



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://journals.sustech.edu/>



الجامعة المستنصرية للعلوم والتكنولوجيا

اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (QIZ) في الأردن
سلامة عبد الله خلف الطعامة و عبد الحفيظ علي حسب الله
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن وفقاً لأراء العاملين فيها، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع المعلومات من المصادر المكتوبة، والبيانات من خلال استبانته وزعت على عينة الدراسة التي بلغت (420) مفردة تمثل مجتمع الدراسة . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها، أن تطبيق العدالة الإجرائية في شركات (QIZ) كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3,46)، إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (3,85)، توجد علاقة ايجابية بين العدالة الإجرائية كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع بلغت قوته (64,1%) وفسر المتغير المستقل ما مقداره (41,1%) من التباين في المتغير التابع. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة إدراك العاملين للعدالة الإجرائية من قبل الشركات، وتعزيز مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن.

ABSTRACT:

This study aimed to analyze the impact of procedural justice on organizational citizenship behavior at the QIZ companies in Jordan according to the opinions of their employees, using descriptive analytical method. The theoretical information was collected from references, while a questionnaire was distributed to a sample of (420), which represents the study population in order to collect the primary data. The study main findings indicated that the application of procedural justice in the QIZ companies were intermediate achieving an arithmetic mean of (3.46); also the level of organizational citizenship behavior among workers in QIZ companies was high achieving an arithmetic mean of (3.85); in addition the existence of a positive relationship between procedural justice as an independent variable and organizational citizenship behavior as the dependent variable with magnitude of (64.1%), whereas the independent variable explains (41.1%) of the variance in the dependent variable. The study recommends the need to increase the awareness of employees of procedural justice at companies, and to enhance the level of organizational citizenship behavior among workers at the QIZ companies in Jordan.

الكلمات المفتاحية: العدالة الإجرائية, سلوك المواطنة التنظيمية, شركات (QIZ).

المقدمة:

العدالة الإجرائية من المواضيع المهمة في الإدارة وذلك لأثرها البالغ في رضا الموظفين، وذلك ينعكس على أداء الموظفين وبالتالي تحقيق المنظمة لأهدافها، وتحقيق العدالة بين العاملين في المنظمات هي إحدى التحديات التي

تواجهها في العصر الحالي. ومن السلوكيات التي تتأثر بقيم العدالة الإجرائية في المنظمات سلوك المواطنة التنظيمية، وهو سلوك غير رسمي يقوم به الموظف تطوعياً ويكون غير مرتبط بحوافز المنظمة ومكافآتها، والموظف عندما يشعر بعدالة الإجراءات من قبل المنظمة قد يبادلها الشعور بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال مساعدة الموظفين والمراجعين لداثرته، وعدم إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال إضافية دون تذمر أو شكوى، والحرص على تطور المنظمة، وبناءً على ذلك فإن هذه الدراسة تحاول تحليل اثر العدالة الإجرائية وهي إدراك الموظف لعدالة الإجراءات والطرق المستخدمة في توزيع المدخلات والمخرجات في المنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن، حسب آراء العاملين في هذه الشركات نظراً لحدثة إنشاء هذه الشركات وقلّة الأبحاث العلمية التي تمت فيها بخصوص هذه الدراسة، وكذلك لتنوع العاملين من جنسيات مختلفة في تلك الشركات.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في توضيح اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) في الأردن كما يرى ذلك العاملون في تلك الشركات فالعدالة الإجرائية مكون مهم من مكونات العدالة التنظيمية التي يؤدي توافرها في المنظمة إلى رفع مستوى الرضا داخل بيئة العمل، والعدالة الإجرائية تأتي كآلية قادرة على تحريك القوى الكامنة في الفرد من خلال التأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية إيجاباً وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة.

أسئلة الدراسة:

- السؤال الأول: ما مستوى تطبيق العدالة الإجرائية لدى شركات (QIZ) في الأردن؟
السؤال الثاني: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن؟
ويتفرع عنه:

- 1 . ما مستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات؟
- 2 . ما مستوى الكياسة واللفظ لدى الموظفين في الشركات؟
- 3 . ما مستوى الضمير الحي لدى الموظفين في الشركات؟
- 4 . ما مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات؟
- 5 . ما مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لمفهوم العدالة الإجرائية وهو احد المفاهيم الإدارية المهمة، والذي يرتبط كمتغير مستقل مع مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، ونأمل أن توفر هذه الدراسة قراءة ميدانية لإدارة الشركات عن مستوى ممارسة العاملين لمضامين العدالة الإجرائية وما لهذه الممارسة من اثر على سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات، كما توفر هذه الدراسة سياسات واضحة لمتخذي القرارات، كما نأمل أن تضيف هذه الدراسة معلومات جديدة وان تثري المكتبة العلمية العربية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ)، والتعرف على مستوى تطبيق العدالة الإجرائية في هذه الشركات، وإدراك مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات.

