وانحراف معياري 1.14 وكانت نسبة المرضين الذين وافقوا على وجود الإضاءة في مكان العمل من درجة موافق أو موافق بشدة بنسبة 60% من مجموع أفراد العينة.

● جاءت العبارة رقم (02): "تتوفر بمكان عملك كل شروط الأمن والسلامة" بمتوسط حسابي 2.32 وانحراف معياري 1.28 وكانت نسبة الأفراد من درجة معارض أو معارض بشدة بنسبة 58.5% من مجموع أفراد العينة.

● جاءت العبارة رقم (01): "لديك الوسائل كل الوسائل اللازمة لإنجاز العمل"، بمتوسط حسابي ضعيف 2.13 وانحراف معياري 19.1 وكانت نسبة الأفراد من درجة معارض و معارض بشدة بنسبة 67% من مجموع أفراد العينة.

من خلال البيانات وبالاعتماد على العبارة رقم (04) والعبارة رقم (03) نلاحظ أنه هناك اتجاه إيجابي بمتوسط حسابي أكبر من 3 وهذا يعني أن التدفئة و الإضاءة في مكان العمل مناسبة لبعده ظروف العمل، وهذا ما يحقق الرضا الوظيفي.

اتجاه هذين العبارتين عن ظروف العمل المناسبة مكان العمل مما يشعرهم بالسعادة والارتياح اتجاه عملهم في ظل توفر هذه الظروف الفيزيائية للعمل من تدفئة وإضاءة وهذا ما توصل إليه "دوكلاس ماكريكور" من خلال طرحه لنظرية "y" التي تنظر إلى الفرد أنه إيجابي وأن الأفراد لديهم القدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة التحديات ويسلم أيضا أن المسؤولية في جوهرهم.

أما بالنسبة إلى العبارة رقم (02) والعبارة رقم (01) فكان المتوسط الحسابي أقل من 3 هذا يعني أن الاتجاه سلبي للعبارتين، ويتبين أن شروط الأمن والسلامة غير متوفرة بمكان العمل، وهذا ما يجعل المرضين في خطر أثناء إنجاز عملهم لتعرضهم للحوادث الصحية، أما بالنسبة للوسائل اللازمة لا توجد هناك أجهزة طبية حديثة تساعد المرضين على إنجاز عملهم في ظروف عمل مناسبة ما توصل إليه أيضا "دوكلاس" من خلال طرحه لنظرية "x" تقوم على عدة افتراضات ومحددات السلوك الإنساني وهي أن الإنسان سلبي ولا يحب العمل يفضل أن يكون تابعا ويفضل أن يجد شخصا يقوده.

• من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يظهر لنا أن العبارة رقم (03) و(04) كانت إيجابية بمتوسط حسابي أكبر من 3 مما يؤكد أنه هناك إتجاههم نحو بعد الرضا عن ظرف العمل إيجابي، وهذا ما أكدته أيضا النسب المئوية بالنسبة للعبارة رقم (03) 53,8 % بالنسبة لموافق والعبارة رقم(04) بنسبة 50,8 % لموافق هذا يعني أن ظروف العمل الفيزيائية داخل العمل متوفرة وهذا ما توصل إليه "هرزبيرغ"، من خلال طرحه لنظريته "نظرية ذات العاملين" بأن إشباع الحاجات المرتبطة بمحتوى العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية أن العوامل الصحية هي عوامل حيادية لا تؤدي إلى الرضا وإنما تمنع عدم الرضا، وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين من عينة الممرضين على وجود الإضاءة والتدفئة في مكان العمل بالمستشفى مناسبة وأيضا من خلال المقابلات التي أجريناها مع ممرضة، عند سؤالنا على توفر الإضاءة والتدفئة بحيث أجابتنا وبكل صراحة بعبارة منها " الحمد لله " وقد لا حضنا أثناء فترة تربصنا وجود وتوفير التدفئة والإضاءة نظرا لتأثير الجو الشتوي علينا في تلك الفترة.

أما بالنسبة للعبارة رقم(01) والعبارة رقم(02) كانت النتائج سلبية بمتوسط حسابي أقل من 3 مما يعبر على اتجاهاتهم السلبية لكل من العبارتين نحو بعد الرضا عن ظروف العمل.

نستطيع القول أن المؤسسة لا تعمل على تهيأت الظروف المناسبة في مكان العمل، وهذا ما أكدته إجابات المختلفة للمبحوثين للمعارضين بشدة، والموافقين عن الرضا عن ظروف العمل من الوسائل اللازمة للعمل وتوفير شروط الأمن والسلامة والتدفئة والإضاءة. مما يمكن استنتاجه أنه ليس هناك رضا وظيفي بالنسبة للعبارة "لديك كل الوسائل اللازمة لإنجاز عملك" والعبارة "تتوفر بمكان عملك كل شروط الأمن والسلامة" وهذا ما أكدته النسب المئوية التي عبرت بمعارض ومعارض بشدة لكل من العبارتين، بالنسبة للعبارة رقم (01) تمثلت النسبة المئوية ب40% بالنسبة للعبارة رقم(02) تمثلت النسبة المئوية ب38.5% هذا ما يفسر لنا من خلال المعطيات انه لا يوجد رضا وظيفي عن بعد الرضا عن ظروف العمل، وأنه لا وجود للوسائل اللازمة لإنجاز العمل وليس هناك توفير لشروط الأمن والسلامة، وتوضح لنا هذا أيضا من خلال المقابلات التي قمنا بها مع هيئة الممرضين وكانت الإجابة " أغلب الوسائل الطبية قديمة جدا وأن هناك نقص كبير في الأدوية وبعض الوسائل التي يحتاجهم"، أما من ناحية الأمن قمنا بالمقابلة مع رجل أمن وقمنا بسؤاله عن شروط الأمن والسلامة، كانت إجابته " بلا". ومنه نستنتج أن إتجاه الممرضين نحو بعد الرضا عن ظروف العمل سلبي.

• البعد الثاني: (الوظيفة)

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المبحوثين نحو بعد الوظيفة وتم قراءة الجدول بترتيب تنازلي بناءاي على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم(12).

الجدول رقم (12): يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا عن " الوظيفة"

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	توفر وظيفتي محتوى عمل ثري	15	19	06	22	03	2.67	1.28
	النسبة	%23.1	%29.2	%9.2	%33.8	%4.6		
02	متطلبات وظيفتي تتناسب مع الشهادة التي أمتلكها	15	18	10	17	05	2.67	1.30
	النسبة	%23.1	%27.7	%15.4	%26.2	%7.7		
03	المهام الموكلة لي تتناسب مع قدراتي	10	12	12	25	06	3.07	1.25
	النسبة	%15.4	%18.5	%18.5	%38.5	%9.2		
04	القيام بعملتي يحقق لي الشعور بالإنجاز	09	12	10	20	14	3.27	1.36
	النسبة	%13.8	%18.5	%15.4	%30.8	%21.5		
1.29	المتوسط العام للبعد						2.92	1.29

من خلال الجدول رقم(12):يتضح لنا إتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا عن الوظيفة إتجاه ضعيف بمتوسط حسابي 2.92 وهو أقل من 3 وانحراف معياري 1.29 و يمكن ترتيب عناصر هذا البعد ترتيبا تنازليا حسب المتوسط الحسابي كالآتي:

• جاءت العبرة رقم(04): "القيام بعملتي يحقق لي الشعور بالإنجاز" بمتوسط حسابي, 3.27 وانحراف معياري 1.36 وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على أن القيام بعملهم يحقق لهم الشعور بالإنجاز من درجة موافق 30.8% وموافق بشدة 21.5%.

• جاءت العبارة رقم (03): "المهام الموكلة لي تتناسب مع قدراتي" بمتوسط حسابي 3.07 وانحراف معياري 1.25%. وكانت نسبة الذين وافقوا على أن المهام الموكلة إليهم تتناسب مع قدراتهم 38.5% أما بالنسبة للذين وافقوا بشدة 9.2% المهام الموكلة لي تتناسب مع قدراتي بمتوسط حسابي 3.07 وهو اتجاه إيجابي بانحراف معياري 1.25.

• جاءت العبارة رقم (01): "توفر وظيفتي محتوى عمل ثري"، بمتوسط حسابي 2.67 و بانحراف معيار 1.28 وكانت نسبة الذين وافقوا على هذا العنصر من درجة موافق أو موافق بشدة بنسبة 38.4% من مجموع أفراد العينة هذا يعني أن مستوى الرضا عن الوظيفة ضعيف.

• جاءت العبارة رقم (02): "متطلبات وظيفتي تتناسب مع الشهادة التي أمتلكها" بمتوسط حسابي 2.67 و بانحراف معياري 1.30 كانت نسبة الأفراد من درجة معارض أو معارض بشدة بنسبة 50.8%.

هذا ما يعني أن هناك اتجاه سلبي للمبحوثين الذين هم معارضون عن متطلبات الوظيفة التي تتناسب مع الشهادة التي يمتلكونها وأنهم غير راضون عن مهنة التمريض.

ومنه نستنتج أن العبارة (04) والعبارة رقم (03) كانت إجابيه من طرف الذين وافقوا على بعد الوظيفة وأنها بالنسبة إليهم تحقق لهم الإنجاز و تتناسب مع قدراتهم كمرضىين وهذا ما أكدته البيانات الواردة في الجدول أعلاه بالإضافة إلى المتوسط الحسابي الذي هو أكبر من 3 الذي عبر عن مستوى إيجابي اتجاه بعد الوظيفة مما يدفعنا إلى القول أن الممرضين راضون عن وظيفة التمريض لأنها تحقق لهم الإنجاز و تتناسب مع قدراتهم وهذا ما توصل إليه ماكلياند من خلال طرحه "نظرية الإنجاز" المتعلقة بالرضا عن الوظيفة بحيث أكدت هذه النظرية أن العامل بحاجته إلى القوة التي تدفعه إلى النشاط والمبادرة والعمل بشكل جيد والتغلب على نقاط ضعفه إضافة إلى نظريته الإيجابية نحو الوظيفة وهذا ما يدفعهم إلى السلطة لكونهم يسعون إلى تحقيق الأهداف، جاءت النتائج تفسر بأن الدعم والمساندة التي يتلقاها العامل من زملاءه في إنجاز الأعمال وإنما يعود نظرا للتعاون الجماعي المتبادل بينهم نتيجة العمل مع بعضهم البعض، مما يولد لديهم روح الفريق والعدالة في التعامل كما يسهم في الزيادة في تحسين أدائهم والشعور بالرضا عن عملهم.

