مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة
اسم الكاتب: خليل جعفر حجاج
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3453
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 21:36 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ١١٠ مجلد ٣٤ لسنة ٢٠١٢
ص ص[١٠٥ -١٣٨]

دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية
دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

خليل جعفر حجاج
قسم إدارة الإعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة الأزهر بغزة
Hajjaj.10@hotmail.com

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، واستخدم الباحث إستبانة لقياس متغيرات الدراسة واستخدم برنامج SPSS لتحليل النتائج.

وتمثلت أهم النتائج فيما يأتي:

أظهرت نتائج الدراسة أن مفردات العينة تتمتع بدرجة متوسطة من العدالة التنظيمية، ودرجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية و عدالة التعاملات) وسلوك المواطنة التنظيمية، وتشير النتائج أيضاً إلى أن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتنبؤ بدرجة سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة إدراك الموظفين لأنواع العدالة التنظيمية بما ينعكس بالإيجاب على سلوك المواطنة التنظيمية .

الكلمات المفتاحية:
العدالة التنظيمية، المواطنة التنظيمية.

تأريخ استلام البحث ٢٠١١/٥/٥ تأريخ قبول النشر ٢٠١١/٧/١٣

The Role of Organizational Justice in the Promote of Organizational Citizenship Behavior: A Prospective Study of the Views of Workers in the Company of Gaza Electricity Distribution

Khalel H. Hajjaj
Dept. of Business Administration
Faculty of Economicics and Administrative Sciences
Azhar University-Gaza

Abstract

This study aims to investigate the role of organizational justice and the behavior of organizational citizenship in the Electric Distribution Company in Gaza Governorates. The researcher used a questionnaire to measure the variables of the study; SPSS Software was used for analysis. The main results of the study:

1. There is a medium average level of organizational justice at the company, while there is a high level of organizational citizenship.
2. There is a significant relationship between the organizational justice (distribution justice, procedural justice and interactional justice) and the organizational citizenship behavior.
3. The interactional justice is the strongest predictors on level of the organizational citizenship behavior.

The study recommends increasing employees' perception of the three types of the organizational justice which have a positive effect on organizational citizenship behavior.

Key Words:
Organizational Justice, Organizational Citizenship.

المقدمة

يبرز مفهوم العدالة التنظيمية بوصفه أحد الأساليب الإدارية المستمدة أصولها من نظرية المساواة التي اقترحها (Adams,1963) والتي تبين أن الفرد يشعر بالعدالة من جراء مقارنة ما يحصل عليه وما يقدمه مع ما يحصل عليه الآخرون وما يقدمونه، من هنا على المديرين وعلى المنظمات أن تقدم أنظمة حوافز عادلة، والعدالة تشير هنا إلى ضرورة ربط الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الأفراد بما يقدمه هؤلاء الأفراد. وببساطة يجب أن يكون المدير عادلاً مع مرؤوسيه، وأن يوفر لهم المعلومات التي تؤكد لهم هذه العدالة (ماهر،٢٠٠٣).

ويبرز ارتباط العدالة التنظيمية بوصفها مكوناً تفسيرياً مع موضوع المواطنة التنظيمية بوصفه سلوكاً لا يدخل ضمن الوصف الوظيفي الرسمي داخل المنظمة، وإنما هو سلوك اختياري تطوعي لا يعود على صاحبه بالمكافأة، وقد زاد الاهتمام بهذا النوع من السلوك الذي يؤدي دوراً مهماً في تحقيق أهداف المنظمة.

وفي هذا السياق تستدعي الحاجة إلى توفير بيئة تدعو إلى تحقيق العدالة، إذ إن العامل الذي يشعر بالعدل يكون لديه استعداد للقيام بسلوك المواطنة التنظيمية. **وخدمة لتحقيق هدف الدراسة فقد تم تقسيمها على أربعة محاور، تضمن الأول منهجية الدراسة، فيما تضمن الثاني الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة (العدالة التنظيمية والمواطنة**

التنظيمية) أما المحور الثالث فتناول الجانب العملي للدراسة، واختتمت الدراسة بالمحور الرابع الذي تضمن مناقشة النتائج وتقديم مجموعة من المقترحات.

المحور الأول- منهجية الدراسة

١. مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في بيئة العمل إلا أن الواقع الحالي يشير إلى بعض جوانب القصور لسلوكيات المواطنة، وقد دلت دراسات حديثة على تدني هذا السلوك مثل دراسة (العامري،٢٠٠٢) ودراسة (خليفة،١٩٩٧) كما بينت دراسة (حواس،٢٠٠٣) انخفاض بعض أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية داخل محافظة القاهرة. وقد كشفت الزيارات الميدانية للباحث إلى الشركة حالة الدراسة عن وجود تباين في تطبيق العدالة التنظيمية مما قد يؤدي إلى ضعف في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

من هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- هل يوجد علاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة؟
- ما مستوى تقييم العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة للعدالة التنظيمية؟
- ما مستوى تقييم العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة لسلوك المواطنة التنظيمية؟

٢. فروض الدراسة

قام الباحث بصياغة مجموعة من الفروض لغرض اختبارها ميدانياً، وذلك بعد فحص الكتابات والدراسات السابقة التي تناولت الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث.

١. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدالة التوزيع وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.
- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدالة الإجراءات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.
- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

٢. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الآتية (العدالة التنظيمية، عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) للعاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).

٣. متغيرات الدراسة

تشمل متغيرات الدراسة ما يأتي:

- المتغير التابع

يعد هذا المتغير هو محور اهتمام الباحث، ويتمثل في الدراسة الحالية بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية.

- المتغير المستقل

وهو المتغير الذي يؤثر في المتغير التابع بطريقة موجبة أو سالبة، ويتمثل في الدراسة الحالية بمتغير العدالة التنظيمية.

٤.أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من ناحيتين أساسيتين:

- **الناحية العلمية:** ندرة الدراسات في قطاع غزة في مجال العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- **الناحية العملية:** يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تحسين الأداء لشركة توزيع كهرباء محافظات غزة من خلال تحسين مستوى العدالة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة مفيدة لمتخذي القرار في شركات توزيع الكهرباء.

