

أثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن

د. عبد الحفيظ علي حسب الله
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - الخرطوم
hafiezali@yahoo.com

أ. سلامة عبد الله الطعامة
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - الخرطوم
Salamehabd10@yahoo.com

The Impact of Interactional Justice on the Organizational Citizenship Behavior "

An Analytical study of Views the Employees of The companies QIZ in Jordan

Salameh Abedallh Altaamseh & Abdalhafiez Ali hasb Allah
Sudan University of Science & Technology –Khartoum

Received: 13 Jan 2014

Accepted: 03 Mar 2015

Published: 30 June 2015

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن وفقا لآراء العاملين فيها، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها، أن تطبيق عدالة التعاملات في شركات (QIZ) كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.55)، إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) كان مرتفعا بمتوسط حسابي (3.85)، توجد علاقة ايجابية بين عدالة التعاملات كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع بلغت قوته (61.6 %) وفسر المتغير المستقل ما مقداره (38%) من التباين في المتغير التابع. الكلمات المفتاحية: عدالة التعاملات، سلوك المواطنة التنظيمية، شركات (QIZ).

رموز JEL: J8، J53.

Abstract:

This study aimed to analyze the impact of Interactional justice on organizational citizenship behavior in the (QIZ) companies in Jordan, according to the opinions of their employees, using descriptive analytical method, were collected theoretical information from desktop sources.

The study found several results was the most important, that the application of Interactional justice in the (QIZ) companies were intermediate arithmetic average (3.55), the level of organizational citizenship behavior among workers in companies (QIZ) was high arithmetic average (3.85), there is a positive relationship between Interactional justice as an independent variable and organizational citizenship behavior as the dependent variable magnitude (61.6%) and interpreted by the independent variable was (38%) of the variance in the dependent variable.

Key Words : Interactional Justice, Organizational Citizenship Behavior, (QIZ) Companies.

(JEL) Classification : J8, J53 .

تمهيد:

من المعلوم بأن عدالة التعاملات من المواضيع المهمة في الإدارة الحديثة، وذلك لأثرها البالغ في رضا الموظفين وتحسين أدائهم، كما وتعتبر العدالة بين العاملين في المنظمات هي إحدى التحديات الهامة التي تؤثر على تحقيق أهداف تلك المنظمات، ومن أهم السلوكيات التي تتأثر بقييم عدالة التعاملات في المنظمات هو سلوك المواطنة التنظيمية، باعتباره سلوك غير رسمي يقوم به الموظف تطوعياً ويكون غير مرتبط بحوافز المنظمة ومكافآتها، لأن الموظف عندما يشعر بعدالة التعاملات من قبل المنظمة قد يبادلها الشعور بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية الإيجابي وذلك من خلال مساعدة الموظفين والمراجعين لدائرته، وعدم إثارة المشاكل فيها، وأداءه لأعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، وحرصه الشديد أيضاً على تطور المنظمة، وبناء على ذلك فإن هذه الدراسة تحاول تحليل اثر عدالة التعاملات المتمثلة في إدراك الموظف لعدالة المعاملة الشخصية من قبل المدراء على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن، من وجهة نظر العاملين في هذه الشركات نظراً لحدثة إنشاء هذه الشركات وقلة الأبحاث العلمية التي تناولت هذا الموضوع، بالإضافة إلى أن العاملين فيها هم من جنسيات مختلفة.

1. مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة بتوضيح اثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن من وجهة نظر العاملين في تلك الشركات، فعدالة التعاملات مكون مهم من مكونات العدالة التنظيمية التي يؤدي توافرها في المنظمة إلى رفع مستوى الرضا داخل بيئة العمل، وعدالة التعاملات تأتي كآلية قادرة على تحريك القوى الكامنة في الفرد من خلال التأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية إيجاباً وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، كون أن الشركات محل الدراسة يعمل فيها الكثير من العمال من جنسيات مختلفة وبالتالي لا بد من التعرف على مدى إدراكهم وفهمهم لمبدأ المواطنة التنظيمية وكذلك ممارستها بناء على سلوكيات مدراءهم في تلك الشركات، ولقد صاغ الباحث السؤال الرئيس التالي ليعبر عن جوهر المشكلة:

ما هي مستويات تطبيق عدالة التعاملات وتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ)

في الأردن؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

♦ ما مستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى الكياسة واللطف لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى الضمير الحي لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات؟

♦ ما مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات؟

2. فرضيات الدراسة:

♦ توجد علاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبعد الإيثار.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبعد الكياسة واللطف.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبعد الروح الرياضية.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبعد السلوك الحضاري.