أما بالنسبة للعبارة (01) والعبارة (02) كانت سلبية من خلال نتيجة المتوسط الحسابي 2.67 لكل من العبارتين "توفر وظيفتي محتوى عمل ثري" و "متطلبات وظيفتي تتناسب مع الشهادة التي أمتلكها" ويمكن تفسير ذلك أيضا من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه من نسب مئوية وتكرار عبرت هذه البيانات على مستوى سلبي اتجاه بعد الوظيفة، هذا ما يفسر عدم رضا الممرضين عن بعد الوظيفة لأنها لا تتناسب مع الشهادة

التي يمتلكها فئة الممرضين الحاملين للشهادات العليا، مقابل مهنة التمريض، وأنها لا تعتبر محتوى عمل ثري لأن الشهادات الأخرى بالنسبة لهم لو حصلوا على وظيفتهم لمثلت لهم محتوى عمل ثري.

• البعد الثالث: (فريق العمل)

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المبحوثين نحو بعد فريق العمل وتم قراءة الجدول بترتيب تنازلي بناء على المتوسط الحسابي كما تبين نتائج الجدول رقم(13)

الجدول رقم(13): يمثل اتجاهات المبحوثين نحو بعد الرضا "عن فريق العمل"

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
01	يتميز فريق العمل بالانسجام بين أفراده	06	11	05	36	07	3.41	1.17	
		%9.2	%16.9	%7.7	%55.4	%10.8			
02	يتميز فريق العمل بالاحترام بين أفراده	06	10	08	28	13	3.49	1.23	
		%9.2	%15.4	%12.3	%43.1	%20			
03	يتميز فريق العمل بالتعاون بين أفراده	05	10	07	32	11	3.52	1.17	
		%7.7	%15.4	%10.8	%49.2	%16.9			
04	يتميز فريق العمل بروح المبادرة بين أفراده	06	07	13	33	06	3.52	1.23	
		%9.2	%10.8	%20	%50.8	%9.2			
1.2	المتوسط العام للبعد							3.48	

يتضح من خلال الجدول رقم(13): أن بعد الرضا عن فريق العمل، يعبر عن اتجاه إيجابي بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.2 ويمكن ترتيب عناصر هذا البعد ترتيباً تنازلياً من أعلى نسبة إلى أقل نسبة، حسب المتوسط الحسابي كالآتي:

● جاءت العبارة رقم (03): "يتميز فريق العمل بالتعاون بين أفراده" في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي 3.52 وبانحراف معياري 1.17 وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر من درجة موافق وموافق بشدة بنسبة 66.1% من مجموع أفراد العينة وهذا يعني أنه يسود نوع من التعاون بين فرق العمل

جاءت العبارة رقم (04): "يتميز فريق العمل بروح المبادرة بين أفراده"، بمتوسط حسابي 3.52 وبانحراف معياري 1.23 وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر من درجة موافق وموافق بشدة بنسبة 60% من مجموع أفراد العينة، وهذا يعني أن المؤسسة تتوفر على روح المبادرة بين أفرادها وبالتالي الرضا عن فريق العمل.

● جاءت العبارة رقم (02): يتميز فريق العمل بالاحترام بين أفرادهم بمتوسط حسابي 3.46 وبانحراف معياري 1.23 وكانت نسبة الأفراد الذين وافقوا على توافر هذا العنصر من درجة موافق وموافق بشدة بنسبة 63.1% من مجموع أفراد العينة هذا يعني أن فريق العمل يقوم على الاحترام.

● جاءت العبارة رقم (01): "يتميز فريق العمل بالانسجام بين أفرادهم"، بمتوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 1.17 وكانت نسبة الممرضين الذين وافقوا على توافر هذا البعد 55.4% وأما الذين وافقوا بشدة 10.8%.

فمن خلال النتائج المتحصل عليها يظهر للباحث ان إتجاه الممرضين نحو بعد الرضا عن فريق العمل كان إيجابياً، وهذا ما بينته نتائج المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات التي كانت نتائجها إيجابية، حيث بلغ المتوسط العام لبعد الرضا عن فريق العمل 3.48 باتجاه إيجابي ما يعكس أن الممرضين يتم التعامل معهم باحترام، وأن هناك نوع من التعاون وروح المبادرة بين فرق العمل.

وهذا ما أكدت عليه نظرية "إبراهيم ماسلو" الذي صنف من وجهة نظره إلى الحاجة إلى احترام الذات وتقدير الزملاء، وترتبط هذه الحاجة إلى إقامة علاقات متطابقة مع الذات ومع الآخرين كما تتمثل في أن يكون الفرد متمتعاً بالتقبل والتقدير الشخصي ويحظى باحترام الذات، ويتجنب الرفض والنزب، وهذا ما يحقق الرضا الوظيفي فيما بينهم، وهذا ما يفسر بأن العلاقة التي تقوم على أساس الاحترام المتبادل يسودها الود والتقدير والتعاون والتواصل مما يولد لدى العاملين الشعور بالرضا والعدالة في المعاملة بين زملاء العمل والثقة التنظيمية، وروح المبادرة نتيجة العمل مع بعضهم البعض لفترات طويلة من الزمن في العمل، فالاحترام عامل مهم وأساسي في حياة العامل داخل المؤسسة سواء داخل المؤسسة سواء بين المرؤوسين والعمال أو بين العمال أنفسهم هذا ما يجعلهم يشعرون بالرضا والانتماء وعلى ضوء بعد الرضا عن فرق العمل جاءت دراسة "مزيوة بالقاسم

"بعنوان السلطة والرضا الوظيفي" من خلال الفرضية الجزئية على أنه هناك علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرار والشعور بالانتماء لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية كما توصلت النتائج العامة والجزئية والتي تعكس وتعبير عن طبيعة العلاقة القائمة بين السلطة والرضا الوظيفي.

كما يمكننا القول بأن العمل الأكثر إرضاء للفرد، هو طبيعة العلاقات السائدة بين العاملين، تلعب دورا مهما في رضا العامل عن عمله، فالرفقة والصحة في العمل يمكن أن تخفف من مشاق العمل، لأن العامل يستمد كثيرا من رضاه عن عمله عندما يعمل مع جماعة من العمال هذا ما يولد لدى العامل القناعة، القبول والرغبة في العمل مع الزملاء، كما لا يمكن إنكار تأثير عدم الترابط بين جماعة العمل ودورها في إحداث عدم الرضا عن العمل، وهو ما يؤكد الجانب النظري بأن الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات و الطموحات ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل هذا ما يفسر أن فئة الممرضين راضون عن فريق العمل وتحقق لنا هذا من خلال المقابلات التي قمنا بها مع هيئة الممرضين وكانت إجاباتهم "بنعم" وهم راضون عن فريق عملهم لأنه يتميز بالاحترام والتعاون بين زملاءه هذا يعني أن الممرضين لديهم علاقة مباشرة مع المدير إضافة إلى كونه يحترم هذا الفريق ويحترم آراءه.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضيات الفرعية:

2-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

• نص الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل داخل مستشفى يوسف دمرجي بتيارت عند احتمال الخطأ المقبول 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية الفرعية الأولى سيتم حساب قيمة الدلالة، و معامل الارتباط بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل.

الجدول رقم (14) يمثل معامل الارتباط بيرسون بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل

الأبعاد	الرضا عن ظروف العمل	القرار الإحصائي
العدالة التوزيعية	قيمة معامل الارتباط	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية
	مستوى الدلالة	0.00
	0.694**	

يتضح من الجدول رقم (14) أن قيمة معامل الارتباط بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل بلغت 0.694^{**} وقيمة مستوى الدلالة المحسوبة $\text{sig} = 0.00$ وهي أصغر من احتمال الخطأ المقبول 0.05 وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند احتمال الخطأ المقبول 0.05 بين العدالة التوزيعية، والرضا عن ظروف العمل، فكلما شعر الممرضين بعدالة التوزيع (الأجور، المكافأة، الحوافز..)، مقابل الجهود التي يبذلونها سيؤدي إلى الرضا عن الظروف السائدة في بيئة العمل، والعكس صحيح.

فالعلاقة الارتباطية بين العدالة التوزيعية، والرضا عن ظروف العمل لدى فئة الممرضين بمستشفى يوسف دمرجي تيارت كانت علاقة متوسطة كما كشفتها نتائج معامل الارتباط، فمن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هذه النتائج حول بعد عدالة التوزيع والرضا عن ظروف العمل، تشابهت مع نتائج "دراسة البشاشة 2008" حيث بينت نتائجها بوجود العدالة التوزيعية في المؤسسة العامة الأردنية بدرجة متوسطة، كما اتفقت "مع دراسة وادي 2007" والتي بينت نتائجها أن إحساس العاملين بالوزارات الفلسطينية بعدالة المخرجات التي يحصلون عليها جاءت بدرجة متوسطة.