٥.أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية واتجاهاتها في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.
- التعرف على مستوى تقييم العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة للعدالة التنظيمية.
- التعرف على تقييم العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة لسلوك المواطنة التنظيمية.
- تقديم مجموعة من التوصيات تسهم في تحسين مستوى الاهتمام بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

٦. حدود الدراسة

تمثلت الحدود المكانية في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة، أما الحدود البشرية فكانت جميع العاملين وفي مختلف المستويات التنظيمية في الشركة المذكورة، في حين كانت الحدود الزمانية خلال العام ٢٠١١.

٧. مصطلحات الدراسة

العدالة التنظيمية

عرف (Saa and Moor, 1993) العدالة التنظيمية بأنها عبارة عن ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية في الإجراءات والمخرجات.

المواطنة التنظيمية

عرف (Organ, 1988) المواطنة التنظيمية بأنها سلوكيات مرتبطة بالعمل لا يتضمنها الوصف الوظيفي ولا ترتبط بنظام مكافآت رسمي، وهي تقوي وتدعم الأداء الفعال للمنظمة.

٨. عينة الدراسة

تم استخدام أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة، حيث تم توزيع الإستبانة على جميع الموظفين في شركة كهرباء توزيع محافظات غزة والبالغ عددهم ١٠٦ موظف بعد أن تم استبعاد السائقين وموظفي الخدمات المعاونة، تم استرداد ٩٢ استبانة من مجموع الإستبانات الموزعة أي بنسبة أكثر من ٨٦%.

٩. منهج الدراسة

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث إن هذا المنهج يعد من أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل الدراسة، وقد تم جمع البيانات من المصادر الآتية:

أولاً- المصادر الثانوية وتشمل:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الدوريات والأبحاث المنشورة وأطروحات الماجستير والدكتوراه.
- الشبكة العنكبوتية والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاتها.
- النشرات والتقارير الصادرة عن الشركات ذات العلاقة.

ثانياً- المصادر الأولية

بعد الإطلاع على مجموعة من أدوات القياس في الدراسات السابقة قام الباحث بجمع البيانات الأولية بواسطة استبانة تم إعدادها خصيصا لهذا الغرض، ومن ثم قام الباحث بتحكيمها من قبل المختصين، وقد استفاد الباحث من ملاحظاتهم وتعديلاتهم وإخراج الإستبانة بشكلها النهائي لتتناسب مع طبيعة الفرضيات.

١٠.أداة الدراسة

جمعت البيانات بواسطة استبانة صممت خصيصا لهذا الغرض، وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج، ووزعت الإستبانة يدوياً على جميع الموظفين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وتتكون هذه الإستبانة من قسمين:

- خصص القسم الأول لقياس العدالة التنظيمية بأبعاده المختلفة (عدالة التوزيع والعدالة الإجرائية وعدالة التعاملات) واستخدم مقياس مكون من (١٢) عبارة واستعان الباحث بالأسئلة التي صممها (Niehoff, 1993).
- خصص القسم الثاني لقياس المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة المتعلقة(ببعد الإيثار- المجاملة- الروح الرياضية- الضمير- السلوك الحضاري) واستخدم مقياس مكون من (٢٠) عبارة، واستعان الباحث بالأسئلة التي صممها (Lee and Allen, 2002) وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في تصميم هذه الإستبانة.

ثم قام الباحث بإعطاء أفراد مجتمع الدراسة نبذة عن موضوع البحث، وذلك في مقدمة أداة القياس، كما قدم الباحث استئذاناً خطياً لأفراد مجتمع الدراسة في مقدمة الإستبانة للإجابة على فقراتها موضحاً كيفية الإجابة عليها، كما تعهد الباحث لأفراد مجتمع الدراسة بأن المعلومات التي سيتم جمعها تستخدم لأغراض البحث العلمي.

١١.أساليب التحليل الإحصائي

أجرى الباحث التحليل الإحصائي باستخدام عدد من الادوات الإحصائية بهدف اختبار العلاقات بين المتغيرات، وقد تمثلت أبرز هذه التحليلات بالآتي:

أ. التكرارات والنسب المئوية والإنحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية والأوزان النسبية لاستخدامها في وصف وتشخيص المتغيرات وترتيبها.

ب. الإرتباط البسيط: بهدف تحديد الإتساق الداخلي وقياس درجة ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ج. الإنحدار المتدرج: لقياس تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

المحور الثاني- الدراسات السابقة

سوف يتم تناول الدراسات السابقة من الجوانب الآتية:

أولاً- الدراسات العربية

بيّن (السعود وسلطان،٢٠٠٩) في دراسة أجريت على رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية أن مستوى العدالة التنظيمية كان مرتفعاً. وهذا يتفق مع دراسة (العطوي، ٢٠٠٧) بأن هناك توجهاً ايجابياً نوعاً ما لدى الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية تجاه بُعد العدالة التوزيعية يقابله توجه بين المعتدل والمنخفض تجاه أبعاد العدالة التنظيمية الأخرى (الإجرائية والعلاقاتية والمعلوماتية) المتبعة في الكلية، وأن هناك ارتباطاً معنوياً ايجابياً بين أغلب أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الأداء السياقي، وفي السياق ذاته أشار عاملون بالمنظمات قيد الدراسة إلى العدالة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية (حامد، ٢٠٠٣) مرتفعة بين إدراك العدالة، التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

وفي دراسة قامت بها (حواس،٢٠٠٣) أوضحت أن هناك مستوى متوسطاً من العدالة التنظيمية لدى العاملين في البنوك التجارية بمحافظة القاهرة، وأن هناك ارتباطاً بين عدالة (التوزيع والإجراءات والمعاملات) وبين سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك يتفق مع دراسة (أبو جاسر،٢٠١٠) والتي أشارت إلى أن العدالة التنظيمية كانت بدرجة متوسطة لدى العاملين في الوزارات الفلسطينية، وأن هناك علاقة بين أدراك العاملين للعدالة التنظيمية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

إلا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (محارمه،٢٠٠٠) والتي أشارت إلى أن هناك إحساساً متدنياً للشعور بالعدالة التنظيمية لدى الموظفين في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك والطفيلية. وهذا الرأي يتفق مع دراسة (أبو ندي،٢٠٠٧) و(الفضلي والفندي، ٢٠٠٧).

