



الأكاديمية الليبية / فرع مصراتة

مدرسة العلوم الإدارية والمالية

قسم الإدارة الصحية

رسالة بعنوان:

العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة

" دراسة ميدانية بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة "

قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية الماجستير في الإدارة الصحية.

إعداد

سهام إبراهيم شنيش.

إشراف

د. سعد محمد أمبارك.

الفصل الدراسي: ربيع 2015 ف

قرار لجنة المناقشة للطالب
سهام إبراهيم محمد شنيش

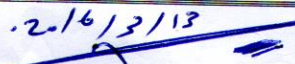
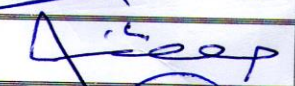

للحصول على درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم الإدارة الصحية

قامت اللجنة المشكلة بقرار السيد/ رئيس الأكاديمية الليبية / فرع مصراتة رقم (173) الصادر بتاريخ 2015/08/25م بمناقشة الرسالة المقدمة من الطالبة/ سهام إبراهيم محمد شنيش لنيل درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم الإدارة الصحية وعنوانها:


(العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة)

دراسة ميدانية بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة


وبعد مناقشة الرسالة علنياً على تمام الساعة (01:00 ظهراً) يوم الاثنين الموافق 2015/10/26م بقاعة المناقشات بالأكاديمية وتقويم مستوى الرسالة العلمي والمنهج الذي اتبعته الطالبة في بحثها قررت اللجنة ما يلي: قبول الرسالة ومنح الطالبة: سهام إبراهيم محمد شنيش درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم الإدارة الصحية.

التوقيع	الصفة	أعضاء اللجنة المناقشة
	مشرفاً ومقرراً	السيد/ د. سعد محمد امبارك
	عضواً	السيد/ د. حسن علي هامان
	عضواً	السيد/ د. محمد عبد الله ابوعون

يعتمد

د. محمد المهدي اشتوي
رئيس الأكاديمية الليبية / فرع مصراتة
التوقيع: 
التاريخ: 2016/3/27



د. إبراهيم نور الدين كمبة
رئيس قسم الإدارة الصحية بالأكاديمية
التوقيع: 
التاريخ 2016/3/27



إقرار الأمانة العلمية

أنا الطالبة سهام إبراهيم محمد الشريف شنيش المسجلة بالأكاديمية الليبية / فرع
مصراتة بقسم الإدارة الصحية تحت رقم قيد (34009) أقر بأنني التزمت بكل
إخلاص بالأمانة العلمية المتعارف عليها لإنجاز رسالتي المعنونة بـ (العدالة
التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية و الطبية المساعدة)
لنيل الدرجة العلمية (الماجستير) و أنني لم أقم بالنقل أو الترجمة من أية أبحاث
أو كتب أو وسائل علمية تم نشرها داخل ليبيا أو خارجها إلا بالطريقة القانونية
و باتباع الأساليب العلمية في عملية النقل أو الترجمة و إسناد الأعمال
لأصحابها , كما أنني أقر بعدم قيامي بنسخ هذا البحث من غيري و تكراره
عنواناً ومضموناً.

و على ذلك فإنني أتحمل كامل المسؤولية القانونية المترتبة على مخالفتي لذلك
حالياً أو مستقبلاً بما في ذلك سحب الدرجة العلمية الممنوحة لي.

والله على ما أقول شهيد

الاسم : سهام إبراهيم شنيش

التوقيع:

التاريخ:

III

(إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ

عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ)

ω

الآية (90) من سورة النحل

الإهداء

إلى من كان عوناً لي طيلة السنوات الماضية ولم يحضر هذه
اللحظات معي, فهو الذي كان سنداً لي بعد الله, فلعل أجر من
يستفيد بهذا العمل يصل إليه

روح والدي رحمه الله وغفر له
إلى الغالية, الحنونة, التي سهرت معي الليالي وتحملت المشاق
والعناء لأنجز هذا العمل المتواضع

أمي الغالية
إلى من ضحى بنفسه من أجل الوطن, فكان فخراً لنا في الدنيا,
وذخراً لنا في الجنة

روح أخي الشهيد محمد
إلى رفيقي في الحياة, الذي كان عوناً لي في وضع اللمسات
الأخيرة بهذا العمل المتواضع

زوجي أيمن, طفلي عبد المجيد
إلى أخواتي وأخوتي, فهم من كانوا لي عوناً حقيقياً في هذه الحياة
إسماعيل وفاطمة وللوة وراضي وأحمد وأروى
إلى من ذللوا الصعاب أمامي , وأعانوني وامدونني بالعزم والتصميم
زميلاتي, سلسبيل
إلى أطفال أخي, أملنا في الغد, المستقبل المشرق, أمل ومستقبل
هذه البلاد

سينين, وإبراهيم, ومحمد

الباحثة

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً يليق بمقامه, والصلاة والسلام على نبي الخلق و إمامه, محمد بن عبدالله, و على آله وصحبه ومن والاه, أما بعد:

يسعدني وقد أنهيت بفضل الله ورعايته إعداد هذه الرسالة أن أتوجه إلى الله العلي القدير بالحمد والشكر, الذي هداني و أنار الطريق أمامي و أمدني بالعزم و التصميم لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع, وقيض لي من الأساتذة الأجلاء و العلماء الأفاضل من أناروا لي سبيل العلم, و أرشدوني إلى الطريق الصواب.

أجد إلزاماً عليّ أن أنسب الفضل لأهله وفاءاً و عرفاناً و أتقدم بوافر الشكر و عظيم الامتنان إلى من منحني الرعاية الصادقة, و التوجيه المخلص منذ اللحظة الأولى من كتابة هذه الرسالة, و حتى خرجت بهذه الصورة و أخص بالذكر سعادة الدكتور: سعد محمد امبارك, فكان الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة مقيلاً لعثرتي وباعث في النفس الهمة والعزيمة كلما أوهنت خطوة, و نعم المعلم الذي وهب نفسه لخدمة العلم وطلابهم فانه أسأل أن يجزيه خير الجزاء و يحفظه ذخراً و سناً لأهله ووطنه, هو الذي أعطى ووفى, ووجه و أرشد, فكان كريم العطايا نبيل السجايا واسع الصدر جليل القدر جميل التحامل فله الشكر وخالص الدعاء و أسأل الله أن يجزل له الأجر و الجزاء, فقد أغدقني بكرمه و بحسن خلقه و بطيب نفسه, و بحسن توجيهه و بدقة عمله.

كما أتقدم بخالص الشكر لكل من سعادة الدكتور: علي المحجوب, على تفضله بتحكيم خطة هذه الدراسة, وإسداء ملاحظاته و توجيهاته القيمة عليها, وكذلك الدكتور: يوسف القطيط, والدكتور نبيل الجعيدي, فلهما خالص الشكر و الامتنان لمنحي جزءاً من وقتهما.

كما أشكر جميع الإخوة الزملاء طلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة الصحية سائلة من الله عز وجل أن يبارك جهودهم و يجعلها في ميزان حسناتهم يوم القيامة.

الباحثة

قائمة المحتويات

البند	المحتويات	رقم الصفحة
1	الآية القرآنية	أ
2	الإهداء	ب
3	الشكر والتقدير	ج
4	قائمة المحتويات	د
5	قائمة الأشكال	ز
6	قائمة الجداول	ح
7	قائمة الملاحق	ي
8	الملخص	ك
الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة		
1	مقدمة	2
2	مشكلة الدراسة	4
3	أهمية الدراسة	4
4	أهداف الدراسة	5
5	فرضيات ومتغيرات الدراسة	6
6	منهجية الدراسة	8
7	حدود الدراسة	9
8	التعريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة	10
9	الدراسات السابقة	11
الفصل الأول: العدالة التنظيمية		
1-1	التطور التاريخي للعدالة	25
2-1	نشأة العدالة التنظيمية في الفكر الإداري الحديث	27
3-1	مفهوم العدالة التنظيمية	29
4-1	المفهوم الإداري الحديث للعدالة التنظيمية	33

البند	المحتويات	رقم الصفحة
5-1	أبعاد العدالة التنظيمية	34
6-1	أهمية العدالة التنظيمية	42
7-1	نظريات العدالة التنظيمية	44
8-1	نماذج العدالة التنظيمية	52
9-1	مقومات العدالة التنظيمية	53
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي		
1-2	مفهوم الرضا الوظيفي	57
2-2	تعريف الرضا الوظيفي	58
3-2	أهمية الرضا الوظيفي	61
4-2	أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي	64
5-2	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	66
6-2	فوائد الرضا الوظيفي	72
7-2	النظريات المفسرة للرضا الوظيفي	73
8-2	العوامل المحددة للرضا الوظيفي	81
9-2	خصائص الرضا الوظيفي	83
10-2	أنواع الرضا الوظيفي	85
11-2	كيفية حدوث الرضا الوظيفي	87
12-2	طرائق قياس الرضا الوظيفي	88
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية		
1-3	نبذة مختصرة عن المستشفيات قيد الدراسة	91
2-3	عرض خصائص العينة	95
3-3	العرض والتحليل الإحصائي للبيانات المجمعة (آراء العينة)	97
4-3	اختبار فرضيات الدراسة	121
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات		
1-4	النتائج	139
2-4	التوصيات	141

رقم الصفحة	المحتويات	البند
143	المراجع	
	الملاحق	

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	نموذج الدراسة.	1
46	عملية المقارنة بنظرية العدالة لأدمز.	2
47	مضمون نظرية العدالة.	3
47	مضمون التعديل في نظرية العدالة.	4
53	النموذج ثنائي العوامل للعدالة التنظيمية.	5

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
53	النموذج الإضافي للعدالة.	6
54	بناء إدراكات العدالة.	7
55	أنماط السلوك التنظيمي من منظور العدالة.	8
74	هرم ماسلو للحاجات في ضوء أولوياتها.	9
76	نظرية التوقع عند فروم.	10
79	نموذج بورتر ولولر.	11
80	نظرية القيمة.	12
88	حدوث عملية الرضا.	13

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	نشأة العدالة التنظيمية في الفكر الإداري الحديث.	1
69	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.	2
91	المرافق التي تتوزع بينها أقسام مستشفى مصراتة المركزي.	3
95	توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.	4

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
100	تركيبية استمارة الاستبيان.	5
102	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمقياس.	6
104	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التوزيعية والدرجة الكلية للمتغير.	7
105	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة الإجرائية والدرجة الكلية للمتغير.	8
106	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التعاملية والدرجة الكلية للمتغير.	9
107	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التقييمية والدرجة الكلية للمتغير.	10
108	معاملات الارتباط بين فقرات متغير الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمتغير.	11
110	الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة.	12
111	الوسط الحسابي والوسيط لفقرات متغير العدالة التوزيعية.	13
113	الوسط الحسابي والوسيط لفقرات متغير العدالة الإجرائية.	14
115	الوسط الحسابي والوسيط لفقرات متغير العدالة التعاملية.	15
117	الوسط الحسابي والوسيط لفقرات متغير العدالة التقييمية.	16
119	الأهمية النسبية لأبعاد العدالة التنظيمية.	17
120	الوسط الحسابي والوسيط للمتغير التابع الرضا الوظيفي.	18
122	العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.	19
123	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.	20
124	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العدالة التوزيعية في الرضا الوظيفي.	21
125	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.	22
126	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العدالة الإجرائية في الرضا الوظيفي.	23
127	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.	24
127	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العدالة التعاملية في الرضا الوظيفي.	25

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
129	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.	26
130	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العدالة التقييمية في الرضا الوظيفي.	27
131	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير الجنس.	28
131	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير الحالة الاجتماعية.	29
132	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير نوع الوظيفة.	30
132	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير المؤهل العلمي.	31
133	نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير العمر.	32
133	نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.	33
134	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الجنس.	34
134	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الحالة الاجتماعية.	35
135	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير نوع الوظيفة.	36
135	نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.	37
136	نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير العمر.	38
136	نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.	39

قائمة الملاحق

المحتويات	رقم
-----------	-----

الملحق	
1	قائمة بأسماء المحكمين.
2	استمارة الاستبيان.
3	جدول (Krejcie and Morgan (1970) لتحديد حجم العينة.
4	نتائج التحليل الإحصائي.
5	توضيح يبين عدد الاستثمارات الموزعة

الملخص

جاءت صياغة الإطار الفكري والفلسفي للدراسة نتيجة تفاعل متغيري الدراسة وهي (العدالة التنظيمية، الرضا الوظيفي)، وقد اختارت الدراسة الحالية أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة

التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية والعدالة التقييمية،) و الخصائص الشخصية والوظيفية المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي للعناصر قيد الدراسة، والوقوف عند درجة العدالة التنظيمية، ومستوى الرضا الوظيفي لكل منهما، وتمثلت مشكلة الدراسة في انخفاض الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة. •

وعبرت الدراسة عن مشكلتها من خلال مجموعة تساؤلات متمحورة حول فيما إذا كانت هناك علاقة ارتباط وتأثير بين متغيرات الدراسة المستقل والتابع، وفي ضوء ذلك تم بناء نموذج افتراضي انبثقت عنه ثلاث فرضيات رئيسية تفرعت عنها ست من الفرضيات الفرعية.

ولاختبار صحة الفرضيات تم جمع البيانات من خلال أداة الاستبيان تم إعدادها لهذا الغرض واختيرت لذلك عينة تمثلت (336) عنصر، وقد تم تحليل البيانات باستعمال مجموعة من الأساليب واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، مستخدمة استمارة استبيان أعدت كأداة لجمع بيانات الدراسة، وزعت على عينة حجمها (336) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية الطبقة النسبية، وتمثل ما نسبته (24%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ (1500) عنصراً، وقد بلغ عدد الاستثمارات الخاضعة للتحليل (319) استثماراً وتمثل ما نسبته (21%) من مجتمع الدراسة، شكلت ما نسبته (94%) من الاستثمارات الموزعة، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي الأكثر ملاءمة لطبيعة تلك البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً (SPSS).

وتهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة، ودراسة أثر اختلاف الخصائص الشخصية لتلك العناصر في درجة العدالة التنظيمية، ومستوى الرضا الوظيفي لهم. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%).
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%).
- وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين العدالة التفاعلية والرضا الوظيفي، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%).

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة التقييمية والرضا عن العمل، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية الآتية: (الحالة الاجتماعية، نوع الوظيفة، العمر، سنوات الخبرة).
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية الآتية: (الحالة الاجتماعية، نوع الوظيفة، العمر، سنوات الخبرة).
- وختاماً فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي جرى استخلاصها في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، منها:

1. ضرورة الاهتمام بتنمية إحساس العناصر الطبية والطبية المساعدة بالعدالة التنظيمية وذلك نظراً لارتباطها بالعديد من السلوكيات في العمل، وخصوصاً الرضا الوظيفي.
2. الاهتمام بالإجراءات، والقرارات الإدارية التي يتم تطبيقها في المستشفيات، وإعلام العناصر الطبية والطبية المساعدة بالقرارات التي يتم اتخاذها بشأنهم.
3. يجب الاهتمام بتقييم الأداء من قبل إدارة المستشفى بناءً على معايير محددة تكون لدى كل عنصر نسخة منها، أو تكون معلقة على جدار المبنى في المستشفيات.

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

1: المقدمة

2: مشكلة الدراسة

3: أهمية الدراسة

4: أهداف الدراسة

5: فرضيات الدراسة

6: منهجية الدراسة

7: حدود الدراسة

8: التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

9: الدراسات السابقة

1: مقدمة

لقد كان اهتمام الباحثين الاوائل ينصب على دراسة العدالة في التفاعلات الاجتماعية المختلفة، ولم يركزوا على مسألة العدالة في المنظمات على وجه التحديد، إن قضية العدالة التنظيمية هي مصدر قلق رئيسي لجميع الافراد تقريبا في بيئة العمل، إذ تعتبر متغيرا هاما ومؤثرا في عمليات الادارة بشكل عام، والادارة الصحية بشكل خاص ووظائفهما، اذ ينظر اليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير المحتمل في كفاءة الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات علاوة على اداء المنظمات ذاتها (السعود، سلطان، 2009 ، ص195).

وتعتبر العدالة التنظيمية قيمة اجتماعية ونمطا اجتماعيا ، يؤدي غيابها الى مخاطر جسيمة تهدد المؤسسة والفرد معا اذ ان ادراك العاملين لعدم توفر العدالة يؤدي بهم الى ممارسات سلوكية سلبية كنقص الولاء للمنظمة والنية في تركها، وزيادة معدل دوران العمل، اضافة الى سلوكيات الانتقام الموجه نحو المؤسسة أو قادتها، والعدالة ترتبط بشكل جوهري بقيم العاملين وعلاقاتهم الاجتماعية، وهي تؤثر بشكل مباشر على دوافع العاملين وجهودهم كما انها تعد احد أهم مرتكزات الاستقرار في العمل، وهي عنصر فعال في تنمية الولاء للمؤسسة، وفي تحسين الاداء، وتقليل حدة الصراع، ورفع كفاءة العمل والعاملين حيث ان شعور العاملين بالظلم في مكان العمل يؤدي الى الضغوطات والتي بدورها تؤثر على قدرة العامل على التأمل والتكيف مع متطلبات العمل بالمقارنة مع اولئك بالاضافة الى التأثيرات النفسية السلبية الذين يعاملون بعدالة والتي من أبرزها القلق والتوتر والاكنتاب النفسي والتمرد، والصراعات الداخلية بين العامل ونفسه والخارجية بينه وبين الآخرين، وشعور العاملين بالعزلة وعدم الانتماء الى المنظمة وعدم وجود هدف للعمل من اجله وهكذا ولما للعدالة التنظيمية من آثار على أداء العاملين في المنظمات وعلى سلوكهم وعلى علاقاتهم الاجتماعية بالإضافة الى التأثيرات النفسية السلبية، فقد حظي موضوع العدالة التنظيمية بالدراسة والبحث من قبل العديد من الباحثين فمن هذه الدراسات ما حاول اصحابها التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية ومتغيرات متعددة، فقد أشارت الدراسات الى وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي(اسكندر،المولى،2014،3).

هناك قناعة بان تنمية إدارة الموارد البشرية يجب أن تمثل الاهتمام الأكبر من جانب الإدارة

المعاصرة ، لان العنصر البشري هو الأساس الأقوى والاهم في إنجاز الإدارة، وأن نتعرف على البناء التنظيمي لأي منظمة، كيفية عملها ومميزاتها الاجتماعية تبقى نقطة تثير التساؤل ، وتتعلق بالسبب الذي يجعل الأشخاص يفضلون البقاء في هذه المنظمة، حيث أن نجاح أي منظمة يرتبط بنجاح عمالها الذين يشكلون المحور الأساسي في ذلك النجاح، مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعدهم على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم ،وما يتبع هذا التكيف من إشباع للحاجات وإبراز للقدرات والطموحات الشخصية للموظفين وفق هذا المؤشر البسيط ذا الأهمية الكبيرة ، فإنه حري بالإدارة في أي تنظيم الاهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي الذي أصبح ضرورة حتمية عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في المؤسسة بين فترة وأخرى، ليظل موضوعاً للبحث ،وذلك لأسباب متعددة ،منها التطور الدائم في التكنولوجيا والتعليم الأكاديمي،وزيادة درجة المنافسة وتأثير ذلك على شعور الموظفين بالرضا الوظيفي في سلوكهم وفي مراحل حياتهم وفقاً للتغيرات في بيئة الأعمال بين فترة لأخرى(غواش،2008،15).

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل ، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار ، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها ،وكثير من المنظمات تستخدم المسوحات واستطلاعات الرأي لتعريف وقياس اتجاهات العاملين نحو الأمور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياساتها(غواش،2008،15).

ما تقدم يعد قطاع الصحة من القطاعات المهمة والحيوية في مختلف بلدان العالم، لما يقدمه من خدمات هامة لجميع أفراد المجتمع، حيث يقاس تقدم ورقي هذه الدول بكفاءة وفاعلية منظماتها الصحية وما تقدمه من خدمات تسهم بشكل كبير في التنمية المستدامة للمجتمع.

ومن هنا حرصت الباحثة على دراسة علاقة العدالة التنظيمية بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

2: مشكلة الدراسة

من خلال الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثة, ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجرتها مع بعض من العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة لاحظت ظاهرة جديرة بالدراسة التحليلية والتمثلة في وجود حالة من عدم الرضا الوظيفي لدى هذه العناصر التي يمكن حصرها في بعض الصور والتي منها كثرة الغياب, والتأخير عن العمل, كثرة الاستقالات, والصراع الوظيفي, وإصابات العمل.

وعليه تتمثل المشكلة في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

3: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تحقيق إضافة متواضعة للمكتبة العربية و تزويدها بالمعرفة التي تتضمنها الدراسة من خال توضيح المساهمة التي يمكن أن تضيفها دراسة العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة لمدينة مصراتة, كما سوف تساهم في فتح المجال أمام باحثين آخرين في إعداد دراسات تتناول أهمية العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في قطاعات أخرى.

وكذلك تعتبر إضافة علمية للباحثة من خلال زيادة معلوماتها بالإطلاع على موضوعي العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، وارتباط كلا الموضوعين بالعديد من المواضيع الأخرى.

ثانياً: الأهمية العملية

وتتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في محاولة معرفة الخلل و القصور الموجود في درجة العدالة التنظيمية في المستشفيات, ومدى تأثيرها وعلاقتها بالرضا الوظيفي, ووضع الحلول المناسبة لها بما يساعد للوصول إلى توفير الخدمات المطلوبة والمرجوة من العناصر داخل المستشفيات، ولفت نظر المسؤولين في قطاع الصحة في مدينة مصراتة لأهمية نتائج العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية و الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وبما يسهم في عملية التحسين والتطوير المستمر لهذا القطاع.

4: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي وهو التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة، كما تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على درجة العدالة التنظيمية التي تشعر بها العناصر الطبية و الطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي الذي تشعر به العناصر الطبية و الطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة.
3. دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعناصر الطبية و الطبية المساعدة في درجة العدالة التنظيمية، ومستوى الرضا الوظيفي بالمستشفيات قيد الدراسة.
4. الوصول إلى نتائج وتوصيات توضح درجة علاقة العدالة التنظيمية و تطبيقها للحصول على الرضا الوظيفي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بالقطاع الصحي.

5: فرضيات ومتغيرات الدراسة

1-5: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة". وينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التقييمية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة.

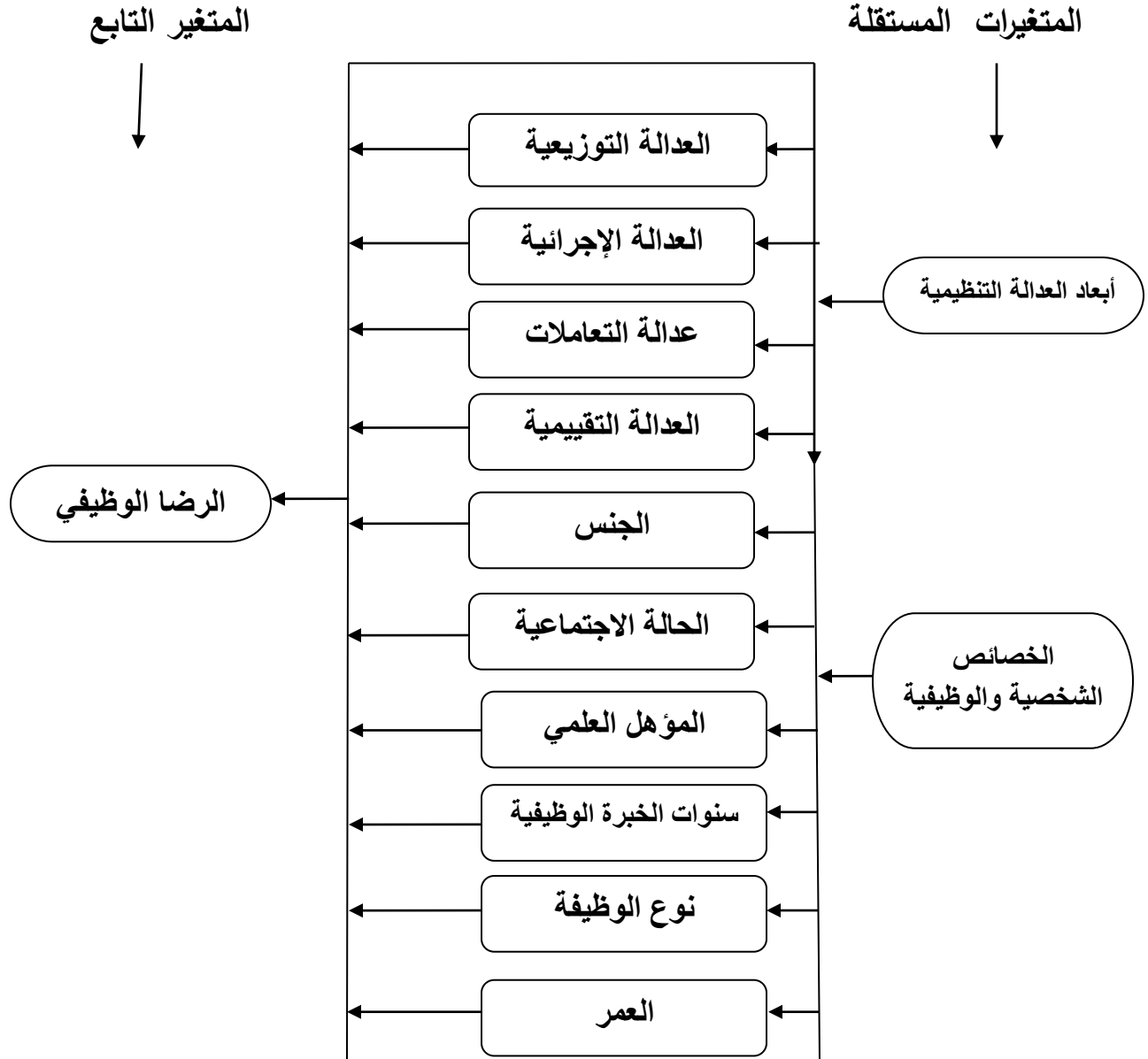
الفرضية الرئيسية الثانية

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الوظيفية، نوع الوظيفة)".

الفرضية الرئيسية الثالثة

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الوظيفية، نوع الوظيفة)".

5-2: متغيرات الدراسة (نموذج الدراسة).



الشكل رقم (1): نموذج الدراسة

المصدر: تصميم الباحثة

6: منهجية الدراسة

• منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، لجمع بيانات الدراسة وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها.

• مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العناصر الطبية و الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة وهي (المستشفى المركزي، مستشفى قصر أحمد القروي، مستشفى المحجوب القروي، مستشفى الدرن والأمراض الصدرية)، والبالغ عددهم (1500) عنصراً.

• عينة الدراسة

تم اختيار عينة حجمها (319) مفردة بطريقة العينة العشوائية الطبقية النسبية من جميع العناصر الطبية و الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة، ونسبة (21%) من حجم المجتمع الأصلي، وتم تحديد حجم العينة بناءً على جدول Krejcie and Morgan (1970) لتحديد حجم العينة، انظر الملحق رقم (3).

• الأساليب الإحصائية المستخدمة

لغرض إجراء التحليل الإحصائي اللازم للدراسة، فإنه تم الاعتماد على تطبيق أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS)، وتمثلت في استخدام النسبة المئوية، والوسط الحسابي، والوسيط، واختبار مان وتني، وكروكسيل، ومعامل الارتباط لسبرمان، واختبار التباين للانحدار، ولقياس الصدق والثبات معامل ألفا كرونباخ.

• مصادر جمع البيانات

- **المصادر الأولية:** وذلك من خلال العينة التي تم اختيارها لغرض الدراسة، وما تم الحصول عليها من بيانات أساسية سيتم جمعها ميدانياً، من خلال استمارة الاستبيان.
- **المصادر الثانوية:** وتم الحصول عليها من خلال الإطلاع على أدبيات الموضوع وذلك من خلال المتاح من المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة من دراسات وأبحاث سابقة منشورة وغير منشورة، وكذلك على الكتب العلمية المتخصصة في الموضوع، والدوريات العلمية المتخصصة، كما ستعتمد الباحثة على بعض المواقع العلمية في الشبكة العالمية الإنترنت.

● **صدق وثبات المقاييس**

وللتحقق من صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة ومن دقة فقرات المقاييس وتناسقها وتوافقها ووضوحها وملائمته للبيئة البحثية قامت الباحثة باختبارات الصدق والثبات والتي سيتم شرحها لاحقاً بالتفصيل.

7: حدود الدراسة

- **الحدود البشرية:** تم تطبيق هذه الدراسة على العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة، والتي تشمل الأطباء، والفنيين المساعدين وهم فنيي المختبرات، وفنيي الأسنان، وفنيي الأشعة، وفنيي المعدات الطبية، وفنيي الأدوية، فنيي العلاج الطبيعي، وفنيي التغذية.
- **الحدود المكانية:** وتشمل المستشفيات العامة بمدينة مصراتة وهي (المستشفى المركزي، مستشفى قصر أحمد القروي، مستشفى المحجوب القروي، مستشفى الدرن والأمراض الصدرية).
- **الحدود الزمنية:** وتمثلت في فترة من 2014 /3/1 إلى 2015 /3/1.

- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع العدالة التنظيمية بأبعادها الأربعة وهي (العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، والعدالة التعاملية، والعدالة التقييمية)، وكذلك موضوع الرضا الوظيفي.

8: التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

- 1- **العدالة التنظيمية:** وتعني ميل الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل، أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم و سلوكياتهم في العمل (الشهري، 2014، 8).
- 2- **العدالة التوزيعية:** " عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف أي أنها تتعلق بعدالة توزيع المكافآت (أبو الندا، 2007، 149).
- 3- **العدالة الإجرائية:** هي درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة الإجراءات التنظيمية التي تستخدم في تحديد المخرجات التنظيمية (البشاشة، 2008، 429).
- 4- **العدالة التعاملية:** هي درجة تعامل المدير مع موظفيه باحترام وتقدير، واهتمامه بحقوقهم ومصارحتهم في كل شيء يهمهم، وتطبيق القرارات بعدالة عليهم والسماح لهم بمناقشتها (سكر، 2013، 411).
- 5- **العدالة التقييمية:** وهي درجة شعور الموظف بنزاهة التقييم الإداري، الصادر بحقه في الأداء والسلوك والعمل، مما يعزز اطمئنانه إزاء ترقيته ونموه الوظيفي وتقييم أدائه (البشاشة، 2008، 429).
- 6- **الرضا الوظيفي:** يعني رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، و يتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدرته و ميوله وما لا يتفق مع سمات شخصيته وقيمه (محمد، 2009، 7).
- 7- **العناصر الطبية (الأطباء):** هم الأطباء في المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات وكافة المرافق الصحية التي تقوم بمعالجة المرضى (المنتصر، 2010، 10).
- 8- **العناصر الطبية المساعدة (فنيين):** هم العناصر الذين يقومون بتقديم الأعمال و الخدمات التي تستلزم اختصاصاً و مهارة فنية، وهم فنيو المختبرات، وفنيو الأدوية، وفنيو الأسنان، وفنيو الأشعة، وفنيو العلاج الطبيعي، (المنتصر، 2010، 10).

9- **المستشفى القروي**: تخدم 10,000 نسمة ومساحتها أنواع 3750 م² ونصيب الفرد من مساحة الموقع 1000 نسمة / 250 م² (المعدلات والمعايير المصرية, 22).

10- **المستشفى المركزي**: تمثل المستشفى المحلى ولكنها أكبر فى حجمها وأكثر فى تخصصاتها ويتراوح عدد الأسرة بها ما بين 50 - 200 سرير ، وتكون هذه المستشفيات على مستوى أكبر من الأحياء السكنية وقد تكون هى المستشفى المركزى فى مدينة صغيرة ، ومساحتها حوالى 6 هكتار ونصيب الفرد من 1000 نسمة / مساحة الموقع 100 م² (المعدلات والمعايير المصرية, 23).

9: الدراسات السابقة

1. دراسة (محمد بن جابر الشهري, 2014) بعنوان "مستوى العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة جدة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المعلمين من وجهة نظرهم", هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق العدالة التنظيمية و أبعادها (عدالة التوزيع والإجراءات و التفاعلية /التعاملات و التقويمية والأخلاقية) من وجهة نظر المعلمين و التعرف على درجة دافعية الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية في مدينة جدة من وجهة نظرهم, كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين درجة تطبيق العدالة التنظيمية ودافعية الإنجاز لدى المعلمين, وقد أوضحت النتائج أن درجة تحقق العدالة التنظيمية كانت (عالية) لأداة ككل, وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المعلمين حول مستوى العدالة التنظيمية تعزى لمتغير الدورات التدريبية والمؤهل العلمي باستثناء الفروق التي ظهرت على مجال (عدالة التوزيع)و التي كانت لصالح مستوى (دراسات عليا), بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى العدالة

التنظيمية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة) بالدرجة الكلية و أبعادها باستثناء الفروق التي ظهرت بمجال (العدالة التقويمية), ولصالح (10 سنوات فأكثر).

2. دراسة (تركي بن محمد حامد القرشي, 2014) بعنوان " مستوى تطبيق اللامركزية في

مدارس التعليم العام بالعاصمة المقدسة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين من وجهة نظرهم", هدفت هذه الدراسة معرفة مستوى تطبيق اللامركزية في مدارس التعليم العام بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر المعلمين وكذلك معرفة مستوى الرضا الوظيفي كما هدفت إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين مستوى تطبيق اللامركزية وبين مستوى الرضا الوظيفي, توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي, لمعلمي مدارس التعليم العام في العاصمة المقدسة كان بدرجة متوسطة, للمقياس الكلي لأداة الدراسة, وكذلك وجود علاقة (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين جميع مجالات (مقياس مستوى الرضا الوظيفي) وبين (مقياس مستوى تطبيق اللامركزية), كما أظهرت النتائج وجود علاقة (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين (المقياس الكلي لمستوى الرضا الوظيفي), وما بين مجال (مقياس مستوى تطبيق اللامركزية).

3. دراسة (محمد علي عطايف الزهراني, 2013) بعنوان "العدالة التنظيمية لدى مديري

المدارس الثانوية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في محافظة المخاوة", وهدفت الدراسة إلى تحديد درجة ممارسة مديري مدارس المرحلة الثانوية للعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين , والكشف عن طبيعة العلاقة بين ممارسة مديري مدارس الثانوية للعدالة التنظيمية وممارسة المعلمين لسلوك المواطنة التنظيمية, والكشف

عن فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات معلمي مدارس المرحلة الثانوية حول ممارسة مديريهم للعدالة التنظيمية، وممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية و الوظيفية(العمر, سنوات الخبرة, طبيعة المؤهل, التخصص), وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية:

1. يمارس مديروا مدارس المرحلة الثانوية العدالة التنظيمية بدرجة مرتفعة.
2. توجد علاقة ارتباط موجبة بين ممارسة مديري المدارس الثانوية للعدالة التنظيمية وممارسة المعلمين لسلوك المواطنة التنظيمية.
3. جاءت ممارسة المديرين للعدالة التعاملية في المرتبة الأولى وهي الأولى.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للعدالة التنظيمية تعزى إلى العمر.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة المعلمين لبعد وعي الضمير تعزى إلى التخصص, بينما لا توجد فروق في ممارسة الأبعاد الأخرى تعزى إليه.
4. دراسة (شذى بنت إبراهيم بن حسين فرج، 2013) بعنوان " العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية و علاقتها بالثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعات منطقة مكة المكرمة " و تهدف الدراسة إلى:

1- التعرف على درجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعات منطقة مكة المكرمة.