كما توصلت مختلف الدراسات إلى انخفاض مدركات العاملين لبعد العدالة التوزيعية قد يسبب العديد من النتائج السلبية مثل انخفاض الاداء الوظيفي، ونقص التعاون بين زملاء العمل، فالفرد إذا وجد أن هناك عدالة في الحوافز والمكافآت سيرتفع مستوى رضاه عن العمل وتزداد دافعيته والعكس يحصل دائما عندما يكون هناك عدم عدالة، إذ يشعر الفرد بالتوتر والقلق مما يؤدي إلى تبني سلوكيات معينة مثل تقليل الجهد المبذول، أو تغيير مستوى أدائه.

الجدول رقم (15): يوضح علاقة تقاطع العبارتين لبعد العدالة التوزيعية وظروف العمل.

												العلاقة	
المجموع		موافق بشدة		موافق		محايد		معارض		معارض بشدة		الإجابات	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	التكرار والنسبة	
%100	33	/	/	%18.2	06	%15.5	06	%15.2	05	%51.5	17	معارض بشدة	
%100	14	/	/	%10	/	%14.3	02	%47	07	%35.7	05	معارض	
%100	08	/	/	%37.5	03	%1.5	01	%37.5	03	%12.5	01	محايد	
%100	07	%28.6	02	/	02	/	/	%42.9	03	%28.6	02	موافق	
%100	03	/	/	%33.3	01	%33.3	01	/	/	%33.3	01	موافق بشدة	
%100	65	%3.1	02	%15.4	10	%13.8	09	%27	18	%40	26	المجموع	

الجدول رقم (16) يمثل اختبار العلاقة بين عبارات العدالة التوزيعية وظروف العمل.

اختبار cramer	كاف تربيع	
0.362	33.999 ^a	القيمة
0.005	0.005	الدلالة

من خلال التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (16) نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة تساوي 33.999^a ومستوى الدلالة 0.005، وهي أقل من احتمال الخطأ 0.05 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تناسب الأجر مع الجهد المبذول والرضا عن ظروف العمل، وبالاعتماد على اختبار cramer يتضح أن قيمة كرامر تساوي 0.36 ومستوى الدلالة 0.005 وهي أقل من احتمال الخطأ المقبول 0.05 ومنه يمكن القول أنه توجد علاقة بين تناسب الأجر مع الجهد المبذول والرضا عن ظروف العمل، وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين من خلال الجدول رقم (15) حيث سجلت أعلى نسبة قدرت ب 51.5% من درجة معارض بشدة من مجموع عينة البحث، على أن الأجر الذي يحصلون عليه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه، وعدم توفر الوسائل اللازمة للإنجاز العمل، لتليها نسبة 47% ممن أجابوا بمعارض قدرت ب 47%، أما الإجابة على درجة موافق وموافق بشدة كانت نسبتها منعدمة، وهذا ما يدل على عدم رضاهم عن الأجر الذي يتقاضونه مقابل ما يقدمون من مجهودات، وهذا ما أكدته إجابات بعض الممرضين التي أجريت معهم مقابلات حرة، **فممرضة من مصلحة التوليد** اشكت من نقص المعدات الطبية بما فيها الأحذية الطبية، حاملات المرضى، نقص أجهزة التحاليل المخبرية، بالإضافة إلى ذلك معدات طبية قديمة" فبالرغم من أنهم يقومون بمهام تفوق قدراتهم، إلا أنهم لا يتلقون تعويضات على المجهودات الإضافية التي يبذلونها في ظل الظروف البيئية الصعبة، وهذا بالتأكيد ما لا حضناه من قدم للأأت، وبعض المصالح مخربة(النوافذ، والأبواب تالفة) كل هذه العوامل جعلتهم غير راضين عن العدالة التوزيعية، والظروف السائدة في مستشفى يوسف دمرجي بتيارت فالعامل في المؤسسة إذا هيئت له كل الظروف الملائمة، ومنحته حوافز ومكافآت وتعويضات على الجهود التي يبذله سيقدم كل ما هو جديد لمنظمته، وهذا ما جاءت به نظرية العدالة والمساواة لآدمز التي تقترض أن شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت وحوافز، من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا مما يؤثر في مستوى أدائه، وان مستوى رضا العامل يتحدد بمستوى اعتقاده بأنه يعامل بعدالة بالمقارنة مع الآخرين، وتستند هذه النظرية على ان العامل يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذله(المدخلات) في عمله إلى العوائد(المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وفي الظروف نفسها، فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة تساوت النسبتان تكون النتيجة شعور العامل بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور العامل بعدم الرضا عن العمل.

2-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت عند احتمال الخطأ المقبول 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثانية سيتم حساب قيمة الدلالة ومعامل الارتباط بين العدالة التوزيعية والرضا عن الوظيفة.

الجدول رقم (17) يمثل معامل الارتباط بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة

الأبعاد	الرضا عن الوظيفة
العدالة	0.260*
الإجرائية	0.036

يتضح من الجدول رقم (17) أن قيمة معامل الارتباط بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة بلغت 0.260^* وقيمة مستوى الدلالة المحسوبة $\text{sig} = 0.036$ وهي أصغر من احتمال الخطأ المقبول 0.05، وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة دالة إحصائياً عند احتمال الخطأ المقبول 0.05 بين العدالة الإجرائية، والرضا عن الوظيفة، ويرجع الباحث سبب هذه النتيجة الضعيفة إلى أنه بالرغم من أن الإجراءات التي يتخذها رئيس المصلحة تتميز باحترام القانون الداخلي وأنه يعتمد على المعلومات الكافية أثناء تطبيق أي قرار يتخذه، إلى أن هذه الإجراءات لا تطبق على الجميع وأن هناك نوع من الانحياز أثناء تطبيقها وهذا ما أكدته إجابات بعض المبحوثين التي كانت لنا مقابلة معهم، فمرض من مصلحة طب الأمراض المعدية صرح بأنه هناك نوع من الانحياز أثناء تطبيق القرارات الإدارية ومثال على ذلك أن بعض الممرضين والإداريين لا يدخلون في الوقت الرسمي، ويتغيبون إلى أنه لا تطبق عليهم القوانين، في حين هناك فئة أخرى تطبق عليها القوانين بصرامة، وهذا ما يجعلها غير راضين عن العدالة الإجرائية المطبقة وبالتالي إحساس العاملين بعدم عدالة الإجراءات المطبقة سيؤثر سلباً على رضاهم وأدائهم الوظيفي ولذلك يجب أن تكون الإجراءات المطبقة خالية من الانحراف وتأخذ بالحسبان قضايا كل الأطراف وتكون مقبولة أخلاقياً للجميع حيث يهتم العمال بمسألة كون عملية اتخاذ القرار منصفة، وهذا ما تنص عليه بعض المداخل النظرية منها: نظرية التنظيم البيروقراطي التي

جاءت بمجموعة من المبادئ المرتبطة بعدالة الإجراءات منها مبدأ المساواة الذي ينص على أن كل العاملين يجب أن تطبق عليهم نفس القوانين واللوائح بشكل عادل، أما مدرسة العلاقات الإنسانية دعت إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وفق عمل جماعي. كما اتفقت بعض الدراسات على تقسيم العدالة الإجرائية إلى جانبين: الجانب الهيكلي الذي يعبر عن الإجراءات الرسمية للمنظمة مثل إجراءات تقييم الأداء، وتحديد الاجور ونحو، وحتى تكون تلك الإجراءات عادلة لا بد أن يكون للعامل صوت في اتخاذ القرارات، وإعطاء الفرصة لتصحيح الاخطاء، وعدم التحيز في اتخاذ القرار أما الجانب الاجتماعي يعبر عن احترام رأي متخذي القرارات.

وكنتيجة عامة من خلال تحليل البيانات يتبين صحة الفرضية الفرعية الثانية وبذلك الدراسة أسفرت على نتائج تفر ما افترضناه أن هناك علاقة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة.

الجدول رقم (18): يوضح العلاقة بين القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة والقيام بالعمل.

القيام بعمل ي يحقق لي الشور بالإنجاز												العلاقة	
المجموع		موافق بشدة		موافق		محايد		معارض		معارض بشدة		الإجابات	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	التكرار والنسبة	
%100	01	%11.1	01	/	/	%44.4	04	%22.2	02	%22.2	02	معارض بشدة	يتخذ رئيس المصلحة قراراته اعتمادا على المعلومات الكافية
%100	13	%15.2	02	%23.1	03	%23.1	03	%15.4	02	%23.1	03	معارض	
%100	11	%9.1	01	%27.3	03	%18.2	02	%36.4	04	%9.1	01	محايد	
%100	28	%35.7	10	%46.4	13	%3.6	01	%10.7	03	%3.6	01	موافق	
%100	04	%	/	%25	01	/	/	%25	01	%50	02	موافق بشدة	
%100	65	%21.5	14	%30.8	20	%15.4	10	%18.5	12	%13.8	09	المجموع	

الجدول رقم (19) يمثل اختبار العلاقة بين عباراتي العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة

اختبار cramer	كاف تربيع	
0.672	29.332 ^a	القيمة
0.02	0.02	الدلالة

من خلال التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (19) نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة تساوي 29.332 ومستوى الدلالة 0.02 وهي أقل من احتمال الخطأ 0.05 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة والرضا عن الوظيفة، وبالاعتماد على اختبار cramer يتضح أن قيمته تساوي 0.672 ومستوى الدلالة 0.005 وهي أقل من احتمال الخطأ المقبول 0.05 ومنه يمكن القول أنه توجد علاقة بين القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة والرضا عن الوظيفة وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين من خلال الجدول رقم (18) حيث سجلت أعلى نسبة في هذا الاتجاه قدرت بـ 46.4% وهي فئة توافق على أن رئيس المصلحة يعتمد على المعلومات الكافية في تطبيق قراراته وأن العمل الذي يقومون به يحقق لهم الشعور بالإنجاز، ونجد ما نسبته 15% معارضة وهي نسبة قليلة، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع إدراكهم للعدالة الإجرائية زاد مستوى رضاهم عن العمل الذي يشغلونه، وأن المهام التي يقومون بها تحقق لهم نوع من الإنجاز فعدالة الإجراءات تتحقق عندما يتاح للموظف الفرصة لمناقشة الأسس والقواعد التي سوف يتم على أساسها تقييم أدائه.