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة بين العدالة الإجرائية، وسلوك المواطنة التنظيمية. وينفرد عنها:

1. توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد الإيثار.
2. توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد اللطف والكياسة.
3. توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد الروح الرياضية.
4. توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد السلوك الحضاري.
5. توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد وعي الضمير.

التعريف الإجرائي للمفاهيم :

العدالة الإجرائية : إدراك الموظف لعدالة الإجراءات والطرق المستخدمة في توزيع المدخلات والمخرجات في المنظمة. (بندر أبو تايه، ، 2012 ص: 149)

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 الحوافز الرسمية.(الفهداوي، 2005، ص: 394)

Qualified Industrial Zones (QIZ): هي منطقة تطرحها الدولة الراعية الأردن في إقامة منطقة صناعية مؤهلة توافق عليها الحكومة الأمريكية كمنطقة مغلقة ومحدودة بحيث تدخل صادراتها إلى الولايات المتحدة دون حصص أو رسوم جمركية أو ضرائب فالمنطقة الصناعية تمثل امتياز يتم منحه من قبل (USA) للبلدان التي تريدها وفق شروط معينة (صلاح روادشة، 2011، ص: 1474).

منهجية الدراسة:

اتخذت الدراسة منهج البحث الوصفي للتعامل مع مضامينها النظرية والدراسات السابقة المناسبة لها لتشكيل قاعدة عامة علمية لتحليل متغيراتها، وأبعادها ودعم نتائجها، ومنهج البحث الميداني لاستطلاع آراء أفراد العينة المراد بحثها، والتحليل الموضوعي للبيانات والإجابات الواردة من استجابات أفراد العينة، وتكاملت هذه الدراسة من خلال تأصيل محاورها وتنبيت مقوماتها وفق التالي:

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 الصناعية محافظة العاصمة)، (ومدينة الظليل الصناعية ومنطقة أرسيفه الصناعية في الزرقاء)، (ومدينة الحسن الصناعية بمدينة إربد)، (ومدينة الكرك الصناعية بمدينة الكرك)، حيث بلغ عدد العاملين في هذه المدن الصناعية الأربعة (39825) عاملاً وعاملة.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في شركات (QIZ) في الأردن، حيث تم اختيار (480) عامل في شركات (QIZ) في المناطق الصناعية الأربعة المؤهلة والممثلة لمجتمع الدراسة، وقد تم توزيع الاستبيان (أداة الدراسة) على أفراد العينة، وبعد استرجاع الاستبيانات وفرزها، تم استبعاد (60) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي

فمنها ما لم يتم الإجابة عليه، ومنها لم يستكمل من قبل المستجيب، فتمثلت العينة النهائية 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.

مصادر جمع البيانات:

المصادر الأولية والتي تمثل البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتي تم جمعها ميدانيا من خلال الاستبيان الموجه إلى العاملين في شركات (QIZ) في الأردن وكذلك من خلال المقابلات الميدانية التي تمت مع بعض عناصر عينة الدراسة المصادر الثانوية والتي تمثل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العربية والأجنبية والدوريات الخاصة بموضوع البحث والأوراق العلمية، بالإضافة إلى الإحصائيات والنشرات والمقالات من الجهات ذات الصلة بأداة البحث.

نموذج الدراسة :

المتغير التابع

سلوك المواطنة التنظيمية
1. الإيثار
2. الكياسة واللفظ
3. وعي الضمير
4. الروح الرياضية
5. السلوك الحضاري

المتغير المستقل

العدالة الإجرائية



الإطار النظري للدراسة

الجانب الأول: العدالة الإجرائية (Procedural Justice)

المفهوم و المضامين: تمثل الإجراءات الطرق والآليات والعمليات المستخدمة في تحديد المخرجات (Folger and Cropanzano, 1998: 26) وهي الطرق المحددة والأساسية لإدراك الموظفين للعدالة الإجرائية، ومدى إحساسهم بأن الإجراءات المتبعة بواسطة المنظمة في تحديد من يستحق الكفاءة هي إجراءات عادلة وتعكس في الوقت ذاته التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بالموظف (Moorman, 1991: 851) وينظر لعدالة الإجراءات بأنها تلك الطرق التي تم تصميمها لتعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات لتقليل الانحياز والأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها وفق معايير معتمدة في تقييم أداء الموظفين (Greenberg, 1990: 427)، وحتى تكتسب الإجراءات التنظيمية صفة الموضوعية والعدالة لابد لها من توافر شرطين هما (Kulike, 2001: 133):

- أن يقوم الطرفان المتأثران بالإجراءات وهما (الإدارة و العاملون) في المنظمة بالاتفاق على الأسس الموضوعية التي تبنى عليها صياغة الإجراءات.
- قيام الإدارة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والشروح المطلوبة عن كيفية تطبيق تلك الإجراءات، وبناءً عليه يمكن القول أن عدالة الإجراءات تشمل العناصر التالية (أبو ندا، 2007، ص150):

- 1) القواعد والمعايير الرسمية للإجراءات.
- 2) شرح الإجراءات وعملية اتخاذ القرار.
- 3) التفاعل بين من يقوم بتطبيق القواعد (متخذ القرار) والأفراد الذين يتوقع أن يتأثروا بالقرار.