♦ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وُبعد وعي الضمير.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لمفهوم عدالة التعاملات كونه احد المفاهيم الإدارية المهمة، والذي يرتبط بشكل وثيق مع مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، ونأمل أن توفر هذه الدراسة قراءة ميدانية لإدارة الشركات عن مستوى ممارسة العاملين لمضامين عدالة التعاملات لما لهذه الممارسة من اثر على سلوك المواطنة التنظيمية في تلك الشركات.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان اثر عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ)، وكذلك التعرف على مستوى تطبيق عدالة التعاملات في هذه الشركات، بالإضافة إلى إدراك العاملين لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة.

5. التعريف الإجرائي للمفاهيم:

1.5 عدالة التعاملات : هي إدراك الموظف لعدالة المعاملة الشخصية من قبل المدراء أثناء تطبيق الإجراءات والقوانين عليهم.¹

2.5 سلوك المواطنة التنظيمية : هي درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية، ويحدث أثرا ايجابياً يصب في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون احتساب ذلك السلوك ضمن جدول المكافآت والحوافز الرسمية.²

3.5 المناطق الصناعية المؤهلة (QIZ) *Qualified Industrial Zones* : هي منطقة صناعية في الأردن بمواصفات محددة توافق عليها الحكومة الأمريكية كمنطقة مغلقة بحيث تدخل صادراتها إلى الولايات المتحدة دون حصص أو رسوم جمركية أو ضرائب.³

6. منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع مضامينها النظرية بقصد تحليل متغيراتها، وأبعادها وتفسير نتائجها كمياً في ضوء البيانات التي تحصل عليها الباحث من الميدان .

7. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات (QIZ) في المناطق الصناعية المؤهلة في الأردن، والموزعين على ستة مناطق صناعية ممثلة لأربع محافظات وهي (التجمعات الصناعية في سحاب ومنطقة الجيزة

8. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في شركات (QIZ) في الأردن، بلغ عددها (480) عامل في المناطق الصناعية الأربعة المشار إليها سالفاً، ولقد تم توزيع الاستبيان (أداة الدراسة) على أفراد العينة، وبعد استرجاع الاستبيانات وفرزها، تم استبعاد (60) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي فمنها لم يتم الإجابة عليه، ومنها لم يستكمل من قبل العينة المبحوثة، فتمثلت العينة النهائية التي خضعت للتحليل الإحصائي في (420) عامل، وقد مثلت ما نسبته (87.5%) من العينة الرئيسية، حيث أن هذه النسبة مقبولة في تمثيل العينات النهائية في الدراسات والأبحاث العلمية والإنسانية .

9. متغيرات الدراسة :

♦ المتغير المستقل: ويتمثل في عدالة التعاملات.

♦ المتغير التابع: ويتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، والذي يشمل المتغيرات الفرعية التالية:

(الإيثار، الكياسة واللفظ، وعي الضمير، الروح الرياضية، وعي الضمير).

10. مصادر البيانات والمعلومات :

لجأ الباحثان إلى الكتب والمراجع والأبحاث العلمية كمصادر ثانوية وذلك لتكوين الإطار النظري للبحث بالإضافة إلى الدراسة الميدانية كمصدر أولي من خلال توزيع استمارة استبيان لفحص آراء العينة .

أولاً. الإطار النظري للدراسة:

1. مفهوم العدالة: يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى أن الإجراءات التنظيمية الذي ينظر إليه أي فرد على أنه إجراء عادل قد يكون إجراء متحيزاً أو غير موضوعي في نظر فرد آخر⁴، وتم تعريف العدالة التنظيمية على أنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات والمخرجات) التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقة الفرد مع مدرائه والموظفين، وتشمل العدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد هي: العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات. (والتي ستكون محور اهتمامنا في هذه الدراسة⁵).

2. عدالة التعاملات (Interactional Justice):

هي مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصل عليها العامل عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف⁶. تحتوي عدالة التعاملات على مكونين هما⁷:

- ♦ الحساسية الشخصية: وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعاة 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 وتبرير الممارسات الإدارية، بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة توزع عليهم.

1.2 أهمية عدالة التعاملات: تتجلى أهمية عدالة التعاملات في النقاط الآتية⁸:

- ♦ إن عدالة التعاملات تسلط الكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، ومن ثم بناء تصورات خاصة ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية.
- ♦ إن انخفاض مدركات العاملين لعدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، وضعف ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وزيادة النزوع لترك العمل، وضعف الأداء الوظيفي، وزيادة الضغوط الوظيفية.