2- التعرف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لدرجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية, و العدالة الإجرائية, و العدالة التقييمية), وبين مستوى الثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس بأبعادها (الثقة العمودية, و الثقة الجانبية, و الثقة المؤسسية), الذي يعزى للمتغيرات التالية: الجنس, الكلية, المرتبة الأكاديمية, عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الأكاديمي, الجنسية, الجامعة التي يعملون بها).

3- الكشف عن العلاقة الارتباطية - إن وجدت - بين درجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية, وبين مستوى الثقة التنظيمية بجامعة مكة المكرمة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

ومن أبرز نتائج هذه الدراسة:

1. إن درجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعات منطقة مكة المكرمة للعدالة التنظيمية كانت بشكل عام مرتفعة , وكان ترتيب أبعادها على النحو التالي: العدالة الإجرائية, العدالة التفاعلية, العدالة التوزيعية, العدالة التقييمية.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية , ومستوى الثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة مكة المكرمة تبعاً لمتغيرات الدراسة: الجنس, الكلية, المرتبة الأكاديمية, الجنسية, الجامعة المنتسب إليها.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية، ومستوى الثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة منطقة مكة المكرمة تبعاً لمتغير: عدد سنوات الخبرة في المجال الأكاديمي.

4. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها، والثقة التنظيمية بأبعادها في منطقة مكة المكرمة.

5. دراسة (Gauri S. Rai, 2013) بعنوان "تأثير العدالة التنظيمية على الرضا و الالتزام و العزم على التقلب الوظيفي"، وتقوم هذه الدراسة على قياس مدى تأثير العدالة التنظيمية على سلوكيات ومواقف محددة مثل: الرضا الوظيفي، و الالتزام التنظيمي والعزم على التقلب الوظيفي، وقد أظهرت النتائج أن العدالة التوزيعية و المعلوماتية لهما نفس الأهمية في تحقيق الرضا الوظيفي، وأن الموظفين يبحثون عن هذا الرضا من خلال المنظمات المعروفة للعدالة التوزيعية، ومن المشرفين من خلال العدالة المعلوماتية، لذلك فإن المشرفين و المنظمات لهما نفس الأهمية الكبرى على حد سواء وليس لأحد فضل على الآخر، وهذه الدراسة لا تتفق مع سابقتها على أن العدالة التوزيعية هي الأهم.

6. دراسة (يحيى بن سعيد القحطاني، 2013) بعنوان: "معوقات الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام بمحافظة الطائف وطرق التغلب عليها كما يراها المعلمون و المديرون". وهدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام الحكومي بمحافظة الطائف، والتعرف على طرق التغلب على معوقاته من وجهة نظر المعلمين

والمديرين, وأسفرت الدراسة عن نتائج منها: جاءت العوامل المادية المهنية في الترتيب الأول كأحد معوقات الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام يليها العوامل المعنوية يليها العوامل الإدارية و ذلك من وجهة نظر المعلمين ومن وجهة نظر المديرين جاءت العوامل المعنوية في الترتيب الأول, وجاءت درجة الموافقة على طرق التغلب عليها بدرجة كبيرة, ولا توجد فروق بين المعلمين و المديرين في تقدير معوقات الرضا الوظيفي, ماعدا بعد العوامل المهنية, ولا توجد فروق في تقدير معوقات الرضا الوظيفي وطرق التغلب عليها حسب مكان العمل في بعد العوامل المعنوية و الدرجة الكلية لمحور معوقات الرضا الوظيفي ومحور طرق التغلب على معوقات الرضا الوظيفي في اتجاه من يعملون في القرية, بينما لا توجد فروق في بعدي العوامل الإدارية و التنظيمية و العوامل المادية و المنهية.

7. دراسة (أسامة بن سليم البشري, 2013), بعنوان "درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الملك عبد العزيز لمهارات الاتصال وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس", هدفت الدراسة إلى:

- 1- تحديد درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز.
- 2- الكشف عن العلاقة بين درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية لمهارات الاتصال, وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.
- 3- تحديد إسهام متغيرات الدراسة (الجنس-الجنسية- الخبرة الجامعية- الرتبة الأكاديمية- التخصص) لأفراد العينة في إيضاح العلاقة بين درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية لمهارات الاتصال ومستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي النتائج الآتية:

1- مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز جاء على

المستوى الكلي بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.29) وبانحراف معياري (0.65).

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في تقديرات أفراد

العينة لمستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للمتغيرات

(الجنس، الكلية، الجنسية، الخبرة التدريسية)، في حين أظهرت النتائج وجود فروق تعزى

لمتغير (الرتبة الأكاديمية).

3- وجود علاقة ارتباطية طردية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين درجة

ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الملك عبد العزيز لمهارات الاتصال ومستوى

الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، إذ تراوحت معاملات الارتباط بين

المجالات (0.23-0.60)، وعلى المستوى الكلي (0.51) مما يشير إلى أنه كلما زادت

درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية لمهارات الاتصال كلما زاد الرضا الوظيفي لدى

أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

8. دراسة (عبدالله بن عايض الروقي، 2012)، بعنوان " الأنماط القيادية لديري المدارس وعلاقتها

بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة"، هدفت الدراسة إلى معرفة

درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، ومعرفة العلاقة الارتباطية

بين النمط القيادي لمدير المدرسة و الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المرحلة الثانوية بمدينة مكة،

وجاءت أبرز نتائج الدراسة على النحو الآتي:

1- أن درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية من وجهة نظرهم كانت عالية.

2- وجود علاقة ارتباطية موجبة طردية بدرجة متوسطة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.1$) بين درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين وبين النمط الديمقراطي لدى مديري المدارس, ووجود علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة تبعا لمتغير العمر.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة تبعا لمتغير العمر.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة تبعا لمتغير المؤهل العلمي, وطبيعة المؤهل العلمي, وعدد الدورات التدريبية.

9. دراسة (شذا لطفي محمد محمود، 2012) بعنوان "درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية", وهدفت إلى التعرف على درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من درجة الرضا الوظيفي من وجهة نظر معلمي المدارس الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية, والعلاقة بين ممارسة العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي للمعلمين, والتعرف إلى تأثير متغيرات (العمر, المؤهل العلمي, الجنس, عدد سنوات الخبرة, نوع المدرسة, موقع المدرسة,

الراتب) على الرضا الوظيفي والشعور بالعدالة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية. وتوصلت الدراسة إلى: أن درجة العدالة التنظيمية كبيرة جداً في المجال الكلي (عدالة التعامل, و العلاقات داخل المدرسة, و عدالة الإجراءات, و عدالة التوزيع), ودرجة الرضا الوظيفي كانت كبيرة جداً في مجال (العلاقة بين العاملين و المدير التقدير احترام الذات), وكبيرة في مجال (المهام والواجبات) و متوسطة في مجال (التعزيز و المكافآت).

10. دراسة (آلاء عبد الكريم غالب المدو، 2012) بعنوان "أثر التوازن التنظيمي في الرضا الوظيفي في ظل العدالة التنظيمية", وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى التأثير المباشر و غير المباشر للتوازن التنظيمي في الرضا الوظيفي عبر العدالة التنظيمية في مركز وزارة النفط العراقية, و أهم النتائج التي توصل إليها البحث, هي وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات البحث على المستوى الكلي, و أن التوازن التنظيمي يؤثر في الرضا الوظيفي تأثيراً غير مباشر عبر العدالة التنظيمية, و أن مركز الوزارة غير متوازن, و اتفق أغلب العاملين في مركز الوزارة بوجود عدالة تنظيمية, و كانت أعلى نسبة اتفاق على مستوى الأبعاد هي, العدالة التفاعلية, و يليها العدالة الإجرائية, و العدالة التوزيعية, و أنهم راضون عن عملهم و كانت أعلى نسبة اتفاق على مستوى الأبعاد هي, الرضا عن أسلوب الإدارة, و يليها الرضا عن المناخ التنظيمي, و الأمان الوظيفي, و العمل نفسه, و التقدير, و كان رضاهم ناجم عن ظروف الوظيفة.

11. دراسة (علي سكر عبود، 2012) بعنوان " العدالة التنظيمية و تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين " وهدفت الدراسة إلى معرفة العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي بكافة صورها

باعتبارها مطلباً إنسانياً و تنظيمياً، ومن خلال البحث تم التوصل إلى استنتاج مفاده أن شعور أفراد العينة بالعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي كان مقبولاً.

12. دراسة (وفاء أحمد محمد 2009) بعنوان "أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل" و هدفت إلى ما يأتي:

1. الاهتمام بدراسة السلوك الإنساني و تفهمه و تفسيره لأنه يساعد الإدارة على الكشف عن الفروق الفردية بين الأفراد بالمنظمة بأوجه الشبه بينهم و بحاجاتهم المادية والنفسية والاجتماعية والدوافع العقلية والعاطفية التي تدفعهم لأنواع السلوك المختلفة وتقوى لديهم الرغبة في تكرار السلوك الإيجابي وتضعف لديهم رغبتهم في تكرار السلوك السلبي كما تزيد لديهم القدرة على التحكم بسلوكهم وتوجهه نحو هدف المنظمة.

2. معرفة العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى رضا العاملين من عدمه والمشاكل التي تعترضهم و التي قد ترجع إلى الإنسان بسبب:

أ. الإجهاد أو السأم و فتور الرغبة في العمل و تقسيمه بصورة مبالغ فيها.

ب. التخصص الذي يجعله مجرد حركة رئيسية مكررة.

ج . التغيب ودوران العمل نظراً لعدم توفر الحوافز و النظم الكفيلة باجتذاب العاملين على العاملين و الإنتاج.

3. المساهمة في التطوير الإداري السليم والمناسب ورفع المكانة الاجتماعية للعاملين.

4. التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية لأفراد العينة و الرضا الوظيفي.

و أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط و تأثير بين متغيرات الرضا الوظيفي وتحليل وتصميم العمل.

13. دراسة (هبة سلامة سالم غواش، 2008) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات

المختلفة وفق نموذج (بورتر و لولر)" تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي

لموظفي البنوك في قطاع غزة وفق نموذج بورتر ولولر، وبيان كل من أبعاد نظرية بورتر ولولر و

كل من المتغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، و مستوى التعليم) في

رضاهم الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك محل الدراسة

حسب ما يشير نموذج بورتر و لولر يتحقق بوزن نسبي (75.44%)، وكذلك جاء ترتيب المحاور

الثلاثة للدراسة كالتالي، حيث احتل محور إدراك الجهد و القدرة على القيام بالعمل المرتبة الأولى في

درجات الرضا بوزن نسبي (81.90%) ثم تلاه محور إدراك الإنجاز و القدرة على الوصول لمستوى

الأداء المطلوب بوزن نسبي (78.10%)، و أخيراً محور إدراك قيمة العوائد وعدالتها بوزن نسبي

(69.22%)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في مستوى الرضا

الوظيفي لدى الموظفين تعزى لمتغير(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، سنوات الخبرة،

المؤهل العلمي، الدخل الشهري).

14. دراسة (عامر علي حسين العطوي، 2007) بعنوان " أثر العدالة التنظيمية في الأداء

السياقي"، وتختبر الدراسة علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد العدالة التنظيمية و مستوى الأداء

السياقي في عينة تمثلت بأعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة و الاقتصاد جامعة القادسية، و قد

صيغت فرضيتان أساسيتان للبحث مفادها وجود علاقة ارتباط و أثر بين أبعاد العدالة التنظيمية

المدركة و مستوى الأداء السياقي للكادر التدريسي, و قد جاءت النتائج مطابقة لأغلب فرضيات البحث.

15. دراسة (جواد محمد الشيخ خليل و عزيزة عبدالله شرير، 2007) بعنوان " الرضا الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و بعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين (الجنس, المؤهل العلمي, سنوات الخبرة, المرحلة الدراسية), و قد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث و حملة الدبلوم المتوسط و المرحلة الأساسية الدنيا, بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة , وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث , حملة الدبلوم المتوسط و المرحلة الأساسية الدنيا, و بالنسبة لطبيعة العمل وظروفه, والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث, حملة الدبلوم المتوسط و المرحلة الأساسية الدنيا, أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

1. تختلف الدراسة الحالية للباحثة عن الدراسات السابقة من حيث المكان، فقد تمت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة عن البيئة الليبية الأمر الذي يصعب معه استخدام نتائجها وتعميمها في البيئة الليبية، وهذا ما تحاول هذه الدراسة الوصول إليه.
2. تختلف الدراسة الحالية للباحثة عن الدراسات السابقة من حيث الزمان، حيث تتم هذه الدراسة في الفترة الحالية والتي تشهد تطورات مختلفة في البيئة الليبية وخاصة في قطاع الصحة.
3. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق، حيث تطبق على المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

4. تحاول هذه الدراسة التعرف على درجة العدالة التنظيمية التي تشعر بها العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم.

الفصل الثاني: العدالة التنظيمية

- 1 - 1: التطور التاريخي للعدالة
- 1 - 2: نشأة العدالة التنظيمية في الفكر الإداري الحديث
- 1 - 3: مفهوم العدالة التنظيمية
- 1 - 4: المفهوم الإداري الحديث للعدالة التنظيمية
- 1 - 5: أبعاد العدالة التنظيمية
- 1 - 6: أهمية العدالة التنظيمية
- 1 - 7: نظريات العدالة التنظيمية
- 1 - 8: نماذج العدالة التنظيمية
- 1 - 9: مقومات العدالة التنظيمية

1-1 : التطور التاريخي للعدالة

إذا تتبعنا تاريخ الأخلاق و العدالة بصفة عامة فإننا قد لا نجد لها مدارس أو مذاهب قبل سقراط, لأن التاريخ عند اليونان كان منصباً على الظواهر الطبيعية آنذاك التي يخافها الإنسان و يخشاها, و رغم هذا توجد إرهاصات مبكرة في الديانات الشرقية لهذه المبادئ, ففي مصر عاش كثير من الحكماء الذين تحدثوا عن العدالة مثل "بتاج" الذي كان أشهر أقواله: "لا تكن خجولاً إلى الحد الذي لا تذكر الحق, و لا تكن مقهوراً فتتطق زوراً وبهتاناً", و كان ينصح فرعون بضرورة تطبيق العدالة لا سيما العدالة الاجتماعية, و قد ظهر في الآثار الفرعونية شعار العدالة وهو عبارة عن امرأة كيفية البصر تمسك بكفي ميزان على استقامة واحدة رمزاً للعدالة الحقّة (معاش, 2009, 95).

كما خص القرآن الكريم والسنة النبوية الحديث عن قيمة العدل بتعبيرات كثيرة تأمر بتطبيق العدل وتحقيقه قولاً وعملاً وحكماً, في جميع مجالات الحياة الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية, وتضع بذلك ثلاثة محاور رئيسية لمفهوم العدل (معاش, 2009, 116):

1- تحقيق العدل في كل صوره, و هو أهم المبادئ الدينية والأخلاقية قال تعالى: "وأمرت لأَعْدِلَ بَيْنَكُم" (سورة الشورى, الآية 15).

2- تحقيق العدل ومقاومة الظلم قال تعالى: "إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ" (سورة النحل, الآية 90).

3- تحقيق العدل و العدالة مهما كانت الأطراف المتنازعة, سواء بين الحاكم و المحكوم, بين المسلمين, وبغض النظر عن القرابة, أو العقائد الدينية قال تعالى: " (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلَّوْا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا) (سورة النساء, الآية 135).

1-1-1: العدالة التنظيمية

تحتل قضية العدالة التنظيمية حيز مهم في الحياة التنظيمية, وقد نال هذا المفهوم تغيير مثير منذ ستينيات القرن المنصرم, ولعل هذا الاهتمام نتج عن ردود الفعل النفسية التي يسببها للناس

و التي تقودهم إلى ممارسات أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى أثارها السيئة, وهذا ما أكدته العديد من البحوث التطبيقية و التي استنتجت بأن مشاعر و أفكار و تصرفات الناس تتشكل عن طريق حكمهم عن العدالة التي يدركونها من الآخرين, فضلاً عن هذا فإن هذه البحوث اقترحت بأن المعلومات حول العدالة تمثل شيء مركزي لتقييمات الناس حول مواقفهم الاجتماعية (العطوي,2007,170), كما استطاعت مفاهيم ونظريات العدالة التنظيمية اختراق أدبيات الدراسات السلوكية بصورة سريعة ومؤثرة, وقد تركزت المناقشات التقليدية لموضوع العدالة التنظيمية على محور العدالة التوزيعية, حيث ينزع الأفراد إلى تقييم نتائج العمل وفقاً لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأي المساواة والعدالة, وتعود جذور هذه النظرية لآدمز (Adams,1963), وتحديداً فنظرية العدالة التي جادل فيها تفيد أن تقييم العدالة من قبل الأفراد هي عملية إدراكية عقلية, ويقوم بمقتضاها الفرد بمقارنة ما قدمه من جهود في مجال عمله وما ترتب على تلك الجهود من نتائج ومردودات بجهود نظير مماثل يعتبره الفرد الأول أساساً مرجعياً للمقارنة من حيث المدخلات و النتائج(الشك,2007,50).

وتقوم نظريات العدالة على مسلمة أساسية مفادها أن الأفراد يبحثون عن العدالة والمساواة في العلاقة الاجتماعية التبادلية بين العامل وصاحب العمل(المنظمة), كما أن إدراك عدم التوازن في هذه العلاقة (إدراك عدم العدالة) يفترض أنه يؤدي إلى خلق حالة من التوتر النفسي الذي ينشط بدوره مجموعة من المتغيرات السلوكية والمعرفية لدى الفرد في محاولة منه لتقليل التوتر, وقد تعرض المنهج النظري إلى انتقادات كثيرة, منها عجز هذه النظرية عن تقديم صورة متكاملة عن العدالة التنظيمية(الشك,2007,50).

ونقيضاً لذلك اقترح Folger and Greenberg 1985 نموذجاً بديلاً عن العدالة التوزيعية أطلقا عليه العدالة الإجرائية, وينصب تركيز هذا التوجه النظري على عملية العدالة نفسها بصرف النظر عن مخرجاتها, أي بمعنى آخر التركيز على تأثير إجراءات اتخاذ القرارات على تصورات الأفراد تجاه العدالة التنظيمية, فبصرف النظر عما إذا كانت نتائج قرار معين هي ترقية أو

مكافأة أو حتى عقوبة, فإن المحدد الأساسي لإدراك عدالة هذه القرارات على تصورات الأفراد تجاه العدالة التنظيمية هو الطريق أو المسلك الذي من خلاله تم الوصول إلى مضمون ونوعية القرار (الشك, 2007, 51).

أما (Leventhal, 1980, 28) فقد اتبع منهجاً مغايراً في التعامل مع مسألة العدالة الإجرائية, وذلك من خلال قيامه بتحديد المكونات الهيكلية التي يعتقد أنها تشكل القالب الذهني لإدراك الأفراد لمعنى العدالة, فمدى الاعتقاد بوجود عدالة إجرائية يرتبط بمدى الوفاء أو الإخلال بمجموعة من القواعد الإجرائية, والتي سوف نتطرق الباحثة للحديث عنها فيما بعد (الشك, 2007, 51).

ويجب الإشارة إلى أن Leventhal عندما طرح هذه القواعد أكد بأنها لا تتمتع بأثقال و أوزان متساوية في أغلب الأحوال, بل إن الأفراد ينزعون بصورة تلقائية إلى ترجيح قواعد معينة دون الأخرى, وفقاً لمقتضيات الموقف (الشك, 2007, 51).

1-2: نشأة العدالة التنظيمية في الفكر الإداري الحديث

من خلال إطلاع الباحثة على مجموعة من الدراسات و المراجع ذات العلاقة يتضح مساهمة المفكرين الذين كان لأفكارهم تأثير على الفكر الإداري و كيفية اهتمامهم بإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية, و يشير الجدول رقم (1) إلى هذه المدارس:

الجدول رقم (1) يوضح نشأة العدالة التنظيمية في الفكر الإداري الحديث

المدخل الكلاسيكي للإدارة		
اسم النظرية	الإدارة العلمية لفريدريك تايلور	المبادئ الإدارية: هنري فايول
الافتراضات الأساسية	الإنسان كائن اقتصادي رشيد, يسعى إلى تعظيم العائد المادي, ينفذ و لا يشارك في القرارات (السلطة أساس الإدارة).	البيروقراطية: ماكس ويبر

<p>تقسيم العمل. تسلسل السلطة. قوانين العمل الرسمية الموضوعية بدلاً من الشخصية الترقية على أساس الجدارة.</p>	<p>المبادئ المرتبطة بعدالة التوزيع:تقسيم العمل,الأجر المناسب,الترتيب. عدالة الإجراءات: المساواة, السلطة والمسئولية, تسلسل السلطة,الاحتفاظ بالكفاءات الإدارية المركزية.</p>	<p>تحسين ظروف العمل المادية(تهوية,الإضاءة..). تقسيم العمل والتخصص دراسة الحركة و الوقت. إعداد بطاقة وصف وظيفة, الاختيار السليم للعاملين ووضعهم في المكان المناسب.</p>	<p>الإجراءات المستخدمة لإدارة العاملين للعدالة التنظيمية</p>
<p>الحصول على العائد المادي المناسب, الاختيار المناسب, التأهيل المناسب, مبادئ إدارية موحدة(المساواة, التأديب, وتسلسل السلطة) الموضوعية في ممارسة إدارة الموارد البشرية (مثل الاختيار والتعيين والترقية)</p>			<p>أوجه العدالة</p>
<p>مدخل العلاقات الإنسانية (ألتون مايو)</p>			
<p>الإنسان كائن اجتماعي, العائد النفسي والاجتماعي (غير مادي) إضافة إلى الحافز المادي.</p>			<p>الافتراضات الأساسية</p>
<p>العمل الجماعي, فرق العمل, القيادة الديمقراطية, اتجاهات ودوافع العاملين,الروح المعنوية للعاملين, تنظيمات العمل غير الرسمية, الرضا الوظيفي مشاركة العاملين في صنع القرارات المتخذة.</p>			<p>الإجراءات التنظيمية لإدراك العاملين للعدالة التنظيمية</p>
<p>التقدير و الاعتراف بالجهد الذي يبذله الفرد, الرغبة في تكوين علاقات اجتماعية رسمية وغير رسمية, الرغبة في العمل الجماعي و تكوين فرق العمل.</p>			<p>أوجه العدالة</p>
<p>مدخل النظم المفتوحة (التفاعل مع البيئة): معظم نظريات الإدارة الحديثة, نظم مفتوحة</p>			
<p>النظرة الشمولية للمنظمة, التفاعل مع البيئة الخارجية.</p>			<p>الافتراضات الأساسية</p>
<p>الوعي البيئي, التغذية العكسية, الدورية, مقاومة الاندثار السلبي, الاستقرار, النمو والتوسع, التوازن والتكيف.</p>			<p>الإجراءات المستخدمة لإدارة العاملين للعدالة التنظيمية(أوجه العدالة)</p>

المصدر: فرج, 2013, 22.

يتضح من الجدول السابق الأساليب المختلفة التي اعتمدت عليها كل مدرسة من المدارس الإدارية لتحقيق العدالة التنظيمية, ومالها من أهمية خاصة في الرضا الوظيفي, و إنشاء علاقات حسنة في بيئة العمل بين كافة المستويات الإدارية, وهذه الأساليب المختلفة توضح أن العدالة التنظيمية أنواع مكملة لبعضها البعض وهذا التكامل يساعد على فهم أوسع لمفهوم العدالة التنظيمية (فرج, 2013, 24).

1-3: مفهوم العدالة التنظيمية

على الرغم من اختراق مفاهيم ونظريات العدالة التنظيمية في أدبيات السلوك التنظيمي بصورة سريعة ومؤثرة إلا انه لا يوجد تعريف متفق عليه من الباحثين والمتخصصين حول هذا المفهوم, وذلك بسبب النظر له من زوايا مختلفة (الخفاجي, 2012, 8), و تشير العدالة التنظيمية إلى المعالجة العادلة و الأخلاقية للأفراد ضمن المنظمة (الخشروم, 2010, 312), وذكرها (قنديل, 2012, 4) بأنها معاملة الأفراد بإنصاف و منحهم ما يستحقونه, ولقد ظهر مفهوم العدالة التنظيمية في كتابات علم الاجتماع ليعكس طبيعة الأخلاقيات الإنسانية, كما استخدم العديد من الباحثين ومنهم العدالة التنظيمية للتنبؤ بالسلوكيات الأخلاقية في مواقع العمل (قنديل, 2012, 14).

زاد الاهتمام خلال العقد الماضي بمفهوم العدالة التنظيمية و ذلك بوصفها أحد المتغيرات التنظيمية المهمة المؤثرة في كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين من جانب, وعلى أداء المنظمة من جانب آخر و يرجع هذا الاهتمام إلى أن إدراك الفرد للعدالة التنظيمية أو عندما يدرك الفرد عدم العدالة أو أنه يعامل معاملة غير عادلة, قد يترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية مثل انخفاض الرضا الوظيفي, وانخفاض الالتزام التنظيمي, وانخفاض الأداء الوظيفي (حواس, 2003, 43), إن مفهوم العدالة بشكل عام هو إعطاء كل فرد ما يستحقه من عوائد لأدائه (علوان, 2007, 59), و يذكر (العطوي, 2007) بأن الجذور التاريخية لمفهوم العدالة التنظيمية تعود لنظرية المساواة لـ (Adam, 1965) والتي تقوم

على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلوا إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم إلى المخرجات التي يستلموها و أيضاً مقارنة نسبة المدخلات إلى المخرجات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين, وإن عدم إدراك العدالة وفق هذا السياق يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر النفسي الذي يُنشِط بدوره مجموعة من المتغيرات السلوكية من قبل الفرد لتقليل هذا التوتر, وتعرف المدخلات على أنها نوع وخصائص عمليات الشخص مثل العمر, والحالة الاجتماعية, والتعليم, والجهود المبذولة, والقابلية والمهارة ومدّة الخدمة وغيرها, في حين تعرف المخرجات على أنها استلام حق خاص بالفرد مثل المكافآت, والنقود, والترقية الاجتماعية, والسلطة وغيرها (Ortiz,1999,4).

هناك من يرى بأنها العدالة المدركة عن توزيع الموارد من قبل المنظمة, و تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة, فهم يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة, و في ضوء هذين المعنيين للعدالة التوزيعية وضع (folger & cropanzano 1980), جانبين أساسيين لها, هما: جانب مادي (هيكل التوزيعات) و جانب اجتماعي (هيكل التعاملات) والتي سيتم التطرق إليهما لاحقاً, و كذلك عرفتھا (حواس,2003,46) على إنها تعكس كل من عدالة المخرجات و كذلك عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات, و كذلك نجد أن العدالة التنظيمية تركز على مدى إدراك العاملين للمعاملة العادلة في وظائفهم وتأثير ذلك على العديد من المخرجات التنظيمية, و يتضح من التعريف بأن العدالة سلوك أخلاقي نابع من رفض التعامل على أساس التحيز تحت أي مسوغ و معاملة الجميع على أساس الأداء و القوانين و التعليمات, و نتيجة لمحصلة طرفين هما الجهود المبذولة و العوائد المتحققة منها(الخفاجي,2012,13).

كما عرفت العدالة التنظيمية: بأنها الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل على المستويين الوظيفي و الإنساني(محمد,2012,12).

و يشير مفهوم العدالة التنظيمية إلى الدرجة التي يعتقد بها العاملين بأن النتائج التي يتلقونها و طرق معاملتهم داخل المنظمة بصورة نزيهة و عادلة, و يتوافق مع المعايير الأخلاقية للتحقق من مجموعة من المواقف ذات الصلة تنظيمياً و سلوكياً, حيث إن الظلم في أماكن العمل يؤدي إلى الضغوطات و التي بدورها تؤثر على قدرة العامل على التأقلم و التكيف مع متطلبات العمل بالمقارنة مع أولئك الذين يعاملون بعدالة (Cole et al, 2010:367), ويقصد بالعدالة التنظيمية المدركة ميل الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل, أو إدراك العاملين للعدالة في مكان العمل, أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم و سلوكياتهم في العمل (العطوي, 2007), وتشير العدالة التنظيمية إلى أنها فكرة الفعل أو القرار الصحيح أخلاقياً المحدد بموجب الدين و القانون والأخلاق (المدو, 2012, 50), و على الرغم من أن المؤشر الرئيسي الذي يستخدمه كثير من العاملين للحكم على ما إذا كانت هناك عدالة تنظيمية أم لا هو حجم المخرجات (العوائد) التي يحصلون عليها مقابل مدخلاتهم (أدائهم), لذا فإن العدالة التنظيمية تتحدد في ضوء ما يدركه الفرد العامل من نزاهة و موضوعية الإجراءات و التعاملات (علوان, 2007, 60).

و أشار زايد 1995 إلى أن العدالة التنظيمية تتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة و موضوعية المخرجات و الإجراءات التنظيمية, واستنتج العديد من الباحثين أن مفهوم العدالة التنظيمية نسبي بمعنى أن الإجراء الذي يدركه أحد العاملين على أنه إجراء غير عادل قد يدركه عامل آخر بأنه إجراء عادل و موضوعي (البيكار, 2012, 17), وعُرفت بأنها محصلة الاتفاق بين الجهود المبذولة والعوائد المتحقق عنها, بشكل يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة (الفهداوي والقطاونة, 2004, 14).

و تُعرّف أيضاً بأنها درجة تحقيق المساواة و النزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة, و تجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة

التي يعملون فيها، و تأكيد الثقة المطلوبة بين الطرفين(البشاشة،2008،429)، وهي أيضاً تعكس كل من عدالة المخرجات و كذلك عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات(حواس،2003،46)، و تعني بوصف وشرح دور العدالة في مكان العمل(Greenbery، 1998،399)، ويمكن تعريفها بأنها شعور الموظفين في المنظمة بمدى النزاهة والمساواة في تعامل رؤسائهم معهم، وقيمة مهمة وإحساس و إدراك إنساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات المتولدة نفسياً وإدارياً من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء و إدارة المنظمة(جودة،2010،307)، فمن الضروري أن يشعر الناس بأن المكافآت توزع على أساس عادل ، فالعدالة تعتبر إلى حد كبير عاملاً سيكولوجياً(المغربي،1993،100).

كما يري (صديق،2004،234) بأنها السلوكيات التي تؤثر إيجابياً على الأفراد حيث تؤدي إلى زيادة الرضا عن العمل والثقة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ويشير إليها (المحمود،2007،94) بأنها المعاملة العادلة و الأخلاقية للعاملين في المنظمة، و هي ضرورية لارتباطها بتحقيق الالتزام والمواطنة التنظيمية و الرضا الوظيفي والأداء، وقد عرفها (شاهين،2010،29) بأنها دراسة النزاهة في العمل، و هي الطريقة التي يُعامل بها المرؤوسين من قبل منظماتهم(حامد،2006،227)، ويُعرف (عبود،2012،69)العدالة التنظيمية بأنها تلك التي تتمثل في عدالة توزيع العمل وعدالة في تماثل إجراءاته و عدالة في مقدار الحوافز المالية والمعنوية ومن وجوهاً أيضاً التمييز بين العاملين على أساس الأداء فصاحب الأداء الأعلى يمنح عائداً أعلى من صاحب الأداء الأدنى.

وبناء على ما تم عرضه من تعريفات وردت في أدبيات الإدارة لمصطلح العدالة التنظيمية يمكن للباحثة أن تستنتج تعريفاً لها ، فالعدالة التنظيمية بمفهومها العام إحساس يشعر به العاملون داخل المنظمات، بعد حصولهم على العدالة والمساواة بنزاهة في الحقوق والواجبات، مما يجعل العامل يؤدي عمله بكفاءة ، ويشعر بالولاء والانتماء التنظيمي لتلك المنظمة.

ورغم إن مفهومي العدالة و المساواة يعدان من أعم المفاهيم المكونة للركيزة القيمية في الإدارة, فإن اهتمام الدراسات و الأبحاث الغربية الخاصة بالعدالة التنظيمية انصب بصورة واسعة على القطاع الخاص, مقابل اهتمام أقل في القطاع الحكومي, و إذا كانت أدبيات إدارة الأعمال في العالم الغربي لم تعطي متغير العدالة التنظيمية ما يستحقه من بحث في القطاع الحكومي فإن واقع أدبيات الإدارة الحكومية في العالم العربي أيضاً لم يبتعد كثيراً عن تلك الحالة(الخفاجي,2012,13).

1-4: المفهوم الإداري الحديث للعدالة التنظيمية

واجه علماء التنظيم تراثاً من العمل التجريبي الذي ركز على العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية, وقد ألقى بحث تنظيمي حديث على الفرق بين العدالة التوزيعية والعدالة التجريبية خاصة أن هذه البحوث فرقت تجريبياً بين عناصر العدالة التوزيعية و العدالة الإجرائية وأحد أهم الأهداف الرئيسية التي واجهها الباحثون المعاصرون في العدالة التنظيمية من كان يؤسس على أن الفرق بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية هي أكثر من كونها توجهاً نظرياً بسيطاً, ولكنه توجه حقيقي من منظور علم الظواهر العملي(الشك,2007,57), يعد موضوع العدالة الإجرائية من الموضوعات المهمة في الإدارة بسبب تأثيره في كيفية تحقيق المنظمات لأهدافها و برامجها بفاعلية وواقعية متميزة, و تأثيره أيضاً على رضا الموظفين بشكل عام و المديرين بشكل خاص(السكر,2013,35).

أما عدالة التعاملات فقد توصلت الدراسات في السنوات الأخيرة إلى الاهتمام بها ومدى أهميتها أيضاً, وبهذا فإن مفهوم العدالة التنظيمية زاد الاهتمام به نظراً لأهميته بالنسبة للعاملين و لاتساع مفاهيمه الثلاثة (عدالة التوزيع, وعدالة الإجراءات, وعدالة التعاملات), ومدى أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية في ممارساتهم وأعمالهم, حسب ما بينت الدراسات السابقة, فالعدالة عامة هي مقياس الأمة ودليل على حضارتها وتمdenها, وهي أساس الأمن(الشك,2007,57).