و يحدث أحياناً ما يسمى بفجوة العدالة الإجرائية، وهي الفرق بين الإجراءات التنظيمية الموضوعية والممارسات الخاصة بتطبيق تلك الإجراءات، وأن مسؤولية معالجة هذه الفجوة و تضييق مساحتها تقع على المدير رغم أنه غير مسئول عن صياغة الإجراءات التنظيمية إلا أنه مسئول عن وضعها موضع التنفيذ وهنا يكمن مصدر إحساس الموظفين بالعدالة الإجرائية أو عدم إحساسهم بها. و يرى (Greenberg 1990: 428) أن العدالة الإجرائية تشتمل على جانبين هما:

الجانب الهيكلية، وهو الجانب الذي يعبر عن الإجراءات الرسمية للعدالة داخل المنظمة مثل إجراءات تقييم الأداء، تحديد الأجور، النقل والترقية.

الجانب الاجتماعي، وهو الجانب الذي يعبر عن احترام متخذي القرارات للعاملين، عن طريق إعلامهم بكيفية اتخاذ القرارات، ويدعى هذا الجانب بـعدالة التعاملات.

ومع إن (Thibaut and Walker, 1975) هما أول من تحدث عن عدالة الإجراءات إلا أن النموذج الذي قدمه (Leventhal, 1980) يعتبر الأساس للكثير من الدراسات التالية التي تناولت مفهوم العدالة التنظيمية، ويقوم هذا النموذج على أساس وجود ست قواعد للعدالة الإجرائية حتى يتم الحكم على أي عملية توزيعية في المنظمة على أنها عادلة وهذه القواعد الست هي : الاستقامة (الثبات)، عدم التمييز، الدقة، قابلية التصحيح، التمثيل، الأخلاق، ووفقاً لنموذج (Leventhal, 1980) فإن قاعدة الاستقامة تعني تطبيق القرارات على الجميع دون استثناء و الثبات تعني أن تتبع تلك القرارات نفس الإجراءات كلما تم اتخاذها، أما قاعدة عدم التمييز فتستوجب وجود قواعد وتعليمات تمنع الأهواء الشخصية لمتخذ القرار من التأثير على قراراته في كل مراحلها، وتتضمن قاعدة الدقة اتخاذ القرار بناءً على معلومات كافية ودقيقة، وان يتخذ القرار من قبل شخص مؤهل لاتخاذها وله صلاحية اتخاذها، وفيما يتعلق بقاعدة قابلية التصحيح، فإن الشخص المتأثر بالقرار يجب أن يحظى بفرصة تعديله وتغييره أن كان غير راض عنه وفي أي مرحلة من مراحل هذا القرار، وبمعنى آخر يجب على المنظمة إيجاد قوانين وأنظمة تكفل للأفراد العاملين حق التظلم والطعن في القرارات المتخذة بحقهم، أما قاعدة التمثيل فتعني منح العاملين في المنظمة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات التي ينجم عنها توزيع المخرجات على هؤلاء العاملين، بحيث تعكس تلك المشاركة اهتمامات ومخاوف العاملين المتأثرين بالقرار، وأخيراً تعكس قاعدة الأخلاق ضرورة تطابق القرارات في المنظمة مع أعراف العاملين المتأثرين بتلك القرارات وقيمهم الأخلاقية، فالشعور بعدم عدالة التعامل يحدث عندما تخالف تلك القرارات القيم والمبادئ الأخلاقية للأفراد في المنظمة (بندر أبو تايه، 2012، ص: 151-152).

ويلاحظ أن هذه القواعد لا تتمتع بأوزان متساوية في أغلب الأحوال، بل إن الأفراد يميلون بصورة انتقائية إلى تفضيل قواعد معينة دون أخرى وفقاً لمقتضيات المواقف، لذا تم اقتراح مجموعة أخرى من الخصائص المميزة للإجراءات الهيكلية أهمها ما يلي (Fogler and Bies, 1989): الأخذ بالاعتبار وجهة نظر الموظف، وتجنب التحيز الشخصي، وتطبيق متناسق للمعايير على الموظفين، وإعطاء الموظف القدر المناسب من المعلومات المفسرة للقرار، وهذا وتم تحديد مجموعة أخرى من المكونات المؤثرة في عدالة الإجراءات هي (Neihoff and Moorman, 1998): ثبات الإجراءات، وعدم التحيز، ودقة الإجراءات، وصحتها، وواقعية الإجراءات و أخلاقياتها (أبو ندا، 2007، ص: 152).