2-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

• نص الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت عند احتمال الخطأ المقبول 0.05. وللتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثالثة سيتم حساب قيمة الدلالة ومعامل الارتباط بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق.

الجدول رقم(20): يمثل معامل الارتباط بين العدالة التعاملية وفريق العمل.

الرضا عن فريق العمل	الأبعاد	
0.502**	قيمة معامل الارتباط	العدالة التعاملية
0.00	مستوى الدلالة	

يتضح من الجدول رقم (20) أن قيمة معامل الارتباط بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل بلغت 0.694^{**} وقيمة مستوى الدلالة المحسوبة $\text{sig} = 0.00$ وهي أصغر من احتمال الخطأ المقبول 0.05 ، وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة دالة إحصائياً عند احتمال الخطأ المقبول 0.05 ، هذا ما يعني أنه كلما زادت العدالة التعاملية كلما ساهم ذلك في زيادة روح المبادرة والتعاون والاحترام بين فرق العمل، وهذا ما دعت إليه النظرية التعاونية حيث ترى ان الأفراد إذا عملوا بطريقة عادلة سيسود التعاون وتعزز الثقة في الإدارة بمعنى أن زيادة العدالة التعاملية سيؤدي إلى ارتفاع الرضا عن فريق العمل.

الجدول رقم (21): يوضح العلاقة بين طريقة تعامل رئيس المصلحة وفريق العمل

يتميز فريق العمل بالاحترام بين أفراده												العلاقة	
المجموع		موافق بشدة		موافق		محايد		معارض		معارض بشدة		الإجابات	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	التكرار والنسبة	
%100	08	/	/	%12.5	01	%62.5	05	%12.5	01	%12.5	01	معارض بشدة	يتعامل معي رئيس المصلحة باحترام
%100	10	%30	03	%20	02	%10	01	%20	02	%20	02	معارض	
%100	03	/	/	%33.1	01	/	/	/	/	%66.7	02	محايد	
%100	29	%13.8	04	%58.6	17	%6.9	02	%17.2	05	%3.4	01	موافق	
%100	15	%40	06	%46.7	07	/	/	%13.3	02	/	/	موافق بشدة	
%100	65	%20	13	%43.1	08	%12.3	08	%15.4	10	%9.2	6	المجموع	

الجدول رقم (22) يمثل اختبار العلاقة بين عبارات العدالة التعاملية وفريق العمل

اختبار cramer	كاف تربيع	
0.345	30.883 ^a	القيمة
0.014	0.014	الدلالة

من خلال التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (22) نجد أن قيمة كاف تربيع المحسوبة تساوي 30.883 ومستوى الدلالة 0.014 وهي أقل من احتمال الخطأ 0.05 أي فروق ذات دلالة إحصائية بين الطريقة التي يتعامل بها رئيس المصلحة وفريق العمل، وبالاعتماد على اختبار cramer يتضح أن قيمته تساوي 0.345 ومستوى الدلالة 0.014 وهي أقل من احتمال الخطأ المقبول 0.05 ومنه يمكن القول أنه توجد علاقة متوسطة بين عبارتي العدالة التوزيعية وفريق العمل وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين الموضحة في

الجدول رقم(21) حيث سجلت أعلى نسبة قدرت بـ 43.1% تمثل الاتجاه العام لمجموع الإجابات وقد سجلت أعلى نسبة في هذا الاتجاه بـ 58% وهي فئة توافق على أن رئيس المصلحة يتعامل معهم باحترام وأن فريق العمل يتميز بالاحترام بين أفرادهم، وتليها نسبة 46.4% موافقة بشدة، وبهذه النتائج يمكن القول أنه كلما زادت عدالة التعاملات كلما ساد الاحترام والتعاون بين فرق العمل فإحساس العاملين بعدالة التعاملات، مرتبط بمجموعة من العوامل في مقدمتها أن يؤدي العامل عمله على أكمل وجه، وأن يكون محترم في معاملته سواء مع رئيسه في العمل أو مع زملائه هذا ما يجعل رئيس المصلحة يحسن التصرف معه ومع زملائه ويعاملهم باحترام وود ويهتم بانشغالاتهم مما يولد الشعور بالرضا والعدالة في المعاملة بعيدا عن أشكال التمييز والعنصرية، وعكس عامل آخر علاقته مع رئيسه مبنية على أساس الاحترام الغير متبادل، هذا ما يسهم في توتر العلاقة فيما بينهم وغياب الود والاهتمام.

3- عرض وتحليل نتائج الفروق:

الجدول رقم(23): يوضح نتائج الفروق (اختبار T) لبعد العدالة التوزيعية وفقا لمتغير الجنس.

العدالة التوزيعية	التكرار	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الجنس	ذكر	30	0.72	-1.097	0.27	لا توجد فروق دالة إحصائية
	انثى	35	0.77			

يتضح من خلال الجدول رقم(23) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو العدالة التوزيعية، حيث بلغت قيمة (ت) -1.097 وقيمة الدلالة 0.027 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 2.00 في حين أن قيمة 2.020 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو العدالة التوزيعية ما يشير إلى شبه الإتفاق بين كلا الفئتين حيث كان إتجاههم سلبي نحو بعد العدالة التوزيعية، ما يعكس انخفاض مستوى شعورهم بعدالة التوزيع، هذا ما أكدته نتائج المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد كما هو مبين في الجدول رقم (08) ومن بين الفقرات التي ساهمت في انخفاض هذا البعد هي كل العبارات كان اتجاه المبحوثين نحوها سلبي، فهم يرون أن الأجر الذي

يحصلون عليه لا يتناسب مع الجهد المبذول، وأنهم لا يتلقون تعويضات على المجهودات المبذولة.

الجدول رقم(24): يوضح نتائج الفروق (اختبار T) لبعد العدالة الإجرائية وفقا لمتغير الجنس.

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار		العدالة الإجرائية الجنس
					ذكر	انثى	
لا توجد فروق إحصائية دالة	0.933	-0.84	0.61	2.92	30	ذكر	
			1.01	2.94	35	انثى	

يتضح من خلال الجدول رقم(25) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو العدالة الإجرائية، حيث بلغت قيمة (ت) -0.84 وقيمة الدلالة 0.933 وهي فروق غير دالة عند إحتمال الخطأ 0.05، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 2.92 في حين أن قيمة 2.94 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو العدالة الإجرائية ما يشير إلى شبه الإتفاق بين كلا الفئتين، حيث كان إتجاههم سلبي نحو بعد العدالة الإجرائية مما يدل على أن كلا الجنسين، لا يشعرون بوجود عدالة إجرائية مطبقة، في بيئة عملهم وكان من بين أكثر العبارات التي ساهمت في انخفاض هذا البعد هي "لا يتم تطبيق القرارات على كل الموظفين". وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم(09).

الجدول رقم(25): يوضح نتائج الفروق (اختبار T) لبعد العدالة التعاملية وفقا لمتغير الجنس.

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	قيمة t	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار		العدالة التعاملية الجنس
					ذكر	انثى	
لا توجد فروق إحصائية دالة	0.40	-0.847	0.87	3.03	30	ذكر	
			1.10	3.24	35	انثى	

يتضح من خلال الجدول رقم(24) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور من حيث إتجاههم نحو العدالة التوزيعية، حيث بلغت قيمة (ت) -0.847 وقيمة الدلالة 0.40 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05 ، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 3.03 في حين أن قيمة 3.24 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو العدالة التعاملية ما يشير إلى شبه الإتفاق بين كلا الفئتين حيث كان إتجاههم إيجابي نحو العدالة التعاملية، هذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (10) حيث حظيت جميع فقرات هذا النوع من العدالة بالموافقة المتباينة وكان من أهمها أن: رئيس المصلحة يتعامل معهم باحترام وصراحة، ويتيح لهم المجال لمناقشة القرارات التي يتخذها.

الجدول رقم(26): يوضح نتائج الفروق (اختبارT) لبعد الرضا عن ظروف العمل وفقا لمتغير الجنس

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار		ظروف العمل
لا توجد فروق دالة إحصائية	0.176	-1.369	0.86	2.67	30	ذكر	الجنس
			0,79	2.95	35	انثى	

يتضح من خلال الجدول رقم(26) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو الرضا عن ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ت) -1.369 وقيمة الدلالة 0.176 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05 ، رغم كون أتجاه الإناث أقوى من إتجاه الذكور بمتوسطين بلغا 2.67 - 2.95 على التوالي إلا أنه يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو ظروف العمل، حيث كان إتجاههم نحو هذا البعد سلبي، ما يعكس انخفاض مستوى رضاهم عن الظروف السائدة في بيئة العمل وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم(11) حيث بلغ الإتجاه العام للمبحوثين نحو هذا البعد 2.82 باتجاه سلبي، حيث قدر المتوسط الحسابي لعبارة " لديك كل الوسائل اللازمة لإنجاز عملك " 2.13 ، كما بلغ المتوسط الحسابي لعبارة "تتوفر بمكان عملك كل شروط الأمن والسلامة" 2.32 .

الجدول رقم(27): يوضح نتائج الفروق (اختبار T) لبعد الرضا عن الوظيفة وفقا لمتغير الجنس.