إن العدالة التنظيمية من أكثر المواضيع بحثاً و دراسة في السيكولوجية التنظيمية، وإنه تم نشر أكثر من (300) دراسة علمية تبحث في موضوع العدالة، و قد تضمن البحث في العدالة التنظيمية في مختلف أنواع المهن المكتبية والميدانية (شطناوي و العقلة،2013،73).

1-5: أبعاد العدالة التنظيمية

معظم الأدبيات التي تناولت العدالة التنظيمية تشير إلى وجود ثلاث أبعاد رئيسية وهي (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، وعدالة التبادلات "التعاملات") (العطوي،2007)، كما أضيف نوع رابع من العدالة هو العدالة التقييمية(البار،2012،23)، وستتناول الدراسة الحالية العدالة التنظيمية بأربع أبعاد وهي العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات، والعدالة التقييمية، كالآتي:

1-5-1: العدالة التوزيعية

استعمل مصطلح العدالة التوزيعية من قبل السياسيين و الفلاسفة و غيرهم منذ زمن، طورها Homans 1961 و زملائه كمصطلح شبه اقتصادي Adams 1965 (المدو،2012،51)، و تعرف بأنها المساواة في توزيع الموارد على الأفراد (العبيدي، 2012،80)، فالعدالة التوزيعية تحدد العلاقة بين ما يحصل عليه الفرد من تعويضات وما يتحمله من تكاليف، كما أن التوازن و الانسجام بين مكانته الاجتماعية و بين مكانة غيره من أعضاء الجماعة تحدد انطباعاته بالنسبة لهم ودوافعه نحوهم مما قد يؤثر على سلوكه نحوهم و سلوكه نحوه (الصيرفي،2007،30)، و تعرف بأنها أيضاً عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، إذ يقيم الأفراد نتائج أعمالهم وفقاً لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة، و يعد الباحثون أن أساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة، إذ يقصد بعدالة التوزيع العدالة المدركة عن توزيع الموارد من قبل المنظمة، فهي تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة، فهم يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة (البار، 2012،20)، و يعكس مفهوم العدالة التوزيعية شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يحصلون

عليه من مخرجات قد تكون على شكل أجور و ترقية وحوافز مقابل جهودهم في العمل، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية المخرجات التي يستفيدون منها، بل يهتمون كذلك بعدالة المخرجات، وقد كانت القضايا المتعلقة بالرواتب وشعور العاملين بعدالتها موضوعاً لدراسات مبكرة في العدالة التوزيعية، إلا أن الدراسات الحالية امتدت لتشمل كافة المخرجات (جودة، 2010، 309)، وتعني أيضاً المخرجات التي يحصل عليها الموظف بعدالة (سكر، 2012، 520)، وتشير أيضاً إلى العوائد أو النهايات المترتبة على الوسائل و العمليات (خليفة، 1997، 55)، أي أن العدالة التوزيعية تتعلق بالنتائج أو المخرجات التي يحصل عليها العامل من وظيفته (حواس، 2003، 47)، و كذلك تشير إلى درجة الإنصاف المدركة في توزيع المخرجات في المنظمة على ضوء المساهمات المقدمة (الخفاجي، 2012، 15)، و يقصد بها عدالة توزيع المصادر و الفرص التنظيمية (خليفة، 1997، 55)، وكذلك إدراك العاملين لعدالة الموارد المستلمة إذ يقيمون حالة المنظمة من خلال توزيع الموارد (العبيدي، 2012، 80)، فمن الضروري أن يشعر الناس بأن المكافآت توزع على أساس عادل (المغربي، 1993، 100)، لكي لا يقل مستوى أدائهم في منظماتهم.

وبعدها استمرت جهود الباحثين و الخاصة بالعدالة التوزيعية بإضافة قواعد لها بهدف تحقيق العدالة التوزيعية للأفراد العاملين في المنظمات (الخفاجي، 2012، 15)، وقد حدد Orang ثلاث قواعد لعدالة التوزيع في المنظمات هي (العطوي، 2007) :-

- **قاعدة المساواة:** وتقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة ، فالشخص الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويض أكبر من الشخص الذي يعمل بدوام جزئي على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم، و إذا حصل العكس فهذا يعني تجاوز على قاعدة المساواة.
- **قاعدة النوعية:** و تعني هذه القاعدة بأن كل الناس و بغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، القبلية)، يجب أن يتساو بفرص الحصول على المكافآت، فمثلاً عندما

تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية لموظفيها يجب أن تشمل هذه الخدمات كل الموظفين داخل المنظمة وليس فقط الذين يعملون بجد، وإذا حصل الأخير فإن باقي الموظفين سيشعرون بأن هنالك تجاوز على قاعدة النوعية.

- **قاعدة الحاجة:** وتقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم الأفراد ذوي الحاجة الملحة على الآخرين، بافتراض تساوي الأشياء الأخرى. فمثلاً إذا أرادت المنظمة زيادة الأجور و كانت هناك امرأة متزوجة ولديها أطفال و امرأة غير متزوجة وعلى افتراض تساوي الأشياء الأخرى فإن المرأة المتزوجة يجب تقديمها على الثانية، وإذا حصل العكس فإن المرأة المتزوجة تشعر بتجاوز قاعدة الحاجة.

ويضيف Giapet أن عدالة التوزيع تتضمن جانبين هما:

- **جانب مادي:** ويعبر عن حجم ومضمون ما يحصل عليه العاملين من مكافآت (العبيدي, 2012, 81), وهو ما وصفته (البكار, 2012, 21) بهيكل التوزيعات.
- **جانب اجتماعي:** ويعبر عن المعاملة الشخصية للفرد الذي يحصل على المكافآت وذلك من قبل متخذي القرار (البكار, 2012, 21).

ويضيف (المحمود, 2010, 256) أن الفرد يقوم بحساب نسبة مساهمته مثل الذكاء, والمؤهل, والخبرة إلى الحقوق التي يحصل عليها, وبالتالي مقارنة تلك النسبة مع نسب الآخرين, وينتج عن المقارنة إحساسه إما بالعدالة أو عدمها, وتحدث المواقف والسلوكيات غير المرغوبة في العمل عند قيام الإدارة باتخاذ قرارات غير مرغوب فيها أو لا توافق تطلعات العاملين في المنظمة, فمثلاً اتخاذ الإدارة قراراً بتخفيض الأجور يؤدي إلى شعور العاملين بعدم العدالة التوزيعية, ويضيف (السعود وسلطان, 2009, 202) بأن الفرد يقيم نتائج أعمالهم وفقاً لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة.

1-5-2: العدالة الإجرائية

تتعلق العدالة الإجرائية بعدالة الإجراءات المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات ومحصلات نهائية يحصل عليها العاملون, مما يمكننا من الحكم على القواعد و الإجراءات المطبقة

في المنظمة من حيث مدى نزاهتها وعدم تحيزها(جودة،2010،309)، وتعرف بأنها عبارة عن مدى إحساس العامل بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات (السعود وسلطان،2009،202) أي الإجراءات و العمليات المتبعة في تحديد المكافآت عادلة (مثل وسائل تحديد ووسائل الترقية) (العطوي 2007)، وتشمل العدالة الإجرائية عدالة الأجر و الطريقة التي يتم دفع فيها الأجر والعلاوات وتقييم الأداء والترقية والعقوبات والتوظيف وتسريح العاملين (الدليمي والمدو،2012،51)، وهي أيضاً عبارة عن التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي تمس الأفراد (السعود وسلطان،2009،202)، و في مراجعة قام بها كرينبرغ Greenberg تمكن من تعريف عدالة الإجراءات على أنها الإجراءات الرسمية العادلة (محمد،2012،14)، و إذا كانت عدالة التوزيع تتعلق بعدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، فإن العدالة الإجرائية تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تلك المخرجات (البكار،2012،21)، وتمثل الإجراءات الطرق والآليات والعمليات المستخدمة في تحديد المخرجات، وهي الطرق المحددة والأساسية لإدراك الموظفين للعدالة الإجرائية، ومدى إحساسهم بأن الإجراءات المتبعة بواسطة في تحديد من يستحق الكفاءة هي إجراءات عادلة وتعكس في الوقت ذاته التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بالموظف، و ينظر 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(السكر،2013،39).

وقد لاحظ كرينبرغ أيضاً أن العدالة الإجرائية تشتمل على جانبين هما (محمد،2012،14):

- **الجانب الهيكلي:** والذي يعبر عن الإجراءات الرسمية العادلة داخل المنظمة، ويعكس هذا الجانب أهمية وضع مجموعة من القواعد الواجب اتباعها عند اتخاذ القرارات الخاصة بتوزيع المخرجات (زايد،2006،23) وقد حدد Leventhal المكونات الهيكلية التي يعتقد أنها تشكل القالب الذهني لإدراك الأفراد لمعنى العدالة (عبدالله و أخرون،2008،13)، وهي مجموعة من

القواعد التي رأى ضرورة أن تكون الإجراءات المتخذة من قبل الإدارة مستندة إليها لكي تبدو عادلة في نظر العاملين وهي (عبود, 2012, 70):

- قاعدة الاستئناف: بمعنى وجود فرص لتبديل و تعديل القرارات إذا ما ظهر ما يببرر ذلك ويدعمه(عبود, 2012, 70), و يطلق عليها أيضاً قاعدة القابلية للتصحيح و التي تعني توفر الفرص لإجراء التعديلات على عملية تخصيص إجراءات القرار(العطوي, 2007).

- قاعدة الطريقة الثابتة: و تعني تطبيق الإجراءات نفسها على جميع الأفراد الذين يخصهم قرار معين, دون إعطاء امتياز لأي منهم دون الآخرين (البكار, 2012, 21), وهناك بعض الباحثين يطلقون عليها قاعدة الانسجام حيث تتسجم إجراءات الجزاءات والمكافآت على جميع الأفراد وفي كل الأوقات (عبود, 2012, 70).

- القاعدة الأخلاقية: أي توزيع المصادر يجب أن يتم وفقاً للمعايير الأخلاقية السائدة في المجتمع والمنظمة (عبدالله و آخرون, 2008, 14), يعني أن كل إجراءات التخصيص يجب أن تكون متوافقة مع القيم و للمعايير الأخلاقية السائدة لدى العاملين(العبيدي, 2012, 81).

- قاعدة طمس المحاباة: وتعني الابتعاد عن الانحياز وعن تحقيق الفائدة الشخصية في كل نقاط عملية تخصيص إجراءات القرار(العطوي, 2007), وهذه القاعدة ذكرها (انيس عبدالله وآخرون, 2008, 14) بقاعدة عدم الانحياز أي يجب عدم تغلب المصلحة الشخصية في التأثير على مجريات عملية اتخاذ القرار, إذ أن تفضيل الصالح العام يمثل مرتكزاً مهماً من مرتكزات العدالة الإجرائية, وتعني أيضاً عدم التحيز عند اتخاذ القرارات بسبب اللون أو الجنس أو غير ذلك من الاختلافات.

- قاعدة التمثيل: وتعني بأن كل مراحل عملية التخصيص يجب أن تمثل التوقعات و القيم و الاعتبارات الأساسية للأفراد الذين تخصم إجراءات قرار معين (البكار, 2012, 22), أي يجب أن تستوعب عملية اتخاذ القرارات وجهات نظر أصحاب العلاقة (عبود, 2012, 70).

- قاعدة الدقة: أي تتخذ القرارات بناءً على معلومات صحيحة ودقيقة حيث تعتبر الشفافية والإفصاح من المبادئ المهمة التي يجب تفعيلها إذا ما أرادت المنظمة تحقيق درجة عالية من العدالة (عبدالله وآخرون, 2008, 14).

• الجانب الاجتماعي: وهو الجانب الذي يعبر عن احترام متخذي القرارات للعاملين وذلك عن طريق إخبارهم بكيفية اتخاذ القرارات, وقد نسميه عدالة التعاملات (محمد, 2012, 15).

1-5-3: عدالة التعاملات

وهو ثالث مكونات العدالة التنظيمية ويشير هذا المصطلح إلى عدالة المعاملة التي يحظى بها الموظف لدى تنفيذ الإجراءات الرسمية أو في تفسير هذه الإجراءات (البكار, 2012, 22), وتعتبر عدالة التعاملات امتداد لمفهوم العدالة الإجرائية, و التي تشير إلى طريقة تصرف الإدارة تجاه الأفراد, و التي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المدراء مع المرؤوسين (دوبدار, 2008, 6), وهي تعني درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة (الإنسانية و التنظيمية) التي يحصلون عليها عند تطبيقهم للإجراءات (العبيدي, 2012, 82) ومدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس, والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس, واهتمام بمصالح الموظف (الخشروم, 2010, 312).

وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن عدالة التعاملات تضم نوعين من العدالة هي عدالة العلاقات الشخصية Interpersonal Justice و عدالة المعلومات Informational Justice (العطوي, 2007), فعدالة العلاقات الشخصية تشير إلى مدى الاحترام (العبيدي, 2012, 82), وهي مدركات العاملين للطريقة العادلة التي يعاملون بها من قبل الآخرين (خصوصاً من قبل الجهات العليا), وتشير إلى أن تعامل السلطات باحترام مع العاملين المتأثرين بقراراتهم وتقديم الاعتذار للآثار السلبية لقراراتهم (الدليمي والمدو, 2012, 53), أما عدالة المعلومات فقد أشار إليها (الخشروم, 2010, 312) بالتفسيرات الاجتماعية وتعني قيام

المنظمة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والدقيقة و المهمة التي تساعد في تفسير وتبرير الممارسات الإدارية, بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة توزع عليهم, وقد رأى آخرون بأنها تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها, فالتبرير المقبول أو المنطقي الذي تقدمه المنظمة بشأن قراراتها يؤدي إلى إدراك أعلى للعدالة من جانب العاملين وذلك بالمقارنة بعدم تقديم أي مبررات (زايد, 2006, 423), وهي تعني مدى إحساس الفرد بعدالة المعاملة التي يحصل عندما تطبق عليه الإجراءات فالأسلوب الذي يتم استخدامه في التعامل مع الموظفين عند تطبيق الإجراءات الرسمية بشكل كبير على الشعور بالعدالة التنظيمية لدى هؤلاء الموظفين(الصيرفي, 2007, 31).

كما عرفها (السكر, 2013, 411) بأنها درجة تعامل المدير مع موظفيه باحترام وتقدير, واهتمامه بحقوقهم ومصارحتهم في كل شيء يهتمهم, وتطبيق القرارات بعدالة عليهم والسماح لهم بمناقشتها, وإخضاعهم إلى اعتبارات موضوعية في الترقية والترقية, والاهتمام بشؤونهم ومناقشتهم في نتائج القرارات التي يمكن أن تؤثر عليهم وعلى وظائفهم, و تعتبر التفاعلات امتداداً لمفهوم العدالة الإجرائية, و تشير إلى طريقة تصرف الإدارة اتجاه الأفراد التي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المديرين مع المرؤوسين على درجة من المصادقية والاحترام والدبلوماسية, بمعنى آخر جودة التفاعل المتبعة من متخذي القرار.

كما رأى آخرون أن عدالة التعاملات تتضمن جانبين:

1- معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء.

2- تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها, فالتبرير المقبول أو المنطقي الذي تقدمه المنظمة بشأن قراراتها يؤدي إلى إدراك أعلى للعدالة من جانب العاملين وذلك بالمقارنة بعدم تقديم أية مبررات(محمد, 2012, 15).

1-5-4: العدالة التقييمية

يعتقد بعض الباحثين بأن هناك نوعاً رابعاً للعدالة التنظيمية ألا وهي العدالة التقييمية (عبود, 2012, 71), ففي العديد من الحالات فإن الطريقة التي يعامل بها الشخص في أثناء تطبيق بعض الإجراءات الرسمية (مثل تقييم الأداء) يمكن أن تؤثر في إحساس هذا الشخص بالعدالة, ومن هنا برزت الحاجة إلى العدالة التقييمية (السعود و سلطان, 2009, 203), وتعني درجة شعور العامل بنزاهة التقييم الإداري الصادر بحقه في الأداء و السلوك والعمل مما يعزز اطمئنانه إزاء ترقيته ونموه الوظيفي وتقييم أدائه (البيكار, 2012, 23) وتصرف) وتعرف أيضاً بأنها تلك العدالة التي تتضمن عمليات و إجراءات و أنظمة محددة تسمح بالتأكد من أن حقوق العاملين ومستويات أدائهم يتم تقييمها بطريقة عادلة ونزيهة, تؤمن لهم الاستقرار والأمن الوظيفي (السعود و سلطان, 2009, 203), إن العدالة في التقييم تقتضي إطلاع الموظف على نقاط ضعفه ونقاط قوته, والعدالة أيضاً في تقديم مقترحات (أهداف مهنية) تهدف إلى علاج نقاط الضعف لديه, كما أن العدالة تكمن في توضيح المشرف للموظف الوسائل التي ينبغي عليه اتخاذها من أجل تحقيق الأهداف المهنية العلاجية, و إذا تم دمج تطبيق العدالة بنظم تقييم الأداء يوفر له الدمج عدالة التقييم و ازدياد احتمالات حصوله على النتائج المرغوبة له وموضوعية قياس الأداء, وبدراسة نظرية العدالة نرى أنها تساعد الإداري على دراسة ردود فعل الموظفين أو العاملين لنظام الحوافز و المكافآت في المنظمة, فإذا كانت المنظمة تعاني من تسرب الكفاءات فقد يكون ذلك مرده عدم الرضا الوظيفي وعدم الإحساس بالعدالة, وتساعد أيضاً على توفير الظروف المؤدية لشعور الموظف بعدالة نظم الحوافز عن طريق تقييم الأداء بطريقة موضوعية وربطه بواجباته الوظيفية وتصميم النتائج المناسبة المترتبة على تقييم الأداء (الشك, 2007, 59).

1-6: أهمية العدالة التنظيمية

أثبتت العديد من الدراسات بأن أهمية العدالة التنظيمية تنبع من تأثيرها على العديد من المتغيرات التنظيمية و التي من أهمها -الولاء التنظيمي, ثقة الفرد في نظام تقييم الأداء, زيادة دافعية الجماعة, أداء العمل - و ليس هناك أدنى شك من حاجة قطاع الأعمال العربي الماسة إلى دراسة مثل هذه المفاهيم نظراً لأهميتها المتزايدة (علوان,2007,60,61), ويمكن إدراك أهمية العدالة من خلال ما أشارت إليه (محمد,2012,12) حيث أوضحت أن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب و الأجور في المنظمة, وذلك من خلال العدالة التوزيعية, و تبرز منظومة القيم الاجتماعية و الأخلاقية والدينية عند الأفراد , وتحدد طرق التفاعل و النضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم و تصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة, وقد أوضح (الخشروم,2010,312) بأن أهمية عدالة التعاملات تكمن في تسلط الكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة, ومن ثمّ بناء تصورات خاصة ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات و المعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية, وقد أشار (عبدالله وآخرون,2008,13), إلى أن للعدالة الإجرائية تأثير إيجابي على عدد من ردود الفعل السلوكية و الشعورية للعاملين, والالتزام التنظيمي, ونية البقاء في المنظمة في الأوقات الصعبة, الثقة بالمشرف والرضا عن نواتج القرار والتفاني في العمل والإنجاز والمواطنة المنظمة, كما أن للعدالة الإجرائية أهمية أكبر من العدالة التوزيعية في تحديد تقييم الأفراد المتعلق بالمنظمة و أيضا المتعلق باتخاذ القرار, وقد أوضحت دراسة (Gauri S.Rai, 2013, 279) بأن المصادر التنظيمية والسياسات والإجراءات تنتج التزاماً بين أفراد العمل المشترك ومن تلك المصادر التنظيمية الجوائز العينية, وبذلك يشعر الموظفون بأنهم مرغمون وبشكل طوعي على التعاون بالمثل مع المشرفين, وبالإخلاص والولاء لهم وحسن الأداء, وتصرفاتهم محكومة بالقوانين وتبادل المنفعة المثلية, وبذلك يحافظ الموظفون على المنظمة, وتحافظ المنظمة عليهم, وأوضح (الخفاجي,2012,14,13) أهمية العدالة التنظيمية من خلال الآتي:

- 1- تعد وسيلة لتحقيق المصلحة الشخصية إذ أن الأفراد غالباً ما يحاولون مضاعفة مكاسبهم الشخصية عند تفاعلهم مع الآخرين, ولكنهم يختاروا النتائج والإجراءات التي تخدم وتتسجم مع مصالحهم فقط.
- 2- تعمل على ترتيب الأفراد ضمن المجموعة وبيان دور كل منهم ومكانته في عملية اتخاذ القرارات, فضلاً عن المعلومات المناسبة عن طبيعة علاقتهم بالمجموعة التي ينتمون إليها والسلطة المنوطة لهم ضمنها.
- 3- تؤثر في المشاعر الإنسانية المتولدة التي قد يشعر بها الفرد عن حالات الظلم نتيجة القرارات التنظيمية أو سلوكية الإدارة غير العادلة والتي قد تجعل من بعضهم عنيفين أو صعبى المراس أو تدفع بالبعض منهم إلى الانسحاب من المنظمة.
- 4- أن إدراك العدالة التنظيمية أو أحد أبعادها تؤثر على النتائج الفردية والتنظيمية.
- 5- إدراك العاملين لعدم توفر العدالة يؤدي إلى مشاكل كبيرة في المنظمة وذلك بإتباع سلوكيات سلبية, وقد تصل بالبعض منهم إلى سلوكية الانتقام الموجهة نحو المنظمة ونظمها أو نحو قادتها.
- 6- تعد العدالة التنظيمية بالنسبة للعاملين قيمة وعلاقة اجتماعية و التجاوز عليها من قبل المنظمة بعدم تطبيقها يحفز العاملين لاحتمال رد فعل لسلوكيات ضارة للمنظمة.
- 7- إن منح العاملين لفرصة المشاركة لإبداء الرأي وبما يتعلق بعملهم يولد لديهم الإحساس بتطبيق العدالة وبخلافه لا تطبيق لها.
- 8- يتوقف مدى إدراك العاملين لفهم أدوارهم وبيئة عملهم على توفر ودقة المعلومات المقدمة من المنظمة لهم بخلافها سيعملون بالاعتماد على معلوماتهم الشخصية والتي قد تكون غير صحيحة أو دقيقة أو رسمية.
- 9- يعد مدى تطبيق العدالة في المنظمة من وجهة نظر العاملين مقياساً للتنبؤ بما سيتم معاملتهم به مستقبلاً.

10- توافر العدالة التنظيمية يعد مؤشر للأفراد العاملين بأنهم شركاء ومقدرين من قبل إدارة المنظمة.

1-7: نظريات العدالة التنظيمية

لما كان للعدالة التنظيمية أهمية كبيرة، فقد انصبت جهود الباحثين على تفسيرها من خلال عرضهم لمجموعة من النظريات (السعود و سلطان،2009،302)، ولقد صنف جرينبرغ 1987 في دراسته العدالة التنظيمية إلى محورين رئيسيين هما (الحميدي،2013،67) الأول المحور الإيجابي - الاستجابي- ويمكن تصنيفها أيضاً ببُعد رد الفعل-الفعل المسبق (Reactive-Proactive Dimension) (محمد،2012،17) و الثاني المحور المحتوى -العملية، حيث تركز النظريات الاستجابية للعدالة على محاولات الأشخاص للهروب من حالات عدم العدالة أو تجنبها (الحميدي،2013،67) وبعبارة أخرى تختبر هذه النظرية ردود فعل الأفراد لمدرجات عدم العدالة التنظيمية أما نظريات الفعل المسبق فإنها تركز على السلوكيات المصممة أو الموجهة لتحقيق العدالة التنظيمية أو تجنب ظروف عدم العدالة التنظيمية في المستقبل (محمد،2012،21)، بينما تركز نظريات المحتوى على عدالة النتائج، في حين ينصب اهتمام نظريات العملية على عدالة الوسائل والإجراءات المستخدمة في تحقيق هذه النتائج (الحميدي ،2013،67)، فقد تم تطوير هذا البعد بُعد المحتوى - العمليات (Content - Process Dimension) بالاعتماد على المنظور القانوني الذي يفرق بين الأحكام الصادرة و بين طريقة صدور هذه الأحكام، ولذا فإن نظريات المحتوى تركز على المخرجات أو النتائج ذاتها(محمد،2012،17) .

1-7-1: نظرية العدالة

لقد ارتبط اسم هذه النظرية في تجربتها و تطبيقها باسم ستيسي آدمز (Adams ,1963) وقد أطلق على هذه النظرية عدة مسميات ومن بينها نظرية المقارنة الاجتماعية ونظرية التبادل ونظرية المساواة أو العدالة (الحميدي ،2013،67)، وتدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا

الوظيفي للفرد و العدالة, وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحوافز من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا مما يؤثر في مستوى أدائه وإنتاجيته(البكار,18,212), حيث أن الفرد يكون مدفوعاً للمحافظة على علاقة عادلة بالمقارنة بالآخرين متجنباً العلاقة غير العادلة (فرج,2013,26).

وتشمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية هي: التقييم, والمقارنة, والسلوك, ويتضمن التقييم قياس المدخلات (جدارة الشخص, ومستوى التعليم, والمهارة, ومقدار الجهد المبذول في العمل... إلخ) والمخرجات (العوائد المادية, والترقية, والاهتمام الذاتي, والتميز, والتقدير والاحترام), أما السلوك فهو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة, فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي, وعلى العكس من ذلك إذا شعر بأن الوضع غير عادل, فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين, وهذا السعي لإعادة المساواة يستخدم لتفسير دافعية العمل, وتتناسب قوة الدافعية طردياً مع حجم المساواة المدرك (البكار,18,2012), وقد أوضح (علوان,2007,59) في الشكل رقم (2) نتيجة المقارنة كالاتي:

- شعور الفرد بالإنصاف و عدم الظلم عندما تكون نتيجة المقارنة في شكل:

مخرجات الفرد	=	مخرجات زميله	ففي هذه الحالة يولد لدى الفرد شعور بالرضا و الولاء للمنظمة
		مدخلاته	

- شعور الفرد بعدم الإنصاف عندما تكون نتيجة المقارنة في صورة :

مخرجات الفرد	>	مخرجات زميله	ففي هذه الحالة يولد لدى الفرد شعور بالتوتر وعدم الارتياح مما يدفعه لعمل شيء ما للتخلص من التوتر قد يؤثر ذلك على إتقانه للعمل وولائه لمنظّمته.
		مدخلاته	

- شعور الفرد بالمحاباة عندما تكون نتيجة المقارنة في هيئة :

مخرجات الفرد	مخرجات زميله	<	ففي هذه الحالة تغيب العدالة التنظيمية في
مدخلاته	مدخلاته		ظل ظهور المحاباة مع البعض و التعسف وعدم الإنصاف مع أفراد آخرين في المنظمة.

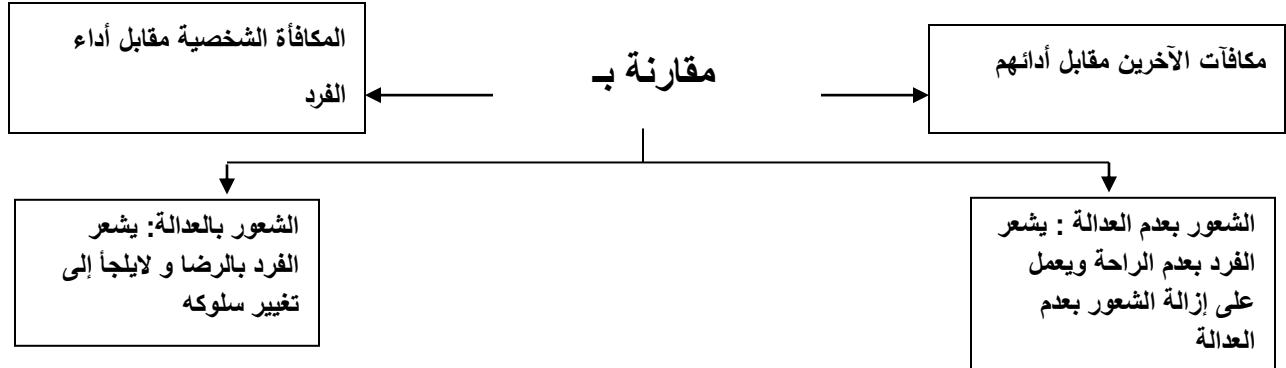
الشكل رقم (2) يوضح عملية المقارنة بنظرية العدالة لآدمز.

المصدر: علوان, 2007, 59.

وذكر (العامري و الغالي, 2011, 489) بأن هذه النظرية تقوم على أساس إدراك الفرد وما إذا كان يتم معاملته بعدالة أم لا قياساً بالآخرين, ويشعر الفرد بعدم العدالة في المعاملة عندما يقارن نفسه بالآخرين ويسعى لإزالة هذا الشعور بوسائل مختلفة لتحقيق الشعور بالعدالة, والمثال الشائع هنا هو الأجور والمرتبات التي يحصل عليها الفرد قياساً بزملائه في منظمة الأعمال, فعندما يدرك الفرد أن ما قدمه من عمل يستحق مكافأة أكبر مما استلم فعلاً مقارنة بالعاملين الآخرين وأدائهم فإنه يشعر بعدم العدالة ويتبنى أساليب مختلفة - مدفوعاً بهذا الشعور - لتحقيق العدالة والمساواة, وقد يكون الأسلوب الذي يستجيب به الفرد لعدم العدالة واحداً من بين الآتي:

- بذل جهود أقل في أداء العمل.
- يطالب بتغيير المكافآت للحصول على معاملة أفضل.
- تغيير أسلوب المقارنة لكي تبدو الأمور أفضل.
- يترك الوظيفة.

و الشكل (3) يوضح مضمون هذه النظرية:



شكل رقم (3) مضمون نظرية العدالة.

المصدر: العامري والغالبى, 2011, 489.

ومن الجدير بالذكر أن تطوراً مهماً قد حصل على محتوى هذه النظرية حيث توصل الباحثان Porter و Lawler إلى أن العدالة هي ليست عدالة مكافآت خارجية و إنما قد تكون عدالة مكافآت داخلية حيث الشعور بالقناعة و الرضا عن الإنجاز وتحقيق الذات بغض النظر عن المكافآت المادية و الخارجية وهنا يتحقق إدراك حصول العدالة بعد الأخذ بنظر الاعتبار هذين النوعين من المكافآت وليس نوع واحد كما تفترض نظرية العدالة ويمكن أن تصور هذه الأفكار بالشكل الآتي:



الشكل رقم (4) يوضح مضمون التعديل في نظرية العدالة.

المصدر: العامري والغالبى, 2011, 499.

ومن التحفظات على هذه النظرية ميل الناس إلى المبالغة في تقدير جهودهم التي يبذلونها, والمبالغة في تقدير العوائد التي يحصل عليها الآخرون, فينشأ عن ذلك ميل لدى الأفراد بالشعور بعدم المساواة

وبالمقابل تمتاز هذه النظرية بأنها تهتم بالجماعة و تأثرها, وفهم الأفراد وإدراكه للآخرين, كذلك تدعو إلى إيجاد الطرق و الوسائل المختلفة التي تجعل الفرد يشعر بعدالة معاملة الإدارة له, كما تركز على الحوافز النقدية نظراً لسهولة قياسها والإحساس بها وإدراك أهميتها وربطها بالعدالة(العميان,2013.299).

1-7-2: نظرية الحرمان النسبي (أبو النداء,2007,157)

قرر مارتن Martin أن نظرية الحرمان تتشابه مع نظرية العدالة Adams 1981 (1963,1965) باعتبار أن النظريتين تفترضان قيام الفرد بشكل مستمر، بقياس نسبة مخرجاته المدركة إلى مدخلاته المدركة، مع مقارنة هذه النسبة مع النسبة الخاصة بالشخص المرجعي لتقييم العدالة التوزيعية، حيث يواجه الفرد مشاعر الحرمان عندما تشير المقارنة الاجتماعية إلى عدم العدالة في توزيع المكافآت.

ورغم ذلك، فقد أشارت دراسة غروبيسي Crobsy 1984 إلى أن نظرية العدالة تمثل أحد محوري نظرية الحرمان النسبي، حيث قام بالتمييز بين نوعين أساسيين للحرمان النسبي:

أ- الحرمان الذاتي الفردي. و الذي يعتمد على المقارنات الفردية بين الأفراد، و تعبر نظرية العدالة عن هذا النوع من الحرمان النسبي.

ب- الحرمان الجماعي. والذي يعتمد على المقارنات بين الجماعات، ويركز هذا النوع على عدم التساوي الدائم بين الجماعات المختلفة بالاعتماد على مؤشرات توزيعية متعددة مثل: نسبة المديرين إلى العاملين في كل جماعة، ونسبة الذكور إلى الإناث في كل جماعة، ونصيب كل جماعة من الموارد المختلفة. وبناء على هذه المؤشرات يبني كل فرد معتقدات بشأن عدالة أو عدم عدالة التوزيعات التي تحصل عليها الجماعة التي ينتمي إليها.

وقد أشارت دراسة مارتن 1993 Martin إلى أنه في ظروف معينة، فإن أعضاء الجماعة المحرومة أو الأقل مكانة - خاصة هؤلاء الذين لا تتناسب طريقة تفكيرهم وطموحاتهم مع مراكزهم الاجتماعية المنخفضة - سوف يقارنون أنفسهم مع أعضاء الجماعات الأعلى في المنزلة، لذا فإن نتائج المقارنة الاجتماعية غالباً ما تكون غير مرضية أو غير عادلة، و المحصلة هي زيادة الحرمان الجماعي ولذا، فقد أكدت هذه الدراسة ضرورة الاهتمام بوجهات نظر أعضاء هذه الجماعات المحرومة في بحوث العدالة التوزيعية.

1-7-3: نظرية دافعية العدالة (السكر, 2012, 528)

يقترح Lerner, 1982, خلافاً لأراء Leventhal , 1976, رأياً يرى به أن تعظيم مدركات التابعين للعدالة التوزيعية كفيل بخفض درجات الضغط التي يتعرضون لها، ومن ثم دفعهم لبذل المزيد من الجهد، ويضيف أنه لا توجد طريقة مثلى للتوزيع فاختيار الطريقة المناسبة يتوقف على المتغيرات الموقفية كثقافة المجتمع، و حجم المخرجات أو المكافآت و الهدف المراد تحقيقه، هذا وقد طور (Leventhal, 1980) الطرق التالية لتوزيع المكافآت: التوزيع التنافسي بالاعتماد على نتائج الأداء، والتوزيع المتوازن بالاعتماد على الاسهامات، والتوزيع متساوي بغض النظر عن النتائج والإسهامات، والتوزيع الماركسي بالاعتماد على الاحتياجات.