2.2 العوامل المحددة لعدالة التعاملات: أن إدراك العاملين لعدالة التعاملات تتحدد بناء على أربعة عوامل:

- ♦ مدى وجود مبررات واضحة للقرارات المتخذة.
- ♦ مدى إخلاص صاحب السلطة وصراحته.
- ♦ مدى احترام صاحب السلطة للعاملين.
- ♦ مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللباقة في تعامله مع العاملين.

كما أن الطريقة التي يعامل بها الموظف عند تنفيذ إجراء تنظيمي معين يمكن أن يؤثر في إحساسه بالعدالة التنظيمية وفي إحساسه بعدالة التعاملات العادلة بين الأشخاص، ومن ثم يمكن لعدالة التعاملات أن تعكس جودة العلاقات الشخصية بين الرئيس المباشر والعاملين، ومقدار الاحترام ودمائة الخلق التي يبديها الرئيس للمرؤوسين، كما تعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة⁹.

3. سلوك المواطنة التنظيمية (*Organizational Citizenship Behavior*):

1.3 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

أشار (Katz, 1964) إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الصمود في الأجل الطويل، حيث أنه غالباً ما تحتاج المنظمات إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي¹⁰ ورغم أهمية السلوك اللاطوعي، فقد بدأ الاهتمام العلمي بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في الثلاثينات من القرن الماضي من قبل، (Jahangir et al, 2004)¹¹، (Dipaola, 2001)¹²، وهو ما أطلق عليه الباحثون مؤخرًا بمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية .

وقد استحوذ موضوع المواطنة التنظيمية عناية الكثير من الباحثين منذ مطلع القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر، وان الأفكار الأولى لمفهوم سلوك المواطنة ضمن السياقات التنظيمية أكدت على العلاقات التعاونية والتفاعل الاجتماعي ما بين الأفراد والتي لا ترتبط رسمياً بنظم الحوافز الرسمية لإنجاز الأهداف التنظيمية¹³. ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها،¹⁴ وعرفه آخرون أنه السلوكيات التي تساهم في ثقافة ومناخ المنظمة، والسياق الذي تنفذ خلاله النشاطات التحويلية ونشاطات الصيانة غير المنصوص عليها في الصف الوظيفي للوظيفة وعرفه (Organ, 1988)¹⁵: على أنه سلوك تطوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمل لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين، وعرفه (Yen et al.2008)¹⁶ بأنه الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلاً عن تحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تدمير من العمل. كما عرفة (Moideenkutty,2005)¹⁷ بأنه السلوك الذي يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الاجتماعي للمنظمة.

2.3 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية: يلاحظ من خلال استعراض المفاهيم السابقة، أن سلوك المواطنة التنظيمية

يتصف بمجموعة من الخصائص وكما أشار إليها (حامد، 2003)¹⁸ تمثلت بما يلي:

- ♦ أنه سلوك طوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد.
- ♦ لا تتم مكافئته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمنظمة .
- ♦ أنه سلوك يسهم في زيادة فاعلية المنظمة.
- ♦ سلوك طوعي يفوق المهام المطلوب إنجازها وغير محددة ضمن الوصف الوظيفي .

3.3 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد أساسية (النموذج خماسي الأبعاد) والتي تم اعتمادها في الدراسات التالية: (Dipaola,2001)¹⁹، (Jahangir et al 2004)²⁰، (بندر أبو تاية 2012)²¹.

1.3.3 الإيثار (*Altruism*): وهو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة الرؤساء والزلاء في المهام المتعلقة في العمل وكيفية إنجازها أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة إلى مساعدة زبائن وعملاء المنظمة.

1.3.3 الكياسة واللفظ (*Courtesy*): وتشير إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتميرير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة، ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية.

1.3.3 الضمير الحي (*Compliance*): وتشير إلى سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف أو المتوقع الانصياع التلقائي إلى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة.

1.3.3 الروح الرياضية (*Sportsmanship*): وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تدمير، بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين.

خامساً: السلوك الحضاري (*Civic Virtue*): ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها لحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة.

ثانياً. الدراسات السابقة:

1. دراسة (بندر أبو تاية، 2012)²²

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، وافترضت الدراسة وجود أثر إيجابي بين العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، لقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من (326) مستجيباً من العاملين في مراكز

الوزارات الأردنية أن إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية وبجميع أبعادها جاء فوق المتوسط ، بينما أظهرت النتائج ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة ، لقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية وعلى جميع أبعادها ، كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبري التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية مقارنة مع الأبعاد الأخرى(العدالة التنظيمية ، العدالة التوزيعية ، والعدالة التعاملية)، وبناء على تلك النتائج أوصت الدراسة بتعزيز قيم العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية.