كما أن هناك دراسات أخرى تناولت سلوك المواطنة التنظيمية و من خلال الدراسات التي استطاع الباحث الحصول عليها في هذا الإطار نتائجها أظهرت مؤشرات مختلفة، حيث يرى (أبا زيد،٢٠١٠) و(الفهداوي،٢٠٠٥). و(العطوي، ٢٠٠٧) و(حامد،٢٠٠٣) و(أبو جاسر،٢٠١٠) أن سلوك المواطنة التنظيمية كان بدرجه مرتفعة لدى أفراد عينة الدراسة.

وفي دراسة قام بها (محارمه، ٢٠٠٨) وجد أن هناك درجة متوسطة نسبياً لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية، ويتفق معه في ذلك (اليوسفي ونعساني، ٢٠٠٦).

و(حواس،٢٠٠٣) ألا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (العامري،٢٠٠٢) حيث تشير النتائج إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة كان متدنياً في الأجهزة الحكومية السعودية، وأن هناك علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. وفي دراسة أخرى قام بها (العامري،٢٠٠٢) وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية متدني في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وهذا الرأي يتفق مع (خليفة،١٩٩٧) حيث كشفت نتائج دراسته عن تدني مستوى الممارسات التطوعية في المنظمات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

ثانياً- الدراسات الأجنبية

يرى (Fassina, Jones, and Uggerstev, 2008) أن العدالة التفاعلية والإجرائية هي أقوى المحددات للتنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية وفي السياق ذاته أضاف (Karreiker and Williams, 2009) أن العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية تؤدي إلى استجابات سلوكية تراكمية كما أضاف (Kim, Ok, and Lee, 2009) أن إدراك العاملين للعدالة التنظيمية (التفاعلية والتوزيعية) يؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية.

ووجد (Walumbwa, Hartnell, and Oke, 2010) أن العدالة الإجرائية والمناخ الإيجابي يؤثران في الالتزام بسلوك المواطنة التنظيمية، وكشفت نتائج دراسة قام بها (Ali, Mehmud, and Baloch, 2010) أن هناك علاقة بين كل من العدالة التنظيمية (التوزيعية والإجرائية) وسلوك المواطنة التنظيمية. وفي دراسة أخرى قام بها (Cho and Dansereau, 2010) وجد أن هناك علاقة بين القيادة التحويلية العادلة وسلوك المواطنة التنظيمي على المستوى الفردي والجماعي.

وفي دراسة أخرى قام بها (Faeeell and Kinkelstein, 2011) وجد أن إدراك العاملين للعدالة التوزيعية يؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية وفي السياق ذاته وجد (Ahmadi, Ahmadi, and Tavreh, 2011) أن هناك علاقة بين جميع أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد المواطنة التنظيمية.

ووجد (Chegini,2009) أيضاً أن هناك علاقة إيجابية بين جميع أبعاد العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. ويتفق ذلك مع دراسة (Yilmaz,2009) حيث أشار إلى وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أشار أن هناك إدراكاً موجباً للعدالة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى مدرسي المدارس الإبتدائية في تركيا.

إلا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (Ishak and Alam, 2009) حيث وجد أن العدالة الإجرائية والتوزيعية لا تسهم في سلوك المواطنة التنظيمية، في حين وجد أن هناك علاقة بين العدالة التعاملية وسلوك المواطنة التنظيمية. وفي دراسة قام بها (Al-Zu'bi, 2010) وجد أن هناك اتجاهاً سلبياً نحو العدالة التوزيعية وايجابياً نحو العدالة الإجرائية والتعاملية.

- يلاحظ من الدراسات السابقة أن هناك ندرة في الدراسات التي تربط العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في قطاع غزة.

- تباينت نتائج الدراسات التي تربط العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- لم يعثر الباحث على دراسة تربط العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في شركة كهرباء توزيع محافظات غزة على حد علم الباحث.

المحور الثالث- الجانب العملي للدراسة

صـــدق مقياس العدالة التنظيمية

للتحقق من صدق المقياس قام الباحث بحساب الصدق بطريقة صدق الإتساق الداخلي، والنتائج موضحة من خلال الآتي:

أولاً- صدق الاتساق الداخلي Internal consistency

تم حساب معاملات الإرتباط لسبيرمان بين درجة كل بُعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، ومعامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات كل بُعد على حدة والدرجة الكلية لكل بعد على حدة، وذلك لمعرفة مدى ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس، وكذلك لمعرفة مدى ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لكل محور على حدة، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ١

معاملات الإرتباط بين أبعاد المقياس الثلاثة والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة
عدالة التوزيع	0.73	**0.001
العدالة الإجرائية	0.88	**0.001
عدالة التعاملات	0.82	**0.001

تبين من الجدول السابق أن المقياس يتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (0.73-0.88)، وهذا يدل على أن أبعاد المقياس تتمتع بمعامل صدق عالٍ. وبما أن المقياس لديه ثلاثة أبعاد فقد تم إجراء معاملات الإرتباط بين فقرات كل بعد من الأبعاد الثلاثة والدرجة الكلية لكل بعد على حدة، ويتضح ذلك من خلال الجداول الآتية:

الجدول ٢

معامل الإرتباط بين فقرات بعد عدالة التوزيع والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	تشعر بعدالة الراتب الذي تحصل عليه	0.72	**0.001
٢	تشعر بعدالة الحوافز التي تحصل عليها	0.77	**0.001
٣	يتناسب حجم العمل مع قدراتك الذاتية	0.69	**0.001
٤	يتناسب نوع العمل مع قدراتك الذاتية	0.68	**0.001

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الأول (عدالة التوزيع) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات

الإرتباط بين (0.68-0.77)، وهذا يدل على أن البعد الأول وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

الجدول ٣
معامل الإرتباط بين فقرات بعد العدالة الإجرائية والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	يراعي المسؤول مشاورتك عند اتخاذ القرار	0.78	0.001**
٢	يشرح المسؤول المبرر الذي دفعه إلى اتخاذ قرار بشأن عملك	0.82	0.001**
٣	يتم تطبيق القرارات الإدارية على العاملين من دون استثناء	0.89	0.001**
٤	يستجيب المسؤول لطلبات العاملين بلا استثناء	0.79	0.001**

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الثاني (العدالة الإجرائية) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (0.78-0.89)، وهذا يدل على أن البعد الثاني وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