1-7-4: نظريات العدالة الإجرائية (محمد, 2012, 23, 24)

يتم تصنيف العدالة الإجرائية إلى نظريات عمليات رد الفعل ونظريات عمليات الفعل المسبق، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: نظريات عمليات رد الفعل

تعتبر هذه النظرية في مجال العدالة الإجرائية بمثابة نموذج أولي لنظريات عمليات رد الفعل لأنها تقيم ردود فعل الأفراد لإجراءات حل المشاكل أو علاجها، وهي تتضمن نمطين من مدخلات القرار، هما:

أ- التحكم في العملية: ويشير إلى قدرة الفرد على التعبير عن رأيه خلال مرحلة العمليات التي يتضمنها علاج المشاكل (مرحلة ما قبل صدور القرار).

ب- التحكم في القرار: ويشير إلى قدرة الفرد على الاختيار أي أن يكون له كلمة أو تأثير في القرار الصادر (مرحلة صدور القرار).

ثانياً: نظرية عمليات الفعل المسبق

تعتبر نظرية تفصيل التوزيع التي صممها ليفنثال Leventhal, 1980 بمثابة نموذج أولي لنظريات عمليات الفعل المسبق، وتعد هذه النظرية نتيجة لنظرية تقييم العدالة، ونظرية تفصيل التوزيع ترتبط بالعدالة الإجرائية، أكثر من ارتباطها بالعدالة التوزيعية وتؤكد هذه النظرية أن إجراءات توزيع المخرجات أو المكافآت تكون إيجابية (يؤيدها أو يفضلها- الأفراد) إذا كان من شأنها تحقيق أهدافهم، ومن هذه الأهداف شعورهم بالعدالة والإنصاف بصفة عامة.

وقد حددت هذه النظرية سبع مكونات للإجراءات التوزيعية التي يمكن أن تؤدي إلى تحقيق العدالة، وهذه المكونات هي:

- أ- الاختيار الجيد لمراكز صناعة القرار.
- ب- تعريف هيكل عملية صناعة القرار.
- ج- تحديد القواعد الأساسية اللازمة لتقييم وجهات نظر مستقبلي المخرجات أو المكافآت.
- د- تحديد أدوات وقائية لعرض ومراقبة سلوكيات كل من القائمين بتوزيع المخرجات أو المكافآت والمستقبلين لها.
- هـ- جمع المعلومات عن ردود فعل العاملين، وصدى القرارات عليهم.
- و- وضع الإجراءات التي تكفل تخفيض عدم رضا العاملين عن التوزيعات.
- ز- وضع الآليات اللازمة لتغيير الإجراءات التوزيعية إذا اتضح عدم عدالتها.

نظراً للانتقادات التي وجهت إلى نظرية العدالة قام هيوسمان HUSEMAN,1985 بتطوير الهيكل الخاص بالحساسية للعدالة, ويعد هذا المفهوم ناتج أحدث الجهود لتطوير عملية العدالة, وذلك لكي تأخذ في الحسبان الفروق الفردية النفسية, إذ يرتبط هذا المفهوم بنظرية العدالة ويفترض هذا المفهوم أن الأفراد يسلكون طرقاً متناسقة ولكنها مختلفة فيما بينهم في دور أفعالهم بشأن إدراك العدالة أو عدمها, وذلك نظراً لاختلاف تفضيلاتهم, أي أن الأفراد يختلفون فيما بينهم في مدى حساسيتهم للعدالة.

ومما سبق يتضح أن نظرية العدالة لاقت اهتماماً كبيراً منذ نشأتها وذلك لأن الأفراد يبحثون عن العدالة أو المساواة في العلاقة الاجتماعية التبادلية بين العمل وصاحب العمل.

ويلاحظ أن هناك اختلافاً بين الأفراد في مدى حساسيتهم للعدالة إذ يمكن تقسيم الأفراد إلى ثلاث مجموعات طبقاً لحساسيتهم للعدالة كما يرى ميلس وهوتفيلد وهيوسمان (Miles,Hatfield,Huseman,1989) وهي:

(أ) المؤثرون أو الغيريون:

وهم مجموعة من الأفراد المعطائين, الذين يستمدون رضاهم من تغلب إسهاماتهم على ما يستحقونه من عوائد وذلك مقارنة بالآخرين, أي أنهم يفضلون الحصول على دخل أقل مما يستحقونه.

(ب) الوسطيون أو المساوون:

وهم مجموعة من الأفراد تتحقق لديهم أقصى حالات الرضا فقط عندما تتساوى معدل العدالة عندهم مع معدلات العدالة عند الآخرين أي أن هذه المجموعة تبدل إحساسها بين حالة الرضا وحالة الشعور بالذنب (زيادة عوائده مقابل ما يقدمه من جهود و إسهامات) وحالة عدم التوازن أو القلق (حالة نقص عوائده مقابل ما يقدمه من جهود وإسهامات).

(ج) الذاتيون أو الأثانيون:

وهم مجموعة من الأفراد أخذون بطبيعتهم لا يرضون إلا في حالة كون معادلة العدالة في صالحهم, وهم يشعرون بالاضطراب والقلق وعدم التوازن في حالة تساوي هذه المعادلة أو كونها في غير صالحهم

1-7-6: التغلب على الشعور بعدم العدالة

عندما يشعر العامل بعدم العدالة فإنه من المتوقع أن يسلك واحد أو أكثر من أنماط السلوك الآتية من أجل استبداله بالشعور بالعدالة (حمودي, 2012, 7):

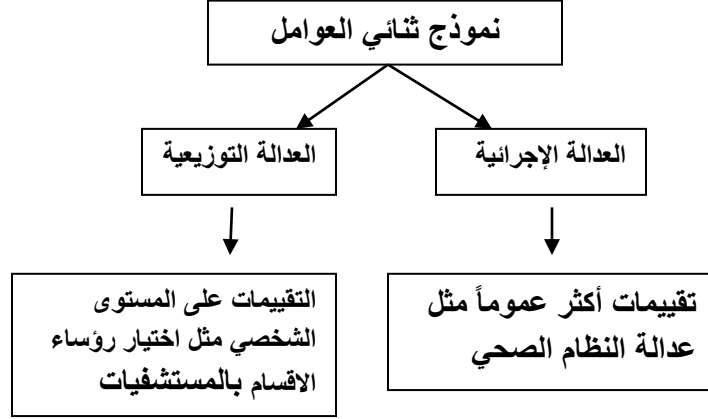
- 1- تغيير مدخلات العمل, كتقليل مجهود الأداء.
- 2- محاولة تغيير المكافآت التي يتم الحصول عليها, من خلال المطالبة بزيادة المكافآت.
- 3- ترك الموقف, كترك العمل.
- 4- تغيير نقاط المقارنة, كالمقارنة الذاتية مع مجموعة العمل المختلفة.
- 5- التعديل النفسي للمقارنة كالتبرير مثلاً " بأن عدم العدالة أمر مؤقت و سوف يتم حله في المستقبل".
- 6- اتخاذ إجراءات من أجل تغيير المدخلات أو المخرجات الخاصة بالشخص موضوع المقارنة كإقناع الشخص مثلاً "بقبول عمل أكثر" (محمود, 2011, 305).

1-8: نماذج العدالة التنظيمية (محمد, 2012, 24)

يرى ثيباوت وولكر **Thibaut & Walker** أن هناك نموذجان يفسران التأثيرات الجوهرية لبعدي العدالة التنظيمية في ردود فعل العاملين داخل المنظمة, وهما:

- 1- **النموذج ثنائي العوامل:** حيث اقترحت دراسة كونوفسكي و فولجر (Konovsky and Folger) أن لكل بعد من بعدي العدالة التنظيمية تأثيرات مختلفة على الدراسات القانونية, وذلك من خلال ارتباط العدالة الإجرائية بدرجة أكبر مع التقييمات الأكثر عمومية, مثل

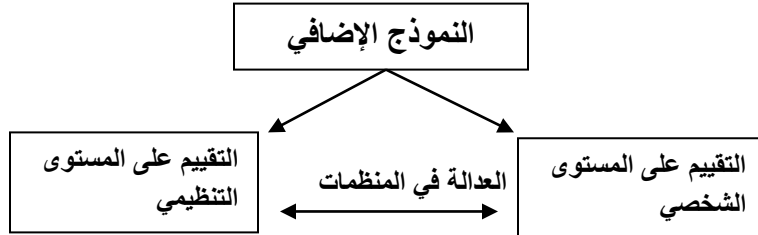
تقييم مدى عدالة النظام القضائي، في أن العدالة التوزيعية ارتبطت بدرجة أكبر بالتقييمات على المستوى الشخصي مثل رضا المحكوم عليهم عن أحكام القضاة في القضايا الخاصة.



شكل رقم (5) يوضح النموذج ثنائي العوامل للعدالة التنظيمية.

المصدر : تصميم الباحثة (غير منشور).

2- النموذج الإضافي: ويفترض النموذج إمكانية تأثير كل بعد من بعدي العدالة التنظيمية في التقييمات على المستوى الشخصي والمستوى التنظيمي، وقد أكدت بعض الدراسات أن هذا النموذج هو الأكثر ملائمة لقضايا العدالة في المنظمات.



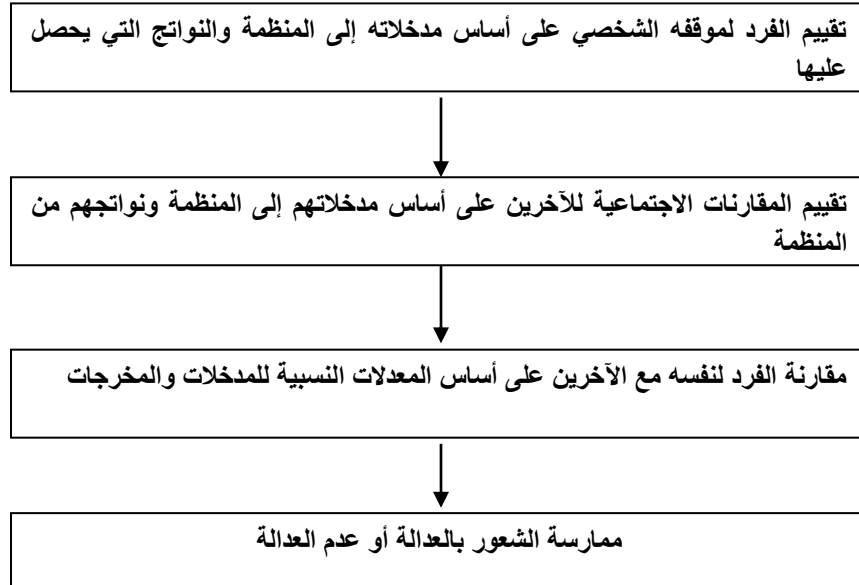
الشكل رقم (6) يوضح النموذج الإضافي للعدالة.

المصدر : تصميم الباحثة.

9-1: مقومات العدالة التنظيمية (البشاشة، 2008، 434)

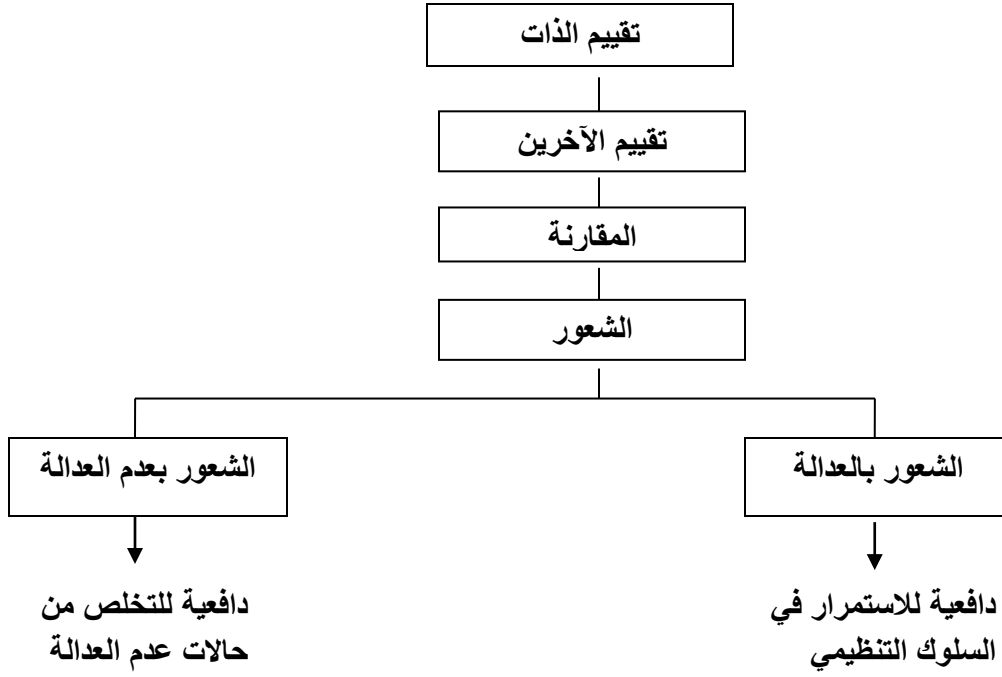
تستند العدالة التنظيمية إلى جملة من المقومات الأساسية والهامة، تقوم على مسلمة أساسية وهي رغبة العاملين في المنظمات بالحصول على معاملة عادلة، وتركز على اعتقاد العامل بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين، وعليه فإن مقومات و أسس العدالة التنظيمية تعتمد على

حقيقة المقارنات التي يمكن بناؤها استناداً إلى مقتضيات الدافعية والتحفيز في السلوك التنظيمي والإداري, حيث أن هذه المقومات تصب في كيفية إدراك العاملين للعدالة التنظيمية في منظماتهم بحسب الصيغة الإدراكية لتشكيل العدالة وعلى نحو ما يوضحه شكل رقم (7):



الشكل رقم (7) بناء إدراكات العدالة.
المصدر: البشاشة, 2008, 435.

وقد أوضح مورمان وجريفن Moorman & Griffin أنماط السلوك التنظيمي لأعضاء المنظمة من منظور العدالة التنظيمية وترسيخ مقوماتها, والدافعية المدعمة لها, وذلك من خلال الشكل التوضيحي رقم (8):



الشكل رقم (8) أنماط السلوك التنظيمي من منظور العدالة.

المصدر: البشاشة, 2008, 435.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- 1-2: مفهوم الرضا الوظيفي
- 2-2: تعريف الرضا الوظيفي
- 3-2: أهمية الرضا الوظيفي
- 4-2: أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي
- 5-2: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- 6-2: فوائد الرضا الوظيفي
- 7-2: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
- 8-2: العوامل المحددة للرضا الوظيفي
- 9-2: خصائص الرضا الوظيفي
- 10-2: أنواع الرضا عن العمل
- 11-2: كيفية حدوث الرضا الوظيفي
- 12-2: قياس الرضا الوظيفي

2-1: مفهوم الرضا الوظيفي

لاقى موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً كبيراً من قبل الكُتاب والباحثين, و لا يوجد اتفاق محدد حول تعريف واحد أو مفهوم متفق عليه لمعناه, و لا يزال موضع جدل ونقاش الكثير, و يرجع هذا إلى تعدد الكتابات في هذا المجال, وكذلك محاولة الباحثين و الجهات ذات الاختصاص من استحداث و تطوير مفهوم الرضا الوظيفي لأنفسهم, يضاف إلى ذلك أن الرضا غالباً ما ينظر إليه على أنه موضوع فردي بحت, وما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر, بسبب اختلاف الحاجات و الدوافع من شخص لآخر(سلطان, 2002, 195,194).

ويعد الرضا الوظيفي للعاملين هدفاً مهماً تسعى القيادات الإدارية إلى بلوغه, ويمثل ذلك عند تحقيقه إنجازاً مرموقاً بالنسبة لها وذلك بالنظر لتأثيراته الإيجابية, على أداء العاملين وولائهم لمنظمتهم(عبود,2012,81), وقد بدأ موضوع الرضا عن العمل (الرضا الوظيفي) لأول مرة في مجال الصناعة, وتعددت الدراسات في مختلف الميادين إلى أن وصلت إلى قطاع الصحة, فإذا كان الرضا الوظيفي مطلباً ضرورياً لدى أي موظف في أي عمل, فإنه أشد ضرورة لدى العاملين في قطاع الصحة وذلك لما للصحة من الأثر الأكد في تقدم المجتمعات و نهضتها(فلميان,2008,39).

كما اتخذت تعريفات الرضا الوظيفي اتجاهات مختلفة, نظراً لاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين تعرض لهذا الموضوع, إضافة إلى اختلاف الظروف والبيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز أحياناً على المشاعر و الأحاسيس الشخصية, وأحياناً أخرى على الموقف البيئي للعمل, وأحياناً لطبيعة العمل نفسه(الناعبي,2010,41), فلقد استحوذ الرضا الوظيفي على اهتمام عدد كبير ومتزايد من الباحثين في مجال علم الإدارة وعلم النفس وبعض

العلوم الأخرى ذات العلاقة, ونتج عن ذلك ظهور الكثير من الأبحاث و الدراسات المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للفرد و معرفة الأسباب التي تؤدي إلى رضاه عن عمله, ومن ثم تحقيق أهدافه الخاصة به وكذلك أهداف عمله بطريقة تكاملية متفاعلة(محمد,2012,26).

ومن أجل التوصل إلى فهم الرضا الوظيفي, فإنه من المهم معرفة ما يحفز العاملين في المنظمة, لأن كلما أشبع الإنسان حاجاته زاد رضاه, ولكون الرضا وعدم الرضا يختلف من فرد إلى آخر, فقد يركز بعض العاملين على الحافز النقدي ويركز البعض الآخر على الحافز المعنوي(الدليمي والمدو,2012,53).

2-2: تعريف الرضا الوظيفي

يرجع الأصل اللغوي لمصطلح الرضا الوظيفي إلى ماورد في الخطاب القرآني بقوله تعالى(وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَى) (سورة الضحى,الآية5), و قوله تعالى (رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ) (سورة البينة, الآية 5), وكذلك فقد ورد في رأي ابن منظور إن الرضا أو الرضاء تدل على عدم السخط في حين ينصرف الرضا إلى القناعة والاستحسان(الحيالي,2005,30).

الرضا الوظيفي هو تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم له, و يعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد عن عمله من جهة, و ما يحصل عليه من مكافآت وجوائز من جهة أخرى (المشيخي, 2012, 28).

و أيضاً عرفه (القشطي,2003,42) هو درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في أن يشعبها في وظيفته من خلال قيامه بأداء أعمال هذه الوظيفة.

ويرى فروم أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيم إيجابية, أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ (المنتصر, 2010, 20).

وعُرف أنه عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة, إذ إن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به (حجاج, 2007, 98).

وكذلك أيضاً عرفته (عواش, 2008, 12) أنه نتيجة إدراك الموظفين بمدى توفير وظائفهم للأشياء التي تعتبر مهمة في المنظمة بشكل جيد وتعتبر الأكثر أهمية في مجال السلوك التنظيمي.

كما عرفناه (الدليمي والمدو, 2012, 54) بأنه الشعور الإيجابي الذي يحمله العامل نتيجة لإسهاماته في العمل وتحقيقه لأهدافه واستلامه المغريات المادية والمعنوية بعدالة.

وعرفه (الناعبي, 2010, 41) بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية و الأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله.

و يمثل الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني, الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (الأفندي, 2012, 3).

وعرفه (الشمري, 2009, 13) بأنه الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف, عند درجة إشباع معينة, تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية, الاجتماعية, المهنية والمادية.

من خلال ذلك رأى (عزيز,2013,50) وعلى الرغم من عدم الاتفاق حول مفهوم الرضا الوظيفي إلا أنه يمكن تحديد بعض الجوانب المشتركة والتي منها:

- 1- إحساس داخلي يشعر به الفرد.
- 2- يرتبط هذا الاحساس بدرجة إشباع الفرد لحاجاته وتوقعاته.
- 3- تعتبر العوامل الذاتية والشخصية والتنظيمية و البيئية والاجتماعية من العوامل التي من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله.
- 4- يزيد الشعور بالرضا الوظيفي إلى زيادة شعور الفرد باحترام لذاته و لغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية داخل العمل.

ويرى(حويحي,2008,9) أن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل, ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر, ظروف العمل, طبيعة الإشراف, طبيعة العمل نفسه, الاعتراف بواسطة الآخرين.

كما عرفه (عبود,2012,71) بأنه يمثل حالة داخلية للإنسان يسهم في خلق مشاعر وتصرفات إيجابية نحو العمل, حيث أنه مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول, والسعادة, والاستمتاع) التي يشعر بها الموظف اتجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها والتي تحول حياته ومن ثم عمله إلى متعة حقيقية.

كما عُرف أيضاً بأنه محصلة الشعور الذي يدركه الفرد من خلال عمله بالمؤسسة, والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها, والأجر الذي

يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات التي تقدمها المؤسسة له (خليل وشيرير, 2008, 687).

وترى (محمد, 2012, 28) بأن الرضا الوظيفي هو نوع من القناعة لدى الموظف بعمله واحترامه له نتيجة لما تلبيه المؤسسة لطموحاتهم وحاجاتهم.

كما أشار (الفريجات, وآخرون, 2009, 118) أن الرضا الوظيفي يقترن بثلاثة أبعاد أساسية وهي:

1- الجانب الشعوري أو العاطفي وهذا يرتبط بالاستجابة الشعورية نحو العمل و طبيعة الاقتران به, ولذا لا يمكن رؤيته بوضوح إذ أنه يتعلق بالعواطف الكامنة داخل الفرد اتجاه العمل ذاته.

2- يرتبط الرضا الوظيفي بمدى تجاوز التوقعات التي يحصل عليها العامل من جراء عمله.

3- ارتباط الرضا الوظيفي بالعديد من الاتجاهات المترابطة التي تشكل لديه رغبة كبيرة في الارتباط بعمله او الاعتزاز به.

ومن خلال التعريفات السابقة استنتجت الباحثة بأن الرضا الوظيفي هو ما يشعر به الفرد عند حصوله على ما يريد, والذي يتماشى مع رغباته وطموحاته, ويوفر له الراحة وخصوصا النفسية, و الوصول إلى مستوى قناعة يرضى بها عن نفسه من خلال العمل المكلف به.

2-3: أهمية الرضا الوظيفي

يعد موضوع الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تمت فيها الدراسات و الأبحاث في مجال علم النفس الإداري وحتى عام 1976 كان عدد البحوث يفوق الثلاثة آلاف بحث, وترجع هذه

الكثافة إلى أهمية هذه المواضيع نظراً لأن الفرد يقضي معظم وقته في العمل, كما يرجع هذا الاهتمام إلى الاعتقاد السائد بأن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاج, ولا نبالغ إذا ما اعتبرنا أن العنصر الإنساني هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال, فالمعدات و الأجهزة الحديثة مهما بلغت من درجة تطورها وتعقيدها ستبقى غير مفيدة وقد لا تعمل إذا لم يتوفر العنصر البشري الذي يديرها ويحركها, فإذا كان العنصر البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية فإنه من العدل والإنصاف أن نسعى لأن يكون الفرد راضياً عن عمله, إن فهم و إدراك دوافع الموظفين والعاملين في مجالات العمل ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة والمديرين و المشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعال يساعد على حفظ الموظفين والإبقاء عليهم في مجال العمل وزيادة فعاليتهم وأدائهم الوظيفي بصفة الموظفين أهم الموارد التي تملكها منظمات العمل(محمد,2012,28).

ومن المسلم به لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء, إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية او نظام الخدمات, ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل, إلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي(يوسف,2010,60).

إن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في أي منظمة فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، لذا كان من الضروري الحرص على توفير درجة عالية من الرضا لدى العاملين في المنظمة، لأن ذلك سيسهم في التزام العاملين في مؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم، كما أن الرضا يسهم بتحسين صحة الموظف البدنية والنفسية، ونوعية الحياة داخل بيئة العمل، وفقاً لنتائج الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لوحظ أن هناك ارتباطاً عكسياً بالغياب ودوران العمل، بعبارة أخرى ارتفاع الرضا يؤدي إلى انخفاض الغياب ودوران العمل فإن وجود موظفين راضين يمكن أن يؤدي إلى خفض تكاليف الحصول على العمالة والتنمية، فضلاً عن ذلك يسهم التغيب إلى كثرة حوادث العمل و التأخر عنه وترك الموظفين الدوائر التي يعملون فيها والانتقال إلى دوائر أخرى وزيادة الشكاوي والمشكلات بين الموظفين، ينصب اهتمام الإدارة على إعداد قوة عمل راضية لأن من شأن ذلك أن يقوم الموظفين بأداء العمل بصورة مناسبة لتحقيق الأهداف و تكوين ولاء عالي للمنظمة (فرج,2013,146).

إن أهمية الرضا الوظيفي للعاملين و بالذات في المنظمات الخدمائية يعتمد على اتباع أساليب أكثر فعالية، مثل الحوافز المادية والمعنوية، والمكافآت الفردية والجماعية لتشجيع روح الفريق، بين العاملين، وتعزيز التعاون بينهم، بحيث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل زملائه لزيادة التنافس الإيجابي سعياً إلى الوصول إلى تحسين إنتاجية العاملين، وهذا ما قد يولد الإخلاص الذي يؤدي إلى تقديم أفضل الخدمات للعملاء، فالعملاء يقيمون جودة الخدمات من

خلال التفاعل المباشر بين العاملين, وهذه العلاقة المباشرة تظهر مستوى مواهب العاملين ورضاهم (العواجين,2013,28).

2-4: أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي

يُعد العنصر البشري هو الركيزة الأساسية التي تبني عليها المنظمات و المؤسسات على اختلافها, فهو الذي يرسم الأهداف ويخطط للوصول إليها وينفذها وبالتالي فإن انحرافه بلا شك سوف يؤثر على المؤسسة التي يعمل بها مما يعيق تحقيقها للأهداف الموضوعة ويعرقل مسيرتها نحو الرقي و التقدم.

- إن ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي و الإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.
- ذكر بعض الباحثين وخبراء الإدارة بأن هناك علاقة طردية بين درجة توافر الرضا الوظيفي للعاملين ونجاح المنظمة وتقدمها.

وعموماً يُعد الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للمنظمة ومدى فاعليتها على افتراض أن المنظمة التي لا يشعر فيها الموظفون بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا, مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته و تحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل, واهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة (يوسف,2010,61,60).

فالاهتمام بالرضا الوظيفي يعود لأهميته الكبيرة, وأثره في أداء العاملين, ويعود الاهتمام بهذا الموضوع للأسباب الآتية:

أولاً: سبب ثقافي: فالأمة تعلق أمالاً على الحريات الشخصية التي تكفلها الدساتير و المواثيق لتلك الدول, وفي هذا المجال تعتبر أخلاقية العمل جزءاً رئيسياً للحياة الإنسانية, و أن الأفراد لهم الحرية الكاملة في التعبير عن مشاعرهم تجاه عملهم.

ثانياً: سبب وظيفي: ويعني أن هناك قيمة ضمنية لدى الأفراد لمفهوم الرضا الوظيفي, و أن المشاعر العالية للرضا الوظيفي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها في تقليل نسبة الغياب ودوران العمل, و أداء أفضل للعاملين.

ومهما يكن من أمر فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعد من مكونات بيئة العمل الرئيسية, ومن العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي, كذلك ينظر إلى الرضا الوظيفي كمؤشر هام على فاعلية التنظيم بشكل عام(الناعبي,2010,44).

2-5: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

دراسة (المنتصر, 2010, 22) ذكرت اختلاف لقد اختلف الكتاب في تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي, ولكن مع وجود هذا الاختلاف إلا أن الأفكار المطروحة تتقارب حول ماهية هذه العوامل, فبعضهم يرى أن الرضا الوظيفي نتاج تفاعل عنصرين هما:

خصائص الفرد, وخصائص بيئة العمل, وبعضهم يحدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في ثلاثة عناصر, هي: بيئة العمل, ومحتوى العمل, و الموظف نفسه, وقد قام كتاب آخرون بتحديد خمسة عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي, هي: عوامل داخلية أو خاصة بالفرد, وعوامل خاصة بمحتوى الوظيفة, وعوامل خاصة بالأداء, وعوامل خاصة بالإنجاز, وأخيراً العوامل التنظيمية الخاصة بسياسة المنظمة كنظام الأجور و الترقية والنقل.

بينما هناك ستة عوامل حددها كيث Keith للرضا الوظيفي, ثلاثة منها تتصل بالعمل بصفة مباشرة, وهي: الرضا عن العمل نفسه, والاندماج مع الزملاء, وكفاية الإشراف, وثلاثة أخرى تتصل بالعمل بصفة غير مباشرة, وهي: عدالة المكافآت, والحالة الصحية والبدنية والذهنية, وتحقيق أهداف المنظمة.

وفي دراسة (الشمري, 2009, 14) أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا العوامل المختلفة للعمل, أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى, وهذه العوامل يمكن أن تحدد بالآتي:

1. الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل, وبين الرضا الوظيفي.

2. الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل إنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين, ويمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل.

(أ) درجة تنوع مهام العمل: إذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل, وسيشعره أكثر برضا أكبر.

(ب) درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: كلما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما ازدادت سرعة أداء العمل وذلك لأنه قادر على اتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل و الأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

(ج) استخدام الفرد لقدراته: كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل كلما ازداد رضاه عن العمل.

3. الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير و أنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه, كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله, و بالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.

4. الرضا عن الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيهم, كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافي عن أعمالهم, بالتالي يستطيعون أن يئدوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيهم.

5. الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لابد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشراً قوياً في رضاه عن العمل.

6. الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.

7. الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل، وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله(الشمري، 2009،14،15).

وفي دراسة لـ(الدليمي والمدو،2012،54) ذكرنا بأن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هي:

1. الأمان الوظيفي: هو توقع استمرار العامل بوظيفته الحالية مع إمكانية تحقيق فرص الترقية و التقدم الوظيفي، يعد الأمان الوظيفي من أهم العوامل تأثيراً في الرضا الوظيفي، لأن جل اهتمام العامل هو أن يكون في وظيفة تأمن له الاستقرار المادي والنفسي في حياته الوظيفية.

2. العمل نفسه: يعد العمل نفسه مؤشراً رئيسياً للرضا الوظيفي، وتعني مدى حب أو كره العامل لوظيفته، فالعاملين الذين يرون وظيفتهم مهمة بالنسبة لهم ويستغلون مهاراتهم ومعرفتهم، ولهم الحرية في وظيفتهم هم أكثر رضا من غيرهم.

3. **التقدير:** هو منح الموظف مكانة معينة داخل المنظمة, ويقصد بالتقدير كيفية تعامل المنظمة مع العامل ومقدار التقدير الذي يتلقاه.

4. **أسلوب الإدارة:** هي العلاقة الرسمية بين الرئيس والمؤوس والمؤدية إلى تحقيق الأهداف فالإدارة لها أهمية كبرى لأنها تشكل نقطة الاتصال بين المنظمة و العاملين, وتكون لها الأثر الأكبر فيما تقوم به من أنشطة يومية.

5. **المناخ التنظيمي:** هو البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين داخل المنظمة, وتشمل القيم والثقافة والعادات و التقاليد و الأعراف و الأنماط السلوكية والمعتقدات الاجتماعية وطرائق العمل المختلفة, والتي تؤثر على الرضا الوظيفي, كما أن خلق التوازن بين السلوك العام للمنظمة والبيئة الخارجية يعد حصيلة فاعلة من الضروريات التي تتطلبها المنظمة في التكيف والتوازن و الاستقرار.

بينما تناولت دراسة (حويحي,2008,12) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول (2) يوضح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

العوامل الشخصية	عوامل مرتبطة بالمناخ التنظيمي
أ. الجنس.	أ. مرونة التنظيم.
ب. العمر.	ب. طبيعة العمل.
ج. الحالة الاجتماعية.	ج. أسلوب التعامل مع العاملين.
د. مدة الخدمة.	د. أنماط السلطة.
هـ. القدرات.	هـ. الأمن الوظيفي.
و. الشخصية.	و. أسلوب التحفيز.
ز. التعلم.	ز. تدريب العاملين.
ح. القيم.	ح. أسلوب الرقابة.
ط. الاتجاهات.	ط. المسؤولية الاجتماعية.
ي. الدافعية.	

المصدر: حويحي, 2008, 12.

وفي دراسة (فلمبان,2008,62) من العوامل التي أثبتت الدراسات أن لها تأثيرها على درجة رضا الأفراد
العوامل الآتية:

1. **عوامل شخصية:** مثل السن, مستوى التعليم, أهمية العمل بالنسبة للعامل و المستوى الإداري
للوظيفة و الحالة الصحية و المزاجية و السمات الشخصية وهذه العوامل جميعها ذات أثر
بالغ على رفع رضا الفرد.

2. **عوامل متعلقة بظروف العمل:** مثل نوع العمل, وطبيعة وظيفته أو مهنته كعمل روتيني, أو
متنوع, ابتكاري أو عادي, و الأمن, والتقدم في العمل, الأجر و الراتب والرئيس وزملاء
العمل وساعات العمل.

بينما رأت دراسة (حسين وحسن,2014,319) بأن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي متمثلة
في ستة عوامل رئيسية, وقد تناولت الباحثة هذه العوامل في مجملها عند وضع مقياس
الرضا الوظيفي, وهذه العوامل هي:

1- **محتوى العمل:** يفضل الأغلبية العمل الذي يتيح الفرصة لاستخدام المهارات والقدرات
العقلية وما يتبعه من نشاطات أخرى, مثل الحرية في التفكير, أو في الإبداع, أو في
الأجواء المختلفة, وكذلك القيام بالتقييم الوظيفي من فترة لأخرى كل هذه السمات تخلق
نوعاً من الارتباط بين العمل والعقل, ويؤدي ذلك النوع من العمل إلى التجديد والابتكار,
وزيادة التحدي داخل العمل.

2- **العائد المجزي:** حينما تعادل المرتبات والمكافآت متطلبات العمل, ومهارات المستوى
الفردى, و تتماشى أيضاً مع أسعار السوق, حينئذ يتحقق الرضا الوظيفي إن الذي يربط

بين العامل المادي والرضا الوظيفي, هو الإحساس بالعدالة, العدالة في التوزيع والعدالة في التقدير, وفي فرص الترقى التي تتيح التطور الشخصي وأيضاً التقدم في المستوى الاجتماعي.

3- البيئة المحيطة: من العوامل التي تساعد على الرضا الوظيفي, أن تكون أجواء العمل مريحة, ومساعدة على القيام بالعمل المطلوب على أتم وجه, كتوفر الإمكانيات والأدوات التي تساعد على الإنجاز.

4- زملاء العمل: لا يسد العمل احتياجات مادية فقط, وإنما يمتد أيضاً إلى إشباع احتياجاتنا الاجتماعية, ومما لاشك منه أن زملاء العمل يضيفون إضافة ليست بالهينة إلى شعورنا بالرضا الوظيفي, فكلما كان هناك تعاون وتفاهم بين الجميع, زادت الإنتاجية وزاد الارتباط النفسي بالعمل.

فقد أوضحت الأبحاث أيضاً أنه كلما كان رئيس العمل يمتاز بالتفاهم والود وحس الأداء يزداد إحساس المرؤوسين بالرضا الوظيفي, وما ينتج عنه من نتائج مذهلة.