الوظيفة	التكرار		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الجنس	ذكر	30	2.98	0.83	0.512	0.61	لا توجد فروق دالة إحصائية
	انثى	35	2.87	0.81			

يتضح من خلال الجدول رقم(27) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور من حيث إتجاههم نحو الرضا عن الوظيفة، حيث بلغت قيمة (ت) -0.512 وقيمة الدلالة 0.61 وهي فروق غير دالة عند إحتمال الخطأ 0.05 ، فبالرغم من أن إتجاه الذكور أقوى من إتجاه الإناث بمتوسطين بلغا $2.87-2.98$ على التوالي إلا أنه يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن الوظيفة. ما يعكس انخفاض مستوى رضاهم عن الوظيفة التي يشغلونها، وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم(12) حيث بلغ الاتجاه العام للمبحوثين نحو هذا البعد 2.92 باتجاه سلبي، حيث قدر المتوسط الحسابي لعبارة "متطلبات وظيفتي لا تتناسب مع الشهادة التي أمتلكها" 2.67 ، كما بلغ المتوسط الحسابي لعبارة "توفر وظيفتي محتوى عمل ثري" 2.67

الجدول رقم(28): يوضح نتائج الفروق (اختبار T) لبعد الرضا عن فريق العمل وفقا لمتغير الجنس.

فريق العمل	التكرار		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الجنس	ذكر	30	3.50	1.13	0.144	0.886	لا توجد فروق دالة إحصائية
	انثى	35	3.47	0.93			

. يتضح من خلال الجدول رقم(27) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو الرضا عن فريق العمل، حيث بلغت قيمة (ت) 0.144 وقيمة الدلالة 0.027 وهي فروق غير دالة عند إحتمال الخطأ 0.05 ، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور ب 3.50 في حين أن قيمة 3.47 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن فريق العمل ما يشير

إلى شبه الإتفاق بين كلا الفئتين حيث كان إتجاههم إيجابي نحو بعد الرضا عن فريق العمل ما يعكس التعاون والاحترام المتبادل بين فرق العمل.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

استناداً إلى معالجة البيانات المجمعة، توصلنا إلى عدد من النتائج والتي على ضوءها نستطيع إثبات مدى الصدق الإمبريقي للفرضية العامة للدراسة، والفرضيات الجزئية وهي كالآتي:

1- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

● مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الأولى:

وجد الفرضية التي مفادها أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل قد تحققت وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (14) حيث بلغ معامل الارتباط 0.69 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي دالة إحصائية أي وجود علاقة متوسطة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل، ويأتي تفسير ذلك أن هيئة المرضى بمستشفى يوسف دمرجي يشعرون أن العدالة التوزيعية مطبقة بدرجة متوسطة هذا ما يؤدي بهم إلى انخفاض مستوى رضاهم عن الظروف السائدة في بيئة العمل، وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (15) أن نسبة 51.5% عارضوا بشدة على أن الأجر الذي يحصلون عليه لا يتناسب مع المجهودات المبذولة وعدم توفر الوسائل اللازمة لإنجاز عملهم.

● مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال نتائج الدراسة الميدانية نجد أن الفرضية الثانية التي مفادها أنه توجد علاقة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة قد تحققت وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (17) حيث بلغ معامل الارتباط 0.26 عند مستوى الدلالة 0.036 وهي دالة إحصائية أي وجود علاقة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة، في مستشفى يوسف دمرجي، وهذا ماكدته نتائج الجدول رقم (18) أن نسبة 46.4% وافقوا على أن رئيس المصلحة يعتمد على المعلومات الكافية اثناء تطبيق قراراته، وهذا ما جعلهم يشعرون أن العمل الذي يقومون به يحقق لهم نوع من الإنجاز.

● مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة:

وجد الفرضية التي مفادها أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل قد تحققت وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (20) حيث بلغ معامل الارتباط 0.50 عند مستوى الدلالة 0.00 وهي دالة إحصائية أي وجود علاقة متوسطة بين العدالة التعاملية والرضا عن فريق العمل، فالرضا الوظيفي لدى العمال يرتبط ارتباطاً وثيقاً

بطبيعة المعاملة والعلاقات السائدة بين الرؤساء والمرؤوسين، فكلما كانت العلاقات السائدة بين الرئيس ومرؤوسيه علاقات يسودها التعاون والانسجام والمرونة كلما أدى ذلك إلى زيادة الرغبة في العمل وساد الاحترام بين فرق العمل، وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (22) أن نسبة 43.1% وافقت على أن رئيس المصلحة يتعامل معهم باحترام، وهذا جعل فريق العمل يتميز بالتعاون والانسجام وروح المبادرة بين افراده.

2- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الأهداف:

بعد تطرقنا في الفصل النظري إلى أسباب اختيار موضوع العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، والت اتسمت بجملة من الأهداف لهذا الموضوع سنحاول لهذه الأهداف وحوالا ما توصلنا إليه في معالجة هذه الدراسة:

- نستنتج أن العدالة التنظيمية لها أهمية داخل المستشفى إلى أنها ليست مطبقة بدرجة كبيرة وهذا ما يؤدي إلى انخفاض مستوى رضا الممرضين بمستشفى يوسف دمرجي.
- توجد علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي داخل مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو إتجاههم لبعد العدالة التوزيعية وهذا ماكدته نتائج الجدول رقم(23) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو العدالة التوزيعية، حيث بلغت قيمة (ت) 1.097- وقيمة الدلالة 0.027 وهي فروق غير دالة عند إحتمال الخطأ 0.05، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 2.00 في حين أن قيمة 2.020 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو العدالة التوزيعية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو إتجاههم لبعد العدالة الإجرائية وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم(25) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو العدالة الإجرائية، حيث بلغت قيمة (ت) 0.84- وقيمة الدلالة 0.933 وهي فروق غير دالة عند إحتمال الخطأ 0.05، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 2.92 في حين أن قيمة 2.94 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو العدالة الإجرائية ما يشير إلى شبه الإتفاق بين كلا الفئتين، حيث كان إتجاههم سلبي نحو بعد العدالة الإجرائية مما يدل على أن كلا الجنسين، لا يشعرون بوجود عدالة إجرائية مطبقة.

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو إتجاههم لبعد العدالة التعاملية. وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم(24) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور من حيث إتجاههم نحو العدالة التوزيعية، حيث بلغت قيمة (ت) -0.847 وقيمة الدلالة 0.40 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05 ، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 3.03 في حين أن قيمة 3.24 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو العدالة التعاملية.

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو إتجاههم لبعد العدالة الرضا عن ظروف العمل وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم(26) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو الرضا عن ظروف العمل، حيث بلغت قيمة (ت) -1.369 وقيمة الدلالة 0.176 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05 ، رغم كون إتجاه الإناث أقوى من إتجاه الذكور بمتوسطين بلغا 2.67 - 2.95 على التوالي إلا أنه يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو ظروف العمل.

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو إتجاههم لبعد العدالة الرضا عن الوظيفة وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم(27) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور من حيث إتجاههم نحو الرضا عن الوظيفة، حيث بلغت قيمة (ت) -0.512 وقيمة الدلالة 0.61 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05 ، فبالرغم من أن إتجاه الذكور أقوى من إتجاه الإناث بمتوسطين بلغا 2.87 - 2.98 على التوالي إلا أنه يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن الوظيفة.

● لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث نحو إتجاههم لبعد العدالة الرضا عن فريق العمل وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم(27) يتضح أنه لا توجد فروق إحصائية دالة بين الذكور والإناث من حيث إتجاههم نحو الرضا عن فريق العمل، حيث بلغت قيمة (ت) 0.144 وقيمة الدلالة 0.027 وهي فروق غير دالة عند احتمال الخطأ 0.05 ، و نلاحظ أن هناك تقارب في قيم المتوسط الحسابي لكلا الفئتين فقد قدر المتوسط الحسابي للذكور بـ 3.50 في حين أن قيمة 3.47 مثلت متوسط إتجاهات الإناث، ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في إتجاهات المبحوثين نحو الرضا عن فريق.

3- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

توصلت الدراسة الراهنة إلى العديد من النتائج تتشابه في جوانب، وتختلف في جوانب منها وتختلف في جوانب أخرى، مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة وفي هذا الإطار توصلت الدراسة الراهنة إلى صدق الفرضية العامة والتي مفادها توجد علاقة بين العدالة التنظيمية

والرضا الوظيفي حيث اتفقت مع دراسة شيخ سعيدة، بعنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي حيث توصلت نتائجها إلى وجود علاقة بين جميع أبعاد العدالة والرضا حيث كلما زادت ممارسة العدالة التنظيمية بأنواعها الثلاثة في المنظمة، كلما زاد شعور العاملين بالرضا وهذا ما توافق مع دراستنا الراهنة.

حيث ثبت إمبريقيا صدق الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها توجد علاقة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل، حيث اتفقت مع دراسة جبايلي عبد الحق أن هناك علاقة ارتباطية دالة بين العدالة التوزيعية والولاء المعياري، حيث يرى أن الإدارة تعتمد على درجة ضعيفة في مستوى تطبيق العدالة التوزيعية مما جعل العاملين يفتقدون إلى الالتزام الاخلاقي نحوها، فالدراسة الراهنة أثبتت انخفاض مستوى شعور العاملين بعدالة التوزيع يجعلهم غير راضين عن الظروف السائدة في بيئة العمل.

أما بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية، والتي ثبت ميدانيا صدقها والتي مفادها أن هناك علاقة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة، حيث اختلفت مع دراسة قاسم نايف علوان (2007)

وأظهرت الدراسة أن أسباب انخفاض إحساس العاملين بعدالة الإجراءات يرجع إلى أن المدير يقوم بجمع المعلومات الكافية والدقيقة قبل اتخاذ القرارات، في حين الدراسة الحالية أكدت أن أسباب ارتفاع إحساس العاملين بعدالة الإجراءات يرجع إلى أن المدير يعتمد على المعلومات الكافية في اتخاذ القرارات وهذا ما يجعلهم راضين عن وظيفتهم.