الجدول ٤
معامل الإرتباط بين فقرات بعد عدالة التعاملات والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	يتعامل المسؤول معك باحترام	0.76	0.001**
٢	يراعي المسؤول مصالحك الشخصية	0.81	0.001**
٣	يتعامل المسؤول معك بعدالة	0.91	0.001**
٤	يناقش المسؤول أمور العمل معك بصراحة	0.87	0.001**

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الثالث (عدالة التعاملات) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١) ، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (0.76-0.91)، وهذا يدل على أن البعد الثالث وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

ثانياً- ثبات مقياس العدالة التنظيمية

بعد تطبيق المقياس تم حساب الثبات للمقياس بطريقتين وعلى النحو الآتي:

١- الثبات بطريقة ألفا – كرونباخ Alpha

تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (92) موظفاً من الموظفين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وبعد تطبيق المقياس تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للمقياس 0.89، وهذا دليل كافٍ على أن المقياس يتمتع بمعامل ثبات مرتفع، وبما أن المقياس لديه ثلاثة أبعاد، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ للبعد

الأول 0.75، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الثاني 0.84، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الثالث 0.87، وهذا دليل كافٍ على أن الأبعاد بفقراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

الجدول ٥
معامل ألفا كرونباخ للمقياس والأبعاد الثلاثة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
عدالة التوزيع	4	0.75
العدالة الإجرائية	4	0.84
عدالة التعاملات	4	0.87
المقياس الكلي (العدالة التنظيمية)	12	0.89

٢- الثبات بطريقة التجزئة النصفية Split _half methods

تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (92) موظفاً من الموظفين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وبعد تطبيق المقياس تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم قسمة بنود المقياس على نصفين، وكذلك بنود كل بُعد على قسمين، إذ تم حساب معامل الإرتباط بين مجموع فقرات النصف الأول ومجموع فقرات النصف الثاني للمقياس، وكذلك لكل بعد على حدة، حيث بلغ معامل الإرتباط لبيرسون لدرجات المقياس الكلية بهذه الطريقة (0.61)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.76)، ويدل هذا على أن المقياس لديه درجات ثبات مرتفعة، وبما أن المقياس لديه ثلاثة أبعاد، فقد بلغ معامل الإرتباط للبعد الأول (0.69)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.82)، وبلغ معامل الإرتباط للبعد الثاني (0.57) وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.73)، وبلغ معامل الإرتباط للبعد الثالث (0.73)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.84)، وهذا دليل كافٍ على أن الأبعاد بفقراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

الجدول ٦
معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده

الأبعاد	معامل ارتباط بيرسون	معامل الثبات بطريقة سبيرمان براون المعدلة
عدالة التوزيع	0.69	0.82
العدالة الإجرائية	0.57	0.73
عدالة التعاملات	0.73	0.84
المقياس الكلي (العدالة التنظيمية)	0.61	0.76

صـــدق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

للتحقق من صدق المقياس قام الباحث بحساب الصدق بطريقة صدق الاتساق الداخلي، والنتائج موضحة من خلال الآتي:

أولاً- صدق الاتساق الداخلي Internal consistency

تم حساب معاملات الإرتباط لسبيرمان بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، ومعامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات كل بعد على حده والدرجة الكلية لكل بعد على حده، وذلك لمعرفة مدى ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس وكذلك لمعرفة مدى ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لكل محور على حده، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٧

معاملات الإرتباط بين أبعاد المقياس الخمسة والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة
الإيثار	0.71	**0.001
المجاملة	0.81	**0.001
الروح الرياضية	0.83	**0.001
وعي الضمير	0.84	**0.001
السلوك الحضاري	0.79	**0.001

تبين من الجدول السابق أن المقياس يتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً، إذ تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٧١ – ٠.٨٤)، وهذا يدل على أن أبعاد المقياس تتمتع بمعامل صدق عالٍ. وبما أن المقياس يتكون من خمسة أبعاد فقد تم إجراء معاملات الإرتباط بين فقرات كل بعد من الأبعاد الخمسة والدرجة الكلية لكل بعد على حده، ويتضح ذلك من خلال الجداول الآتية:

الجدول ٨

معامل الإرتباط بين فقرات بعد الإيثار والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	تساعد زملاءك بالمهام الموكلة إليهم.	0.76	**0.001
٢	تساعد زملاء العمل أيا كان نوعها.	0.77	**0.001
٣	تساعد الزملاء الذين تغيبوا عن العمل لإنجاز أعمالهم المتراكمة.	0.84	**0.001
٤	تبادر لمساعدة الموظفين الجدد.	0.81	**0.001

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الأول (الإيثار) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٧٦- ٠.٨٤)، وهذا يدل على أن البعد الأول وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

الجدول ٩
معامل الإرتباط بين فقرات بعد المجاملة والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	تحرص على احترام حقوق الآخرين في العمل.	0.82	0.001**
٢	تراعي مشاعر الآخرين في العمل.	0.84	0.001**
٣	تتشاور مع زملاء العمل عندما تتخذ قراراً يخصهم.	0.82	0.001**
٤	تحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل.	0.83	0.001**

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الثاني (المجاملة) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١) ، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٨٢- ٠.٨٤)، وهذا يدل على أن البعد الثاني وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

الجدول ١٠
معامل الإرتباط بين فقرات بعد الروح الرياضية والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	تقوم بتنفيذ أعمال إضافية لصالح المؤسسة من دون تذمر.	0.83	0.001**
٢	تتجاوز عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	0.85	0.001**
٣	تستوعب ملاحظات زملاء العمل دون مشاكل.	0.79	0.001**
٤	تضحي باهتماماتك من أجل مصلحة العمل.	0.76	0.001**

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الثالث (الروح الرياضية) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٧٦- ٠.٨٥)، وهذا يدل على أن البعد الثالث وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

الجدول ١١
معامل الإرتباط بين فقرات بعد وعي الضمير والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	تحرص على قضاء ساعات العمل في أداء واجب العمل.	0.85	0.001**
٢	تتجنب الإجازات غير الضرورية في العمل.	0.87	0.001**
٣	تتعامل بعناية مع الأجهزة الموجودة في العمل.	0.87	0.001**
٤	تتقيد بالتعليمات من دون أن يكون هناك مراقب عليك.	0.82	0.001**