2. دراسة (أبو دهيم ،2011) :²³

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية ، إضافة إلى التعرف على اثر العوامل الديموغرافية (النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة) على العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والعدالة التنظيمية ، وبينت نتائج الدراسة أن رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية يتمتعون بنسب متوسطة من العدالة التنظيمية ، وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والعدالة التنظيمية تعزى للعوامل الديموغرافية والوظيفية (النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة).

3. دراسة (السعود وسلطان ،2009) :²⁴

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها ، ودلت النتائج إلى أن مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام كانت مرتفعة ، وإن مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية كان مرتفعاً ، وتبين وجود علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية.

4. دراسة (أحمد بن سالم العامري ، 2003) :²⁵

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتقصي محدداته وآثاره في مختلف التنظيمات ، ويأتي ذلك من خلال بناء تصور شامل يحدد مختلف العوامل المؤثرة في طور النتائج المترتبة عليه ، خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن لهذا السلوك آثاراً متعددة ، تشمل تحسين مستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية ، والارتقاء بمستوى الروح المعنوية للعاملين ، والحد من التسرب الوظيفي... الخ ، من جانب آخر كشفت هذه الدراسة عن العديد من العوامل المؤثرة في ظهور أو اختفاء هذا السلوك مثل (الرضا الوظيفي ، والولاء التنظيمي ، والعدالة التنظيمية ، والقيادة الإدارية ، ومدة خدمة الموظف ، والعمر ، والثقافة التنظيمية ، السياسة

التنظيمية، والدوافع الذاتية). وقد أوصت الدراسة بما يلي: (دراسة جميع العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية في آن واحد ولذلك لتحديد أكثرها وأقلها تأثيراً، ما يمكن أن يقال عن العوامل المؤثرة يسري كذلك على النتائج المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك نتائج مسببات أخرى غير سلوك المواطنة التنظيمية حيث ينبغي التحكم في العوامل الممكنة التأثير على مخرجات سلوك المواطنة التنظيمية، على المنظمات بكافة أشكالها تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إيجاد مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على ممارسة هذا السلوك).

5. دراسة (جهاد محمد ، فرزانه حبيب وعدنان محمد وآخرون)²⁶:

هذه الدراسة مصممة لقياس بعدين لسلوك المواطنة التنظيمية أي (OCBI) والتي تعود على الأفراد بعدي المجاملة والإيثار، (OCBO) والتي تعود على المنظمة أبعاد الروح الرياضية، الوعي الصادق، والمدنية الفاضلة. ولفحص كيف ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية لاثنتين من أوجه الرضا الوظيفي (جوهرية وشكلي)، لتحقيق أهداف البحث استخدم المنهج المسحي، نتائج هذه الدراسة تكشف عن أن كل من الشكلي والجوهرية، للرضا الوظيفي مهمة جداً في توقع سلوك المواطنة، فتكونت العينة من (79) شخص غير أكاديمية والمتغيرات كانت المتغيرات التابعة سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعود على الأفراد وسلوك المواطنة التنظيمية الذي يعود على المؤسسة والمتغيرات المستقلة هي الرضا الوظيفي الجوهرية، والرضا الوظيفي الشكلي. خلصت هذه الدراسة في أنها تساهم في سلوك المواطنة التنظيمية وأدبيات الرضا الوظيفي من خلال توفير أدلة من سياق جنوب آسيا التعليمي، وأظهرت النتائج أن كل من الرضا الوظيفي الجوهرية والشكلي من المتغيرات الهامة في توقع السلوكيات المدنية التي يمكن أن تستفيد من مؤسسات التعليم العالي، ولذلك ينبغي إيلاء الأولوية لمتغيرات كل من الجوهرية والشكلية من شأنها أن تشجع الموظفين على أن تكون أكثر عفوية واستعداد لتحقيق الأهداف التنظيمية على الرغم من أنها تتجاوز واجباتهم الرسمية والمسؤوليات، وتركز على رصد مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين وليس فقط على المهام المرتبطة بالوصف الوظيفي، وعلاوة على ذلك ترتبط سلوك المواطنة التنظيمية مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والمشاركة والسلوكيات الأخرى التي تضمن استدامة المنظمة.

6. دراسة (Ahmadi et al, 2011)²⁷ : بعنوان العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في منظمات صناعة الأغذية في إقليم كردستان، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة الارتباطية بين إدراك العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في عدد من مصانع الأغذية في إقليم كردستان في العراق، وقد بينت نتائج الدراسة التي شملت (73) من أصحاب تلك المصانع أن عدالة التوزيع والإجراءات والتعامل ترتبط بعلاقة ايجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية. بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة ايجابية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة .

7. دراسة (Nadiri and tanova, 2010)²⁸: بعنوان تفحص لدور العدالة التنظيمية في دوران العمل، الرضا الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الضيافة، وقد شملت الدراسة (208) موظفا ومديرا، لقد دلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية للعدالة التوزيعية وعدالة الإجراءات في مخرجات العمل المتمثلة بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقة سلبية مع دوران العمل. كما دلت النتائج أن العدالة التوزيعية كان لها اثر اكبر من اثر عدالة الإجراءات في تلك المخرجات.

8. دراسة (Niehoff and Moorman, 1998)²⁹: ولقد هدفت الدراسة إلى قياس درجة الارتباط بين مكونات العدالة التنظيمية ومكونات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام وتوصلا إلى أن عدالة التعاملات هي البعد الوحيد من أبعاد العدالة التنظيمية التي تؤثر في سلوكيات المواطنة التنظيمية أكثر من الأبعاد الأخرى، وإن هناك ارتباط عالي بين مكونات العدالة التنظيمية ومكونات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ولتفعيل إدراك العاملين للعدالة التنظيمية في المنظمة لا بد أن يعامل الأفراد بواسطة الرؤساء معاملة جيدة لمعرفة مستوى عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات وعدالة التوزيع.

9. دراسة (Celeste, 2002)³⁰: هدفت الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تحدثه عدالة التعاملات في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها موظفو أحد البنوك الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن عدالة التعاملات تؤثر تأثيرا عكسيا معنويا في الضغوط الوظيفية التي يشعر بها العاملون.

10. دراسة (Colquitt & Judge, 2004)³¹: هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين عدالة التعامل والضغوط التي يتعرض لها الموظفون في إحدى الجامعات الأمريكية، وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين عدالة التعامل والضغوط الوظيفية، كما تبين أن وجود عدالة التعامل يسمح للأفراد بتنفيذ أعمالهم بشكل أفضل ودون توتر وقلق ويؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

ثالثا. التحليل الإحصائي وعرض نتائج الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبار الانحدار البسيط *Simple Regression*، واستخدام تحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة. وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس لكرت المستخدم في الدراسة كما يلي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.68- وما فوق: مرتفع)، (2.34-3.67: متوسط)، (2.33- وما دون: منخفض) وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$(1-5) = \frac{4}{3} = 1.33 \text{ طول الفئة.}$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض من $1.00 + 1.33 = 2.33$

ويكون المستوى المتوسط من $2.34 + 1.33 = 3.67$

ويكون المستوى المرتفع من $3.68 - 0.5$.

1. التحليل الإحصائي:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن " مستوى تطبيق عدالة التعاملات ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية " وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية :

1.1 السؤال الرئيس الأول: ما مستوى تطبيق عدالة التعاملات لدى شركات (QIZ) في الأردن؟

الجدول 1: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى تطبيق عدالة التعاملات في

الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	أعتقد بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بسلوكيات مقبولة.	3.93	1.02	1	مرتفع
2	يناقشني رؤسائي حول القرارات المتعلقة بعملية في المؤسسة.	3.70	1.10	2	مرتفع
7	يحرص المشرف المباشر على إشاعة روح التعاون في عملي.	3.55	1.20	3	متوسط
8	أشعر بنزاهة المشرف في حسم النزاعات بين المرؤوسين.	3.54	1.22	4	متوسط
3	يراعي رؤسائي مصلحتي في القرارات المرتبطة بعملية.	3.52	1.19	5	متوسط
6	يسمح لي بالاعتراض على القرارات المتخذة وتتم مناقشتها مع المسئول.	3.44	1.23	6	متوسط
4	يتم إعلامي عادةً بأي نشاطات رسمية أو اجتماعية قبل حدوثها.	3.36	1.23	7	متوسط
5	أشعر بأن سلوك المدراء في المؤسسة يتسم بالإنصاف والعدالة.	3.34	1.25	8	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.55	1.00		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

يتضح من الجدول رقم (1) أن المتوسطات الحسابية لمستوى عدالة التعاملات في الشركات، تراوحت ما بين (3.93 و 3.34)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.55) وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.93) وبانحراف معياري (1.02) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (اعتقد بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بسلوكيات مقبولة)، وفي المقابل وفي المرتبة

الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (3.34) وبنحرف معياري (1.25) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أشعر بأن سلوك المدراء في المؤسسة يتسم بالأنصاف والعدالة). وهذا يفسر أن العدالة التعاملات في الشركات تطبق بمستوى متوسط.