الجانب الثاني سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior)

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 الرسمي (Rego and Cunha, 2006 p:3)، ورغم أهمية السلوك اللطوعي، فقد بدأ الاهتمام العلمي بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في الثلاثينات من القرن الماضي من قبل (Jahangir et al., 2004:75) و (Dipaola, 2001:425) وهو ما أطلق عليه الباحثون مؤخراً بمصطلح سلوك المواطنة التنظيمية. وقد استحوذ موضوع المواطنة التنظيمية عناية الكثير من الباحثين منذ مطلع القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر، وإن 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 التنظيمية (Vigoda-Gadot et al., 2007:46). 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 (Febles, 2005:28) وعرفه آخرون أنه السلوكيات التي تساهم في ثقافة ومناخ المنظمة، والسياق الذي تنفذ خلاله النشاطات التحويلية ونشاطات الصيانة غير المنصوص عليها في الوصف الوظيفي للوظيفة (Moorhead & Griffin, 2001:108) وعرفه (Organ, 1988 p:40): 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., 2008:394-395) 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 تذمر من العمل. كما عرفه (Moideenkutty, 2005: 91) بأنه السلوك الذي يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الاجتماعي للمنظمة.

يلاحظ من خلال استعراض المفاهيم السابقة، أن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بمجموعة من الخصائص

وكما أشار إليها (حامد، 2003، ص:13) تمثلت بما يلي:

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

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد أساسية (النموذج خماسي الأبعاد) والتي تم اعتمادها في الدراسات التالية :

(Dipaola, 2001:427-430)، (Jahangir et al., 2004:78-79) (بندر أبو تاية، 2012، ص: 154)

أولاً: الإيثار (Altruism): وهو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة الرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة في العمل وكيفية إنجازه أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة إلى مساعدة زملائهم وعملاء المنظمة.

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

ثالثاً: 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 للتقاضي إلى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة.

رابعاً: الروح الرياضية (Sportsmanship): وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تدمر، 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 كحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة.

الدراسات السابقة :

دراسة عبد الكريم السكر (2013م):

هدفت الدراسة إلى تحليل اثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي وفقاً لأراء المديرين العاملين في الوزارات الأردنية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (172) مفردة تمثل مجتمع الدراسة، ومن ثم تمت الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وكانت أبعاد الدراسة العدالة الإجرائية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن تصورات المستجيبين نحو العدالة الإجرائية كانت متوسطة، وأن تصورات المستجيبين نحو الأداء الوظيفي كانت متوسطة أيضاً، يوجد اثر ذو دلالة إحصائية موجبة بين العدالة الإجرائية كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع بلغت قوته (59,3%) وفسر المتغير المستقل ما مقداره (35,2%) من التباين في المتغير التابع، وأوصت الدراسة في ضوء النتائج التي توصلت إليها بضرورة الاهتمام بالدراسات السلوكية والأخلاقية وتعزيز الجوانب الإيجابية لدى المديرين لتحسين مستوى العدالة الإجرائية، وتعزيز الأداء الوظيفي في الوزارات الأردنية.

دراسة بندر أبو تايه (2012م):

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، وافترضت الدراسة وجود أثر إيجابي بين العدالة التنظيمية ممثلة بأبعادها التالية: (العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية على سلوك المواطن التنظيمية وأبعادها التالية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير)، حيث تم استخدام الاستبيان لجمع بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها وفرضياتها، 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 المواطن التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة، لقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية وعلى جميع أبعادها، كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبر في التأثير على سلوك المواطن التنظيمية مقارنة مع الأبعاد الأخرى (العدالة التنظيمية، العدالة التوزيعية، والعدالة التفاعلية)، وبناء على تلك النتائج أوصت الدراسة بتعزيز قيم العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية.

دراسة أبو دهيم (2011م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام في الوزارات الأردنية، إضافة إلى التعرف على اثر العوامل الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل 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، العمر، المؤهل العلمي والخبرة).

دراسة السعود و سلطان (2009م):

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

دراسة أحمد بن سالم العامري (2003م):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ونقصي 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، من جانب آخر كشفت هذه الدراسة عن العديد من العوامل المؤثرة في ظهور أو اختفاء هذا السلوك مثل (الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، العدالة التنظيمية، القيادة الإدارية، مدة خدمة الموظف، العمر، الثقافة التنظيمية، السياسة التنظيمية، والدوافع الذاتية). وقد تناولت الدراسة الأبعاد التالية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، وقد أوصت الدراسة بما يلي: (دراسة جميع العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية في آن واحد وذلك لتحديد أكثرها وأقلها تأثيراً، ما يمكن أن يقال عن العوامل المؤثرة يسري كذلك على النتائج المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك نتائج لمسببات 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).