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الرابع (وعي الضمير) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٨٢- ٠.٨٧)، وهذا يدل على أن البعد الرابع وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

الجدول ١٢

معامل الإرتباط بين فقرات بعد السلوك الحضاري والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرات	معاملات الإرتباط	مستوى الدلالة
١	تتابع بانتظام التعليمات الصادرة عن المؤسسة	0.79	**0.001
٢	تحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل	0.86	**0.001
٣	تقدم الاقتراحات لتطوير عمل المؤسسة	0.82	**0.001
٤	تحرص على متابعة الدورات التدريبية في المؤسسة	0.79	**0.001

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الخامس (السلوك الحضاري) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٧٩- ٠.٨٦)، وهذا يدل على أن البعد الخامس وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

ثانياً- ثبات مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

بعد تطبيق المقياس تم حساب الثبات للمقياس بطريقتين وعلى النحو الآتي:

١- الثبات بطريقة ألفا – كرونباخ Alpha

تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (٩٢) موظفاً من الموظفين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وبعد تطبيق المقياس تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي ٠.٩٥ وهذا دليل كافٍ على أن المقياس يتمتع بمعامل ثبات مرتفع، وبما أن المقياس لديه خمسة أبعاد، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ للبعد الأول ٠.٨٤، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الثاني ٠.٨٨، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الثالث ٠.٨٣، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الرابع ٠.٩٠ ، ومعامل ألفا كرونباخ للبعد الخامس ٠.٨٤، وهذا دليل كافٍ على أن الأبعاد بفقراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

الجدول ١٣

معامل ألفا كرونباخ للمقياس الكلي والأبعاد الخمسة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الإيثار	4	0.84
المجاملة	4	0.88
الروح الرياضية	4	0.83
وعي الضمير	4	0.90
السلوك الحضاري	4	0.84
المقياس الكلي	20	0.95

٢- الثبات بطريقة التجزئة النصفية Split _half methods

تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (٩٢) موظفاً من الموظفين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وبعد تطبيق المقياس تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم قسمة بنود المقياس على نصفين، وكذلك بنود كل بُعد على قسمين، حيث تم حساب معامل الإرتباط بين مجموع فقرات النصف الأول ومجموع فقرات النصف الثاني للمقياس وكذلك لكل بُعد على حدة،حيث بلغ معامل الإرتباط لبيرسون لدرجات المقياس الكلي بهذه الطريقة (٠.٧٩)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٨)، ويدل هذا على أن المقياس لديه درجات ثبات مرتفعة، وبما أن المقياس لديه خمسة أبعاد، فقد بلغ معامل الإرتباط للبعد الأول (٠.٧١)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٣)، وبلغ معامل الإرتباط للبعد الثاني (٠.٦٩) وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٢)، وبلغ معامل الإرتباط للبعد الثالث (٠.٧١)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٣)، وبلغ معامل الإرتباط للبعد الرابع (٠.٧٩)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٨)، وبلغ معامل الإرتباط للبعد الخامس (٠.٧٠)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٢)، وهذا دليل كافٍ على أن الأبعاد بفقراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

الجدول ١٤
معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده

الأبعاد	معامل ارتباط بيرسون	معامل الثبات بطريقة سبيرمان براون المعدلة
الإيثار	0.71	0.83
المجاملة	0.69	0.82
الروح الرياضية	0.71	0.83
وعي الضمير	0.79	0.88
السلوك الحضاري	0.70	0.82
المقياس الكلي	0.79	0.88

التساؤل الأول: ما أكثر مجالات العدالة التنظيمية شيوعاً عند العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة؟

للتعرف على أكثر مجالات العدالة التنظيمية شيوعاً عند العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، قام الباحث بحساب المتوسطات والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات العدالة التنظيمية والدرجة الكلية للعدالة التنظيمية، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ١٥
المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والوزن النسبي للعدالة التنظيمية ومجالاتها في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

العدالة التنظيمية ومجالاتها	عدد الفقرات	الدرجة الكلية	المتوسط	الإنحراف المعياري	الوزن النسبي%	الترتيب
عدالة التوزيع	4	20	11.4	3.2	57.0	**3**
العدالة الإجرائية	4	20	11.6	3.4	58.0	**2**
عدالة التعاملات	4	20	13.7	3.4	68.5	**1**
الدرجة الكلية (العدالة التنظيمية)	12	60	36.8	8.3	61.3	

يتم حساب الوزن النسبي بقسمة الوسط الحسابي على الدرجة الكلية، ثم ضرب الناتج في ١٠٠، أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق أن متوسط درجات العدالة التنظيمية للعاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة بلغ 36.8 درجة وبانحراف معياري 8.3، وبوزن نسبي 61.3% وهذا يدل على أن العاملين لديهم العدالة التنظيمية بشكل متوسط، فقد تبين أن أعلى نسبة كانت لمجال عدالة التعاملات، حيث احتلت المرتبة الأولى وبوزن نسبي 68.5%، يليه في المرتبة الثانية مجال العدالة الإجرائية وبوزن نسبي 58.0%، في حين احتل مجال عدالة التوزيع المرتبة الثالثة والأخيرة وبوزن نسبي 57.0%.

التساؤل الثاني: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء في محافظات غزة على مجال عدالة التوزيع؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الأول (عدالة التوزيع)، ثم إيجاد قيمة اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ١٦
نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الأول (عدالة التوزيع) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	تشعر بعدالة الراتب الذي تحصل عليه	15.2	34.8	27.2	20.7	2.2	2.6	52.0	**0.001	**3**
٢	تشعر بعدالة الحوافزالتي تحصل عليها	25.0	40.2	19.6	12.0	3.3	2.3	46.0	**0.001	**4**
٣	يتناسب حجم العمل مع قدراتك الذاتية	9.8	10.9	30.4	43.5	5.4	3.2	64.0	**0.001	**2**
٤	يتناسب نوع العمل مع قدراتك الذاتية	7.6	9.8	29.3	46.7	6.5	3.3	66.0	**0.001	**1**
المجال الأول: عدالة التوزيع							2.8	57.0	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يأتي:

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي 3.3 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 66.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.01،

وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة (٣) يساوي 3.2 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 64.0%، والقيمة الإحتمالية أقل من 0.01، وبذلك تُعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن أفراد العينة محايدون فيما يخص هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (١) يساوي 2.6 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 52.0%، والقيمة الإحتمالية أقل من 0.01، وبذلك تُعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد قلَّ عن درجة الحياد، وهي 3 وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٢) يساوي 2.3 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 46.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.01، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد قلَّ عن درجة الحياد، وهي 3 وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على هذه الفقرة.
- أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الأول (عدالة التوزيع)، فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.8 (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 57.0%، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من 0.01، حيث إن متوسط درجة الإستجابة لمجال عدالة التوزيع لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد، وهي 3، مما يدل على أن أفراد العينة محايدون فيما يخص هذا المجال.