5- ملائمة نوع العمل للشخصية: تختلف الشخصيات وتباين, ومع تباينها تتنوع القدرات, فكل شخص سماته وقدراته التي تختلف باختلاف شخصيته, لذا فإن ما يلائم شخصاً ما لا يلائم شخصاً آخر, وينطبق هذا أيضاً على الوظيفة, فهناك وظائف تحتاج إلى شخص صبور وأخرى تحتاج إلى شخص مقدام, وثالثة تحتاج إلى من يملك عضلات قوية, لذا فإن أساسيات الشعور بالرضا الوظيفي هو معرفة سماتنا بحق, وما يلي ذلك من معرفة طبيعة العمل التي تناسبنا أكثر أو أقل, إلا وجدنا أنفسنا كمثل من يحاول أن يعبر

النهر سابقاً دون أن تكون له القدرة على فعل ذلك, فيرهق نفسه وييأس من تكرار المحاولة, في حين أنه لو أدرك إمكانياته وقدراته, لاستطاع أن يقدم بشيء آخر يصل به في النهاية إلى الرضا.

6- الإحساس بالرضا ينبع من الداخل: إن نظرة الشخص إلى ذاته أو إلى المحيطين به, تشمل أيضاً نظرتة إلى طبيعة عمله, وإلى مدى إشباع ذلك لاحتياجه ورغباته, فإذا كانت النظرة إيجابية, و الإحساس بالرضا العام هو قانونه في الحياة, فحينئذ سيكون من السهل عليه التأقلم مع كافة الأوضاع, وقد وجد أن من يتمتعون بسمة الرضا العام, هم أكثر الناس تأقلاً مع مختلف الأحداث كمثّل تغيير نوع العمل, أو اختلاف العائد المادي أو المعنوي من وقت لآخر, و اثبتت الأبحاث أن أسوأ الموظفين هم ذو النظرة السلبية, في القدرة على النجاح, ولا يشعرون بأي قدر ولو ضئيل من الرضا عن أي شيء.

2-6: فوائد الرضا الوظيفي (فرج,2013,147)

قسمت فوائد الرضا الوظيفي من قبل الباحثين إلى قسمين هما:

أ. الفوائد السلوكية و الاجتماعية وهي:

1. القضاء على الخسارة الاجتماعية.
2. زيادة الولاء التنظيمي يجعل الأفراد يكرسون طاقاتهم لتحقيق أهداف المنظمة.
3. زيادة الاستقرار التنظيم لأن توفر الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية.

ب. الفوائد المادية و الاقتصادية

وتتمثل بتقليل التكاليف المتعلقة بالغياب تلك التكاليف التي تصل إلى مبالغ كبيرة في بعض الأحيان إذ اثبتت أن المنظمة التي يعمل فيها عدد كبير من العاملين فإن زيادة نسبة الغياب سيؤدي إلى ارتفاع التكاليف.

2-7: النظريات المفسرة الرضا الوظيفي

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي, وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي, لأن الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعاً بمشاعر الموظف وميوله وتوقعاته, و من أهم هذه النظريات (فلمبان,2008,46):

2-7-1: نظرية ذات العاملين في تفسير الرضا الوظيفي

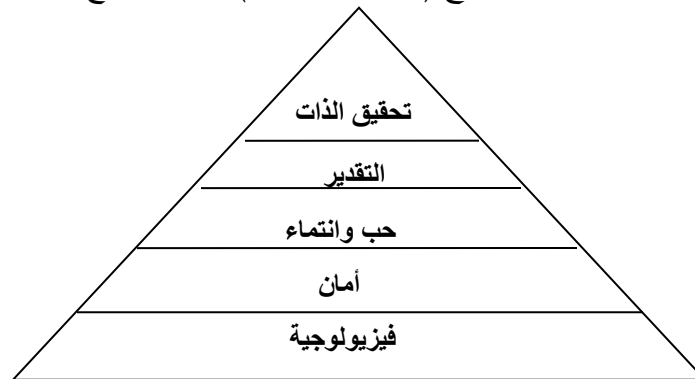
قدم فريدريك هيرزبرج نظريته المعروفة باسم "نظرية ذات العاملين" و التي فصل فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي و العوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي , حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح هيرزبرج لنظريته هو أن الرضا الوظيفي ذا بعد واحد, أي أن العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي (محمد,2012,32), فهو يرى أن هناك عاملان يرتبطان بالرضا الوظيفي هما:

- العوامل الدافعة الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي, وهذه غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله, والتي في حال توافرها في موقف العمل و بشكل ملائم و إيجابي تؤدي بالضرورة إلى الشعور بالرضا

والقناعة لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بالتبرم، ويمكن حصر العوامل الدافعة هذه في ستة هي: الإنجاز، التقدير، العمل نفسه أي كونه مثيراً أو مملاً ومتوعاً أو رتيباً، والمسئولية، و الترقى، أي فرص الترقية وتغيير المكانة، و احتمالية النماء، فجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية و على الإحساس بالرضا و القناعة في العمل(الخيرى،2008).

- العوامل الصحية أو الخارجية: و هذه العوامل هي التي تتعلق ببيئة العمل مثل: سياسة و أنظمة المنظمة، و الإشراف و العلاقة بين الرؤساء و الزملاء و الرواتب وظروف العمل، و المكانة، و الأمن الوظيفي، و الحالة الاجتماعية(الخيرى،2008).

و تستند هذه النظرية إلى عدة افتراضات أهمها: تبني الأفراد لسلوكيات معينة تدفعهم إلى إشباع أعلى مستويات الحاجات، و بالرجوع إلى نظرية ماسلو للحاجات فإن(مستوى الحاجات السفلى) و يطلق على المستويات الثلاثة الأولى والثاني والثالث أي الحاجات الأساسية وحاجة الأمن و الحاجات الاجتماعية من هرم ماسلو وهذا يقابل العوامل الصحية أو الوقائية لدى هيرزبيرج، أما (المستوى العلوي للحاجات) ويضم حاجات تقدير الذات وتحقيق الذات أي المستويين الرابع والخامس من هرم ماسلو فيقابل العوامل الدافعة لدى هيرزبيرج (فلمبان،2008،49)، كما موضح بالشكل (9):



الشكل (9) يوضح هرم ماسلو للحاجات في ضوء أولوياتها.
المصدر: برنوطي،2007،360.

هذا وقد ساعدت هذه النظرية الإدارة على:

أ- زيادة الاهتمام بالعوامل الدافعة إلى جانب العوامل الوقائية.

ب- التحكم في العوامل التي تضعف دافعية المورد البشري للعمل و تسبب له الشعور بعدم الرضا الوظيفي.

ت- التنبؤ بسلوك المورد البشري مسبقاً.

ث- تغيير سلوك المورد البشري, وهذا بعد معرفة العوامل التي أدت به إلى أن يقوم بسلوك معين.

وبالرغم من الإسهامات الكبيرة التي قدمتها نظرية ذات العاملين للإدارة إلا أن هذا لا يعني خلوها من بعض النقائص, حيث وجه إليها علماء النفس والسلوك عدة انتقادات ومن أهمها:

أ- افتراض هيرزبيرغ أن العوامل الدافعة هي المحدد الوحيد للأداء وهذا غير صحيح, حيث أن الدافعية تمثل فقط أحد عوامل الأداء.

ب- عدم قيام هيرزبيرغ بتجارب ميدانية كافية, تثبت عدم دقة النتائج التي توصلت إليها نظريته و بالخصوص ما تعلق منها بالأداء.

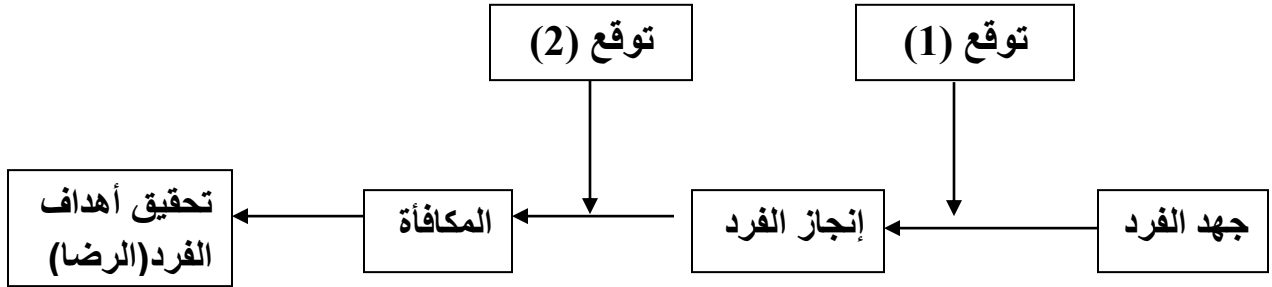
ت- صغر حجم العينة التي استخدمها هيرزبيرغ في بحوثه, حيث أنها لا تتجاوز (200) محاسب ومهندس, وهذا يفتح الباب واسعاً أمام الشكوك حول إمكانية تعميم نتائج نظريته.

ث- لم تتمكن البحوث والدراسات الميدانية التي استخدمت أساليب منهجية مخالفة للأسلوب المنهجي الذي استخدمه هيرزبيرغ من الوصول إلى نفس النتائج, وهذا يفتح الباب واسعاً

أمام الشكوك حول إمكانية تعميم نتائج نظريته(محمد,2012,34).

2-7-2: نظرية التوقع لفروم

تعد نظرية فروم (Vroom 1964) و تعديلاتها لاحقاً من قبل هاوس ووهبة (House and Wahba,1972) من النظريات الحديثة في الدوافع, و الفكرة الأساسية في هذه النظرية هي: "أن الأفراد يبذلون الجهد لإنجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى نتائج (عوائد) يرغبون فيها, فهي مدخل عقلائي للتحفيز" فالرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة كما يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج, ويوضح الشكل (10) نظرية التوقع لفروم:



الشكل (10) يوضح نظرية التوقع عند فروم.

المصدر: الناعبي, 2010, 53.

حيث يشير إلى أن قوة التحفيز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما, يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز, وهذا هو التوقع الأول في نظرية فروم, وأضاف فروم بأنه إذا حقق الفرد إنجازة فهل سيكافأ أم لا؟, و هذا هو التوقع عنده (الناعبي, 2010, 53).

بمعنى أن الدافع للعمل هو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه من منفعة و مقدار ما كان يتوقع الحصول عليه نتيجة لأدائه, و بالتالي فهو عبارة عن مقارنة بين الكلفة و العائد فإذا

كانت متساوية فإن الأفراد يسعون لبدل جهد أكبر و يمكن أن يكونوا راضيين, و تعتمد النظرية على ثلاث جوانب هي:

- إدراك الفرد أن جهده سيؤدي إلى أداء معين.
- إدراكه أن هذا الأداء سيؤدي إلى نتيجة معينة.
- قبول العائد أو المكافآت المرتبطة بهذه النتيجة.

ويجب على الإدارة معرفة الجوانب التي يهتم بها العاملون إذا رغبت في الحصول على أداء أفضل, و عليها أن توضح للعاملين العلاقة بين الأداء الجيد و المكافأة التي ترغب يمكن الحصول عليها نتيجة لذلك الأداء, كما يجب على الإدارة معرفة رغبات وتوقعات العاملين وذلك من خلال النقاشات التي تدور بينها وبينهم(المنتصر,2010,38).

2-7-3: نظرية العدالة لآدمز

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 درجة شعوره بالرضا, مما يؤثر في مستوى أدائه وإنتاجيته(محمد,2012,43), وتشير إلى أن الفرد يحفز لتحقيق العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقع الحصول عليها مقابل الإنجاز الذي يقوم به من عمله, وبين ما يقدمه لذلك العمل, فالفرد يقارن بين ما يحصل عليه من نتائج مع ما يقدمه الآخرون ويحصلون عليه من عملهم كما يلي(الناعبي,2010,55):

نتائج ب (الآخرين)

نتائج أ (عوائد الفرد)

مدخلات ب (مساهمات الآخرين)

مدخلات أ (مساهمات الفرد)

=

والفكرة الرئيسية لنظرية العدالة تقول إن هناك مفهوماً متفقاً عليه لما يستحقه الفرد من مكافآت على جهوده، وتفترض هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يحصل عليه من العمل، وهذا يتمثل في إيجاد التوازن بين المدخلات والمخرجات، ويتحقق التوازن فإنه يحدث شعور بالرضا بين العاملين، أما إذا لم يحدث التوازن فإنه يحدث شعور بعدم الرضا، ولكي يتم تحديد ما إذا كان توزيع المكافآت عادلاً، فإن الفرد يقارن نسبة ما يحصل عليه من مكافآت مع نسبة زميله، فإذا كانت المقارنة غير متوازنة سوف يندفع لجعلها أكثر توازناً.

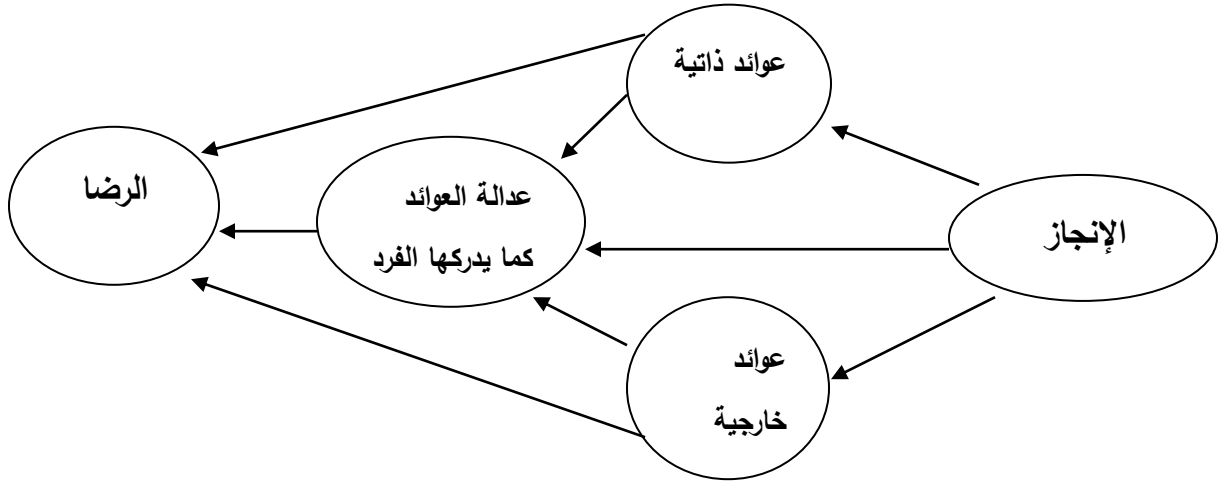
ويقول آدمز أن الفرد يعمل على مواجهة عدم المساواة التي يشعر بها وبطرق مختلفة حتى يخفض عنده شعور عدم العدالة أو المساواة وذلك على النحو الآتي:

- تقليل مستوى المدخلات من خلال العمل بساعات أقل، وبالتالي يحقق المساواة بزملائه.
- المطالبة بزيادة الراتب و الحوافز والترقيات.
- الانتقال إلى عمل آخر أو ترك العمل بهذه المنظمة.

إن شعور الفرد بالظلم سواء في الراتب، أو الترقية، أو المعاملة، أو في التدريب سوف يدفعه إلى التقليل من مستوى أدائه و بالتالي تخفيض إنتاجيته، مما يؤدي إلى الإحباط وعدم الولاء لدى بعض العاملين في المنظمة، وبالتالي يجب على الإدارة عند تصميم أنظمة الحوافز المطالبة بتأكيد مبدأ العدالة والمساواة لجميع العاملين بالمنظمة(المنتصر، 2010، 37).

2-7-4: نموذج بورتر ولولر (فلمبان، 2008، 53)

طور بورتر ولولر (Porter & Lawler) عام 1968 نموذج فروم وقد ربط الرضا بكل من الإنجاز والعائد، فهم يضعون حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهي العوائد كما يظهر في الشكل (11):



الشكل (11) يوضح نموذج بورتر ولولر.

المصدر: فلمبان, 2008, 54.

وبموجب هذا النموذج يتحدد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز, أو الجهد المبذول, فإذا ما كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد, أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه, فستحدث حالة عدم رضا و يوقف الدافعية للاستمرار في الجهد.

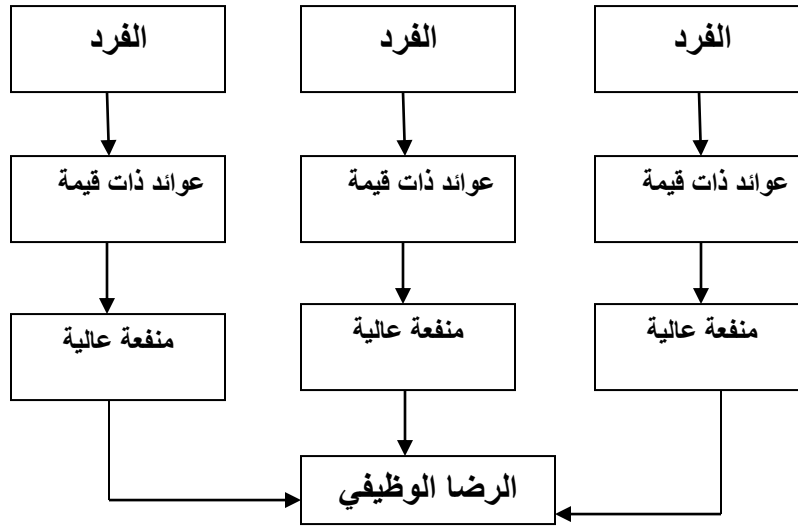
لذلك فإن أبرز ما أضافه نموذج بورتر ولولر إلى نظرية فروم هو المفهوم الذي يشتمل عليه نموذجهما بأن استمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه, و أن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها و ما يعتقد الفرد. وقد بين بورتر ولولر أن هناك نوعين من عدالة العائد:

- عوائد ذاتية: وهي التي يشعر بها الفرد عندما يحقق الإنجاز المرتفع, وهذه تشبع الحاجات العليا للفرد.

- عوائد خارجية: وهي التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لإشباع حاجاته الدنيا كالترقية والأجور والأمن الوظيفي.

2-7-5: نظرية القيمة

وضع لوك نظرية أطلق عليها اسم نظرية القيمة عام 1976 ويرى فيها أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حده وأنه كلما استطاع العمل على توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضياً عن العمل (المنتصر، 2010، 40)، والشكل (12) يوضح نظرية القيمة:



الشكل (12) يوضح نظرية القيمة.

المصدر: تصميم الباحثة (مصدر غير منشور)

حيث يرى لوك في هذه النظرية أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد، ويعني ذلك أن لوك قد ميز بين القيمة والحاجة واعتبر الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية، كما أنه اعتبرها موجودة بذاتها بشكل موضوعي منعزل عن رغبات

الفرد, بينما القيم تتصف بالذاتية حيث تمثل ما يرغبه الفرد سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو اللاوعي(محمد,2010,38).

وتفترض هذه النظرية أيضاً أن للرضا الوظيفي عناصر متعددة وكل عنصر منها يشكل قيمة معينة لدى الموظف, وتدرج أهمية هذه العناصر لدى الموظف بشكل خاص, فعناصر الرضا الوظيفي التي تشكل قيماً أولية لدى موظف ما, قد تشكل قيماً ثانوية لدى غيره من الموظفين, ومن ثم يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي للموظف من خلال أوزان عناصر الرضا الوظيفي وفقاً لأهمية كل عنصر منها كما يحددها الموظف نفسه(الخيري,2008).

خلاصة النظريات التي تهتم بالرضا الوظيفي(سلمان,2011,67 بتصرف)

إن هناك آراء متعددة والتي درست العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي وهي نظرية ذات العاملين, بينما اتفقت آراء أخرى حول التوقعات, فالجهد المبذول من قبل الفرد والإنجاز وقوة التوقع(المكافآت) ثم نتائج (تحقيق الرضا), في حين نظرية العدالة لآدمز والتي تدور حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة ركزت على كيفية تحقيق العدالة عن طريق توفير الرضا الوظيفي للفرد, ونظرية آدمز هي من أكثر النظريات التي تحقق هدف الدراسة.

2-8: العوامل المحددة للرضا الوظيفي(الزعيبي,2010,21)

أشارت دراسة الزعيبي (Al-Zoubi,2008) في كتابه الموسوم " Job design and employee performance and wellbeing" إلى أن عوامل تحديد الرضا الوظيفي والدافعية و ما يرتبط بهما من رفع للأداء البشري تتمحور في عشرة عوامل أساسية هي:

1. مهمات تحتوي على تحدي وتشير إلى درجة توفر مهام يشعر الموظف من خلالها أنه يستخدم مهاراته الذهنية، ويمكن للعمل أن يكون ذو تحدي إذا كان يحتوي على تجدد وتنوع في المهام، فالعمل الروتيني يسبب الملل ويؤدي إلى الشعور بالإحباط والفشل، وفي مثل هذا الأمر إلى ردود فعل انفعالية سلبية مسببة انخفاض الرضا الوظيفي.
2. الحصول على التغذية الراجعة (feedback) : وتشير إلى الدرجة التي يوفر فيها العمل معلومات عن أداء الموظف و نقاط قوته ونقاط ضعفه، ويجب أن تكون التغذية الراجعة هنا ذات مصادر متعددة مثل تغذية راجعة من المشرفين و الرؤساء، الزملاء، الزبائن والعملاء ومن العمل نفسه.
3. التدريب المستمر: ويشير إلى درجة استثمار المؤسسة في الموظف أو العامل بحيث يتم تدريبه وتطوير مهاراته.
4. زيادة مستوى التحكم: ويشير إلى درجة وجود الفرصة لدى الموظف للتحكم بالمهام التي يقوم بها بحيث يقرر متى البدء ومتى الانتهاء وطول مدة المهمة، فيتحكم بكل معطيات العمل قدر الإمكان.
5. وجود مدير داعم: ويشير هذا الأمر إلى درجة دعم المدير للموظف من ناحية التوجيه الجيد دون سيطرة، والمعاملة الجيدة والقرب من الموظفين.
6. وجود زملاء داعمين: وتشير إلى مقدار الدعم الذي يلقاه الموظف من زملاءه في العمل بحيث يستطيع الاطمئنان إليهم وطلب مساعدتهم إذا ما احتاجها.

7. وجود توازن إيجابي بين الحياة الأسرية والعمل: وتشير إلى درجة توفير العمل الدعم للحياة الأسرية للموظف مثل عدم وجود تعارض بين الأدوار في العمل و الأدوار في الحياة, مثل بعد العمل عن المنزل أو أزمة المواصلات أو غيرها من العوامل التي تخلق نوعاً من التوتر والضغط النفسي عند الموظف.

8. الأجر المنصف: وتشير إلى درجة شعور الموظف بالعدل و الإنصاف من ناحية الأجر بحيث يشعر بالعدالة بين ما يقدمه إلى المؤسسة من جهد وخبرة وبين ما يأخذه من المؤسسة من أجور وتعويضات.

9. وجود التقدير المعنوي للموظف: ويشير هذا الأمر إلى مدى توفير العمل لبرامج تزيد من الإطراء وشعور الموظف أو العامل بالتقدير المعنوي وأنه ليس مجرد أجير إنما شخص تعتمد المؤسسة عليه بشكل كبير.

10. الشعور بالأمن الوظيفي: ويشير إلى درجة شعور الموظف بأمان وظيفي وانخفاض احتمالية أن يفصل من عمله في الحاضر أو المستقبل.

وتجدر الإشارة في هذا الأمر إلى أن الرضا الوظيفي هو عملية تراكمية, فإذا ضعفت أحد العوامل السابقة فإن الرضا الوظيفي يقل, وبالتالي العمل الذي يفتقر إلى أكثر من متغير فإنه من الطبيعي أن يتوقع الفرد وجود انخفاض كبير في الرضا الوظيفي وفي الدافعية إلى العمل.

2-9: خصائص الرضا الوظيفي (أبوجديع,2010,5)

حدد (أبوجديع,2010,5) أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يأتي:

1) تعدد المفاهيم وطرق القياس

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.

2) النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم .

3) الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4) الرضا الوظيفي حاله من القناعة والقبول

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته .

5) للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات .

(6) رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوه التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد و توقعاتهم.

2-10: أنواع الرضا الوظيفي (فلمبان, 2008, 65)

تقول (فلمبان, 2008, 65) بما ان الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل, سواءً موجه نحو زملاء العمل, أو محتوى العمل أو ظروف العمل, وبما أنه أيضاً هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية, فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالآتي:

1) أنواع الرضا الوظيفي باعتبار الشمولية:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب (الذاتية) للموظف مثل: الاعتراف والتقدير القبول الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل: المدير, زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.

- الرضا الكلي العام وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية و الخارجية معاً.

(2) أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقفاً أن يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع, عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

ونشير دراسة (الشمري,2009,16) أن أنواع الرضا عن العمل كالآتي:

1- الرضا الكلي

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل, وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله, ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها, لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه, فهو ربما لا يعتبر تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

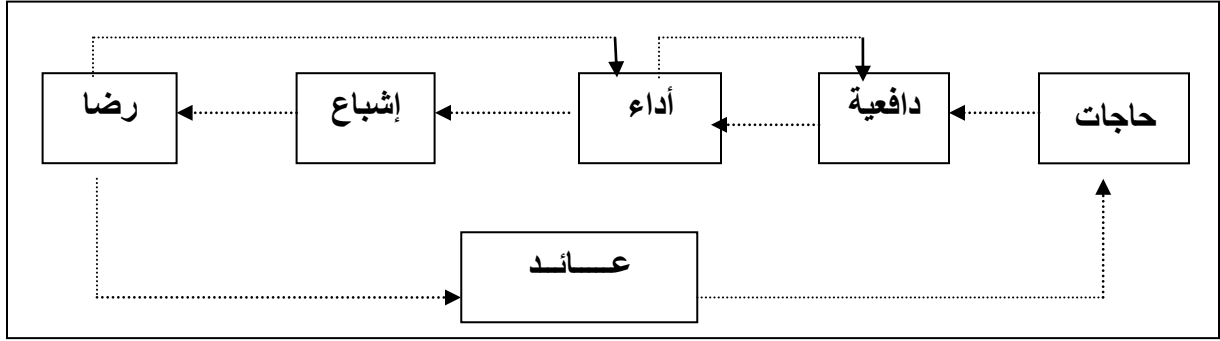
2- الرضا الجزئي

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل, وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجوداً لكن مازال يؤدي عمله.

2-11: كيفية حدوث الرضا الوظيفي (حويحي, 2008, 12)

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف, ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه, أي أن الأداء سيؤدي للرضا, وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها العوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه, سنجد أن تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم ذلك على النحو الآتي:

- أ. الحاجات: لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها, ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.
- ب. الدافعية: تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو مصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.
- ج. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء الفرد وبوجه خاص في عمله, اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.
- د. الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
- هـ. الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته, كما بالشكل (13):



الشكل (13) يوضح حدوث عملية الرضا.

المصدر: غواش, 2008, 17.

2-12: طرائق قياس الرضا الوظيفي (عباس ويونس, 2010, 235)

يقصد بقياس الرضا الوظيفي تلك العملية التي يتم بموجبها الحصول على الوصف الرقمي لمدى امتلاك الشخص لبعض الخواص فهو إذن عملية تجميع البيانات حول مؤشرات ومحددات الرضا الوظيفي واتجاهاتها وأبعادها, ثم العمل على تبويبها ووضعها بقالب كمي وبالشكل التي تكون فيه صالحة للوصول إلى النتائج و اتخاذ القرارات, وبما أن عملية القياس هي عملية وصفية فإنه يمكن أن يستفاد منها في تقييم الخواص والسمات موضوع القياس وبتوفير مثل هذه البيانات يمكن الحكم على حالة الرضا الوظيفي من عدمه في مواقف معينة ومن الجدير بالذكر أن وسائل قياس الرضا الوظيفي متعددة ومتنوعة, كما تتفاوت الفائدة المرجوة من البيانات التي تتيحها وسائل القياس الكمي بتفاوت التفصيل الذي تحتويه هذه الوسائل.

وهناك طرائق أساسية في مجال قياس الرضا استخدمها العديد من الباحثين وهي:

1. طريقة المقابلات الشخصية: وتعد من أفضل الطرق للحصول على البيانات, ويتوقف نجاح المقابلة بالدرجة الأولى على مهارة المقابل إذ يمكن بمهارته أن يحصل على البيانات الجيدة.

2. طرق رواية القصة (طريقة ثنائية العوامل): اقترح هذه الطريقة هيرزبيرج حينما أجرى مع زملائه دراسة عن الرضا تضمنت عينة من 200 من المهندسين والمحاسبين بإحدى الشركات الأمريكية.

3. طريقة الاستقصاءات: تعتمد هذه الطريقة على قائمة استقصاء تحتوي مجموعة من الأسئلة تتضمن عوامل الرضا, كطبيعة العمل, ونوعه, وساعات العمل, وظروفه والترقية واتجاهات الإدارة وحرية التعبير والأجر والإشراف وزملاء العمل.

4. طريقة تحليل الظواهر: هي من أكثر الطرائق استعمالاً وانتشاراً وبساطة إذ تعتمد على تحليل الظواهر المعبرة عن درجة الرضا لدى الفرد و مشاعره تجاه وظيفته كدوران العمل و معدل الغياب وترك الخدمة.

ولقد اعتمدت الباحثة بعض المقاييس المذكورة أعلاه لقياس رضا موظفي العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

1-3: نبذة مختصرة عن المستشفيات قيد الدراسة

2-3: عرض خصائص العينة المختارة

3-3: التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة

4-3: اختبار الفرضيات

3-1: نبذة مختصرة عن المستشفيات محل الدراسة

3-1-1: مستشفى مصراتة المركزي

يعد مستشفى مصراتة المركزي من أكبر المستشفيات بلبيبا، وهو المستشفى الرئيسي الذي يقصده المرضى من سكان المدينة، يقع بمنطقة أولاد أبو شعالة بالجهة الغربية لمدينة مصراتة، تأسس في عهد الملك إدريس لتقديم كافة الخدمات الطبية والصحية للمواطنين وخدمات الإيواء، ومع مطلع سنة (2007) تقرر صيانة المستشفى ووزعت أقسامه على المراكز الصحية ومجمع العيادات بالمدينة في وقت إجراء الدراسة حسب الآتي:

الجدول (3) المرافق التي تتوزع بينها أقسام مستشفى مصراتة المركزي.

ر .	المكان	القسم الذي نُقل إليه
1.	مجمع العيادات	الأقسام الجراحية الحوادث والطوارئ قسم الأشعة و التصوير الطبي جزء من قسم المختبرات
2.	المركز التخصصي لتنظيم وعلاج مرض السكري (رأس الطوبية)	قسم طب امراض الباطنة قسم الكلى الصناعية قسم طب الأمراض الجلدية والتناسلية جزء من قسم المختبرات الطبية عيادة عيون للفحوص الخاصة
3.	المركز الصحي رأس الطوبية (الفكارنة)	جزء من قسم التوليد و امراض النساء قسم طب الأطفال جزء من وحدة حديثي الولادة جزء من قسم المختبرات الطبية
4.	مستشفى الشفاء	جزء من قسم التوليد و امراض النساء جزء من وحدة حديثي الولادة جزء من قسم المختبرات الطبية مختبر علم الأنسجة و الأمراض
5.	المستشفى الميداني بالزروق	عيادة متابعة الجراحة العامة عيادة متابعة العظام والكسور
6.	كلية التقنية الطبية	قسم العلاج الطبيعي
7.	مستشفى الأمراض الصدرية	قسم الأمراض السارية
8.	المجمع الطبي عباد	مصرف الدم مشترك مع جمعية الهلال الأحمر وزارة الخدمات الصحية بمصراتة
9.	المركز الصحي القوشي	عيادة العيون الرئيسية
10.	المركز الصحي مرباط	عيادة الجلدية الرئيسية
11.	موقع تابع لجهاز التنمية والتطوير بمنطقة رأس علي	المكتبة الطبية
12.	موقع المستشفى الأصلي	إدارة المستشفى إدارة الصيانة و الصيدلية الرئيسية إدارة المخازن والمخازن الرئيسية

المصدر: الموقع الرسمي للمستشفى على شبكة المعلومات الدولية.

تعرض المستشفى لعدة أضرار أثناء حرب التحرير , ولا زالت الصيانة به لم تنته بعد, وتم افتتاح قسم الحوادث والطوارئ التابع لمستشفى مصراتة المركزي بتاريخ 2013/6/25, والذي يعتبر صرح وإنجاز كبير ومهم في مجال الصحة بمدينة مصراتة خصوصاً , وليبيا عموماً, يسع المستشفى مائة وعشرين سريراً وخمس حجرات للعمليات وقسم للعناية الفائقة ومختبر للتحاليل وصيدلية, وكل المرافق الإدارية اللازمة لتأدية العمل, حيث أكد عدد من المسؤولين أن هذا القسم سيكون بداية لاستكمال صيانة مستشفى مصراتة المركزي, بالإضافة إلى قرب وضع حجر الأساس لمستشفى ليبي إنجليزي في مدينة مصراتة, لتعزيز الخدمات الصحية داخل المدينة.

3-1-2: مستشفى قصر أحمد القروي

كان المركز الصحي قصر أحمد قبل ثورة 17 فبراير عبارة عن مجمع عيادات يحوي على عيادة باطنية, وأطفال, وأسنان, وكان الطاقم الطبي بالعيادات من الإخوة العرب, ومع بداية أحداث فبراير عاد الأطباء كل إلى بلده وفي نفس الوقت كان مجمع عيادات مصراتة المكان الوحيد الذي يقدم الخدمات الطبية للمصابين جراء قصف الذي تعرض له أهالي المدينة, تكاثفت جهود الأطباء من أجل توفير مكان آخر لتخفيف الضغط على مجمع العيادات مصراتة, أجبر الأطباء على اختيار المركز الصحي قصر أحمد ليكون المكان الذي سيخفف الضغط على مجمع العيادات مصراتة, وبمجرد توفر المكان بدأ الأطباء في استجلاب عدد من الأسرّة من الشركات ومن بعض المتبرعين وبدء العمل بالمركز على أساس متابعة حالات الجراحة التي تم إجراء عمليات جراحية لها, وكانت بداية العمل بالمركز بعدد سبع أسرّة, كما تم تفعيل عدد من العيادات بالمركز الصحي قصر أحمد لتقديم خدماتها على مدار الساعة كعيادة الباطنية, والجراحة العامة, والأطفال, وعيادة الأسنان, كما تم التوسع بإضافة عيادات جديدة منها الأنف والأذن والحنجرة, والنساء والولادة, والعيون, والمسالك البولية, والموجات فوق صوتية, كما تم زيادة عدد الأسرّة ليصبح عددها ثمانية عشر سري, وقد تم لاحقاً إضافة غرفة عمليات, وغرفة العناية الفائقة بالمركز, وهو إلى حد الآن (وقت إجراء الدراسة)

تابع إدارياً لمستشفى مصراتة المركزي, ويعمل الإداريون بالمستشفى القروي قصر أحمد على فصل الميزانية, ليصبح مستقلاً إدارياً المصدر:الصفحة الرسمية للمركز على شبكة التواصل الاجتماعي".