فبالنسبة للفرضية الثالثة ثبت صدقها أيضا، والتي مفادها أنه توجد علاقة بين عدالة التعاملات والرضا عن الوظيفة، والتي تشابهت نتائجها مع دراسة قاسم نايف علوان، بعنوان تأثير العدالة التنظيمية على انتشار الفساد الإداري حيث يرى أن إحساس العاملين بعدالة التعاملات كان أعلى من إحساسهم بكل من عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات على الترتيب، وهذا يرجع إلى طبيعة العلاقات الجيدة التي تسود بين المدير ومروؤسيه عند مناقشة القرارات المرتبطة بالعمل خاصة المؤثرة على المستقبل الوظيفي للموظف.

فالدراسة الحالية أثبتت أن عدالة التعاملات لها دور في تحقيق الانسجام بين فرق العمل وبالتالي تحقيق الرضا، حيث حصلت عدالة التعاملات على المرتبة الأولى من خلال المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد باتجاه إيجابي.

ثالثاً: صياغة النتيجة العامة للدراسة:

تعتبر النتيجة العامة هي التي تؤكد صدق الفرضية العامة والتي جاءت على النحو التالي " توجد علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي" وهذا ما أثبتته نتائج معامل الارتباط بين ابعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي أنه:

- توجد علاقة متوسطة بين العدالة التوزيعية والرضا عن ظروف العمل.
- توجد علاقة ضعيفة بين العدالة الإجرائية والرضا عن الوظيفة.
- توجد علاقة متوسطة بين عدالة التعاملات والرضا عن فريق العمل.

وجد من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة الميدانية أن رضا العمال كان متوسط وهذا ما أكدته نتائج المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد العدالة الرضا الوظيفي حيث كان اتجاه المبحوثين نحو بعد الرضا عن ظروف العمل وبعد الرضا عن الوظيفة كان سلبي وهذا ما يوضحه الجدول رقم(11) والجدول رقم (12)، في حين الرضا عن فريق العمل كان اتجاه المبحوثين نحوه إيجابي وهذا ما بينه الجدول رقم(13)، وهذا يعني ان العدالة التنظيمية في مستشفى يوسف دمرجي لم ترقى إلى المستوى المطلوب، وهذا ما بينته كذلك نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حول اتجاه المبحوثين نحو أبعاد العدالة التنظيمية حيث كان اتجاههم نحو العدالة التوزيع والإجرائية سلبي كما هو مبين في الجدولين رقم (08) (09) في حين اتجاههم نحو بعد عدالة التعاملات كان إيجابي وهذا ما وضحه الجدول رقم(10) فمن خلال نتائج معامل الارتباط، ونتائج المتوسط الحسابي يمكن الوصول إلى نتيجة مفادها أنه توجد علاقة متوسطة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي في مستشفى يوسف دمرجي بتيارت، هذا ما يفسر أن العدالة التنظيمية لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي. باعتبارها تمثل أحد الأسباب الرئيسية المؤثرة في تشكيل اتجاهات العاملين نحو العمل لا سيم أن الرضا لا يتحقق إلا عندما يشعر العامل بعدالة توزيع الأجور، والمكافآت، والعدالة في المعاملة بين جماعات العمل والإجراءات المطبقة في المؤسسة، ومراعات العدالة والنزاهة في تطبيق عدالة التوزيع، وعدالة الإجراءات ، وعدالة التعاملات وهذا ينطبق مع ما تناولناه في الجانب النظري.

فمستشفى يوسف دمرجي لم تصل فيه العدالة التنظيمية إلى المستوى المطلوب وهذا من وجهة نظر هيئة التمريض.

خاتمة

من خلال ما تم عرضه سابقا والتطرق إلى التراث النظري والميداني للدراسة المتمثلة في علاقة العدالة التنظيمية بالرضا الوظيفي تم التوصل إلى المرحلة الأخيرة من مراحل البحث، بحيث وجدت أن العدالة التنظيمية تعني درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمؤسسة، وهي قيمة ثمينة وهي إدراك وإحساس وإدراك إنساني يشعر به الأفراد الموجودين داخل المؤسسة في إطار القيم والمبادئ. التي تتسم بها العدالة والتي تمثلت بأبعادها الثلاثة، عدالة الإجراءات وعدالة المعاملات والعدالة التوزيعية المطبقة في المؤسسة، وتختلف كل مؤسسة عن الأخرى في تحقيق العدالة التنظيمية بالشكل الذي يضمن السير الحسن من خلال تطبيق القوانين بعدالة من خلال عوامل داخلية وخارجية لتحسين العلاقات الإنسانية بين الأفراد، أما بالنسبة للرضا الوظيفي الذي يعبر عن المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله، وذلك من خلال أهمية وإدراك العدالة المطبقة في المؤسسة.

فالأفراد العاملين بقطاع الصحة بحاجة إلى الشعور بالعدالة والإنصاف والمساواة في العدالة، وتوفير الجو الملائم للعمل الذي يعبر عن ظروف العمل إضافة إلى فريق العمل والمتمثل في جماعات العمل التي تعبر عن الاحترام والتعاون بين أفرادها وغيرها من العوامل المؤثرة على العامل بهدف بلوغ درجة من درجات الإشباع المتوافقة مع الحاجات المتعددة التي يكون بحاجتها العامل ولتحقيق أهداف البحث فقد تم اختيار هيئة الممرضين بمشفى يوسف دمرجي مجتمع للدراسة المتمثلة في تصميم استبيان وفق مقياس خماسي الدرجات وجرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، واستخلص البحث عدة نتائج أهمها أن إدراك الممرضين لأهمية العدالة التوزيعية يفوق باقي الاهتمامات بالنسبة للعدالة التعاملية والعدالة الإجرائية، وهذا ما يعطي مؤشرا حقيقيا للإدارة القائمة على هذه الدائرة بضرورة أن تكون عادلة في هذا الجانب الذي يدركه الممرضين بشكل كبير، ومن ثم تم الاعتماد كعامل دفع وتحفيز الأفراد في إنجاز وظائفهم، كما نتج عن تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج spss لتتحقق من الافتراضات التي تم الانطلاق منها، حيث قادنا إلى التوصل إلى بعض النتائج التي يمكن حصرها في العلاقة الموجودة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي بحيث تحققت فرضيات البحث، ومما لا شك فيه أن هذا الموضوع طويل ومتشعب وأن لكل مؤسسة ظروفها الخاصة لذا يجب على كل مؤسسة أن تقوم بدراسة البيئة الداخلية والعوامل الخارجية، والنشاط الذي تمارسه لكي تستطيع أن تحكم على ما إذا كانت هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

الكتب:

- إبراهيم البيومي غانم، مناهج البحث وأصول التحليل في العلوم الاجتماعية، د ط، مكتبة الشروق الدولية، 2007.
- 1- أبو نصر، مدحت محمد: الإدارة بالحوافز-أساليب التحفيز الوظيفي الفعال، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، دط، القاهرة، 2012.
- 2- إحسان محمد حسن، مناهج البحث العلمي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 3- أحمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، والإدارية، ط 2، دار صفاء للنشر والتوزيع 2007.
- 4- أحمد يوسف دودين: إدارة التغيير و التطوير، جامعة الزرقاء، قسم إدارة الأعمال اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 5- جيلالي حسان، التنظيم والجماعات، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- 6- حسن راوية: إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، دط، الإسكندرية، 2001.
- 7- حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2012.
- 8- خالد احمد فرحات المستهداني، رائد عبد الخالق عبد الله لعبيدي، مناهج البحث العلمي، دار الايام للنشر و التوزيع، عمان. 2012.
- 9- راوية حسن: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، دط، الإسكندرية، 2011.
- 10- رضا صاحت أبو حمد علي، ستان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2006.
- 11- رفعت رشوان، السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، دار النشر، دط، 2005.
- 12- سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 13- سليم عيسى، إدارة شؤون الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009.
- 14- سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، ط 3، الأردن، 2011.
- 15- صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2013.
- 16- عادل حسن: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية القاهرة 1974.
- 17- عادل محمد زايد، العدالة التنظيمية، المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دط، مصر، القاهرة، 2006.

- 18- عاطف محمد موسى: العدالة الضريبية في التشريع الضريبي المصري بين النظرية والتطبيق (دراسة مقارنة)، د.ط، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2011، ص67.
- 19- عبد الباقي، صلاح الدين محمد: السلوك التنظيمي- مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- 20- عبيد عويفج: مبادئ في العلوم الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، دط، عمان، 2002.
- 21- عمار بحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون الجزائر، 2009.
- 22- فتحي محمد أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، السعودية 2008.
- 23- فرج طريف شوقي: السلوك القيادي و الفعالية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، دط، 2002.
- 24- كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط 4، عمان، 2010.
- 25- ماجد محمد الخياط، أساسيات البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية، د. ط، دار الراجية للنشر والتوزيع، 2009.
- 26- محمد الصيرفي: الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي -التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع الإسكندرية.
- 27- محمد حسن محمد جمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن.
- 28- محمد خليل عباس وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، 2011.
- 29- محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاب الله، الإدارة علم وتطبيق، ط 3، دار المسيرة، عمان، 2008.
- 30- محمد سرور الحريري: طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012.
- 31- محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، ط1 الإسكندرية 2003.
- 32- محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2005.
- 33- محمد فريد الصحن: مبادئ الإدارة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، د.ط، الإسكندرية، 2002.
- 34- محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.