2.1 السؤال الرئيس الثاني: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن؟

الجدول 2: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	سلوك المواطنة التنظيمية (المتغير التابع)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	الكيافة واللف	3.99	0.96	1	مرتفع
1	الإفثار	3.91	1.02	2	مرتفع
3	السلوك الحضاري	3.85	0.96	3	مرتفع
5	وعي الضمير	3.80	1.05	4	مرتفع
4	الروح الرياضية	3.68	1.03	5	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.85	0.91		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات، تراوحت ما بين (3.99 و 3.68)، حيث حاز سلوك المواطنة التنظيمية ككل على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.85)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت في المرتبة الأولى اللطف والكيافة، وقد حازت على متوسط حسابي بلغ (3.99) وبنحرف معياري (0.96)، وفي المرتبة الثانية جاء الإفثار، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3.91) وبنحرف معياري (1.02) وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة جاء السلوك الحضاري، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3.85) وبنحرف معياري (0.96)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الرابعة جاء وعي الضمير، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3.80) وبنحرف معياري (1.05) وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الروح الرياضية، والتي حازت على متوسط حسابي بلغ (3.68) وبنحرف معياري (1.02) وهو من المستوى المرتفع. وهذا يفسر أن سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع المستوى لدى موظفي الشركات.

3.1 السؤال الفرعي الأول: ما مستوى الإفثار لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الإفثار لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.97 و 3.85)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.91)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.97)، وبنحرف معياري (1.13)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أقدم المساعدة لزملائي في العمل أياً كان نوعه). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.85) وبنحرف معياري (1.15)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة

على (أستجيب لتوجهات رؤسائي في العمل دون تردد). وهذا يفسر أن الإيثار لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى.

الجدول 3: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أياً كان نوعه.	3.97	1.13	1	مرتفع
3	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة إليهم.	3.93	1.06	2	مرتفع
2	أتعامل مع مراجعي المؤسسة بإيجابية.	3.91	1.10	3	مرتفع
4	أستجيب لتوجهات رؤسائي في العمل دون تردد.	3.85	1.15	4	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.91	1.02		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

4.1 السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى اللطف والكرامة لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الكرامة واللطف لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (4.08 و 3.94)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.99)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.08)، وبانحراف معياري (1.05)، وهو من المستوى المرتفع.

الجدول 4: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الكرامة واللطف لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	أحترم حقوق الآخرين في العمل.	4.08	1.05	1	مرتفع
3	أحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.	3.97	1.08	2	مرتفع
4	أقوم بتمرير المعلومات الضرورية لزملائي	3.96	1.02	3	مرتفع
1	أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها.	3.94	1.09	4	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.99	0.96		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد نصت الفقرة على (أحترم حقوق الآخرين في العمل). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3.94) وبانحراف معياري (1.09)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها). وهذا يفسر أن اللطف والكرامة لدى الموظفين في الشركات مرتفعة المستوى.

5.1 السؤال الفرعي الثالث: ما مستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لمستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.91 و 3.80)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.85)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.91)، وبانحراف معياري (1.04)، وهو من المستوى المرتفع.

الجدول 5: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى السلوك الحضاري لدى

الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
4	أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها.	3.91	1.04	1	مرتفع
1	أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمؤسسة.	3.85	1.06	2	مرتفع
3	أتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة.	3.84	1.03	3	مرتفع
2	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل.	3.80	1.10	4	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.85	0.96		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد نصت الفقرة على (أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (1.10)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل). وهذا يفسر أن السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى.

6.1 السؤال الفرعي الرابع: ما مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.72 و 3.63). حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.68)، وهو من المستوى المرتفع. الجدول 6: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الروح الرياضية لدى

الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	إذا أخطأت في حق أحد فإني أقدم الاعتذار.	3.72	1.28	1	مرتفع
4	أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات.	3.70	1.15	2	مرتفع
1	أقوم بتفويض الأعمال الإضافية دون تدمير.	3.67	1.16	3	متوسط
3	أتعاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	3.63	1.23	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.68	1.03		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.72)، وبانحراف معياري (1.28)، وهو من المستوى المرتفع. وقد نصت الفقرة على (إذا أخطأت في حق فأني أقدم الاعتذار). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف معياري (1.23)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل). وهذا يفسر أن الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات مرتفعة المستوى.

7.1 السؤال الفرعي الخامس: ما مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لمستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3.94 و 3.64)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.80)، وهو من المستوى المرتفع. الجدول رقم 7: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى وعي الضمير لدى

الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
3	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف.	3.94	1.11	1	مرتفع
2	أحافظ على ممتلكات المؤسسة باهتمام.	3.86	1.17	2	مرتفع
1	أقدم المبادرات لتحسين العمل وتطويره.	3.76	1.16	3	مرتفع
4	أعلم جهة عملي مسبقاً إذا لم أتمكن من الحضور.	3.64	1.31	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.80	1.05		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبانة.

وقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.94)، وبانحراف معياري (1.11)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف). وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.64) وبانحراف معياري (1.31)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أعلم جهة عملي مسبقاً إذا لم أتمكن من الحضور). وهذا يفسر أن وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى.

1.2 الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة بين عدالة التعاملات، وسلوك المواطنة التنظيمية.

الجدول 8: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية

الدالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	256.237	0.380	0.616	0.616

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من الجدول (8) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (256.237) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة (R) (0.616)، وكان تأثير عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات ما نسبته (38%)، مما يشير إلى قبول الفرضية. ويتفرع عن الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

1.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد الإيثار:

يتضح من الجدول (9) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (232.019) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات والإيثار، حيث بلغت قيمة (R) (0.597)، وكان تأثير عدالة التعاملات على الإيثار في الشركات الأردنية ما نسبته (35.7%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 9: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات والإيثار

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	232.019	0.357	0.597	0.597

المصدر: من إعداد الباحثين

2.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد اللطف والكميابة:

يتضح من الجدول (10) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (278، 224) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات واللطف والكميابة، حيث بلغت قيمة (R) (0.591)، وكان تأثير عدالة التعاملات على اللطف والكميابة في الشركات الأردنية ما نسبته (34.9%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 10: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات واللطف والكميابة

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	224.278	0.349	0.591	0.591

المصدر: من إعداد الباحثين

3.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعد الروح الرياضية:

يتضح من الجدول (11) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (241، 147) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات والروح الرياضية، حيث بلغت قيمة (R) (0.510)، وكان تأثير عدالة التعاملات على الروح الرياضية في الشركات ما نسبته (26%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 11: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات والروح الرياضية

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	147.241	0.260	0.510	0.510

المصدر: من إعداد الباحثين

4.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبعدها السلوك الحضاري:

يتضح من الجدول (12) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (216، 259) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الحضاري، حيث بلغت قيمة (R) (0.584) وكان تأثير عدالة التعاملات على السلوك الحضاري في الشركات الأردنية ما نسبته (1، 34٪) مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 12: يوضح اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الحضاري

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	216.259	0.341	0.584	0.584

المصدر: من إعداد الباحثين

5.1.2 توجد علاقة بين عدالة التعاملات ووعي الضمير:

يتضح من الجدول (13) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (161، 595) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة بين عدالة التعاملات ووعي الضمير، حيث بلغت قيمة (R) (0.528) وكان تأثير عدالة التعاملات على وعي الضمير في الشركات الأردنية ما نسبته (9، 27٪) مما يشير إلى قبول الفرضية.

الجدول 13: اختبار الانحدار البسيط للتعرف إلى العلاقة بين عدالة التعاملات ووعي الضمير

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R ² معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
*0.000	161.595	0.279	0.528	0.528

المصدر: من إعداد الباحثين

خلاصة:

في ضوء نتائج تحليل الدراسة الميدانية استطاع الباحثان استخلاص عدد من النتائج الهامة ونوردها

كما يلي:

- ♦ بينت نتائج الدراسة أن تطبيق عدالة التعاملات لدى شركات (QIZ) في الأردن كانت متوسطة المستوى، حيث تركزت استجابات أفراد عينة الدراسة اعتقد بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بسلوكيات مقبولة، ناقشني رؤسائي حول القرارات المتعلقة بعملتي في المؤسسة، يحرص المشرف المباشر على إشاعة روح التعاون في عملي.
- ♦ أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن كان مرتفع المستوى، وكانت جميع الأبعاد الممثلة لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة المستوى، حيث جاء بعد اللطف والكياسة بالمرتبة الأولى، ومن ثم جاء الإيثار في المرتبة الثانية، والسلوك الحضاري جاء بالمرتبة الثالثة، ووعي الضمير رابعاً، والروح الرياضية جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة.

♦ واتضح وجود علاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ووجود علاقة بين عدالة التعاملات و سلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية (الإيثار، اللطف والكمياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

وبناء على نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يلي :

♦ العمل على زيادة إدراك العاملين لعدالة التعاملات وبيان أهميتها لسلوك المواطنة التنظيمية، باعتبارها مكون رئيسي من مكونات الثقافة التنظيمية البانية للأطر السلوكية والأخلاقية التنظيمية، والضابط لسلوكيات العاملين في شركات (QIZ) في الأردن.

♦ توجيه العاملين في شركات (QIZ) لسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تشجيعهم على الاستجابة لتوجيهات الرؤساء دون تردد، والحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها، والحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.