3-1-3: مستشفى المحجوب القروي

اعتمد مستشفى المحجوب القروي سنة 1989م, واستلمت إحدى الشركات الأجنبية هذا المشروع, وتأمل سكان هذه المنطقة خيراً في أن يخفف هذا المستشفى من معاناتهم والرفي بمستوى الخدمات الصحية بالمدينة, توقف المشروع في منتصف الطريق ولم يكتمل وقيل أن الشركة لم تتصل على مستخلصاتها.

بقى المستشفى مهجوراً لسنوات طويلة وقيل أنه بذلت مساعي لاستئنافه ولكن دون جدوى, وبعد مضي فترة وجيزة قرر أمين اللجنة الشعبية العامة سابقاً بتحويل المستشفى إلى مستشفى استثماري و أيلولته إلى جمعية الهلال الأحمر الليبي ليتم بعد ذلك استكمالته وتفعيله.

وبعد انبلاج ثورة السابع عشر من فبراير استرد الليبيون حريتهم المغتصبة وكرامتهم المسلوقة طيلة الأربع عقود الماضية, وازداد الأمل في استرجاع المستشفى بقرار من وزيرة الصحة بتاريخ 6-9-2012م, واستبشر خيراً حيث أن المستشفى قدم خدماته كمستشفى ميداني طيلة حرب التحرير والدليل على ذلك الإحصائيات الكبيرة في مختلف التخصصات مما سهل سرعة اعتماد المستشفى, ولكن لم تصرف أي ميزانية بحجة عدم اعتماده من رئاسة الوزراء.

لتبدأ التحديات بين تفعيل المستشفى خدمة لأهل المنطقة وبين تأخر الميزانية والتجهيزات اللازمة للعمل الطبي بالمستشفى لقد تم افتتاح العيادات الخارجية بالمستشفى والتي تشمل ثلاث عيادات وهي الباطنية, والنساء, والأطفال شهر يوليو لسنة 2013م, واستمر العمل بدون ميزانية للمستشفى ولا رواتب للموظفين و للأطباء, ولقد حاول الكثيرين من أهل الخير والمجلس المحلي مصراتة المساعدة في هذه الظروف مما أعطى دفعة للأمام, وأخيراً تم اعتماد المستشفى من قبل

رئاسة الوزراء شهر ديسمبر 2013م ليكون له ذمة مالية مستقلة."المصدر الصفحة الرسمية للمستشفى على موقع التواصل الاجتماعي".

3-1-4: مستشفى الدرن والأمراض الصدرية

تأسس المستشفى سنة 1974م، وتم نقله من مقره الأول بوسط المدينة بتاريخ 2002/8/13م، ويعتبر المستشفى من المرافق التخصصية الحيوية من بين أربع مستشفيات في ليبيا تعنى بهذا المجال وهو يقدم الخدمات للمواطنين في المنطقة الوسطى بأكملها.

مرّ المستشفى بعدة مراحل وتم تسييره من عدة إدارات في السابق وعمل فيه كوادر طبية ليبية وغير ليبية في السابق، استولت كتائب الطاغية في أثناء حرب التحرير على المستشفى واتخذت منه مقراً لعملياتها الإجرامية للجهة الغربية بالمدينة، وبالرغم من أن تجهيزاته كانت قديمة ومستهلكة فقد تعرض معظمها للسرقة والتخريب.

بدأ التطوير بمجرد خروج الكتائب من المدينة، وبإمكانيات بسيطة جداً، بتنظيف المستشفى من الدمار الذي خلفته الكتائب، إلى افتتاحه مجدداً ليستقبل المرضى، ويقوم برسالاته التي أنشأ من أجلها ولكن بشكل جدي وصحيح، فبفضل الله ورعايته وجهود المخلصين وبالعامل الدؤوب المتواصل، وبنفس الميزانية التي كانت تصرف في السابق، شهد المستشفى تطورات وإنشاءات كبيرة يشهدها حتى المار من أمامه.

ويحتوي المستشفى على الأقسام (قسم المختبرات الطبية - قسم الأشعة - القسم الإداري و الفني والخدمي - قسم الإيواء - إدارة الصيدلة ومخازن الأدوية - عيادة للأسنان ومعمل تركيبات سننية(قيد الإنشاء))."المصدر:الصفحة الرسمية للمركز على شبكة التواصل الاجتماعي".

2-3: عرض خصائص العينة المختارة

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.

بيانات حسب الجنس		
النسبة	العدد	الجنس
%73	233	ذكور.
%27	86	إناث.
%100	319	الإجمالي
بيانات حسب العمر		
النسبة	العدد	فئات العمر
%75	240	20 إلى أقل من 30.
%20	62	30 إلى أقل من 40.
%5	17	40 إلى أقل من 50.
0	0	أكثر من 50
%100	319	المجموع
بيانات حسب الحالة الاجتماعية		
النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
%84	269	أعزب.
%16	50	متزوج.
%100	319	المجموع
البيانات حسب الوظيفة		
النسبة	العدد	نوع الوظيفة
%42	134	عنصر طبي (طبيب).
%58	185	عنصر طبي مساعد (فني مساعد).
%100	319	المجموع
البيانات حسب المؤهل العلمي		
النسبة	العدد	المؤهل العلمي
0	0	دبلوم عالي
%97	308	بكالوريوس.
%3	11	ماجستير.
0	0	دكتوراه
%100	319	المجموع
البيانات حسب سنوات الخدمة		
النسبة	العدد	سنوات الخبرة
%74	235	0 إلى أقل من 5.
%20	65	5 إلى أقل من 15.
%6	19	15 فأكثر.
%100	319	المجموع
%100		الإجمالي

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss).

التوزيع حسب الجنس: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذكور في عينة الدراسة (233) عنصر بنسبة (73%)، وعدد الإناث (86) عنصراً بنسبة (27%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (319) عنصراً طبي وطبي مساعد وبنسبة (100%)، وهذا يؤكد وجود العنصرين الذكور والأنات في المستشفيات عينة الدراسة.

التوزيع حسب فئات العمر: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن العناصر التي أعمارهم من (20) سنة إلى أقل من (30) سنة عددهم (240) بنسبة (75%)، وعدد العناصر الذين أعمارهم من (30) سنة إلى أقل من (40) سنة عددهم (62) بنسبة (20%)، وعدد العناصر الذين أعمارهم من 40 إلى 50 سنة عددهم (17) بنسبة (5%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (319) عنصراً بنسبة (100%)، وهذا يعود إلى افتتاح كلية الطب متأخراً في مدينة مصراتة وتخريج الدفعات العمرية الأصغر سناً منها حديثاً، أما فيما يتعلق بالفئات العمرية الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة فعدم وجودها تعود لطريقة اختيار العينة، وكذلك لأوقات توزيع الاستبيان.

التوزيع حسب الحالة الإجتماعية: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن العناصر المتزوجين عددهم (50) بنسبة (16%)، بينما العناصر الغير المتزوجين (العُزب) عددهم (269) بنسبة (84%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (319) عنصراً بنسبة (100%)، وذلك يعود إلى الفئات العمرية المتخرجة حديثاً، لذلك كانت نصيب الأسد لغير المتزوجين في الاستبيان.

التوزيع حسب نوع الوظيفة: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد العناصر الطبية (134) بنسبة (42%)، وعدد العناصر الطبية المساعدة (185) بنسبة (58%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (319) عنصراً بنسبة (100%)، وهذا أمر طبيعي لأن فئة (العناصر الطبية) تتضمن عدداً أقل من العناصر بخلاف (العناصر الطبية المساعدة) والتي تكون أكثر بطبيعة المهنة.

التوزيع حسب المؤهل العلمي: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذين يحملون مؤهلات علمية جامعية (308) عنصراً بنسبة (97%)، وعدد الذين يحملون مؤهلات علمية عليا ماجستير (11) عنصراً بنسبة (3%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (319) عنصراً بنسبة (100%)، وهذا مؤشر

جيد على أن عناصر عينة الدراسة على قدر جيد من التأهيل العلمي يؤهلهم للإجابة على أسئلة الاستبيان، أما بالنسبة لعناصر العينة الذين ما دون الجامعة أو فوق الماجستير عدم وجودهم يعود لطريقة اختيار العينة، و أيضا لأوقات توزيع الاستبيان.

التوزيع حسب سنوات الخبرة: بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد العناصر الذين خبرتهم الوظيفية أقل من (5) سنوات (235) عنصراً بنسبة (74%)، وعدد العناصر الذين خبرتهم الوظيفية من 5 إلى أقل من 15 سنة (69) عنصراً بنسبة (20%)، وعدد العناصر الذين خبرتهم الوظيفية أكثر من 15 سنة (19) عنصراً بنسبة (6%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (319) عنصراً بنسبة (100%)، وهذا يدل على وجود سنوات خبرة متفاوتة بين عناصر عينة الدراسة.

3-3: التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة

- منهجية الدراسة

أداة الدراسة

استخدمت الباحثة في الدراسة أداة واحدة وهي الاستبيان وذلك لدراسة (العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة)، وقد قامت الباحثة بدراسة الأدبيات و الدراسات المتعلقة بمجال العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى الاستفادة من خبرات زملاء العمل، والأساتذة، والخبراء في هذا المجال، ودراسة الباحثة شخصياً حول الموضوع، ومن ثم قامت بعرض الاستبيان بصورته الأولية على المحكمين، والذين لديهم الدراية الكافية في هذا المجال وإخراجها بالشكل المضمون الذي يخدم الدراسة وأهدافها وفرضياتها، انظر "ملحق رقم 2".

وتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

معلومات عامة عن العناصر الطبية والطبية المساعدة الذين سيستجيبون للدراسة من حيث: الجنس (ذكر - أنثى), العمر (من 20 إلى أقل من 30, من 30 إلى أقل من 40, من 40 إلى أقل من 50, من 50 سنة فأكثر), الحالة الاجتماعية (أعزب, متزوج), نوع الوظيفة (عنصر طبي - عنصر طبي مساعد), المؤهل العلمي (دبلوم متوسط, دبلوم عالي, بكالوريوس, ماجستير, دكتوراه), سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات, من 5 سنوات إلى أقل من 15 سنة, 15 سنة فأكثر).

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل (العدالة التنظيمية)

يحتوي مقياس العدالة التنظيمية المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة على أربع وعشرين فقرة بهدف التعرف على درجة العدالة التنظيمية التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة، وقد تم تحديد أربعة أبعاد للعدالة التنظيمية تم اختيارها بناء على مراجعة أدبيات موضوع الدراسة والدراسات السابقة، وتعتقد الباحثة أنها تشمل أهم أبعاد العدالة التنظيمية المرتبطة بممارسة الوظائف في القطاع الصحي، وتم توزيع فقرات مقياس العدالة التنظيمية على المتغيرات المستقلة الفرعية الآتية:

1. العدالة التوزيعية وتمثلها الفقرات (1,2,3,4,5,6).
2. العدالة الإجرائية وتمثلها الفقرات (7,8,9,10,11,12).
3. العدالة التعاملية وتمثلها الفقرات (13,14,15,16,17,18).
4. العدالة التقييمية وتمثلها الفقرات (19,20,21,22,23,24).

ويجب عناصر العينة عن فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الرتب، وقد تم

تحديد أوزان فقرات الاستبيان على النحو الآتي:

خمس نقاط للإجابة (غير موافق بشدة)، وأربع نقاط للإجابة (غير موافق)، وثلاث نقاط

للإجابة (محايد)، وإعطاء نقطتين للإجابة (أوافق)، ونقطة واحدة للإجابة (أوافق).

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

يحتوي مقياس الرضا الوظيفي المتغير التابع الرئيسي في الدراسة على أربع وعشرين فقرة

بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به عناصر عينة الدراسة، وتعتبر هذه

الفقرات عن الرضا الوظيفي العام للعناصر الطبية والطبية المساعدة في المستشفيات محل

الدراسة.

1. ظروف العمل وتمثلها الفقرات (1,2,3,4).

2. الاستقرار الوظيفي ويمثله الفقرات (5,6,7,8).

3. العلاقات في العمل وتمثلها الفقرات (9,10,11,12).

4. الراتب والحوافز ويمثلها الفقرات (13,14,15,16).

5. توقعات الفرد وتمثلها الفقرات (17,18,19,20).

6. نمط الإشراف ويمثله الفقرات (21,22,23,24).

ويجب عناصر العينة عن فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي الرتب، وبما أن

جميع عبارات المقياس إيجابية فقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبيان على النحو الآتي:

راضي جداً، راضي، لا ادري، غير راضي، غير راضي جداً.

الجدول (5) تركيبة استمارة الاستبيان .

الترتيب	المحاور	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات
أولاً	الخصائص	الخصائص الشخصية والوظيفية	الجنس	1
			الحالة الاجتماعية	1
			سنوات الخبرة الوظيفية	1
			المستوى الوظيفية	1
			المؤهل العلمي	1
			العمر	1
إجمالي الفقرات				6
ثانياً	مقياس العدالة التنظيمية	العدالة التنظيمية	العدالة التوزيعية	6
			العدالة الإجرائية	6
			العدالة التعاملية	6
			العدالة التقييمية	6
إجمالي الفقرات				24
ثالثاً	مقياس الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	ظروف العمل	4
			الاستقرار الوظيفي	4
			العلاقات في العمل	4
			الراتب والحوافز	4
			توقعات الفرد	4
			نمط لإشراف	4
إجمالي الفقرات				24

المصدر: تصميم الباحثة.

أدوات التحليل الإحصائي

استخدمت الباحثة لتحليل إجابات أفراد العينة الأدوات الإحصائية الآتية:

- النسبة المئوية: تستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.
- الوسط الحسابي: يستخدم لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- الوسيط : يستخدم لقياس الوسيط في إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.

- **معامل كرونباخ ألفا:** للتحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (استمارة الاستبيان).
- **معامل ارتباط سبيرمان:** يستخدم لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة عنها، لغرض تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.
- **تحليل الانحدار البسيط:** يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد في المتغير التابع الرضا الوظيفي.
- **تحليل كروكسيل:** وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية و مستوى الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية الآتية: (العمر, المؤهل العلمي , سنوات الخبرة الوظيفية).
- **اختبار مان وتني للعينات المستقلة:** وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية و مستوى و الرضا الوظيفي في العمل تعزى لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية الآتية: (نوع الوظيفة , الجنس, الحالة الاجتماعية).

صدق وثبات المقاييس

أولاً: الصدق

يقصد بصدق المقياس مدى قدرته على قياس الشيء المراد قياسه بدقة، وللتحقق من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة والتأكد من دقة فقرات المقياس وتناسقها وتوافقها ووضوحها وملاءمتها للبيئة البحثية قامت الباحثة باختبارات الصدق الآتية:

* الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

للتأكد من صدق مقياس العدالة التنظيمية و مقياس الرضا الوظيفي قامت الباحثة بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية، انظر الملحق رقم (1)، وذلك لإبداء آرائهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبيان، والاستفادة من

خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملاءمتها للتطبيق في الدراسة وقد طلب من المحكمين الآتي:

- مدى مصداقية وصلاحيّة الفقرات، وصياغتها.
- مدى انتماء الفقرات للمتغير أو المقياس المدرجة تحته.
- إضافة أو تعديل أو حذف ما ترونه مناسباً.

وبناء على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء بعض التعديلات على استمارة الاستبيان بشكلها النهائي.

* صدق الاتساق الداخلي

قامت الباحثة بعد إتمام إجراءات الصدق الظاهري (صدق المحكمين) بتوزيع عدد (30) استمارة استبيان على عينة من المجتمع الأصلي، وذلك لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (6) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمقياس.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.241	1. أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي.
0.000	0.398	2. أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى.
0.017	0.134	3. واجبات وظيفتي الحالية متناسبة لمؤهلاتي العلمية.
0.000	0.274	4. راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.
0.000	0.406	5. رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة.
0.001	0.183	6. متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.
0.000	0.223	7. أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المستشفى تتسم بالعدالة.
0.000	0.627	8. أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء.
0.000	0.338	9. أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت.

0.000	0.511	10. يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل.
0.000	0.389	11. تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات.
0.000	0.683	12. يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها.
0.000	0.434	13. عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام.
0.000	0.473	14. تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة.
0.411	0.046	15. أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير.
0.000	-0.208	16. أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي.
0.000	0.366	17. يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى.
0.000	0.433	18. يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوقي الوظيفية.
0.000	0.670	19. إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبذله.
0.000	0.663	20. يتم تقييم أدائي بناء على معايير محددة في المستشفى.
0.000	0.499	21. أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى.
0.367	0.051	22. يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة.
0.000	0.421	23. تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة.
0.000	0.491	24. أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقويم الأداء بالمستشفى.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط سبيرمان بين عناصر مقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمقياس معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وهذا يدل على الاتساق الكبير لعناصر مقياس العدالة التنظيمية، أما بالنسبة للفقرة (15) والفقرة (22) فمعاملي ارتباطهما غير معنويين عند مستوى (0.05) وذلك راجع إلى العينة المسحوبة ولا يؤثر على المقياس ككل.

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات ارتباط سبيرمان بين (0.051) و(0.683)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع الفقرات التي تقيس أبعاد العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للعدالة التنظيمية، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس العدالة التنظيمية المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة، أما بالنسبة للفقرة (16) غير معنوية عند مستوى (0.05) وذلك راجع إلى العينة المسحوبة ولا يؤثر على المقياس ككل.

كما تبين الجداول الآتية معاملات الارتباط بين كل فقرة والمتغير الذي تنتمي إليه:

جدول (7) معاملات الارتباط بين فقرات متغير العدالة التوزيعية والدرجة الكلية للمتغير.

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1. أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي.	0.511	0.000
2. أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى.	0.543	0.000
3. واجبات وظيفتي الحالية متناسبة لمؤهلاتي العلمية.	0.485	0.000
4. راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.	0.357	0.000
5. رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة.	0.587	0.000
6. متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.	0.509	0.000

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط سبيرمان بين كل عنصر من عناصر المجال الأول لمقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمجال معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وهذا يدل على الاتساق الكبير لعناصر المتغير الأول .

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس متغير العدالة التوزيعية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.58) و (0.35) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير العدالة التوزيعية والدرجة الكلية للمتغير، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير العدالة التوزيعية المتغير المستقل الفرعي الأول في الدراسة.

جدول (8) معاملات الارتباط بين فقرات متغير العدالة الإجرائية والدرجة الكلية للمتغير.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.550	7. أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المستشفى تتسم بالعدالة.
0.000	0.591	8. أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء.
0.000	0.331	9. أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت.
0.000	0.715	10. يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل.
0.000	0.602	11. تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات.
0.000	0.546	12. يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط سبيرمان بين كل عنصر من عناصر المجال الثاني لمقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمجال معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وهذا يدل على الاتساق الكبير لعناصر المجال الثاني.

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير العدالة الإجرائية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.71) و (0.33) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير العدالة الإجرائية والدرجة الكلية للمتغير، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير العدالة الإجرائية المتغير المستقل الفرعي الثاني في الدراسة.

جدول (9) معاملات الارتباط بين فقرات متغير العدالة التعاملية والدرجة الكلية للمتغير.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.845	13. عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام.
0.000	0.457	14. تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة.
0.000	0.343	15. أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير.
0.000	0.324	16. أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي.
0.000	0.569	17. يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى.
0.000	0.845	18. يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوقي الوظيفية.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط سبيرمان بين كل عنصر من عناصر المجال الثالث لمقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمجال معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وهذا يدل على الاتساق الكبير لعناصر المجال الثالث.

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير العدالة التعاملية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.84) و (0.32) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير العدالة التعاملية والدرجة الكلية للمتغير، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير العدالة التعاملية المتغير المستقل الفرعي الثالث في الدراسة.

جدول (10) معاملات الارتباط بين العدالة التقييمية و الدرجة الكلية للمتغير.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.774	19. إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبدله.
0.000	0.764	20. يتم تقييم أدائي بناء على معايير محددة في المستشفى.
0.000	0.713	21. أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى.
0.000	0.253	22. يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة.
0.000	0.597	23. تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة.
0.000	0.872	24. أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقييم الأداء بالمستشفى.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط سبيرمان بين كل عنصر من عناصر المجال الرابع لمقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمجال معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وهذا يدل على الاتساق الكبير لعناصر المجال الرابع .

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس متغير العدالة التقييمية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.25) و (0.87) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع الفقرات التي تقيس متغير العدالة التقييمية والدرجة الكلية للمتغير، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير العدالة التقييمية للمتغير المستقل الفرعي الرابع في الدراسة، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس العدالة التنظيمية المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة.

وبين الجدول الآتي صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي المتغير التابع في

الدراسة:

الجدول (11) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس.

الارتباط		الرضا الوظيفي
مستوى المعنوية	القيمة	

0.000	0.279	1- أوقات الراحة أثناء الدوام في المستشفى.
0.000	0.684	2- ظروف العمل من حيث النظافة والتهوية والإضاءة في المستشفى.
0.000	0.533	3- المعدات والأجهزة والمواد المستخدمة في المستشفى.
0.000	0.464	4- ظروف الأمن والسلامة والإجراءات الوقائية للعاملين والمرضى في المستشفى.
0.000	0.607	5- الاستقرار الذي يوفره لك العمل في المستشفى.
0.000	0.815	6- الشعور بالاطمئنان النفس للاستمرار في العمل.
0.000	0.465	7- حجم المكافأة التي تحصل عليها عند نهاية الخدمة.
0.000	0.390	8- التقدير الذي يمنحه لك الآخرين بسبب هذه الوظيفة.
0.000	0.675	9- تعاون زملائك معك في المستشفى.
0.000	0.787	10- تعامل رئيسك المباشر معك في المستشفى.
0.000	0.694	11- مساعدة رئيسك المباشر عندما تواجهك صعوبات في العمل.
0.000	0.145	12- التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفى.
0.000	0.741	13- كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية.
0.000	0.842	14- تناسب راتبك الشهري مع الجهد الذي تبذله في المستشفى.
0.000	0.712	15- تناسب راتبك الشهري مع المؤهل العلمي الذي تحمله.
0.000	0.462	16- المكافآت والعلاوات السنوية التي تحصل عليها في المستشفى.
0.000	0.783	17- فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى.
0.000	0.936	18- فرص التعلم والتدريب المتاحة لك في المستشفى.
0.000	0.867	19- فرص التمييز والإبداع التي يمنحها لك العمل في المستشفى.
0.000	0.316	20- المكانة الاجتماعية التي يمنحها لك العمل في المستشفى.
0.000	0.571	21- كفاءة عمل رئيس قسمك المباشر في المستشفى.
0.000	0.539	22- وضوح التعليمات التي تصدر من إدارة المستشفى.

0.000	0.589	23- تفويض المسؤولين للاختصاصات المتعلقة بالعمل.
0.000	0.730	24- قدرة إدارة المستشفى على حل مشاكل العاملين.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس الرضا التنظيمي لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.145) و(0.936)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع الفقرات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي والدرجة الكلية الرضا الوظيفي، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي المتغير التابع في الدراسة.

ثانياً: الثبات

يعد اختبار الثبات من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً للتأكد من الاتساق الداخلي لأداة القياس التي تتضمن عدداً من العناصر، ويعد الثبات من المفاهيم الأساسية التي يتعين توافرها في المقياس حتى يكون صالحاً للاستخدام، ويقصد بثبات المقياس الاتساق الداخلي بين عباراته، ولثبات المقياس جانبان الأول هو استقرار المقياس كأن يتم الحصول على ذات النتائج إذا قيس المتغير مرات متتالية، أما الجانب الآخر لثبات المقياس فهو الموضوعية، وهو أن يتم الحصول على ذات الدرجة بصرف النظر عن الشخص الذي يطبق الاختبار أو الذي يصممه، وقد جرى التحقق من ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة كما يأتي:

* الثبات بدلالة الاتساق الداخلي

اعتمدت الباحثة على عينة الدراسة الاستطلاعية في استخراج الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، أن اختبار المصدقية ألفا يعدّ ضعيفاً إذا كان أقل من (60%)، ومقبولاً إذا كان ما بين (60% و 70%)، وجيداً إذا كان ما بين (70% و 80%)، وإذا زاد عن (80%) يُعدّ ممتازاً، وكلما اقترب المقياس من الواحد الصحيح تعدّ النتائج الخاصة بالاختبار أفضل. وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس العدالة التنظيمية (0.906)، كما بلغت قيمة الثبات لمقياس الرضا الوظيفي (0.861)، كما تراوحت قيمة الثبات لإبعاد مقياس العدالة التنظيمية بين (0.695) و(0.897).

كما تم استخراج الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لمقياس العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي (الاستبانة ككل) وكانت قيمته (0.919)، والجدول الآتي يبين قيم ألفا كرونباخ للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

الجدول (12) الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة.

ألفا كرونباخ		
معامل الثبات	معامل الصدق	مجالات الإستبانة
0.919	0.845	1- الإستبانة ككل.
0.906	0.820	2- العدالة التنظيمية.
0.861	0.742	3- الرضا الوظيفي.
0.695	0.483	4- العدالة التوزيعية.
0.828	0.685	5- العدالة الإجرائية.
0.808	0.653	6- العدالة التعاملية.
0.897	0.805	7- العدالة التقييمية.

دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

- وصف متغيرات الدراسة

توصف متغيرات الدراسة في هذا الجزء بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، و الوسيط كما يأتي:

وصف متغير العدالة التنظيمية

تعد العدالة التنظيمية المتغير المستقل الرئيسي في هذه الدراسة، وتتفرع عنها أربعة متغيرات هي (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية، العدالة التقييمية)، جمعت البيانات عنها من عينة الدراسة، عن طريق (24) فقرة من فقرات الاستبيان، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ظهرت نتائج التحليل الوصفي لها بدلالة الوسط الحسابي، والوسيط والأهمية النسبية، للإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الأول: "ما هي درجة العدالة التنظيمية التي تشعر بها العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة؟" كما يأتي:

* المتغير المستقل الفرعي الأول (العدالة التوزيعية)

تم قياس المتغير الفرعي العدالة التوزيعية بست فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والوسيط ومستوى اتجاه عناصر العينة.

الجدول(13)الوسط الحسابي و الوسيط لفقرات متغير العدالة التوزيعية.

الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
لا أدري	3	3.04	1. أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي.
موافق	2	2.19	2. أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى.
موافق	2	2.86	3. واجبات وظيفتي الحالية متناسبة لمؤهلاتي العلمية.
غير موافق	4	4.03	4. راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.
موافق	2	2.56	5. رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة.
موافق	2	2.43	6. متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss).

من الجدول السابق يتضح الآتي:

- تشير الفقرة رقم (1) إلى تقارب عدد المبحوثين الموافقين والمعارضين للفقرة "أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي"، حيث أن مستوى الدلالة كان أكبر من (5%).
- يتضح من الفقرة رقم (2) إلى موافقة المبحوثين على أنهم "يمارسون مسؤولياتهم الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- نستنتج من الفقرة رقم (3) أن المبحوثين موافقين على أن "واجبات وظائفهم الحالية متناسبة لمؤهلاتهم العلمية"، ومما يدل على ذلك هو كون الوسيط لإجابات المبحوثين هو "موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- تدل الفقرة رقم (4) على أن المبحوثين غير موافقين على كون "راتبهم الشهري يلبي احتياجاتهم وطموحاتهم المعيشية"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط لإجابات المبحوثين كان "غير موافق" ومستوى الدلالة كان أقل من (5%).

○ في الفقرة رقم (5) يظهر أن المبحوثين موافقين على أن "رؤساؤهم المباشرين لا يتدخلون في صلاحياتهم إلا عند الضرورة"، ومما يدل على ذلك هو كون الوسيط لإجابات المبحوثين هو "موافق" وأن مستوى الدلالة أقل من (5%).

○ تشير الفقرة رقم (6) إلى موافقة المبحوثين على كون "متطلبات ومهام عملهم تتناسب مع أدائهم"، ومما يؤكد ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "موافق" ومستوى المعنوية كان أقل من (5%).

يتضح من الجدول رقم (13) أن الفقرة التي تنص على أن "راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية" حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.03)، مما يدل على أنه يوجد قصور في رواتب قطاع الصحة، في حين حصلت الفقرة التي تنص على "أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى" حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.19) وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير العدالة التوزيعية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات عناصر عينة الدراسة حول المتغير كانت موافق أي إيجابية، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العدالة التوزيعية (2.85) وبوسيط قدره (2.5) ، مما يؤكد أن اتجاهات عناصر العينة حول متغير العدالة التوزيعية كانت إيجابية، وتغزو الباحثة ذلك إلى إدراك العدالة التوزيعية بدرجة كبيرة من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة في عملهم، يتمثل ذلك في الدرجة العالية التي يطبق بها العناصر الطبية والطبية المساعدة لوائح وقوانين المستشفى، والواجبات الوظيفية المتناسبة مع مؤهلاتهم العلمية، والمتطلبات والمهام التي تتناسب مع أدائهم في العمل، أما عن جانب الرواتب فهي غير كافية في توفير متطلبات الحياة الضرورية مما يؤدي إلى الشعور بعدم الإنصاف بين الراتب وظروف العمل الحالية، وهذا يتطلب من المسؤولين الاهتمام والتركيز على هذا الجانب لمحاولة تغطية العدالة التوزيعية بشكل كامل.

*المتغير الفرعي المستقل الثاني (العدالة الإجرائية)

تم قياس المتغير الفرعي العدالة الإجرائية بست فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والوسيط ومستوى اتجاه عناصر العينة.

الجدول(14)الوسط الحسابي والوسيط لفقرات متغير العدالة الإجرائية.

الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
غير موافق	4	3.56	7. أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المطبقة في المستشفى تتسم بالعدالة.
غير موافق	4	4.04	8. أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء.
لا أدري	3	3.13	9. أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت.
غير موافق	4	3.34	10. يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل.
غير موافق	4	3.78	11. تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات.
موافق	2	2.59	12. يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها.

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss).

- من الجدول السابق يتضح الآتي:
- تشير الفقرة رقم (7) إلى أن المبحوثين غير موافقين للفقرة "أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المستشفى تتسم بالعدالة"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- يتضح من الفقرة (8) إلى أن المبحوثين غير موافقين للفقرة "أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- نستنتج من الفقرة (9) إلى تقارب عدد المبحوثين الموافقين والمعارضين للفقرة "أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت"، حيث أن مستوى الدلالة كان أكبر من 5%.
- تشير الفقرة رقم (10) إلى أن المبحوثين غير موافقين للفقرة "يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).

○ في الفقرة رقم (11) يظهر أن المبحوثين غير موافقين بأن "إدارة المستشفى تحرص على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات"، ومما يدل على ذلك هو كون الوسيط لإجابات المبحوثين هو "غير موافق" وأن مستوى الدلالة أقل من (5%).

○ تشير الفقرة رقم (12) إلى موافقة المبحوثين على الفقرة "يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها"، ومما يؤكد ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "موافق" ومستوى المعنوية كان أقل من (5%).

يتضح من الجدول رقم (14) أن الفقرة التي تنص على أن: "أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء" حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.04)، مما يدل على وجود قصور في تطبيق القرارات بين العناصر الطبية والطبية المساعدة ووضوح جانب المحاباة من قبل إدارة المستشفى، في حين حصلت الفقرة التي تنص على "يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها" حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.59)، مما يدل على أن العناصر الطبية والطبية المساعدة يشعرون بعدالة شرح رؤسائهم لكيفية أداء عملهم، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير العدالة الإجرائية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات عناصر عينة الدراسة حول المتغير كانت سلبية (غير موافق)، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العدالة الإجرائية (3.40) وبوسيط قدره (3.5)، مما يؤكد أن اتجاهات عناصر العينة حول متغير العدالة الإجرائية كانت سلبية (غير موافق)، وتناول الباحثة ذلك إلى وجود خلل وتقصير من قبل القائمين على وضع الإجراءات والسياسات بالمستشفى إما لاتخاذها قرارات عشوائية دون جمع المعلومات الكافية لذلك، أو لأن الإجراءات لم تغير منذ زمن فأصبحت لا تتماشى مع وقتنا الحالي وهذا التطور الكبير الحاصل اليوم في العالم.

*المتغير الفرعي المستقل الثالث (العدالة التعاملية)

تم قياس المتغير الفرعي العدالة التعاملية بست فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والوسيط ومستوى اتجاه عناصر العينة.

الجدول(15) الوسط الحسابي و الوسيط لفقرات متغير العدالة التعاملية

الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
موافق	2	2.79	13. عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام.
غير موافق	4	3.35	14. تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة.
موافق	2	1.78	15. أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير.
موافق	2	2.27	16. أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي.
موافق	2	2.32	17. يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى.
لا أدري	3	2.94	18. يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوقي الوظيفية.

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss)

من الجدول السابق يتضح الآتي :

- تشير الفقرة رقم (13) إلى أن المبحوثين موافقين على " عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- يتضح من الفقرة (14) إلى أن المبحوثين غير موافقين للفقرة "تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- نستنتج من الفقرة (15) إلى أن المبحوثين موافقين على "أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- تشير الفقرة رقم (16) إلى أن المبحوثين موافقين للفقرة "أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).

- في الفقرة رقم (17) يظهر أن المبحوثين موافقين بأن "يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى"، ومما يدل على ذلك هو كون الوسيط لإجابات المبحوثين هو "موافق" وأن مستوى الدلالة أقل من (5%).
- تشير الفقرة رقم (18) إلى تقارب عدد المبحوثين الموافقين والمعارضين للفقرة "يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوقي الوظيفية"، حيث أن مستوى الدلالة كان أكبر من 5%.

يتضح من الجدول رقم (15) أن الفقرة التي تنص على: "تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة" حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.35)، مما يدل على أن إدارة المستشفى غير صريحة بالقدر اللازم مع العناصر الطبية والطبية المساعدة عند مناقشة القرارات المتعلقة بالوظيفة، في حين حصلت الفقرة التي تنص على: "أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير" حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (1.78)، مما يدل على أن العناصر الطبية والطبية المساعدة يقدرون زملائهم، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير العدالة التفاعلية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات عناصر عينة الدراسة حول المتغير كانت إيجابية (موافق)، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العدالة التفاعلية (2.57) ويوسيط قدره (2.5)، مما يؤكد أن اتجاهات عناصر العينة حول متغير العدالة التفاعلية كانت إيجابية (موافق)، وربما يعود ذلك في نظر الباحثة إلى العلاقات الإنسانية الودية والتعامل الراقي من قبل الزملاء فيما بينهم في الوسط نفسه، أما بالنسبة لمناقشة القرارات المتعلقة بالوظيفة فإنه يجب على إدارة المستشفى مناقشتها مع العناصر الطبية والطبية المساعدة بالشكل اللازم ليتم قدر الإمكان الإنصاف في العدالة التفاعلية.