- 35- منير نوري فريديك ورتل، إدارة الموارد البشرية، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، الجزائر، 2011.
- 36- هاني عبد الرحمن صالح الطويل: الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط4، الأردن، 2007.
- 37- وجدي شفيق عبد الحق، علم الاجتماع الحضري والصناعي، دار مكتبة الإسراء، ط1، 2007.
- 38- وليد حليم غازي: دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2011.
- المجلات والدوريات:**
- 39- بندر كريم ابو تايه: "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية"، في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة العربية الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 2، 2012.
- 40- بومدين محمد و بومدين حسين وآخرون: "دور العدالة التنظيمية في تحقيق الأداء الجامعي المتميز"، دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاجتماعية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، المجلة الجزائرية للمالية العامة، مجلة سنوية صادرة تحت رعاية جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، العدد 4، 2014.
- 41- سامر عبد المجيد البشاشة: أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، العدد 4، 2008.
- 42- سامر عبد المجيد البشاشة، "أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسة العامة الأردنية"، دراسة ميدانية، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 04، 2008.
- 43- عزبون زهية: التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2007.
- 44- كمال برباوي، "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، بولاية بشار، مجلة الباحث، العدد 16، 2016.
- 45- محمد مصطفى الخرشوم، "دور عدالة التعاملات في تخفيف ضغوط صراع الدور"، دراسة تطبيقية على عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2.
- 46- مضايي محمد الشعلان، "الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإدارية"، بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، العدد 12، 2014.
- 47- ياسر عبد الوهاب: "العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين دراسة حالة البنك المركزي المصري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، جوان 2017.

الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 48- اكساس نريمان، قادري حسنة أمينة: "تأثير العمل القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي"، دراسة حالة بمجمع الادوية صيدال بجسر قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص عمل وتنظيم، جامعة الجزائر، 2012.
- 49- أميرة محمد رفعت حواس: "أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية"، بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2003.
- 50- جبايلي عبد الحق: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي، رسالة ماجستير علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2013.
- 51- جميلة غرابي، دور العدالة التنظيمية في التقليل من حدة الصراع التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب تيارت نموذجاً، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2016.
- 52- حاكم محمد الربيعي: "اختبار العلاقة بين العدالة والاعتراب الوظيفي"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الكوفة، 2012.
- 53- ريد قاسم محمد عيسى: النماذج التنظيمية السائدة في الجامعات الاردنية وعلاقتها بالعدالة التنظيمية كما يدركها أعضاء الهيئة التدريسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير إدارة تربوية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الهاشمية، 2012.
- 54- زروقي خولة: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من ممرضين مستشفى سليمان عميرات تفرت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.
- 55- سمية جقيدل: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم النفس، جامعة الأغواط، 2015.
- 56- شاطر شفيق: "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس 2009.
- 57- شذا لطفي محمود محمد، "درجة العدالة التنظيمية لدى مدري المدارس الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي"، لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية ومحافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين، 2012.

- 58- صابر نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على الأداء السياقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة العربية الإسلامية، غزة، 2010.
- 59- عارف بن ماطل الجريد: التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف-2007.
- 60- القاروط صادق سميح: " الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " لدى مدير بالمدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية 2006 .
- 61- مبارك بن فلاح بن مبارك الدويسي: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرص الحدود بمنطقة المدينة المنورة رسالة الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض 2010.
- 62- محمد علي عطاف: "العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في محافظة المخوة"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى السعودية، 2013.
- 63- محمد ناصر راشد أبو سمعان، "محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية" من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة(بقطاع غزة)"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2015.
- 64- محمود عبد الرحيم بدر غانم، " درجة العدالة التنظيمية وعلاقتها بتفويض السلطة" لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية ومديراتها في محافظة طولكرم من وجهات نظر معلمي مدارسهم"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015.
- 65- مراد رمزي خرموش: "دور العدالة التنظيمي في الحراك المهني للعاملين في القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام" دراسة ميدانية بولاية سطيف، شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، 2013.

المراجع الاجنبية:

¹ -jeanne le Roy, **sentiment d'injustic et comportement contreproductifs au travail**: déterminants cognitifs, contextuels et dis positionnels, thèse de doctorat nouveau regime. mention psychologie, université, paris, p25.

¹ -Remi finkel stein: **la justice organisationnelle:une antécédent de la confiance et de l'implication au travail**, la boratoire de psychologie sociale des comportements et des, cognitions, p20.

ملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



استبيان بحث بعنوان:

العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بمستشفى يوسف دمرجي -بتيارت-

إعداد الطالبتان:

إشراف:-أ. تيش تيش محمد الأمين

- منصور خيرة

- وهراني فاطمة

ملاحظة:

البيانات الواردة في الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي،
والمطلوب منكم وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة..... ولكم منا جزيل
الشكر.....

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة

من 39 إلى 49 سنة أكثر من 50 سنة

3- الشهادة: هل لديك شهادة أخرى من غير مهنة التمريض.

نعم لا

- إذا كانت إجابتك بنعم فما هي هذه الشهادة

4- الأقدمية:

أقل من 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة

أكثر من 20

5-الأجر:

أقل من 600.00 من 3600.00 إلى 53

أكثر من 500.00

المحور الثاني: العدالة التنظيمية.

البعد	الرقم	العبارات	معارض بشدة	معارض	محا يد	موافق ق	موافق بشدة
العدالة التوز يعية	01	يتناسب أجري مع مؤهلاتي العلمية					
	02	يتناسب اجري مع المسؤوليات الموكلة لي					
	03	يتناسب أجري مع خبرتي المهنية					
	04	يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع الجهد الذي أبذله في العمل					
	05	التعويض على المجهودات الإضافية التي أبذلها فب العمل مناسبة					
العدالة الإجرا ئية	06	تتميز القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة باحترام القانون الداخلي للمؤسسة					
	07	يتخذ رئيس المصلحة قراراته اعتمادا على المعلومات الكافية					
	08	لا تفاجؤني القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة بحقي					
	09	يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل الموظفين بدون استثناء					
العدالة	10	يتعامل معي رئيس المصلحة باحترام					
	11	يتيح لي رئيس					

الملاحق:

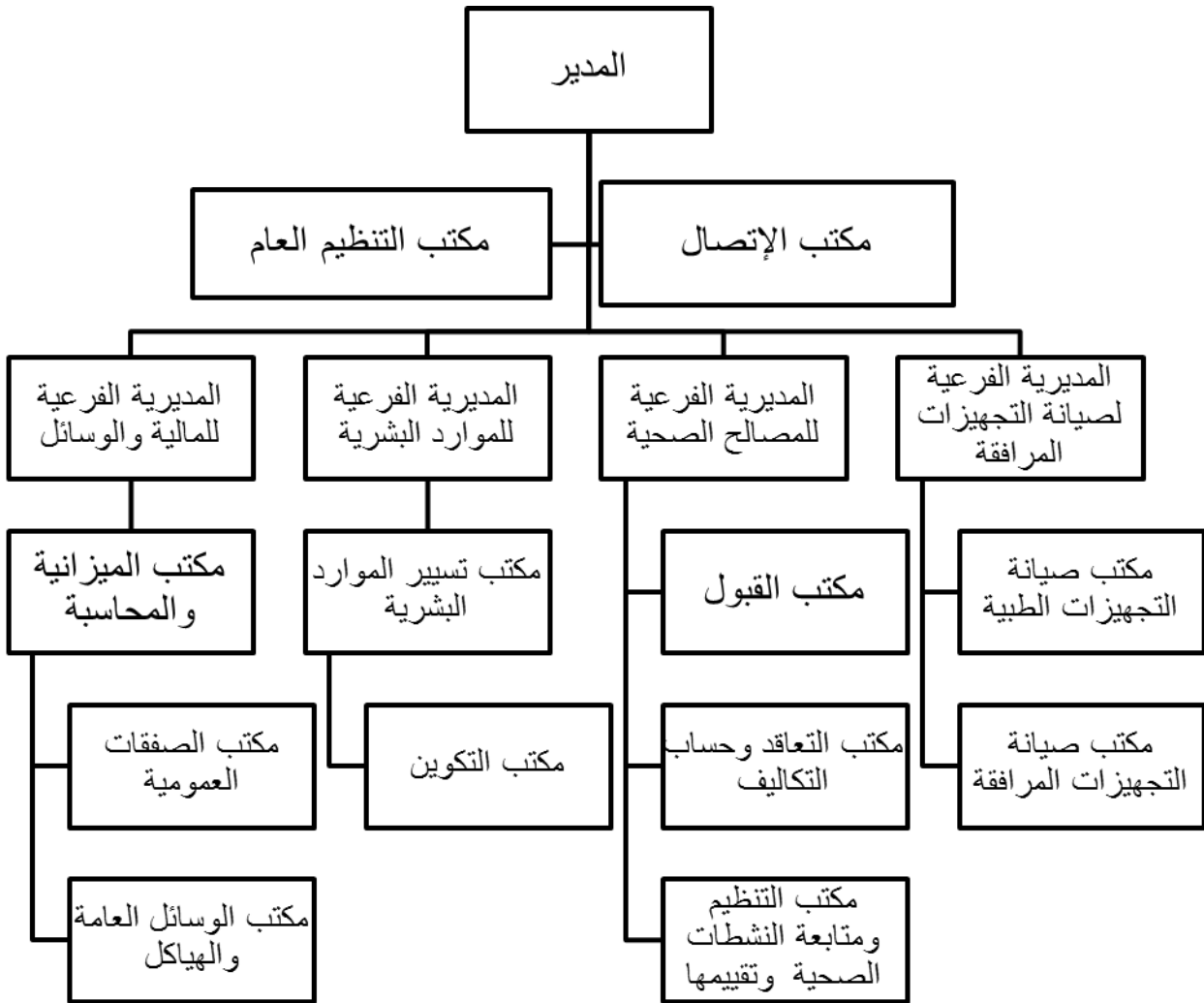
					المصلحة المجال لمناقشة القرارات التي يتخذها		التعام لية
					يقدم لي رئيس المصلحة تبريرات للقرارات التي يتخذها والمعلقة بعلمي	12	
					يتيح لي رئيس المصلحة فرصة التعبير عن رأي فيما يخص القرارات التي يتخذها	13	
					يتعامل معي رئيس المصلحة بصراحة	14	