♦ العمل على رفع إدراك العاملين لمدى إحساسهم بعدالة المعاملة التي يحصل عليها العامل عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف .

♦ العمل على إجراء العديد من الدراسات ذات العلاقة لقلتها في الدراسات العربية، وذلك لما للموضوع من أهمية كذلك لإثراء المكتبة العربية، وتوصي الدراسة الباحثين المهتمين بدراسة عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية بضرورة ربطها بمتغيرات أخرى كالثقافة والشفافية وفي مجتمعات بحثية أخرى.

الاحالات والمراجع:

1. بندر أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد العشرون، العدد الثاني، يونيو 2012، ص149.
2. الفهداوي فهمي خليفة صالح، *علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك*، دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2005، ص394.
3. صلاح الرواشدة، محمد العوامرة، *تحليل وتقييم تأثير الأزمة المالية على الاستثمار في المناطق الصناعية المؤهلة (QIZ) في الأردن*، *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)*، المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، يونيو 2011، ص1474.
4. زايد عادل محمد، *العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية*، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص 423.
5. بندر أبو تايه، مرجع سبق ذكره، ص150.
6. العجمي راشد شبيب وآخرون، العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وبين الإحساس بالعدالة التنظيمية وأثرها على الشعور بالرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على دولة الكويت، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد 2، 2000، ص35.
7. الخشروم محمد، 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 الثاني، 2010، ص312.
8. الخشروم محمد، مرجع سبق ذكره، ص 312.
9. دره عمر محمد، *العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة*، دار الرضوان للطباعة والنشر والتوزيع حلب، سوريا، 2008، ص258.
10. Rego, A. & Cunha, M., *Organizational Justice and Citizenship Behaviors: a Study in a feminine, High Power Distance Culture, Submission of Papers for Publication, University de Santiago, 3810-193 Aveiro. Portugal (2006), p 3*
11. Jahangir, Nadim, Akbar, Mohammad M, & Haq, Mahmud al, *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents, BRAC University Journey, vol. I, no. 2, 2004, p 75*
12. Dipaola, Michael, *Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate, Journal of school leadership, VOL. 11, 2001, p 425*
13. Vigoda-Gadot, Eran, *Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System :A Scale Reconstruction and Validation, Educational Administration Quarterly, Vol. 43, No. 4, (2007), p 46.*
14. Fables . M, *The Role of Task and Contextual Performance In Appraisal Fairness and Satisfaction, Unpublished dissertation, Faculty of the California School of Organizational studies Alliant International University, 2005, p 28 .*
15. Organ, D. W, *Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome , Leighton. Mass; Lexington Books, 1988, p 40 .*
16. Yen hsiuju, R. LI Eldon, .Y. Niehoff, Brian .P, *Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? testing the mediation effects of integration climate and project management . journal of information & Management, vol.45, 2008, p 394-395.*
17. Moideenkutty, Unnikammu, *Organizational Citizenship Behavior and Development Experiences: Do Role Definitions Moderate the Relationship the journal of Behavioral and Applied Management, 2005, p91.*
18. حامد، سعيد، شعبان، أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، 2003، ص13.
19. Dipaola, *Op.cit, pp427-430.*
20. Jahangir et al, *Op.cit, pp78-79.*
21. بندر أبو تايه، مرجع سبق ذكره، ص154.
22. نفس المرجع والصفحة.
23. أبو دهيم، نجاة إبراهيم، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق العدالة التنظيمية: من وجهة نظر رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية، أطروحة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2011.
24. السعود، راتب وسوزان سلطان، درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، *مجلة جامعة دمشق*، مجلد 25، عدد 12، دمشق، 2009.
25. أحمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، م 17، ع 2، 2003م.
26. Jihad Mohammad al, *Job Satisfaction and Organizational citizenship behavior: an Empirical Study At Higher Learning Institutions , Asian academy of management Journal, vol16, N2, July 2011 .*

27. Ahmadi, F, Ahmadi, S, and Tavreh N, Survey relationship between organizational justice and Organizational citizenship behavior (OCB) of food product firms in Kurdistan province interdisciplinary, **journal of contemporary research in business**, Vo 2 , No10, 2011 .
28. Nadiri H and tanova C , An investigation of the role of justice in turnover intention, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry, **international journal of hospitality Management**, 29, 2010
29. Niehoff, B. and Moorman, R. Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, **Academy of Management Journal**, 36 (2), 1998
30. Celest, M, stress and Organizational Justice: Theoretical and practical study, **Personnel psychology**, 55(7), 2002
31. Judge, A, Colquitt, T, Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict, **journal of applied psychology**, washing ton, 89(3), 2004.