*المتغير الفرعي المستقل الرابع (العدالة التقييمية)

تم قياس المتغير الفرعي العدالة التقييمية بست فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والوسيط ومستوى اتجاه عناصر العينة.

الجدول (16) الوسط الحسابي والوسيط للعدالة التقييمية

ر.م	الفقرة	المتوسط	الوسيط	الاتجاه
19.	إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبذله.	3.54	4	غير موافق
20.	يتم تقييم أدائي بناء على معايير محددة في المستشفى.	3.43	4	غير موافق
21.	أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى.	3.81	4	غير موافق
22.	يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة.	4.29	5	غير موافق تماما
23.	تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة.	2.97	3	لا أدري
24.	أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقويم الأداء بالمستشفى.	3.61	4	غير موافق

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss)

من الجدول السابق يتضح الآتي:

- تشير الفقرة رقم (19) إلى أن المبحوثين غير موافقين للفقرة "إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبذله"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- يتضح من الفقرة رقم (20) إلى أن المبحوثين غير موافقين للفقرة "يتم تقييم أدائي ببناء على معايير محددة في المستشفى"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- نستنتج من الفقرة رقم (21) إلى أن المبحوثين غير موافقين على الفقرة "أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى"، حيث أن مستوى الدلالة كان أقل من (5%)، ومما يؤكد ذلك هو الوسيط للإجابات كان "غير موافق".
- تشير الفقرة رقم (22) إلى أن المبحوثين غير موافقين تماما للفقرة "يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة"، ومما يدل على ذلك هو أن الوسيط للإجابات كان "غير موافق" تماما وأن مستوى الدلالة كان أقل من (5%).
- نستنتج من الفقرة رقم (23) إلى تقارب عدد المبحوثين الموافقين والمعارضين للفقرة "تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة"، حيث أن مستوى الدلالة ترتيب المتغيرات المستقلة الفرعية حسب الأهمية النسبية كان أكبر من (5%).

○ في الفقرة رقم (24) يظهر أن المبحوثين غير موافقين بأن "إدارة المستشفى تحرص على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات"، ومما يدل على ذلك هو كون الوسيط لإجابات المبحوثين هو "غير موافق" وأن مستوى الدلالة أقل من (5%).

يتضح من الجدول رقم (16) أن الفقرة التي تنص على أنه: "يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة" حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.29)، مما يدل على أن العناصر الطبية والطبية المساعدة لا يتم إعلامهم بنتيجة تقييم الأداء كل سنة، في حين حصلت الفقرة التي تنص على أنه "تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة" حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.97)، مما يدل على أن العناصر الطبية والطبية المساعدة لا يحاسبون بعدالة من قبل إدارة المستشفى، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير العدالة التقييمية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات عناصر عينة الدراسة حول المتغير كانت سلبية (غير موافق)، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العدالة التقييمية (3.60) وبوسيط قدره (4)، مما يؤكد أن اتجاهات عناصر العينة حول متغير العدالة التقييمية كانت سلبية (غير موافق)، ويعود ذلك في رأي الباحثة إلى وضوح التقصير في السياسات الموضوعة من إدارة المستشفى للتقييم ومتابعة الأداء، والذي يقودنا إلى أوجه الفشل القائمة حالياً في قطاع الصحة، فعدم تقييم الأداء بناءً على الجهد المبذول، وبناءً على معايير محددة، والقصور في تقديم امتيازات حتى وإن كانت معنوية للأداء الجيد، والخلل في تطبيق معايير التقويم بالأداء في المستشفى، وعدم علم العناصر الطبية والطبية المساعدة بتقييم أدائهم نهاية كل سنة، كل ذلك يؤدي إلى خلل واضح في درجة تطبيق العدالة التقييمية بالمستشفيات قيد الدراسة.

لمعرفة ترتيب المتغيرات المستقلة الفرعية حسب الأهمية النسبية والإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني في الدراسة "ما هي الأهمية النسبية لأبعاد العدالة التنظيمية-العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، عدالة التعاملات، العدالة التقييمية بالمستشفيات قيد الدراسة؟" تم حساب الوسط

الحسابي والوسيط والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية لمعرفة ترتيبها حسب أهميتها النسبية كما في الجدول الآتي:

الجدول (17) يوضح الأهمية النسبية لأبعاد العدالة التنظيمية.

المتغير	الوسط الحسابي	الوسيط	الأهمية النسبية	وجود العدالة التنظيمية
العدالة التقييمية	3.60	4	1	سلبى
العدالة الإجرائية	3.40	3.5	2	سلبى
العدالة التوزيعية	2.85	2.5	3	سلبى
العدالة التعاملية	2.57	2.5	4	سلبى

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول (18) أن متغير العدالة التقييمية كبعد من أبعاد العدالة التنظيمية جاء في المرتبة الأولى من بين المتغيرات المستقلة الفرعية بوسط حسابي بلغ (3.60) ووسيط (4)، يليها متغير العدالة الإجرائية بمتوسط حسابي (3.40) ووسيط (3.5)، يليها متغير العدالة التوزيعية بمتوسط حسابي (2.85) ووسيط (2.5)، وأخيراً متغير العدالة التعاملية بمتوسط حسابي (2.57) ووسيط (2.5).

ويعني ترتيب الأبعاد حسب الأهمية النسبية ترتيب أسباب المشكلة من الأقوى إلى الأضعف أو ترتيب الأسباب الرئيسية إلى الأسباب الفرعية أو الثانوية، وتوضيح قوة العلاقة بين المشكلة والسبب.

وصف متغير الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي المتغير التابع في هذه الدراسة، جمعت البيانات عنه من عينة الدراسة، عن طريق (24) فقرة من فقرات الاستبيان، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ظهرت نتائج التحليل الوصفي له بدلالة الوسط الحسابي، والوسيط، وللإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الثالث "ما مستوى الرضا الوظيفي الذي تشعر به العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة؟" كما يلي:

الجدول (18) الوسط الحسابي والوسيط للمتغير التابع الرضا الوظيفي

ر.م	المتغير	المتوسط	الوسيط	الاتجاه
1	أوقات الراحة أثناء الدوام في المستشفى.	2.99	2	راضي
2	ظروف العمل من حيث النظافة والتهوية و الإضاءة في المستشفى.	3.27	4	غير راضي
3	المعدات والأجهزة والمواد المستخدمة في المستشفى.	3.04	2	راضي
4	ظروف الأمن والسلامة والإجراءات الوقائية للعاملين والمرضى في المستشفى.	4.24	5	غير راضي جدا
5	الاستقرار الذي يوفره لك العمل في المستشفى.	3.52	4	غير راضي
6	الشعور بالاطمئنان النفس للاستمرار في العمل.	3.01	3	لا أدري
7	حجم المكافاة التي تحصل عليها عند نهاية الخدمة.	3.91	4	غير راضي
8	التقدير الذي يمنحه لك الآخرين بسبب هذه الوظيفة.	2.91	2	راضي
9	تعاون زملائك معك في المستشفى.	2.32	2	راضي
10	تعامل رئيسك المباشر معك في المستشفى.	2.41	2	راضي
11	مساعدة رئيسك المباشر عندما تواجهك صعوبات في العمل.	2.61	2	راضي
12	التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفى.	3.83	4	غير راضي
13	كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية.	4.13	5	غير راضي جدا
14	تناسب راتبك الشهري مع الجهد الذي تبذله في المستشفى.	4.03	5	غير راضي جدا
15	تناسب راتبك الشهري مع المؤهل العلمي الذي تحمله.	4.10	4	غير راضي
16	المكافآت والعلاوات السنوية التي تحصل عليها في المستشفى.	4.24	5	غير راضي جدا
17	فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى.	4.48	5	غير راضي جدا
18	فرص التعلم والتدريب المتاحة لك في المستشفى.	4.26	4	غير راضي
19	فرص التمييز والإبداع التي يمنحها لك العمل في المستشفى.	4.46	5	غير راضي جدا
20	المكانة الاجتماعية التي يمنحها لك العمل في المستشفى.	3.51	4	غير راضي
21	كفاءة عمل رئيس قسمك المباشر في المستشفى.	2.84	2	راضي
22	وضوح التعليمات التي تصدر من إدارة المستشفى.	2.93	3	لا أدري
23	تفويض المسؤولين للاختصاصات المتعلقة بالعمل.	3.62	3	لا أدري
24	قدرة إدارة المستشفى على حل مشاكل العاملين	3.95	4	غير راضي

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

تبين من الجدول السابق أن الفقرة التي تنص على "فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى" حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) ووسيط (5)، مما يدل على أن عناصر عينة الدراسة يشعرون بوجود قصور وعدم وجود فرص للترقية والتطوير بالمستشفيات، في حين حصلت الفقرة التي تنص على "تعاون زملائك معك في المستشفى" حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات المتغير التابع الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (2)، مما يدل على أن عناصر العينة يشعرون ببعض التعاون بين الزملاء في مختلف الأقسام بالمستشفيات، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير الرضا الوظيفي بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ شعور عناصر عينة الدراسة بمستوى سلبي (غير راضي) من الرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الرضا الوظيفي (3.56) ووسيط (3.54)، وتدلنا النتائج الموضحة بالجدول أعلاه إلى عدم وجود رضا وظيفي نهائياً عن جانب الرواتب والمكافآت والعلاوات السنوية، وعدم منح فرص للترقية والتطوير، وللتميز والإبداع أيضاً.

3-4: اختبار الفرضيات

لاختبار صحة فرضية الدراسة عند مستوى الثقة (95%) ومستوى الدلالة (0.05) والتي نقبل عندها وجود علاقات بين متغيرات الدراسة من عدمها، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإيجاد القيم المحسوبة لمعاملات كلاً من

معامل ارتباط سيبرمان ومعامل الانحدار البسيط ومستوى التباين للقيمة (F)، ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات وذلك كما يأتي:

- قبول الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).
- رفض الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها
الفرضية الرئيسية

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة", وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة وقوتها بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة ولاختبار صحة هذه الفرضية والفرضيات المنبثقة منها تم حساب معامل ارتباط سيبرمان للرتب بين الرضا الوظيفي وكلا من: (العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية والعدالة التعاملية والعدالة التقييمية), ويوضح الجدول الآتي قيم معامل الارتباط:

الجدول (19) العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي		أبعاد العدالة التنظيمية	ر.م
مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
0.000	0.42	العدالة التوزيعية.	1
0.000	0.42	العدالة الإجرائية.	2

0.000	0.24	العدالة التعاملية.	3
0.000	0.45	العدالة التقييمية.	4

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (طردية متوسطة) بين جميع أبعاد المتغير المستقل الفرعية العدالة التنظيمية والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (0.24) و (0.45) بمستوى معنوية (0.05).

من الجدول أعلاه يتضح أيضاً وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة، حيث أوضحت النتائج:

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة التوزيعية والرضا عن العمل، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لأن مستوى المعنوية كان أقل من (5%).
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة الإجرائية والرضا عن العمل، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لأن مستوى المعنوية كان أقل من (5%).
- وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين العدالة التعاملية والرضا عن العمل، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لأن مستوى المعنوية كان أقل من (5%).
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة التقييمية والرضا عن العمل، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لأن مستوى المعنوية كان أقل من (5%).

الفرضية الفرعية الأولى

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، كما هو مبين بالجدول رقم (20).

الجدول (20) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المصدر	درجات	مجموع	متوسط	قيمة F	مستوى	معامل
--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------

التحديد R ²	دلالة F	المحسوبة	المربعات	المربعات	الحرية	
17.07	0.000	68.17	32.14	32.14	1	الانحدار
			0.47	149.46	317	الخطأ
				181.61	318	المجموع

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

* قيمة (F) الجدولية 3.84 (مصطفى, 2000, 481)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (68.17) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجات حرية (1,317)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير الفرعي (العدالة التوزيعية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (17.07) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل العدالة التوزيعية في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، لذلك فإن المعادلة التي تمثل العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الأول والمتغير التابع تكون على الشكل الآتي:

$$\text{المتغير التابع} = \alpha + \beta \times \text{المتغير المستقل الأول} + \text{الخطأ العشوائي}$$

حيث:

α تمثل قيمة الثابت، و β ميل الخط المستقيم (معامل الانحدار).

الجدول (21) نتائج تحليل الانحدار البسيط
لاختبار أثر العدالة التوزيعية في الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	قيمة المحسوبة	T	مستوى دلالة T
الثابت	2.84	0.04	8.26		
العدالة التوزيعية	0.36				0.000

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

*قيمة (T) الجدولية 1.645 (مصطفى, 2000, 472)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير الفرعي (العدالة التوزيعية)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 2.84 + (0.36 \times \text{العدالة التوزيعية}) + 0.04$$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير الفرعي الأول (العدالة التوزيعية) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (8.26) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجة حرية (318).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة لمدينة مصراتة".

الفرضية الفرعية الثانية

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:

بناءً على ماتم عرضه في الجدول رقم (19) ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، كما هو مبين بالجدول رقم (22).

الجدول (22) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	25.51	25.51	51.83	0.000	14.1
الخطأ	317	156.9	0.49			
المجموع	318	181.61				

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

* قيمة (F) الجدولية 3.84 (مصطفى, 2000, 481)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (51.83) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجات حرية (1,317)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير الفرعي الال(العدالة الإجرائية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (14.1) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير الفرعي الثاني العدالة الإجرائية في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

جدول (23) نتائج تحليل الانحدار البسيط

لاختبار أثر العدالة الإجرائية في الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	2.49			
العدالة الإجرائية	0.36	0.05	7.20	0.000

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

*قيمة (T) الجدولية 1.645 (مصطفى, 2000, 472)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير الفرعي (العدالة الإجرائية)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الرضا الوظيفي} = 2.49 + (0.36 \times \text{العدالة الإجرائية}) + 0.05$$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير الفرعي (العدالة الإجرائية) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، بدلالة قيمة (T) المحسوبة (7.20) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجة حرية (318).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثانية يتم قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

الفرضية الفرعية الثالثة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التعاملية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين العدالة التعاملية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:

بناءً على ماتم عرضه في الجدول رقم (19) ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، كما هو مبين بالجدول رقم (24).

الجدول (24) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	15.93	15.93	30.48	0.000	8.8
الخطأ	317	165.67	0.523			
المجموع	318	181.61				

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

* قيمة (F) الجدولية 3.84 (مصطفى, 2000, 481)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (30.48) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجات حرية (1,317)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي ال(العدالة التعاملية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (8.8) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية

مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل الفرعي الثالث العدالة التعاملية في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (25) نتائج تحليل الانحدار البسيط
لاختبار أثر العدالة التعاملية في الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	3.25			
العدالة التعاملية	0.21	0.038	5.52	0.000

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

*قيمة (T) الجدولية 1.645 (مصطفى، 2000، 472)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثالث (العدالة التعاملية)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:
الرضا الوظيفي = $3.25 + (0.21 \times \text{العدالة التعاملية}) + 0.038$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الثالث (العدالة التعاملية) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، بدلالة قيمة (T) المحسوبة (5.25) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجة حرية (318).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثالثة يتم قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التعاملية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

الفرضية الفرعية الرابعة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التقييمية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين العدالة التقييمية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:

بناءً على ماتم عرضه في الجدول رقم (19) ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، كما هو مبين بالجدول رقم (26).

الجدول (26) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R ²
الانحدار	1	24.06	24.06	48.41	0.000	13.2
الخطأ	317	157.54	0.49			
المجموع	318	181.61				

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

* قيمة (F) الجدولية 3.84 (مصطفى، 2000، 481)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (48.41) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجات حرية (1,317)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الـ (العدالة التقييمية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (13.2) من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل الفرعي الرابع العدالة التقييمية في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (27) نتائج تحليل الانحدار البسيط
لاختبار أثر العدالة التقييمية في الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الثابت	2.79	0.039	6.96	0.000
العدالة التقييمية	0.27			

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

*قيمة (T) الجدولية 1.645 (مصطفى، 2000، 472)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الرابع (العدالة التقييمية)، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:
الرضا الوظيفي = $2.79 + (0.27 \times \text{العدالة التقييمية}) + 0.039$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الرابع (العدالة التقييمية) في المتغير التابع الرضا الوظيفي، بدلالة قيمة (T) المحسوبة (6.96) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05) ودرجة حرية (318).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الرابعة يتم قبول الفرضية التي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التقييمية والرضا الوظيفي في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

الفرضية الرئيسية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة الوظيفية، العمر، نوع الوظيفة).

تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية من خلال اختبار مان وتني واختبار كروكسيل لاختبار مستوى الفروق كما يأتي:

1- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الجنس".

الجدول (28) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في درجة

العدالة التنظيمية لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
ذكر	233	3.116	0.403
أنثى	86	3.097	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية الفرعية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.403) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الجنس تعزى لمتغير الجنس".

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول (29) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في درجة

العدالة التنظيمية لمتغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
أعزب	269	3.160	0.001
متزوج	50	2.843	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية الفرعية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.001) وهي أصغر من مستوى

الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

3- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير نوع الوظيفة".

الجدول (30) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في درجة

العدالة التنظيمية لمتغير نوع الوظيفة.

نوع الوظيفة	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
طبيب	134	3.431	0.000
فني مساعد	185	2.879	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية الفرعية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير نوع الوظيفة".

4- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

الجدول (31) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في درجة

العدالة التنظيمية لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
بكالوريوس	308	3.214	0.118
ماجستير	11	2.909	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.118) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

5- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير العمر".

الجدول (32) نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في درجة العدالة التنظيمية لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	العمر
0.001	3.3021	240	20 إلى أقل من 30.
	2.871	62	30 إلى أقل من 40.
	3.029	17	40 إلى أقل من 50.

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار كروكسيل لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير العمر".

6- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

الجدول (33) نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في درجة العدالة التنظيمية لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	سنوات الخبرة
0.000	3.353	235	0 إلى أقل من 5.
	2.685	65	5 إلى أقل من 15.
	3.132	19	15 فأكثر.

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار كروكسيل لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

الفرضية الرئيسية الثالثة

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة الوظيفية، العمر، نوع الوظيفة)"

تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية من خلال اختبار مان وتني واختبار كروكسيل لاختبار مستوى الفروق كما موضح بالجدول الآتي:

1- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الجنس".

الجدول (34) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
ذكر.	233	3.623	0.083
أنثى.	86	3.261	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية الفرعية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.083) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الجنس".

2- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

الجدول (35) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
أعزب .	269	3.556	0.000
متزوج.	50	3.357	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية الفرعية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

3- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير نوع الوظيفة".

الجدول (36) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى

الرضا الوظيفي لمتغير نوع الوظيفة.

نوع الوظيفة	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
طبيب.	134	3.755	0.000
فني مساعد.	185	3.359	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية الفرعية استخدمت الباحثة اختبار مان وتني لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير نوع الوظيفة".

4- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

الجدول (37) نتائج مان وتني لاختبار الفروق في مستوى

الرضا الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
بكالوريوس.	308	3.794	0.336
ماجستير.	11	4.000	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار مان وتي لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.336) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

5- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير العمر".

الجدول (38) نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير العمر.

العمر	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
20 إلى أقل من 30.	240	3.856	0.001
30 إلى أقل من 40.	62	3.734	
40 إلى أقل من 50.	17	3.265	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار كروكسيل لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير العمر".

6- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

الجدول (39) نتائج كروكسيل لاختبار الفروق في مستوى العدالة التنظيمية لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	مستوى الدلالة
0 إلى أقل من 5.	235	3.866	0.000
5 إلى أقل من 15.	65	3.662	
15 فأكثر.	19	3.474	

المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار كروكسيل لاختبار مستوى الفروق ونلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية".

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

1-4: النتائج

2-4: التوصيات

4 - 1: النتائج

حاولت هذه الدراسة التعرف على العلاقة التي تربط العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة لمدينة مصراتة، و بعد إتمام عملية التحليل الإحصائي للبيانات الواردة في استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة، فقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المستنبطة من واقع تلك البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة التي تسعى الباحثة من خلالها إلى طرح بعض الحلول لمعالجة المشكلة التي تواجه تلك المستشفيات نوردها في النقاط التالية:

1. إن هناك علاقة بين وجود حالة عدم رضا وظيفي ومستوى العدالة التنظيمية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة.
2. ترتيب أبعاد العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي حسب أهميتها النسبية من الأعلى إلى الأقل على التوالي كآتي:(العدالة التقييمية، العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، العدالة التعاملية).
3. وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي.
4. وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي.
5. وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين العدالة التعاملية والرضا الوظيفي.
6. وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين العدالة التقييمية والرضا الوظيفي.
7. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية الآتية:(الحالة الاجتماعية، نوع الوظيفة، العمر، سنوات الخبرة).
8. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة العدالة التنظيمية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية الآتية:(الجنس، المؤهل العلمي).
9. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية الآتية:(الحالة الاجتماعية، نوع الوظيفة، العمر، سنوات الخبرة).

10. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للخصائص

الشخصية والوظيفية الآتية (الجنس, المؤهل العلمي).

4-2: التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن صياغة مجموعة من التوصيات تتمثل

في:

4. ضرورة الاهتمام بتنمية إحساس العناصر الطبية والطبية المساعدة بالعدالة التنظيمية وذلك نظراً لارتباطها بالعديد من السلوكيات في العمل, وخصوصاً الرضا الوظيفي.
5. الاهتمام بالإجراءات, والقرارات الإدارية التي يتم تطبيقها في المستشفيات, وإعلام العناصر الطبية والطبية المساعدة بالقرارات التي يتم اتخاذها بشأنهم.
6. يجب الاهتمام بتقييم الأداء من قِبل إدارة المستشفى بناءً على معايير محددة تكون لدى كل عنصر نسخة منها, أو تكون معلقة على جدار المبنى في المستشفيات.
7. يجب إعلام العناصر الطبية والطبية المساعدة بنتيجة تقييم الأداء نهاية كل سنة.
8. الاهتمام بمناقشة القرارات المتعلقة بالعناصر الطبية والطبية المساعدة بمنتهى الصراحة, والأخذ بعين الاعتبار جميع حقوقهم الوظيفية والاتفاق بشأنها مع رؤساء الأقسام.
9. العمل على زيادة الرواتب الشهرية وبعادلة تامة مع ما تقوم به العناصر الطبية والطبية المساعدة من عمل, فمعظمهم يشكون من عدم تلبية رواتبهم مع احتياجاتهم, وطموحاتهم, وبمجهوداتهم المبذولة, وبالذوام في المستشفيات.
10. ضرورة توفير ظروف عمل مناسبة, من حيث النظافة والتهوية والإضاءة بالمستشفيات, وظروف الأمن والسلامة, والعمل على زيادة الإجراءات الوقائية للعناصر الطبية والطبية المساعدة والمرضى على حد سواء بالمستشفيات.
11. توفير الاستقرار الوظيفي عند العمل بالمستشفيات, وتوضيح حجم المكافأة التي يحصل عليها العناصر الطبية والطبية المساعدة عند نهاية الخدمة.

12. مراعاة التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفيات, من أجل سهولة تنفيذ الأعمال من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة, وبأسرع وقت ممكن, وبالكيفية المطلوبة.
13. منح فرص للتطوير والترقية, وعقد دورات تدريبية لكافة العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفيات لزيادة فرص التميز والإبداع.
14. يجب على إدارات المستشفيات معرفة كيفية التعامل مع مشاكل العناصر الطبية والطبية المساعدة, للقدرة على حلها, وتوفير الرضا الوظيفي اللازم لهم.
15. هناك قصور كبير في الدراسات السلوكية في القطاع الصحي الليبي خصوصاً, والعربي عموماً, لذلك يجب إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية وأغلب السلوكيات داخل البيئة الليبية, لزيادة إثراء المكتبة بهذه الدراسات, والتغلب على أغلب مشاكل القطاع الصحي الخاص به.

آفاق مستقبلية للبحث:

كشفت الدراسة عن عدة أفكار يمكن أن تصلح لبحوث مستقبلية مقترحة منها:

- دراسة علاقة العدالة التقييمية بجميع المواضيع السلوكية كالاتزام التنظيمي, والصراع التنظيمي, والأنماط القيادية... إلخ, فقد كان جانب القصور الكبير في العدالة التقييمية, مما يعني ضرورة دراسة التقييم والتركيز عليه في الدراسات المستقبلية.

والله ولي التوفيق...

المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب

1. القرآن الكريم

2. برنوطي, سعاد نائف, 2007, إدارة الموارد البشرية, الطبعة الثالثة, دار وائل للنشر والتوزيع, الأردن, عمّان.

3. جودة, محفوظ أحمد, 2010, إدارة الموارد البشرية, الطبعة الأولى, دار وائل للنشر والتوزيع, عمّان.

4. زايد, عادل محمد, 2006, العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة, مصر.

5. الزعبي, مروان طاهر, 2011, الرضا الوظيفي, الطبعة الأولى, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمّان.

6. سلطان, محمد, 2002, السلوك الإنساني في المنظمات, دار الجامعة الجديدة للنشر, الاسكندرية.

7. سلطان, محمد, 2008, السلوك الإنساني في المنظمات, دار الجامعة للنشر, الإسكندرية.

الشرابدة, سالم تيسير, 2008, الرضا الوظيفي, الطبعة الأولى, دار صفا للنشر والتوزيع, عمّان.

8. الصيرفي, محمد عبد الفتاح, 2007, بحوث إدارية محكمة, الطبعة الأولى, دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر, الاسكندرية.

9. العامري, صالح مهدي, والغالبي, طاهر محسن, 2011, الإدارة والأعمال, الطبعة الثالثة, دار وائل للنشر والتوزيع, عمّان.

10. الفريجات, خضير كاظم, وآخرون, 2009, **السلوك التنظيمي**, مفاهيم عامة, دار إثراء للنشر والتوزيع, عمّان.
11. محمود, علاء الدين عبدالغني, 2011, **إدارة المنظمات**, الطبعة الأولى, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمّان.
12. مصطفى, عبدالحفيظ محمد, 2000, **الاستدلال الإحصائي نظرية التقدير**, مجموعة النيل العربية, القاهرة.
13. المغربي, كامل محمد, 1993, **السلوك التنظيمي**, الطبعة الأولى, دار الفكر للنشر والتوزيع, عمّان.

المجلات والدوريات

1. الأفندي, إسماعيل محمد, 2012, **عوامل الرضا الوظيفي و تطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم**, منشورات جامعة القدس المفتوحة, بيت لحم.
2. البشاشة, سامر عبدالمجيد, 2008, **أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات الأردنية: دراسة ميدانية**, **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**, المجلد 4, العدد 4, ص-ص 427-460.
3. حجاج, خليل, 2007, **تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء و الرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة**, **مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية**, جامعة الأزهر, غزة, ص-ص 95-118.
4. حسين, حسين وليد, حسن, منى عبدالستار, 2014, **الذكاء الشعوري للعاملين وعلاقته برضاهم الوظيفي**, **مجلة أهل البيت**, الإصدار 15, المجلد 1, ص-ص 307-336.
5. الخشروم, محمد مصطفى, 2010, **دور عدالة التعاملات في تخفيف ضغوط صراع الدور**, **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**, العدد الثاني, المجلد 26, ص-ص 307-329.
6. الخفاجي, حاكم جبوري, 2012, **التأثير التفاعلي و الثقة التنظيمية و انعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل**, **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**, العدد 3, المجلد 14, ص-ص 8-35.

7. خليفة, محمد عبداللطيف, 1997, محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة: دراسة تحليلية في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة, *المجلة العربية للعلوم الإدارية*, المجلد (5), العدد (1) ص-ص 65-83.
8. خليل, جواد محمد, وشرير, عزيز عبدالله, 2008, الرضا الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين, *مجلة الجامعة الإسلامية*, المجلد السادس عشر, العدد الأول, ص-ص 683-711.
9. الدليمي, انتصار عباس, المدور, آلاء عبد الكريم, 2012, أثر التوازن التنظيمي في الرضا الوظيفي في ظل العدالة التنظيمية, *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*, العدد 4, المجلد 14, ص-ص 43-65.
10. زايد, عادل محمد, 1995, تحليل العلاقة بين أساليب مراقبة الأداء الوظيفي و إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية, *المجلة العربية للعلوم الإدارية*, العدد 2, المجلد 2, ص-ص 269-298.
11. السعود, راتب, سلطان, سوزان, 2009, درجة العدالة التنظيمية لدى رساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها, *مجلة جامعة دمشق*, العدد 1+2, المجلد 25, ص-ص 19-229.
12. السكر, عبد الكريم, 2012, أثر قواعد العدالة التوزيعية في زيادة الولاء التنظيمي, *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*, المجلد 8, العدد 3, ص-ص 520-549.
13. السكر, عبد الكريم, 2012, أثر القواعد التوزيعية في زيادة الولاء التنظيمي من وجهة نظر المديرين في الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية, *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*, العدد 3, المجلد 8, ص-ص 520-549.
14. السكر, عبدالكريم, 2013, أثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي دراسة تحليلية لأراء المديرين في الوزارات الأردنية, كلية الأعمال, الجامعة الأردنية, *مجلة دراسات العلوم الإدارية*, المجلد 40, العدد 1, ص-ص 35-56.
15. شطناوي, نواف موسى, العقلة, ريما محمود, 2013, العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك و علاقتها بأداء أعضاء هيئة التدريس فيها و سبل تحسينها, *مجلة العلوم التربوية و النفسية*, المجلد 14, العدد 4, ص-ص 69-101.

16. سلمان, منى رسول, 2011, الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي, دراسات نفسية, العدد الخامس عشر, ص-ص 59-78.
17. صديق, محمد جلال, 2004, أثر إدراك العدالة التنظيمية على فعالية فرق العمل, مجلة البحوث التجارية, كلية التجارة, جامعة الزقازيق.
18. عباس, جرجيس عمير, يونس, مثنى وعد الله, 2010, الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي, مجلة تنمية الرافيدين, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الموصل, المجلد 32, العدد 97, ص-ص 225-243.
19. عبدالله, أنيس أحمد, وآخرون, 2008, العدالة الإجرائية و أثرها على سلوك المواطنة التنظيمية, مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية, العدد 12, المجلد 4, ص-ص 9-31.
20. عبود, علي سكر, 2012, العدالة التنظيمية و تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية على عينة من المعلمين و المدرسين في مركز محافظة الديوانية, مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية, العدد 4, المجلد 14, ص-ص 66-81.
21. العبيدي, نماء جواد, 2012, أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي, مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية, العدد 24, المجلد 8, ص-ص 84-107.
22. عزيز, رياض ضياء, 2013, المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي, مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية, العدد 1, المجلد 3, ص-ص 37-74.
23. العطوي, عامر علي, 2007, أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي, مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية, العدد الأول, المجلد العاشر.
24. العطوي, عامر علي, 2007, العدالة التنظيمية و الدمج التنظيمي و دورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف, الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية, جامعة القادسية, السنة السابعة, العدد الواحد والعشرون, ص-ص 167-187.
25. علوان, قاسم نايف, 2007, تأثير العدالة التنظيمية على انتشار الفساد الإداري, مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير, العدد (7), ص-ص 57-82.
26. الفهداوي, فهمي خليفة صالح, القطاونة, نشأت أحمد, 2004, تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية, المجلة العربية للإدارة, م24(2ع), ص-ص 1-52.

27. محمد, وفاء أحمد, 2009, أثر الرضا الوظيفي في تحليل و تصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد, مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية, العدد التاسع عشر.
28. المحمود, سعد فاضل, 2010, انعكاسات تبني المنهج الديمقراطي في صنع القرارات على إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الموصل, مجلة تنمية الرافدين, المجلد 32, العدد 98, ص-ص 247-261.

البحوث والرسائل العلمية

1. أبوجديع, فاروق, 2010, العلاقة بين الرضا و الأداء الوظيفي, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم إدارة الأعمال, دمشق .
2. أبوندا, سامية خميس, 2007, الالتزام التنظيمي وعلاقته بالشعور بالعدالة التنظيمية, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم إدارة الأعمال, الجامعة الإسلامية, غزة.
3. البشري, أسامة بن سليم, 2013, درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الملك عبدالعزيز لمهارات الاتصال و علاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.
4. البكار, أماني يوسف, 2012, مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها مديروا المدارس الثانوية العامة في محافظة عمان و علاقته بمستوى الثقة التنظيمية في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة الشرق الأوسط.
5. اسكندر, ساجدة مراد, مولى, سعد أحمد, 2014, العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية وعلاقتها بالشعور بالإحباط من وجهة نظر المعلمين والمعلمات, دراسة غير منشورة, قسم علم النفس, كلية الآداب, جامعة المستنصرية.
6. حامد, سعيد شعبان, 2006, أثر علاقة الفرد برئيسه و إدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمي, بحث مقدم لكلية التجارة, جامعة الأزهر, مصر.
7. الحميدي, منال بنت حسين, 2012, العدالة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية و علاقتها بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمعلمات بمحافظة جدة, اطروحة دكتوراه غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.

8. حواس ,أميرة محمد, 2003, أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة القاهرة, مصر.
9. حويحي, مروان أحمد, 2008, أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية, غزة.
10. الحيايي, سندية مروان, 2005, تقانة المعلومات الصحية وانعكاساتها في الرضا الوظيفي, دراسة لأراء عينة من مستخدمي التقانات الصحية في مستشفى ابن سينا والخنساء التعليمين, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الموصل, العراق.
11. الخيري, حسن بن حسين, 2008, الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم علم النفس, كلية التربية, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.
12. دويدار, محمود محمد, 2011, أثر إدراك العدالة التنظيمية على الأداء السياقي للعاملين في هيئة ميناء دمياط, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم إدارة الأعمال, المعهد العالي لتكنولوجيا إدارة المنشآت الصناعية, بلقاس, مصر.
13. الروقي, عبدالله بن عايش, 2012, الأنماط القيادية لديرى المدارس وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.
14. الزهراني, محمد علي, 2013, العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية و علاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين في محافظة المخاوة, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.
15. شاهين, ماجد إبراهيم, 2010, مدى فاعلية و عدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية و أثره على الأداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية, رسالة ماجستير في إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة الإسلامية بغزة.

16. الشك، خالد الهاشمي، 2007، العدالة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تحليلية على جامعة المرقب "الإدارة العامة"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.