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	العبارات		البعد
					لديك كل الوسائل اللازمة لإنجاز عملك	0 1	الرضا عن ظروف العمل
					تتوفر بمكان عملك كل شروط الامن والسلامة	0 2	
					التدفئة في مكان العمل مناسبة	0 3	
					الإضاءة في مكان العمل مناسبة	0 4	
					توفر وظيفتي محتوى عمل ثري	0 5	
					متطلبات وظيفتي تتناسب مع الشهادة التي أمتلكها	0 6	الرضا عن الوظيفة
					المهام الموكلة لي تتناسب مع قدراتي	0 7	

					القيام بعمل يحقق لي الشعور بالإنجاز	0 8	
					يتميز فريق العمل بالانسجام بين الأفراد	0 9	الرضا عن فريق العمل
					يتميز فريق العمل بالاحترام بين أفراده	1 0	
					يتميز فريق العمل بالتعاون بين أفراده	1 1	
					يتميز فريق العمل بروح المبادرة بين أفراده	1 2	

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي



الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	30	46,2	46,2	46,2
أنثى	35	53,8	53,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	20	30,8	30,8	30,8
من 30 إلى 39	20	30,8	30,8	61,5
من 39 إلى 49	18	27,7	27,7	89,2
أكثر من 50	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الشهادة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	16	24,6	24,6	24,6
لا	49	75,4	75,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الشهادة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide تقني سامي	6	9,2	37,5	37,5
ليسانس	6	9,2	37,5	75,0

الملاحق:

ماسنر	3	4,6	18,8	93,8
ماجستير	1	1,5	6,3	100,0
Total	16	24,6	100,0	
Manquante Systeme manquant	49	75,4		
Total	65	100,0		

الاقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage ulé
Valide أقل من 10 سنوات	28	43,1	43,1	43,1
من 10 إلى 20 سنة	20	30,8	30,8	73,8
أكثر من 20 سنة	17	26,2	26,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

الأجر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 36000,000	30	46,2	46,2	46,2
من 36000,000 إلى 53000,000	23	35,4	35,4	81,5
أكثر من 55000,000	11	16,9	16,9	98,5
4,00	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

توفر وظيفتي محتوى عمل ثري

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide معارض بشدة	15	23,1	23,1	23,1
معارض	19	29,2	29,2	52,3
محايد	6	9,2	9,2	61,5
موافق	22	33,8	33,8	95,4
موافق بشدة	3	4,6	4,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

يتميز فريق العمل بالإنسجام بين الأفراد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	6	9,2	9,2	9,2
	معارض	11	16,9	16,9	26,2
	محايد	5	7,7	7,7	33,8
	موافق	36	55,4	55,4	89,2
	موافق بشدة	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

لديك كل الوسائل اللازمة لإنجاز عملك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	26	40,0	40,0	40,0
	معارض	18	27,7	27,7	67,7
	محايد	9	13,8	13,8	81,5
	موافق	10	15,4	15,4	96,9
	موافق بشدة	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

متطلبات وظيفتي تتناسب مع شهادة التي أمتلكها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	15	23,1	23,1	23,1
	معارض	18	27,7	27,7	50,8
	محايد	10	15,4	15,4	66,2
	موافق	17	26,2	26,2	92,3
	موافق بشدة	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

يتميز فريق العمل بالإحترام بين أفراده

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	6	9,2	9,2	9,2
	معارض	10	15,4	15,4	24,6
	محايد	8	12,3	12,3	36,9
	موافق	28	43,1	43,1	80,0
	موافق بشدة	13	20,0	20,0	100,0

يتميز فريق العمل بالإحترام بين أفراده

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	6	9,2	9,2	9,2
	معارض	10	15,4	15,4	24,6
	محايد	8	12,3	12,3	36,9
	موافق	28	43,1	43,1	80,0
	موافق بشدة	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

المهام الموكلة لي تتناسب مع قدراتي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	10	15,4	15,4	15,4
	معارض	12	18,5	18,5	33,8
	محايد	12	18,5	18,5	52,3
	موافق	25	38,5	38,5	90,8
	موافق بشدة	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

يتميز فريق العمل بالتعاون بين أفراده

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	5	7,7	7,7	7,7
	معارض	10	15,4	15,4	23,1
	محايد	7	10,8	10,8	33,8
	موافق	32	49,2	49,2	83,1
	موافق بشدة	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

التدفئة في مكان العمل مناسبة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	3	4,6	4,6	4,6
	معارض	10	15,4	15,4	20,0
	محايد	12	18,5	18,5	38,5
	موافق	35	53,8	53,8	92,3
	موافق بشدة	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

القيام بعمل يحقق لي الشعور بالإنجاز

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	9	13,8	13,8	13,8
	معارض	12	18,5	18,5	32,3
	محايد	10	15,4	15,4	47,7
	موافق	20	30,8	30,8	78,5
	موافق بشدة	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

يتميز فريق العمل بروح المبادرة بين أفرادهم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	5	7,7	7,7	7,7
	معارض	11	16,9	16,9	24,6
	محايد	9	13,8	13,8	38,5
	موافق	25	38,5	38,5	76,9
	موافق بشدة	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

الإضاءة في مكان العمل مناسبة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	6	9,2	9,2	9,2
	معارض	7	10,8	10,8	20,0
	محايد	13	20,0	20,0	40,0
	موافق	33	50,8	50,8	90,8
	موافق بشدة	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

يتناسب أجري مع مؤهلاتي العلمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	19	29,2	29,2	29,2
	معارض	26	40,0	40,0	69,2
	محايد	6	9,2	9,2	78,5
	موافق	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

تتميز القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة باحترام القانون الداخلي للمؤسسة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	12	18,5	18,5	18,5
	معارض	6	9,2	9,2	27,7
	محايد	10	15,4	15,4	43,1
	موافق	29	44,6	44,6	87,7
	موافق بشدة	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Statistiques descrip

	N	Moyenne	Ecart type
توفر وظيفتي محتوى عمل ثري	65	2,6769	1,28826
يتميز فريق العمل بالإنسجام بين الأفراد	65	3,4154	1,17117
لديك كل الوسائل اللازمة لإنجاز عملك	65	2,1385	1,19735
متطلبات وظيفتي تتناسب مع شهادة التي أمتلكها	65	2,6769	1,30033
يتميز فريق العمل بالاحترام بين أفراداه	65	3,4923	1,23899

تتوف بمكان العمل كل شروط الأمن والسلامة	65	2,3231	1,28826
المهام الموكلة لي تتناسب مع قدراتي	65	3,0769	1,25384
يتميز فريق العمل بالتعاون بين أفراده	65	3,5231	1,17404
التدفئة في مكان العمل مناسبة	65	3,4462	1,00048
القيام بعملتي يحقق لي الشعور بالإنجاز	65	3,2769	1,36368
يتميز فريق العمل بروح المبادرة بين أفراده	65	3,5231	1,23880
الإضاءة في مكان العمل مناسبة	65	3,4000	1,10114
يتناسب أجلي مع مؤهلاتي العلمية	65	2,2308	1,10070
تتميز القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة باحترام القانون الداخلي للمؤسسة	65	3,2308	1,32015
يتعامل معي رئيس المصلحة باحترام	65	3,5077	1,33607
يتناسب أجلي مع المسؤوليات الموكلة لي	65	2,3385	1,26586
يتخذ رئيس المصلحة قراراته إعتقادا على المعلومات الكافية	65	3,0769	1,20296
يتيح لي رئيس المصلحة المجال لمناقشة القرارات التي يتخذها	65	2,9846	1,29292
يتناسب أجلي مع خبرتي المهنية	65	2,0000	1,07529
لا تفاجئني القرارات التي يتخذها رئيس المصلحة بحقي	65	3,4000	1,10114
يقدم لي رئيس المصلحة تبريرات للقرارات التي يتخذها والمتعلقة بعملتي	65	3,0769	1,22866
يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع الجهد الذي أبذله في العمل	65	1,9692	1,22435
يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل الموظفين بدون إستثناء	65	2,0308	1,11760
يتيح لي رئيس المصلحة فرصة التعبير عن رأي فيما يخص القرارات التي يتخذها	65	2,9385	1,27325
التعويض على المجهودات الإضافية التي أبذلها في العمل مناسبة	65	2,0154	1,08242
يتعامل معي رئيس المصلحة بصراحة	65	3,2308	1,23452
N valide (listwise)	65		

Corrélation

	نوزيعة	اجرائية	تعاملية	ظروف	فريق	وظيفة
نوزيعة	1	,250*	,223	,694**	,139	,505**
Corrélation de Pearson						
Sig. (bilatérale)		,044	,074	,000	,271	,000
N	65	65	65	65	65	65

الملاحق:

اجرائية	Corrélation de Pearson	,250*	1	,775**	,359**	,525**	,260*
	Sig. (bilatérale)	,044		,000	,003	,000	,036
	N	65	65	65	65	65	65
تعاملية	Corrélation de Pearson	,223	,775**	1	,340**	,502**	,208
	Sig. (bilatérale)	,074	,000		,006	,000	,096
	N	65	65	65	65	65	65
ظروف	Corrélation de Pearson	,694**	,359**	,340**	1	,279*	,655**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,006		,024	,000
	N	65	65	65	65	65	65
فريق	Corrélation de Pearson	,139	,525**	,502**	,279*	1	,177
	Sig. (bilatérale)	,271	,000	,000	,024		,159
	N	65	65	65	65	65	65
وظيفة	Corrélation de Pearson	,505**	,260*	,208	,655**	,177	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,036	,096	,000	,159	
	N	65	65	65	65	65	65

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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