الدراسات الأجنبية :

دراسة، جهاد محمد ، فرزاة حبيب وعدنان محمد وآخرون (2011م):

(Job Satisfaction and Organizational Citizenship behavior; An empirical study at higher learning institutions)

تناولت الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال وجهة النظر التي تفيد بأن سلوك المواطنة التنظيمية له بعدين الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تعود على الأفراد من خلال بعدي المجاملة والإيثار، والثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تعود على المنظمة من خلال أبعاد الروح الرياضية، الوعي الصادق، والمدنية الفاضلة. ولمعرفة مدى ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية لإبعاد الرضا الوظيفي وهي البعد الجوهرية، والبعد الشكلي، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث في دراسته المنهج المسحي التحليلي.

وجاءت نتائج هذه الدراسة لتكشف عن أن البعدين، الشكلي و الجوهرى للرضا الوظيفى مهمة جداً في توقع سلوك المواطنة التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من (79) مفردة، وكانت المتغيرات التابعة هي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تعود على الأفراد وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تعود على المؤسسة، والمتغيرات المستقلة هي الرضا الوظيفى الجوهرى، والرضا الوظيفى الشكلي، وأظهرت النتائج أن كل من الرضا الوظيفى الجوهرى والشكلي من المتغيرات المهمة في توقع السلوكيات المدنية التي يمكن أن تستفيد منها مؤسسات التعليم العالي، ولذلك ينبغي إيلاء الأولوية لمتغيرات الرضا الوظيفى الجوهرى، والرضا الوظيفى الشكلي، التي من شأنها أن تشجع الموظفين على أن يكونوا أكثر استعداداً لتحقيق الأهداف التنظيمية على الرغم من أنها تتجاوز واجباتهم الرسمية، وترتكز على رصد مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين وليس فقط على المهام المرتبطة بالوصف الوظيفى، وعلاوة على ذلك ترتبط سلوكيات المواطنة التنظيمية مع الرضا الوظيفى، والالتزام التنظيمى، والمشاركة، والسلوكيات الأخرى التي تضمن استدامة المنظمة.

دراسة (Alhamdi et al., 2011) بعنوان العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في منظمات صناعة الأغذية في إقليم كردستان،

و قد 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 إيجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية. بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة إيجابية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة.

دراسة (Nadiri and Tanova, 2010) بعنوان بيان دور العدالة التنظيمية في دوران العمل، الرضا الوظيفى، وسلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الضيافة.

و قد شملت الدراسة (208) موظفاً ومديراً. لقد دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية للعدالة التوزيعية وعدالة الإجراءات في مخرجات العمل المتمثلة بالرضا الوظيفى وسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقة سلبية مع دوران العمل. كما دلت النتائج أن العدالة التوزيعية كان لها أثر أكبر من أثر عدالة الإجراءات في تلك المخرجات.

دراسة (Niehoff and Moorman 1998) بعنوان Justice as mediator of the Relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior.

بحثاً من خلالها درجة الارتباط بين مكونات العدالة التنظيمية ومكونات سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام وتوصلاً إلى أن عدالة التعاملات هي البعد الوحيد من أبعاد العدالة التنظيمية التي تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية أكثر من الأبعاد الأخرى، و ان هناك ارتباط قوي 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 و عدالة التعاملات و عدالة التوزيع.

متغيرات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل العدالة الإجرائية.

ثانياً: المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية: والذي يشمل المتغيرات الفرعية التالية:

(الإيثار، اللطف والكياسة، السلوك الحضارى، الروح الرياضية، وعي الضمير).

المعالجة الإحصائية: للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الحزمة 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- فما فوق: مرتفع)، (2.34-3.67: متوسط) (2.33- فما دون: منخفض) وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{القيمة العليا} - \text{القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:} \\ \frac{(5-1)}{3} = \frac{4}{3} = 1,33 \text{ طول الفئة.}$$

و بذلك يكون المستوى المنخفض من $2,33=1,33+1,00$

و يكون المستوى المتوسط من $3,67=1,33+2,34$

و يكون المستوى المرتفع من $5 - 3,68$

عرض النتائج:

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

. السؤال الرئيس الأول: ما مستوى تطبيق العدالة الإجرائية لدى شركات QIZ في الأردن؟

جدول 1: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى تطبيق العدالة الإجرائية في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
8	تحرص إدارة المؤسسة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دائماً.	3.55	1.22	1	متوسط
1	يتخذ رؤسائي القرارات الخاصة بعملية بناء على أسباب منطقية.	3.52	1.15	2	متوسط
2	هناك إجراءات عادلة في المؤسسة لملاحقة التجاوزات.	3.51	1.12	3	متوسط
3	يجري تطبيق كل القرارات الإدارية المتخذة على الجميع.	3.50	1.19	4	متوسط
5	يتولى المقررون تقديم معلومات إضافية عند الاستفسار عنها.	3.47	1.22	5	متوسط
6	القرارات بخصوص عملي تتخذ بعد معلومات كافية.	3.47	1.22	6	متوسط
7	يسمع المقررون لآراء المرؤوسين قبل اتخاذ القرار.	3.33	1.23	7	متوسط
4	أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة.	3.32	1.22	8	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.46	1.03		متوسط

يتضح من الجدول رقم (1) أن المتوسطات الحسابية لمستوى العدالة الإجرائية في الشركات، تراوحت ما بين (3,32 و 3,55)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3,46)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (8) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3,55)، وبانحراف معياري (1,22)، وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على (تحرص إدارة المؤسسة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دائماً).

وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3,32) وبانحراف معياري (1,22)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة). وهذا يفسر أن العدالة الإجرائية في الشركات تطبق بمستوى متوسط .

1. السؤال الرئيس الثاني: ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات QIZ في الأردن؟

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

الرقم	سلوك المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2-	اللطف والكماسة	3.99	0.96	1	مرتفع
1-	الإيثار	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

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات، تراوحت ما بين (3,68 و 3,99)، حيث حاز سلوك المواطنة التنظيمية ككل على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3,85)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت في المرتبة الأولى اللطف والكماسة، وقد حازت على متوسط حسابي بلغ (3,99) وبانحراف معياري (0,96)، وفي المرتبة الثانية جاء الإيثار، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3,91) وبانحراف معياري (1,02) وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة جاء السلوك الحضاري، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3,85) وبانحراف معياري (0,96)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الرابعة جاء وعي الضمير، وقد حاز على متوسط حسابي بلغ (3,80) وبانحراف معياري (1,05) وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الروح الرياضية، والتي حازت على متوسط حسابي بلغ (3,68) وبانحراف معياري (1,02) وهو من المستوى المرتفع. وهذا يفسر أن سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع المستوى لدى موظفي الشركات.

السؤال الفرعي الأول: ما مستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات؟

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الإيثار لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3,85 و 3,97)، 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)، وبانحراف معياري (1,13)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أقدم المساعدة لزملائي في العمل أياً كان نوعه).

جدول 3: 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

وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3,85) وانحراف 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.

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

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى اللطف والكمياسة 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 لانجاز 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

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لمستوى اللطف والكمياسة لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3,94 و 4,08)، 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)، وانحراف معياري (1,05)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أحترم حقوق الآخرين في العمل).

وفي المقابل وفي المرتبة الأخيرة، جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي (3,94) وانحراف معياري (1,09)، وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها). وهذا يفسر أن اللطف والكمياسة لدى الموظفين في الشركات مرتفعة المستوى.

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 (3,85 و 3,91)، 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)، وانحراف معياري (1,04)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (أحترم أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها).

و في 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.

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى السلوك الحضاري لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفرقة	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 التغييرات 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

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

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفرقة	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 بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تذمر.	3.67	1.16	3	متوسط
3	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	3.63	1.23	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.68	1.03		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الروح الرياضية لدى الموظفين في الشركات، تراوحت ما بين (3,72 و3,63)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3,68)، وهو من المستوى المرتفع، 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 أحد فإني 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.

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 و3,64)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3,80)، وهو من المستوى المرتفع، 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.

جدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى وعي الضمير لدى الموظفين في الشركات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفرقة	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

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة بين العدالة الإجرائية، وسلوك المواطنة التنظيمية

يتضح من الجدول (8) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (291,522) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة (R) (0,641)، وكان تأثير العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات ما نسبته (41,1%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

جدول 8: جدول اختبار الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية

R	Beta	R2	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)		
0,641	0,641	0,411	291,522	0,000

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

• **توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد الإيثار**

يتضح من الجدول (9) أن بلغت قيمة الإحصائي (F) (221,820) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة بين العدالة الإجرائية والإيثار، حيث بلغت قيمة (R) (0,589)، وكان تأثير العدالة الإجرائية على الإيثار في الشركات الأردنية ما نسبته (34,7%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

جدول 9: اختبار الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين العدالة الإجرائية والإيثار

R	Beta	R2	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)		
0,589	0,589	0,347	221,820	0,000

• توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد اللطف والكمياسة.

يتضح من الجدول (10) أن بلغت قيمة الإحصائي (F)(210,903) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة بين العدالة الإجرائية واللطف والكمياسة، حيث بلغت قيمة (R)(0,579)، وكان تأثير العدالة التنظيمية على اللطف والكمياسة في الشركات الأردنية ما نسبته (33,5%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

جدول 10: اختبار الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين العدالة الإجرائية واللطف والكمياسة

R	Beta	R2	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)		
0,579	0,579	0,335	210,903	0,000

• توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد الروح الرياضية

يتضح من الجدول (11) أن بلغت قيمة الإحصائي (F)(212,622) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة بين العدالة الإجرائية والروح الرياضية، حيث بلغت قيمة (R)(0,581)، وكان تأثير العدالة الإجرائية على الروح الرياضية في الشركات ما نسبته (33,7%)، مما يشير إلى قبول الفرضية.