التساؤل الثالث: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على مجال العدالة الإجرائية؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الثاني (العدالة الإجرائية)، ثم إيجاد قيمة اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ١٧
نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الثاني
(العدالة الإجرائية) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	يراعي المسؤول مشاورتك عند اتخاذ القرار	3.3	20.7	33.7	37.0	5.4	3.2	64.0	*0.04	1
٢	يشرح المسؤول المبرر الذي دفعه إلى اتخاذ قرار بشأن عملك	5.4	23.9	29.3	38.0	3.3	3.1	62.0	//0.21	2
٣	يتم تطبيق القرارات الإدارية على العاملين من دون استثناء	15.2	27.2	34.8	19.6	3.3	2.7	54.0	*0.02	3
٤	يستجيب المسؤول لطلبات العاملين بلا استثناء	15.2	33.7	29.3	15.2	6.5	2.6	52.0	**0.001	4
	المجال الثاني: العدالة الإجرائية						2.9	58.0	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يأتي:

§ المتوسط الحسابي للفقرة (١) يساوي 3.2 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 64.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة محايدون في هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٢) يساوي 3.1 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 62.0%، والقيمة الاحتمالية أكبر من 0.05، وبذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة محايدون في هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٣) يساوي 2.7 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 54.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد قلَّ عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي 2.6 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 52.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.01، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد قلَّ عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على هذه الفقرة.

§ أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الثاني (العدالة الإجرائية)، فقد بلغ المتوسط الحسابي 2.9 (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 58.0%، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من 0.01، إذ إن متوسط درجة الإستجابة لمجال (العدالة الإجرائية) لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد، وهي 3، مما يدل على أن أفراد العينة محايدون في هذا المجال.

التساؤل الرابع: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة فيما يخص مجال عدالة التعاملات؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الثالث (عدالة التعاملات)، ثم إيجاد قيمة اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ١٨
نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الثالث (عدالة التعاملات) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	يتعامل المسؤول معك باحترام	2.2	4.3	19.6	50.0	23.9	3.9	78.0	**0.001	1
٢	يراعي المسؤول مصالحك الشخصية	5.4	22.8	21.7	42.4	7.6	3.3	65.0	*0.02	3
٣	يتعامل المسؤول معك بعدالة	5.4	12.0	31.5	41.3	9.8	3.4	68.0	**0.001	2
٤	يناقش المسؤول أمور العمل معك بصراحة	6.5	18.5	31.5	34.8	8.7	3.2	64.0	*0.04	4
	المجال الثالث: عدالة التعاملات						3.4	68.5	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يأتي:

§ المتوسط الحسابي للفقرة (١) يساوي 3.9 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 78.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.01، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٣) يساوي 3.4 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 68.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.01، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٢) يساوي 3.3 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 65.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من

0.05، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه الفقرة.

- § المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي 3.2 (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي 64.0%، والقيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد، وهي 3، وهذا يعني أن أفراد العينة محايدون في هذه الفقرة.
- § أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الثالث (عدالة التعاملات)، فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.4 (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي 68.5%، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من 0.01، حيث أن متوسط درجة الإستجابة لمجال (عدالة التعاملات) قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 ، مما يدل على أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

التساؤل الخامس: ما أكثر مجالات سلوك المواطنة التنظيمية شيوعاً عند العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة؟

للتعرف على أكثر مجالات سلوك المواطنة التنظيمية شيوعاً عند العاملين في شركة الكهرباء، قام الباحث بحساب المتوسطات والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل مجال من مجالات سلوك المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ١٩
المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والوزن النسبي لسلوك المواطنة التنظيمية ومجالاته لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

سلوك المواطنة التنظيمية	عدد الفقرات	الدرجة الكلية	المتوسط	الإنحراف المعياري	الوزن النسبي%	الترتيب
الإيثار	4	20	15.5	2.6	78	**3**
المجاملة	4	20	16.8	2.7	84	**1**
الروح الرياضية	4	20	15.0	2.8	75	**4**
وعي الضمير	4	20	16.0	2.8	80	**2**
السلوك الحضاري	4	20	14.9	2.9	74	**5**
الدرجة الكلية (سلوك المواطنة التنظيمية)	20	100	78.1	11.8	78	

يتم حساب الوزن النسبي بقسمة الوسط الحسابي على الدرجة الكلية، ثم ضرب الناتج في ١٠٠، وقد أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق أن متوسط درجات سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركة الكهرباء بلغ ٧٨.١ درجة وبانحراف معياري ١١.٨، وبوزن نسبي ٧٨.٠%، وهذا يدل على أن العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة لديهم سلوك المواطنة التنظيمية بشكل مرتفع، فقد تبين أن أعلى نسبة كانت لمجال المجاملة حيث احتل المرتبة الأولى وبوزن نسبي٨٤.٠%، يليه في المرتبة الثانية مجال وعي الضمير وبوزن نسبي ٨٠.٠%، ثم مجال الإيثار في المرتبة الثالثة وبوزن نسبي ٧٨.٠%،

ثم يليه مجال الروح الرياضية في المرتبة الرابعة وبوزن نسبي ٧٥.٠%، في حين احتل مجال السلوك الحضاري المرتبة الخامسة والأخيرة وبوزن نسبي ٧٤.٠%.