17. الشمري، سالم عواد، 2009، الرضا الوظيفي لدى العاملين و أثره على الأداء الوظيفي، ملتقى البحث العلمي، كلية الاقتصاد و الإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

18. الشهري، محمد بن محمد، 2014، مستوى العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة جدة و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى المعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

19. علي، حيدر حمودي، 2012، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاختراب الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.

20. العواجين، أكثم ماجد، 2013، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، قسم إداة الأعمال، عمان.

21. غواش، هبة سلامة، 2008، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولولر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

22. فرج، شذى بنت إبراهيم، 2013، العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة منطقة مكة المكرمة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

23. فلمبان، إيناس فؤاد، 2008، الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية.

24. القحطاني، يحيى بن سعيد، 2013، معوقات الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام بمحافظة الطائف وطرق التغلب عليها كما يراها المعلمون و المديرون، رسالة ماجستير

غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.

25. القرشي, تركي بن محمد, 2014, مستوى تطبيق اللامركزية في مدارس التعليم العام بالعاصمة المقدسة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين من وجهة نظرهم, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم الإدارة التربوية و التخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.

26. القشطي, الهادي علي, 2003, علاقة الضغط الوظيفي بالرضا و الأداء الوظيفي, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم الإدارة والتنظيم, أكاديمية الدراسات العليا, طرابلس.

27. قنديل, محمد عطية, 2012, العلاقة بين العدالة التنظيمية و السلوكيات الأخلاقية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة المنصورة, كلية التجارة, قسم إدارة الأعمال.

28. محمد, شذا لطفى, 2012, درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية, رسالة ماجستير غير منشورة, بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس, فلسطين.

29. المحمود, سعد فاضل, 2007, العلاقة بين الأبعاد المنظمة وخصائص المنظمة الديمقراطية و انعكاساتها على ممارسة الإدارة الذاتية, اطروحة دكتوراه غير منشورة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الموصل.

30. المشيخي, أحمد بن سعيد, 2012, الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية و التعليم بمحافظة ظفار, رسالة ماجستير غير منشورة, قسم التربية والدراسات الإنسانية, كلية العلوم والآداب, جامعة نزوى, سلطنة عمان.

31. معاش, خميسة الأخضر, 2009, القيم الأخلاقية في الأديان السماوية العدل – أنموذجاً. دراسة تحليلية مقارنة, رسالة ماجستير غير منشورة, أكاديمية الدراسات العليا, طرابلس.

32. المنتصر, وليد علي, 2010, الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي, رسالة ماجستير غير منشورة, مدرسة العلوم الإدارية والمالية, أكاديمية الدراسات العليا, طرابلس.

33. الناعبي, ناصر بن حمدان, 2010, الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية العلوم والآداب, جامعة نزوى.

34. يوسف، محمد الحسن، 2010، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، مكة المكرمة.

النشرات والمؤتمرات والتقارير

1. التقرير الإحصائي السنوي لقطاع الصحة 2010، 2012، مركز المعلومات والتوثيق، وزارة الصحة.

شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

- 1.. <http://libback.uqu.edu.sa:81/ArcMateViewer/viewer.aspx?fl=futxt/12719.pdf> , 20/4/2014, 10:15 pm.
- 2.. <http://forum.al-qma.com/t768182.html>, 20/4/214, 10:45 pm.
3. <http://libback.uqu.edu.sa:81/ArcMateViewer/viewer.aspx?fl=futxt/115084.pdf>, 19/4/2014, 10:25 pm.

المراجع باللغة الانجليزية

Periodicals':

1. Cole .M.S,et al,2010,"Organizational Justice and Individuals' Withdrawal : Unlocking the Influence of Emotional Exhaustion" **Journal of Management Studies**.
2. Gauri S.Rai, 2013, Impact of organizational justice on satisfaction, commitment and turnover intention: Can fair treatment by organization make a difference in their workers attitudes and behaviors, **International journal of human sciences**, vol:10,issue:2,p.p261-280.
3. Greenbery, J., 1998, Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow, **Journal of management**, 16: 399-432.

4. Huseman, R. C., Hatfield J. D., 1985, Test for individual perceptions job equity: Some preliminary findings. **Perceptual and Major Skills**, 61:10,p.p1055-1064.
5. Karriker & Williams.M, 2009, The organizational justice and the organizational citizenship behavior : An Antecedent Multifoci Model, **journal of management**, vo1.35,No 1,p.p:112-135.
6. Leventhal, G. S., 1980, What should be done with equity theory: In K. J.greenberg and R. H. Wills (Eds), Social exchange: **Advances in theory and research**, New York: planum: 27-55.

Internet:

1. Ortiz,L, 1999, A comprehensive literature review of organizational justice and organizational citizenship behavior : Is therer a connection to international business and cross cultural research? Available online, 22/5/2013, 11:45a.m
- 2.<http://www.sba.uca.edu/Docs/proceedingsIII/99sri159.htm>, 10/7/2014, 8:30pm.

الملاحق

الملحق رقم (1)
قائمة بأسماء المحكمين

قائمة بأسماء المحكمين الأكاديميين

الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	جهة العمل
د.مفتاح أبو شحمة	محاضر	تقنية أسنان	كلية التقنية الطبية / مصراتة
د.يوسف القطيط	أستاذ مساعد	إدارة صحية	كلية التقنية الطبية / مصراتة
أ.يونس الزيداني	مساعد محاضر	إدارة صحية	كلية التقنية الطبية / مصراتة
د.محمد الأعمى	محاضر	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد/ الجامعة الأسمرية
د.نبيل الجعيدي	محاضر	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد/ جامعة مصراتة
د.علي المحجوب	محاضر	إدارة أعمال	كلية الاقتصاد/ جامعة مصراتة
د.عدنان إحميدة	محاضر	تقنية أسنان	كلية التقنية الطبية/ مصراتة
أ.مريم الزملي	مساعد محاضر	لغة عربية	كلية التربية/ جامعة مصراتة
أ.الصادق بالحاج	مساعد محاضر	إحصاء	كلية العلوم / جامعة مصراتة
د.أحمد حسنين	محاضر	إحصاء	كلية التربية/ جامعة مصراتة
المعلمة مسعودة عصمان	ليسانس	لغة عربية	مدرسة شهداء السبت
أنعيمة محمد بالراس علي	ماجستير	لغة عربية	مدرسة رابعة العدوية

الملحق رقم (2)
استمارة الاستبيان

ملحق (2) استمارة الاستبيان

الأكاديمية الليبية/ فرع مصراتة

مدرسة العلوم الإدارية والمالية

قسم الإدارة الصحية

السادة العناصر الطبية والطبية المساعدة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإعداد رسالة ماجستير بعنوان:

"العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعناصر الطبية والطبية المساعدة - دراسة ميدانية بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

نظراً لأهمية رأيكم في هذه الرسالة والتي نتمنى أن تسهم - بإذن الله - في دعم وتطوير الخدمات التي يقدمها قطاع الصحة في ليبيا عامة، وفي مدينة مصراتة خاصة، نأمل منكم التعاون معنا في استفتاء الأسئلة الواردة في الاستبيان الذي بين أيديكم بكل دقة، ونود أن نؤكد لكم أن البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة، وسيقتصر استخدامها على أغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا جزيل الشكر

وفائق التقدير والاحترام وبالله التوفيق.

الباحثة/ سهام إبراهيم شنيش

الأكاديمية الليبية/ فرع مصراتة

البريد الإلكتروني / Healthy.mangment.2014@gmail.com

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- الجنس ذكر أنثى
- العمر من 20 إلى أقل من 30 من 30 إلى أقل من 40
- من 40 إلى أقل من 50 من 50 سنة فأكثر
- الحالة الاجتماعية أعزب متزوج
- نوع الوظيفة عنصر طبي (طبيب) عنصر طبي مساعد(فني مساعد)
- المؤهل العلمي دبلوم متوسط دبلوم عالي بكالوريوس دكتوراه
- سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: مقياس العدالة التنظيمية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس شعورك تجاه العدالة التنظيمية التي تشعر بها في المستشفى، نرجو منكم قراءة العبارة جيداً، ووضع علامة (√) في الخانة التي تتفق مع رأيك.

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق تماماً
1	أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي.					
2	أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى.					
3	واجبات وظيفتي الحالية مناسبة لمؤهلاتي العلمية.					
4	راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية.					
5	رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة.					
6	متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.					
7	أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المستشفى تنسم بالعدالة.					
8	أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في					

					المستشفى بدون استثناء.
9					أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على مكافآت.
10					يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل.
11					تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات.
12					يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها.
13					عندما تتخذ إدارة المستشفى قراراً يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام.
م					العبارة
14					تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة.
15					اعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير.
16					أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي.
17					يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى.
18					يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوقي الوظيفية.
19					إدارة المستشفى تقيم أدائي بناءً على الجهد الذي أبذله.
20					يتم تقييم أدائي بناءً على معايير محددة في المستشفى.
21					أحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى.
22					يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة.
23					تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة.
24					أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقييم الأداء بالمستشفى.

الجزء الثالث: مقياس الرضا الوظيفي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس درجة رضاك أو عدم رضاك عن الوظيفة تشغلها حالياً في المستشفى، نرجو منكم قراءة العبارة جيداً، ووضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن رأيك الشخصي بدقة.

م	العبارة	ماهي درجة رضاك عن:	راض جداً	راض	لا أدري	غير راضي	غير راض جداً
1	أوقات الراحة أثناء الدوام في المستشفى.						
2	ظروف العمل من حيث النظافة والتهوية والإضاءة في المستشفى.						
3	المعدات والأجهزة والمواد المستخدمة في المستشفى.						
4	ظروف الأمن والسلامة والإجراءات الوقائية للعاملين و المرضى في المستشفى.						
5	الاستقرار الذي يوفره لك العمل في المستشفى.						
6	الشعور بالأطمئنان النفسي للاستمرار في العمل.						
7	حجم المكافأة التي تحصل عليها عند نهاية الخدمة.						

					التقدير الذي يمنحه لك الآخرين بسبب هذه الوظيفة.	8
					تعاون زملائك معك في المستشفى.	9
					تعامل رئيسك المباشر معك في المستشفى.	10
					مساعدة رئيسك المباشر عندما تواجهك صعوبات في العمل.	11
					التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفى.	12
					كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية.	13
					تناسب راتبك الشهري مع الجهد الذي تبذله في المستشفى.	14
					تناسب راتبك الشهري مع المؤهل العلمي الذي تحمله.	15
					المكافآت والعلاوات السنوية التي تحصل عليها في المستشفى.	16
					العبارة ماهي درجة رضاك عن:	م
راض جداً	راض	لا أدري	غير راضي	غير راض جداً	فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى.	17
					فرص التعلم والتدريب المتاحة لك في المستشفى.	18
					فرص التميز والإبداع التي يمنحها لك العمل في المستشفى.	19
					المكانة الاجتماعية التي يمنحها لك العمل في المستشفى.	20
					كفاءة عمل رئيس قسمك المباشر في المستشفى.	21
					وضوح التعليمات التي تصدر من إدارة المستشفى.	22
					تفويض المسؤولين للاختصاصات المتعلقة بالعمل.	23
					قدرة إدارة المستشفى على حل مشاكل العاملين.	24

شكراً لتعاونكم الجاد معنا

ملحق رقم (3)

جدول (Krejcie and Morgan (1970)
لتحديد حجم العينة

جدول (1970) Krejcie and Morgan
لتحديد حجم العينة

حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع
317	1800	201	420	103	140	10	10
320	1900	205	440	108	150	14	15
322	2000	210	460	113	160	19	20
327	2200	214	480	118	170	24	25
331	2400	217	500	123	180	28	30
335	2600	226	550	127	190	32	35
338	2800	234	600	132	200	36	40
341	3000	242	650	135	210	40	45
346	3500	248	700	140	220	44	50
351	4000	254	750	144	230	48	55
354	4500	260	800	148	240	52	60
357	5000	265	850	152	250	56	65
361	6000	269	900	155	260	59	70
364	7000	274	950	159	270	63	75
367	8000	278	1000	162	280	66	80
368	9000	285	1100	165	290	70	85
370	10000	291	1200	169	300	73	90
375	15000	297	1300	175	320	76	95
377	20000	302	1400	181	340	80	100
379	30000	306	1500	186	360	86	110

380	40000	310	1600	191	380	92	120
381	50000	313	1700	196	400	97	130
382	75000						
384	100000						

ملحق رقم (4)
نتائج التحليل الإحصائي

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس لة التوزيعية والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.511	25. أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي .
0.000	0.543	26. أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى .
0.000	0.485	27. واجبات وظيفتي الحالية متناسبة لمؤهلاتي العلمية .
0.000	0.357	28. راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية .
0.000	0.587	29. رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة .
0.000	0.509	30. متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة الإجرائية والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.550	1. أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المطبقة في المستشفى تتسم بالعدالة .
0.000	0.591	2. أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء .
0.000	0.331	3. أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت .
0.000	0.715	4. يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل .
0.000	0.602	5. تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات .
0.000	0.546	6. يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التعاملية والدرجة الكلية للمقياس		
---	--	--

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.845	1. عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام .
0.000	0.457	2. تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة .
0.000	0.343	3. أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير .
0.000	0.324	4. أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي .
0.000	0.569	5. يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الاحبابي الذي تقوم به في المستشفى .
0.000	0.845	6. يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوق الوظيفية .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التقييمية والدرجة الكلية للمقياس

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.774	1. إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبذله .
0.000	0.764	2. يتم تقييم أدائي ببناء على معايير محددة في المستشفى .
0.000	0.713	3. أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى .
0.000	0.253	4. يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة .
0.000	0.597	5. تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة .
0.000	0.872	6. أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقويم الأداء بالمستشفى .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس ظروف العمل والدرجة الكلية للمقياس

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.279	25- أوقات الراحة أثناء الدوام في المستشفى .
0.000	0.684	26- ظروف العمل من حيث النظافة والتهوية والإضاءة في المستشفى .
0.000	0.533	27- المعدات والأجهزة والمواد المستخدمة في المستشفى .
0.000	0.464	28- ظروف الأمن والسلامة والإجراءات الوقائية للعاملين والمرضى في المستشفى .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الاستقرار الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.607	1- الاستقرار الذي يوفره لك العمل في المستشفى .
0.000	0.815	2- الشعور بالأطمئنان النفس للاستمرار في العمل .
0.000	0.465	3- حجم المكافأة التي تحصل عليها عند نهاية الخدمة .
0.000	0.390	4- التقدير الذي يمنحه لك الآخرين بسبب هذه الوصية .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العلاقات في العمل والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.675	1- تعاون زملائك معك في المستشفى .
0.000	0.787	2- تعامل رئيسك المباشر معك في المستشفى .
0.000	0.694	3- مساعدة رئيسك المباشر عندما تواجهك صعوبات في العمل .
0.000	0.145	4- التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفى .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الراتب والحوافز والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.741	1- كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية .
0.000	0.842	2- تناسب راتبك الشهري مع الجهد الذي تبذله في المستشفى .
0.000	0.712	3- تناسب راتبك الشهري مع المؤهل العلمي الذي تحمله .
0.000	0.462	4- المكافآت والعلاوات السنوية التي تحصل عليها في المستشفى .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس توقعات الفرد والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.783	1- فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى .

0.000	0.936	2- فرص التعلم والتدريب المتاحة لك في المستشفى .
0.000	0.867	3- فرص التمييز والإبداع التي يمنحها لك العمل في المستشفى .
0.000	0.316	4- المكانة الاجتماعية التي يمنحها لك العمل في المستشفى .

معاملات الارتباط بين فقرات : الإشراف والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.571	1- كفاءة عمل رئيس قسمك المباشر في المستشفى .
0.000	0.539	2- وضوح التعليمات التي تصدر من إدارة المستشفى .
0.000	0.589	3- تفويض المسؤولين للاختصاصات المتعلقة بالعمل .
0.000	0.730	4- قدرة إدارة المستشفى على حل مشاكل العاملين .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.241	25. أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي .
0.000	0.398	26. أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى .
0.017	0.134	27. واجبات وظيفتي الحالية متناسبة لمؤهلاتي العلمية .
0.000	0.274	28. راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية .
0.000	0.406	29. رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة .
0.001	0.183	30. متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.
0.000	0.223	31. أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المطبقة في المستشفى تنسم بالعدالة .
0.000	0.627	32. أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء .
0.000	0.338	33. أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت .
0.000	0.511	34. يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل .

0.000	0.389	35. تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات .
0.000	0.683	36. يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها .
0.000	0.434	37. عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام .
0.000	0.473	38. تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة .
0.411	0.046	39. أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي كالأشخاص أم وتقدير .
0.000	-0.208	40. أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاسي سمسسية مع رؤسائي .
0.000	0.366	41. يشترك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى .
0.000	0.433	42. يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوق الوظيفية .
0.000	0.670	43. إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبذله .
0.000	0.663	44. يتم تقييم أدائي ببناء على معايير محددة في المستشفى .
0.000	0.499	45. أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى .
0.367	0.051	46. يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة .
0.000	0.421	47. تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة .
0.000	0.491	48. أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقويم الأداء بالمستشفى .

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.232	1- أوقات الراحة أثناء الدوام في المستشفى .
0.000	0.309	2- ظروف العمل من حيث النظافة والتهوية والإضاءة في المستشفى .
0.179	0.075	3- المعدات والأجهزة والمواد المستخدمة في المستشفى .
0.000	0.491	4- ظروف الأمن والسلامة والإجراءات الوقائية للعاملين والمرضى في المستشفى .
0.000	0.686	5- الاستقرار الذي يوفره لك العمل في المستشفى .
0.000	0.386	6- الشعور بالاطمئنان النفس للاستمرار في العمل .

0.001	0.186	7- حجم المكافأة التي تحصل عليها عند نهاية الخدمة .
0.000	0.382	8- التقدير الذي يمنحه لك الآخرين بسبب هذه الوظيفة .
0.000	0.417	9- تعاون زملائك معك في المستشفى .
0.000	0.455	10- تعامل رئيسك المباشر معك في المستشفى .
0.000	0.340	11- مساعدة رئيسك المباشر عندما تواجهك صعوبات في العمل .
0.000	0.256	12- التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفى .
0.000	0.203	13- كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية .
0.000	0.330	14- تناسب راتبك الشهري مع الجهد الذي تبذله في المستشفى .
0.000	0.278	15- تناسب راتبك الشهري مع المؤهل العلمي الذي تحمله .
0.000	0.451	16- المكافآت والعلاوات السنوية التي تحصل عليها في المستشفى .
0.012	0.140	17- فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى .
0.000	0.247	18- فرص التعلم والتدريب المتاحة لك في المستشفى .
0.000	0.262	19- فرص التمييز والإبداع التي يمنحها لك العمل في المستشفى .
0.000	0.639	20- المكانة الاجتماعية التي يمنحها لك العمل في المستشفى .
0.000	0.545	21- كفاءة عمل رئيس قسمك المباشر في المستشفى .
0.000	0.489	22- وضوح التعليمات التي تصدر من إدارة المستشفى .
0.000	0.493	23- تفويض المسؤولين للاختصاصات المتعلقة بالعمل .
0.000	0.604	24- قدرة إدارة المستشفى على حل مشاكل العاملين .

ألفا كرونباخ

معامل الثبات	معامل الصدق	مجالات الإستبانة
0.919	0.845	8- الإستبانة ككل .
0.906	0.820	9- العدالة التنظيمية .
0.861	0.742	10- الرضا الوظيفي .

بيانات حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
%73	233	ذكور
%27	86	إناث
%100	319	الإجمالي
بيانات حسب العمر		
النسبة	العدد	فترات العمر
%75	240	20 إلى أقل من 30
%20	62	30 إلى أقل من 40
%5		40 إلى أقل من 50
%100	319	المجموع

بيانات حسب الحالة الاجتماعية		
النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
%84	269	أعزب
%16	50	متزوج
%100	319	المجموع

البيانات حسب الوظيفة		
النسبة	العدد	نوع الوظيفة
%42	134	عنصر طبي (طبيب)
%58	185	عنصر طبي مساعد (فني مساعد)
%100	319	المجموع

البيانات حسب المؤهل العلمي		
النسبة	العدد	المؤهل العلمي
%97	308	بكالوريوس
%3	11	ماجستير
%100	319	المجموع

البيانات حسب سنوات الخدمة		
النسبة	العدد	سنوات الخبرة
%74	235	0 إلى أقل من 5
%20	65	5 إلى أقل من 15
%6	19	15 فأكثر
%100	319	المجموع

الجنس		طبيب	نوع الوظيفة
إناث	ذكور		
18	116		

68	117	فني مساعد	
----	-----	-----------	--

تحليل فقرات محور العدالة التوزيعية				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.8962	لا أدري	3	3.04	19. أعباء وواجبات وظيفتي عادلة مقارنة بزملائي .
0.0000	موافق	2	2.19	20. أمارس مسؤولياتي الوظيفية ضمن لوائح وقوانين المستشفى .
0.0006	موافق	2	2.86	21. واجبات وظيفتي الحالية متناسبة لمؤهلاتي العلمية .
0.0000	غير موافق	4	4.03	22. راتبي الشهري يلبي احتياجاتي وطموحاتي المعيشية .
0.0000	موافق	2	2.56	23. رئيسي المباشر لا يتدخل في صلاحياتي إلا عند الضرورة .
0.0000	موافق	2	2.43	24. متطلبات ومهام عملي تتناسب مع أدائي.

تحليل فقرات محور العدالة الإجرائية				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0000	غير موافق	4	3.56	1. أشعر بأن الإجراءات الإدارية المطبقة في المطبقة في المستشفى تتسم بالعدالة .
0.0000	غير موافق	4	4.04	2. أعتقد بأن القرارات الإدارية تطبق على كل العاملين في المستشفى بدون استثناء .
0.1073	لا أدري	3	3.13	3. أعرف المعايير التي تتيح لي الحصول على المكافآت .
0.0000	غير موافق	4	3.34	4. يتم إشراكي من قبل إدارة المستشفى في تنفيذ إجراءات العمل .
0.0000	غير موافق	4	3.78	5. تحرص إدارة المستشفى على جمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات .
0.0000	موافق	2	2.59	6. يشرح لي رئيسي المباشر القرارات والإجراءات ويزودني بمعلومات إضافية عند الاستفسار عنها .

تحليل فقرات محور العدالة التعاملية				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0011	موافق	2	2.79	1. عندما تتخذ إدارة المستشفى قرارا يتعلق بوظيفتي فإنها تتعامل معي بكل ود واحترام .

0.0005	غير موافق	4	3.35	2. تناقش معي إدارة المستشفى القرارات المتعلقة بوظيفتي بمنتهى الصراحة .
0.0000	موافق	2	1.78	3. أعتقد أن زملائي في المستشفى يتعاملون معي بكل احترام وتقدير .
0.0000	موافق	2	2.27	4. أشعر بأن مركزي الوظيفي يتأثر بطبيعة علاقتي الشخصية مع رؤسائي .
0.0000	موافق	2	2.32	5. يشعرك رئيسك بالتقدير والاحترام نتيجة الدور الإيجابي الذي تقوم به في المستشفى .
0.0817	لا أدري	3	2.94	6. يأخذ رئيسي المباشر بعين الاعتبار جميع حقوقي الوظيفية .

تحليل فقرات محور العدالة التقييمية

مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0000	غير موافق	4	3.54	1. إدارة المستشفى تقيم أدائي بناء على الجهد الذي أبذله .
0.0000	غير موافق	4	3.43	2. يتم تقييم أدائي ببناء على معايير محددة في المستشفى .
0.0000	غير موافق	4	3.81	3. أتحصل على امتيازات نتيجة تقييمي الجيد من قبل إدارة المستشفى .
0.0000	غير موافق تماما	5	4.29	4. يتم إعلامي بنتيجة تقييم الأداء في نهاية كل سنة .
0.1700	لا أدري	3	2.97	5. تتم محاسبتني من قبل إدارة المستشفى على مخالفة التعليمات بعدالة .
0.0000	غير موافق	4	3.61	6. أشعر بالارتياح نحو آلية تطبيق معايير تقييم الأداء بالمستشفى .

تحليل فقرات محور ظروف العمل

مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.4948	راض	2	2.99	1- أوقات الراحة أثناء الدوام في المستشفى .
0.1609	غير راضي	4	3.27	2- ظروف العمل من حيث النظافة والتهوية والإضاءة في المستشفى .
0.1777	راض	2	3.04	3- المعدات والأجهزة والمواد المستخدمة في المستشفى .
0.0000	غير راضي جدا	5	4.24	4- ظروف الأمن والسلامة والإجراءات الوقائية للعاملين والمرضى في المستشفى .

تحليل فقرات محور الاستقرار الوظيفي				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0000	غير راضي	4	3.52	1- الاستقرار الذي يوفره لك العمل في المستشفى .
0.6967	لا أدري	3	3.01	2- الشعور بالاطمئنان النفس للاستمرار في العمل .
0.0000	غير راضي	4	3.91	3- حجم المكافأة التي تحصل عليها عند نهاية الخدمة .
0.0013	راض	2	2.91	4- التقدير الذي يمنحه لك الآخرين بسبب هذه الوظيفة .

تحليل فقرات محور العلاقات في العمل				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0000	راض	2	2.32	1- تعاون زملائك معك في المستشفى .
0.0000	راض	2	2.41	2- تعامل رئيسك المباشر معك في المستشفى .
0.0000	راض	2	2.61	3- مساعدة رئيسك المباشر عندما تواجهك صعوبات في العمل .
0.0000	غير راضي	4	3.83	4- التنسيق بين مختلف الأقسام في المستشفى .

تحليل فقرات محور الرواتب والحوافز				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0000	غير راضي جدا	5	4.13	1- كفاية راتبك الشهري لسد احتياجاتك المعيشية .
0.0000	غير راضي جدا	5	4.03	2- تناسب راتبك الشهري مع الجهد الذي تبذله في المستشفى .
0.0000	غير راضي	4	4.10	3- تناسب راتبك الشهري مع المؤهل العلمي الذي تحمله .
0.0000	غير راضي جدا	5	4.24	4- المكافآت والعلاوات السنوية التي تحصل عليها في المستشفى .

تحليل فقرات محور توقعات الفرد				
مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة

الدلالة				
0.0000	غير راضي جدا	5	4.48	1- فرص التطوير والترقية المتاحة لك في المستشفى .
0.0000	غير راضي	4	4.26	2- فرص التعلم والتدريب المتاحة لك في المستشفى .
0.0000	غير راضي جدا	5	4.46	3- فرص التمييز والإبداع التي يمنحها لك العمل في المستشفى .
0.0000	غير راضي	4	3.51	4- المكانة الاجتماعية التي يمنحها لك العمل في المستشفى .

تحليل فقرات محور نمط الإشراف

مستوى الدلالة	الاتجاه	الوسيط	المتوسط	الفقرة
0.0000	راضي	2	2.84	1- كفاءة عمل رئيس قسمك المباشر في المستشفى .
0.0233	لا أدري	3	2.93	2- وضوح التعليمات التي تصدر من إدارة المستشفى .
0.0000	لا أدري	3	3.62	3- تفويض المسؤولين للاختصاصات المتعلقة بالعمل .
0.0000	غير راضي	4	3.95	4- قدرة إدارة المستشفى على حل مشاكل العاملين .

معامل الارتباط

العدالة التقييمية	العدالة التعاملية	العدالة الإجرائية	العدالة التوزيعية	معامل الارتباط	الرضا عن العمل
0.45	0.24	0.42	0.42	معامل الارتباط	
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	الجنس
0.403	3.116	233	ذكر
	3.097	86	أنثى

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	الحالة الاجتماعية
0.001	3.160	269	أعزب
	2.843	50	متزوج

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	نوع الوظيفة
0.000	3.431	134	طبيب
	2.879	185	فني مساعد
مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	المؤهل العلمي
0.118	3.214	308	بكالوريوس
	2.909	11	ماجستير

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	العمر
0.001	3.3021	240	20 إلى أقل من 30
	2.871	62	30 إلى أقل من 40
	3.029	17	40 إلى أقل من 50

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	سنوات الخبرة
0.000	3.353	235	0 إلى أقل من 5
	2.685	65	5 إلى أقل من 15
	3.132	19	15 فأكثر

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	الجنس
0.083	3.623	233	ذكر
	3.261	86	أنثى

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	الحالة الاجتماعية
0.000	3.556	269	أعزب
	3.357	50	متزوج

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	نوع الوظيفة
0.000	3.755	134	طبيب
	3.359	185	فني مساعد

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	المؤهل العلمي
0.336	3.794	308	بكالوريوس
	4.000	11	ماجستير

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	العمر
0.001	3.856	240	20 إلى أقل من 30
	3.734	62	30 إلى أقل من 40
	3.265	17	40 إلى أقل من 50

مستوى الدلالة	المتوسط	العدد	سنوات الخبرة
0.000	3.866	235	0 إلى أقل من 5
	3.662	65	5 إلى أقل من 15
	3.474	19	15 فأكثر

ألفا كرونيباخ

معامل الثبات	معامل الصدق	مجالات الإستبانة
0.919	0.845	1- الإستبانة ككل .
0.906	0.820	2- العدالة التنظيمية .

0.861	0.742	-3 الرضا الوظيفي .
0.695	0.483	-4 العدالة التوزيعية
0.828	0.685	-5 العدالة الإجرائية
0.808	0.653	-6 العدالة التعاملية
0.897	0.805	-7 العدالة التقييمية

Regression Analysis: B versus A1

The regression equation is

$$B = 2.84 + 0.361 A1$$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	2.8409	0.1225	23.20	0.000
A1	0.36136	0.04377	8.26	0.000

S = 0.686659 R-Sq = 17.7% R-Sq(adj) = 17.4%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	32.144	32.144	68.17	0.000
Residual Error	317	149.466			0.472
Total				318	181.610

Regression Analysis: B versus A2

The regression equation is

$$B = 2.49 + 0.367 A2$$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	2.4929	0.1859	13.41	0.000
A2	0.36650	0.05091	7.20	0.000

S = 0.686659 R-Sq = 14.1% R-Sq(adj) = 13.8%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	25.519	25.519	51.83	0.000
Residual Error	317	156.090			0.492
Total				318	181.610

Regression Analysis: B versus A3

The regression equation is

$$B = 3.25 + 0.214 A3$$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	3.2537	0.1071	30.39	0.000
A3	0.21445	0.03884	5.52	0.000

S = 0.722944 R-Sq = 8.8% R-Sq(adj) = 8.5%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	15.930	15.930	30.48	0.000
Residual Error		317	165.679		0.523
Total				318	181.610

Regression Analysis: B versus A4

The regression equation is
 $B = 2.79 + 0.277 A4$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	2.7942	0.1500	18.63	0.000
A4	0.27732	0.03986	6.96	0.000

S = 0.704982 R-Sq = 13.2% R-Sq(adj) = 13.0%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	24.061	24.061	48.41	0.000
Residual Error		317	157.549		0.497
Total				318	181.610

الملحق رقم (5)

الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد

الاستمارات الموزعة و المتحصل عليها ونسبة الفاقد

نسبة الفاقد إلى مجتمع الدراسة %	نسبة الفاقد إلى العينة %	الفا قد	نسبة الاستمارا ت المتحص ل عليها إلى العينة %	الاستمارا ت المتحص ل عليها	الاستمارا ت الموزعة	نسبة العينة إلى مجتمع الدراسة %	عينة الدراسة+ العينة الاستطلاع ية	مجتمع الدراسة
1.12 %	5.05 %	17	%94	319	336	22.32 %	+306 30	150 5

إعداد /د.محمد عبدالله أبو عون

The Libyan academic / Misurata Branch
School Administrative and Financial Sciences
Department of health management



Thesis titled :

**Organizational justice and its relationship with
job satisfaction of medical items and medical
assistance**

"A field study of public hospitals in Misrata city "

This theses provided to complement the requirements for obtaining a high degree of
leave Master in Health Administration .

Prepared by:

Siham Ibrahim Shnishah .

Supervision:

Dr.. Saad Mohammed Embarek .

Semester : Spring 2015

Summary

Intellectual and philosophical framework for the formulation of the study as a result of the interaction of the variables of the study was an (organizational justice, job satisfaction), the current study has opted for organizational justice dimensions (justice Distributive and procedural justice, interactive justice and justice evaluative) and personal and functional characteristics affecting the level of job satisfaction of the elements under study, stand at a temperature of organizational justice, and the level of job satisfaction each, consisted study the problem of the decline in job satisfaction of medical and medical elements to help public hospitals in Misrata. Crossed study for her problem through the questions centered around a group whether there is a correlation between the influence of the independent variables of the study and the relationship, and in the light of this model were built Default emerged about three hypotheses Raisah branched out by the six sub-hypotheses.

To test the validity of hypotheses Data were collected through a questionnaire tool that has been developed for this purpose and was chosen for the selfsame represented (336) component, data were analyzed using a variety of methods adopted researcher descriptive approach, using a questionnaire prepared as a tool to collect study data, and distributed to the sample size (336) Single selected random sample stratified relative way, representing 24% of the size of the original community of (1500) element, and the number of forms under analysis amounted to (319) form and tire accounted for 21% of the study population, accounted for rate (94%) of the questionnaires distributed, the study was the analysis of data and test hypotheses through the application of some of the tools, descriptive and inferential statistical analysis most appropriate to the nature of the data, using the statistical package for social Sciences and known for short (SPSS).

The study aims to identify the relationship between organizational justice and job satisfaction of medical and medical elements to help public hospitals in Misrata, and study the impact of different personal characteristics of those elements in the degree of organizational justice, and the level of job satisfaction for them.

Among the most important findings of the study:

- The presence of a medium is a positive correlation between distributive justice and job satisfaction relationship, and this relationship is statistically significant at a significance level of 5%.
- The presence of Aartbat a positive medium relationship between procedural justice and job satisfaction, and this relationship is statistically significant at a significance level of 5%.
- The existence of a positive correlation between weak transactional justice and job satisfaction relationship, and this relationship is statistically significant at a significance level of 5%.
- The presence of a medium is a positive correlation between the evaluation of justice and job satisfaction relationship, and this relationship is statistically significant at a significance level of 5%.
- The presence of statistically significant differences in the degree of organizational justice attributable personal and functional characteristics of the following differences: (marital status, occupation type, age, years of experience).
- The presence of statistically significant differences in the level of job satisfaction due to personal and functional characteristics of the following differences: (marital status, occupation type, age, years of experience). Finally, the study has concluded with a set of recommendations that have been drawn in the light of the findings of the study, including:
 1. The need for attention to the development of a sense of medical and medical auxiliaries organizational justice, due to the association with many of the behaviors at work, especially job satisfaction.
 2. interest procedures, and management decisions that are applied in hospitals, media, medical and medical auxiliaries decisions that are made about them.
 3. must be given to performance evaluation by the hospital management based on specific criteria are each a copy of an item, or be hung on the wall of the building in the hospitals.