جدول 11: اختبار الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين العدالة الإجرائية والروح الرياضية

R	Beta	R2	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)		
0,581	0,581	0,337	212,622	0,000

• توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد السلوك الحضاري

يتضح من الجدول (12) أن بلغت قيمة الإحصائي (F)(251,682) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة بين العدالة الإجرائية والسلوك الحضاري، حيث بلغت قيمة (R)(0,613) وكان تأثير العدالة الإجرائية على السلوك الحضاري في الشركات الأردنية ما نسبته (37,6%) مما يشير إلى قبول الفرضية.

جدول 12: اختبار الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين العدالة الإجرائية والسلوك الحضاري

R	Beta	R2	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)		
0,613	0,613	0,376	251,682	0,000

• توجد علاقة بين العدالة الإجرائية وبعد وعي الضمير

يتضح من الجدول (13) أن بلغت قيمة الإحصائي (F)(189,147) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0,05) مما يشير إلى وجود علاقة بين العدالة الإجرائية ووعي الضمير، حيث بلغت قيمة (R)(0,558) وكان تأثير العدالة التنظيمية على وعي الضمير في الشركات الأردنية ما نسبته (31,2%) مما يشير إلى قبول الفرضية.

جدول 13: اختبار الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين العدالة الإجرائية ووعي الضمير

R	Beta	R2	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)		
0,558	0,558	0,312	189,147	0,000

نتائج الدراسة:

- 1- بينت نتائج الدراسة أن تطبيق العدالة الإجرائية لدى شركات (QIZ) في الأردن كانت متوسطة المستوى، حيث تركزت استجابات أفراد عينة الدراسة على أن تحرص إدارة المؤسسة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دائماً، بالإضافة إلى أن الرؤساء يتخذون القرارات الخاصة بالعمل بناء على أسباب منطقية، و أن هناك إجراءات عادلة في المؤسسة لملاحقة التجاوزات.
- 2- 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 والكرامة والمرتبة الأولى، ومن ثم جاء الإيثار في المرتبة الثانية، والسلوك الحضاري جاء بالمرتبة الثالثة، ووعي الضمير رابعاً، والروح الرياضية جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة.
- 3- واتضح وجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ووجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية (الإيثار، اللطف والكرامة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير).
- 4- يتضح من خلال النتائج أنه جاء بعد الإيثار مرتفع المستوى، وذلك من خلال تقديم المساعدة للزملاء في العمل أياً كان نوعه، ومساعدة الزملاء للقيام بالمهام الموكلة إليهم، بالإضافة إلى التعامل مع مراجعي المؤسسة بإيجابية.
- 5- تظهر النتائج أن بعد اللطف والكرامة لدى الموظفين في الشركات مرتفع المستوى، حيث تركزت الاستجابات على أن الموظفين كانوا يحترمون حقوق الآخرين في العمل، والحرص من قبلهم على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل، وكذلك الأمر التركيز على تمرير المعلومات الضرورية للزملاء لإنهاء العمل.
- 6- تبين للباحث أن السلوك الحضاري جاء مرتفع المستوى، حيث تركزت الاستجابات على أن الموظفين كانوا يحترمون أنظمة وتعليمات المؤسسة المعمول بها، وكان الموظفين يتابعون بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للمؤسسة، بالإضافة إلى التجاوب مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.
- 7- أظهرت النتائج أن الروح الرياضية لدى العاملين كانت مرتفعة المستوى، حيث أن العاملين إذا أخطأوا في حق أحد فإنهم يقدمون الاعتذار، وكانوا يستوعبون ملاحظات الآخرين دون إثارة المشكلات، ويقومون بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تذمر أو كلل أو ملل.
- 8- أظهرت النتائج أن وعي الضمير لدى العاملين في الشركات مرتفع المستوى، حيث كان العاملون يحرصون على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف، ويحافظون على ممتلكات المؤسسة باهتمام، إضافة إلى أن كان هناك تقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره.

التوصيات:

بناء على النتائج توصي الدراسة بما يلي :

- 1- العمل على زيادة إدراك العاملين للعدالة الإجرائية 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.

- 2- 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.
- 3- رفع مستوى شعور العاملين بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المؤسسة تتسم بالعدالة وذلك من خلال السماح للعاملين بالمشاركة وإبداء الآراء في القرارات، وجمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات مما يضمن عدالتها وانعكاسها على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات (QIZ) من خلال احترام تلك القرارات وتنفيذها.
- 4- 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 العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بضرورة ربطها بمتغيرات أخرى كالثقافة والشفافية وفي مجتمعات بحثية أخرى.