التساؤل السادس: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة فيما يخص مجال الإيثار؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الأول (الإيثار) ثم إيجاد اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي(٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٠

نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الأول (الإيثار) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	تساعد زملائك بالمهام الموكلة إليهم	1.1	1.1	8.7	65.2	23.9	4.1	82.0	**0.001	1
٢	تقوم بالمساعدة لزملاء العمل أيا كان نوعها	1.1	4.3	27.2	51.1	16.3	3.8	75.4	**0.001	3
٣	تساعد الزملاء الذين تغيبوا عن العمل لانجاز أعمالهم المتراكمة	2.2	5.4	23.9	53.3	15.2	3.7	74.8	**0.001	4
٤	تبادر لمساعدة الموظفين الجدد	1.1	3.3	21.7	50.0	23.9	3.9	78.5	**0.001	2
	المجال الأول: الإيثار					3.9	77.7	**0.001		

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (١) يساوي ٤.١ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٢.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٤) يساوي ٣.٩ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٨.٥%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٢) يساوي ٣.٨ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٥.٤%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٣) يساوي ٣.٧ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٤.٨%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي ٣ وهذا يعني أن أفراد العينة غير موافقين على هذه الفقرة.
- أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الأول (الإيثار)، فقد بلغ المتوسط الحسابي ٣.٩ (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٧.٧%، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من ٠.٠١، إذ إن متوسط درجة الإستجابة لمجال الإيثار قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، مما يدل على أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

التساؤل السابع: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على مجال المجاملة؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الثاني (المجاملة) ثم إيجاد اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢١

نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الثاني (المجاملة) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	تحرص على احترام حقوق الآخرين في العمل	1.1	0.0	4.3	50.0	44.6	4.4	87.4	**0.001	1
٢	تراعي مشاعر الآخرين في العمل	1.1	1.1	8.7	42.4	46.7	4.3	86.5	**0.001	2
٣	تتشاور مع زملاء العمل عندما تتخذ قراراً يخصهم	1.1	4.3	22.8	46.7	25.0	3.9	78.0	**0.001	4
٤	تحرص على التنسيق مع الآخرين لانجاز العمل	1.1	2.2	13.0	42.4	41.3	4.2	84.1	**0.001	3
	المجال الثاني: المجاملة						4.2	84.0	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (١) يساوي ٤.٤ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٧.٤%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٢) يساوي ٤.٣ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٦.٥%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على

أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٤) يساوي ٤.٢ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٤.١%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٣) يساوي ٣.٩ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٨.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي ٣ وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

§ أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الثاني (المجاملة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي ٤.٢ (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٤.٠%، وكانت القيمة الإحتمالية للمجال أقل من ٠.٠١، إذ إن متوسط درجة الإستجابة لمجال الإيثار قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، مما يدل على أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال

التساؤل الثامن: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على مجال الروح الرياضية؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الثالث (الروح الرياضية) ثم إيجاد اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٢
نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الثالث (الروح الرياضية) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	تقوم بتنفيذ أعمال إضافية لصالح المؤسسة من دون تذمر	2.2	5.4	29.3	39.1	23.9	3.6	72.0	**0.001	3
٢	تتجاوز عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل	1.1	2.2	29.3	53.3	14.1	3.7	74.0	**0.001	2
٣	تستوعب ملاحظات زملاء العمل من دون مشاكل	1.1	0.0	29.3	55.4	14.1	3.8	76.0	**0.001	1
٤	تضحي باهتماماتك من أجل مصلحة العمل	2.2	10.9	32.6	40.2	14.1	3.5	70.0	**0.001	4
	المجال الثالث: الروح الرياضية						3.6	73.0	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة (٣) يساوي ٣.٨ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٦.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (٢) يساوي ٣.٧ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٤.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (١) يساوي ٣.٦ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٢.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي ٣.٥ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٠.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الثالث (الروح الرياضية)، فقد بلغ المتوسط الحسابي ٣.٦ (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٣.٠%، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من ٠.٠١، حيث أن متوسط درجة الإستجابة لمجال الروح الرياضية قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، مما يدل على أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

التساؤل التاسع: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على مجال وعي الضمير؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الرابع (وعي الضمير) ثم إيجاد اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٣
نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الرابع (وعي الضمير) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	تحرص على قضاء ساعات العمل في أداء واجب العمل	1.1	0.0	17.4	56.5	25.0	4.0	80.9	**0.001	2
٢	تتجنب الإجازات غير الضرورية في العمل	1.1	5.4	22.8	51.1	19.6	3.8	76.5	**0.001	4
٣	تتعامل بعناية مع الأجهزة الموجودة في العمل	1.1	0.0	13.0	47.8	38.0	4.2	84.3	**0.001	1
٤	تتقيد بالتعليمات من دون أن يكون هناك مراقب عليك	1.1	3.3	25.0	46.7	23.9	3.9	77.8	**0.001	3
	المجال الرابع: وعي الضمير						4.0	80.0	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يأتي:

- المتوسط الحسابي للفقرة (٣) يساوي ٤.٢ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٤.٣%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (١) يساوي ٤.٠ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٠.٩%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي ٣.٩ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٧.٨%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (٢) يساوي ٣.٨ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٦.٥%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الرابع (وعي الضمير)، فقد بلغ المتوسط الحسابي ٤.٠ (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٠.٠%، وكانت القيمة

الاحتمالية للمجال أقل من ٠.٠١، إذ إن متوسط درجة الإستجابة لمجال وعي الضمير قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، مما يدل أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

التساؤل العاشر: ما أكثر استجابات العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على مجال السلوك الحضاري؟

للتحقق من ذلك تم إيجاد النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لفقرات المجال الخامس (السلوك الحضاري) ثم إيجاد اختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والنتائج موضحة من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٤
نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الخامس (السلوك الحضاري) وفقراته

رقم الفقرة	الفقرات	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية %	اختبار الإشارة Z	الترتيب
١	تتابع بانتظام التعليمات الصادرة عن المؤسسة	1.1	4.3	22.8	50.0	21.7	3.9	77.4	**0.001	1
٢	تحرص على حضور الإجتماعات المتعلقة بالعمل	1.1	12.0	20.7	50.0	16.3	3.7	73.7	**0.001	3
٣	تقدم الإقتراحات لتطوير عمل المؤسسة	1.1	3.3	25.0	51.1	19.6	3.8	77.0	**0.001	2
٤	تحرص على متابعة الدورات التدريبية في المؤسسة	2.2	12.0	34.8	38.0	13.0	3.5	69.6	**0.001	4
	المجال الخامس: السلوك الحضاري						3.7	74.4	**0.001	

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

تبين من خلال الجدول السابق ما يأتي:

- المتوسط الحسابي للفقرة (١) يساوي ٣.٩ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٧.٤%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (٣) يساوي ٣.٨ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٧.٠%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة (٢) يساوي ٣.٧ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٣.٧%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على

أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي ٣.٥ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٦٩.٦%، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠١، وبذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على هذه الفقرة.