المراجع:

- 1- أبو دهيم، نجاه إبراهيم، (2011م). 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.
- 2- أبو ندا، سامية خميس، (2007م). تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة أطروحة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة غزة الإسلامية.
- 3- أحمد بن سالم العامري، (2003م). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة م17، ع2، ص 67-83.
- 4- السعود، راتب وسوزان سلطان، (2009م). درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها م(25) ع(12) دمشق، مجلة جامعة دمشق، ص 191-231.
- 5- الفهداوي، فهمي خليفة صالح، (2005م). علاقة المواطنة التنظيمية مع التغير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، دراسات العلوم الإدارية، عمان -الأردن.
- 6- بندر أبو تايه، (2012م). اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، يونيو، المجلد العشرون، العدد الثاني، ص 145-186.
- 7- حامد، سعيد شعبان، (2003م). اثر علاقة الفرد برئيسة وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي، دراسة ميدانية في كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، متوفر على الرابط المواطنة التنظيمي faculty.ksu.edu.sa/72461/Publications.
- 8- صلاح الرواشدة، محمد العوامرة، (2011م). 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، ص 1467-1491.

- 9- عبد الكريم السكر، (2013م). اثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي , دراسة تحليلية لأراء المديرين في الوزارات الأردنية, *مجلة دراسات العلوم الإدارية*, **40** (1): 35-57.
- 10- Ahmadi, F., Ahmadi, S., and Tavreh, N. (2011). Survey relationship between organizational justice and Organizational citizenship behavior (OCB) of food product firms in Kurdistan province interdisciplinary, *Journal of Contemporary Research in Business*, **2** (10):272-281.
- 11- Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983). "Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship ". *Academy of Management Journal*, **26** : 587-595.
- 12- Chang, C.C., Tsai, M.C., Tsai, M.S. (2010). Influences of the Organization Citizenship behavior and Organizational Commitments One the Effects of Organizational Learning in Taiwan. *International Conference on E- business, Management and Economics (ICEME 2010)*.
- 13- Dipaola, Michael, (2011). " Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate", *Journal of School Leadership*, **11**:424- 447.
- 14- Fables, M. (2005). "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.
- 15- Folger, R. and, Bies, R, J. (1989). Managerial Responsibilities and Procedural Justice, *The Employee Responsibilities and Rights Journal*, **2**(2):79-90.
- 16- Folger, R. and Cropanzano, R. (1998). Organizational Justice and Human Resource Management, Sage publications, California, Thousand Oaks.
- 17- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday .Today and Tomorrow *Journal of Management*. **16** (2): 399-432.
- 18- Jahangir, Nadim, Akbar, Mohammad M., & Haq, Mahmud al, (2004), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents " *BRAC University Journal*, **1** (2): 75- 85
- 19- Jihad Mohammad al, (2011). "Job Satisfaction and Organizational citizenship behavior: an Empirical Study at Higher Learning Institutions" *Asian Academy of Management Journal*, **16** (2):149-165.
- 20- Katz ,D. (1964). The motivational basis of Organizational, *Behavioral Science*, **9**
- 21- Kulak, C. (2001). Justice in the work place: From theory to practice, *Administrative Science Quarterly*, Book Review, (2).
- 22- Leventhal, G. (1980). What should be done with Equity Theory? In Gergen, K, Greenberg, M, and Willis, R, (Eds) Social Exchange Advances in Theory and Research, New York, plenum, pp.27-55.
- 23- Moideenkutty, Unnikammu, (2005). "Organizational Citizenship Behavior and Development Experiences: Do Role Definitions Moderate the Relationship " *The Journal of Behavioral and Applied Management*.
- 24- Moorman, R. H. (1991). "The Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship". *Journal of Applied Psychology*, **76** (6):845-855.
- 25- Rick, w, Griffin, Gregory, Moorhead," Organizational Behavior: Managing People & Organization" Sixth Edition, USA,(200).
- 26- Nadiri H and Tanova C, (2010). "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**:33-41.

- 27-Niehoff, B. and Moorman, R. (1998). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36 (2): 527-556.
- 28-Organ, D. w. (1988). Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome', Leighton. Mass; Lexington Books.
- 29- Rego, A. and Cunha, M. (2006). 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).
- 30-Thibaut, J.W, and Walker, L. (1975). Procedural Justice: Psychological Analysis, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates.
- 31-Vigoda-Gadot, Eran," (2007). Group-Level Organizational Citizenship Behavior in the Education System: A Scale Reconstruction and Validation", *Educational Administration Quarterly*, 43 (4): 462-493.
- 32-Yen, Hsiuju R., L.I., Eldon, Y., Niehoff, Brian P., (2008). "Do Organizational citizenship behaviors lead to information system success? Testing the mediation effects of integration climate and project management ". *Journal of Information &Management*, 45:394-402.