§ أما بالنسبة للدرجة الكلية للمجال الخامس (السلوك الحضاري)، فقد بلغ المتوسط الحسابي ٣.٧ (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٧٤.٤%، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من ٠.٠١، حيث أن متوسط درجة الإستجابة لمجال السلوك الحضاري قد زاد عن درجة الحياد، وهي ٣، مما يدل أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى والتي تنص على ما يأتي:

" لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة.

بعد التحقق من صحة افتراضات الفرض الأول قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٥

مصفوفة معاملات الإرتباط بين مقياس العدالة التنظيمية وأبعاده وبين مقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة

سلوك المواطنة التنظيمية	العدالة التنظيمية	مستوى الدلالة
الإيثار	*0.22	*0.03
المجاملة	**0.29	**0.001
الروح الرياضية	**0.28	**0.001
وعي الضمير	**0.34	**0.001
السلوك الحضاري	*0.21	*0.03
الدرجة الكلية (سلوك المواطنة التنظيمية)	**0.31	**0.001

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للعدالة التنظيمية وبين درجات سلوك المواطنة التنظيمية ومجالاته الآتية (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وهذا يدل على أنه كلما زادت الدرجة الكلية للعدالة

التنظيمية عند العاملين في شركة الكهرباء أدى ذلك إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية ومجالاته لديهم والعكس صحيح.

ويتفرع من الفرضية الرئيسة عدة فرضيات فرعية وهي على النحو الآتي:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع و سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة.

بعد التحقق من صحة إفتراضات الفرض الأول قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين عدالة التوزيع وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٦

مصفوفة معاملات الإرتباط بين عدالة التوزيع وبين مقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة

سلوك المواطنة التنظيمية	عدالة التوزيع	مستوى الدلالة
الإيثار	0.11	//0.29
المجاملة	0.19	//0.06
الروح الرياضية	0.19	//0.06
وعي الضمير	0.23	*0.02
السلوك الحضاري	0.18	//0.08
الدرجة الكلية (سلوك المواطنة التنظيمية)	0.21	*0.03

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع وبين مجال سلوك المواطنة التنظيمية الآتي (وعي الضمير) لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وهذا يدل على أنه كلما، زادت درجات عدالة التوزيع عند العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة أدى ذلك إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية ومجاله الآتي (وعي الضمير) لديهم والعكس صحيح.
- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع وبين مجالات سلوك المواطنة التنظيمية الآتية (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع وبين الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية.

" لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية و سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة.

بعد التحقق من صحة إفتراضات الفرض الأول قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٧
مصفوفة معاملات الإرتباط بين العدالة الإجرائية وبين مقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة

سلوك المواطنة التنظيمية	العدالة الإجرائية	مستوى الدلالة
الإيثار	0.19	//0.06
المجاملة	0.18	//0.08
الروح الرياضية	0.22	*0.03
وعي الضمير	0.26	**0.01
السلوك الحضاري	0.15	//0.13
الدرجة الكلية (سلوك المواطنة التنظيمية)	0.23	*0.02

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية ومجالات سلوك المواطنة التنظيمية الآتية (الروح الرياضية، وعي الضمير) لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة ، وهذا يدل على أنه كلما زادت درجات العدالة الإجرائية عند العاملين في شركة الكهرباء، أدى ذلك إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية ومجالاته الآتية (الروح الرياضية، وعي الضمير) لديهم والعكس صحيح.
- كما تبين عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وبين مجالات سلوك المواطنة التنظيمية الآتية (الإيثار، المجاملة، السلوك الحضاري).
- وتبين أيضا وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وبين الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية.

" لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات و سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة.

بعد التحقق من صحة إفتراضات الفرض الأول قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويتضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول ٢٨
مصفوفة معاملات الإرتباط بين عدالة التعاملات وبين مقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة

سلوك المواطنة التنظيمية	عدالة التعاملات	مستوى الدلالة
الإيثار	**0.26	**0.001
المجاملة	**0.34	**0.001
الروح الرياضية	**0.29	**0.001
وعي الضمير	**0.36	**0.001
السلوك الحضاري	*0.20	*0.05
الدرجة الكلية (سلوك المواطنة التنظيمية)	**0.34	**0.001

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات ومجالات سلوك المواطنة التنظيمية الآتية (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وهذا يدل على أنه كلما زادت درجات عدالة التعاملات عند العاملين في شركة الكهرباء أدى ذلك إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية ومجالاته لديهم والعكس صحيح.
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات عدالة التعاملات وبين الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية والتي تنص على ما يأتي:
" لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الآتية (العدالة التنظيمية، عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) للعاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة في غزة على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)".

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد بالطريقة التراجعية للتعرف على المتغيرات التي يمكنها التنبؤ بالدلالة الإحصائية لدرجة سلوك المواطنة التنظيمية (المتغير التابع) مرتبة بحسب قوة تأثيرها وتفسيرها للتباين الكلي في درجات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة الكهرباء في غزة.

وقد تم التوقف عند الخطوة الثانية، حيث تم إدخال متغير واحد فقط لمعادلة الإنحدار، وهذا المتغير هو عدالة التعاملات، أما متغيرات العدالة التنظيمية وعدالة التوزيع والعدالة الإجرائية، فقد تم استبعادهما من المعادلة نظراً لعدم وجود تأثير لها في سلوك المواطنة التنظيمية. ويوضح الجدول ٢٦ نتائج هذه الفرضية.

الجدول ٢٩
ملخص نتائج تحليل الإنحدار التدريجي لدرجة سلوك المواطنة التنظيمية والمتغيرات المستقلة الآتية (العدالة التنظيمية، عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات)

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية بيتاBeta	قيمة "ت"
	B	الخطأ المعياري		
الثابت	61.8	4.8		12.8**
عدالة التعاملات	1.1	0.3	0.34	3.4**
F (1, 90)	.012**			
R2	0.12			

** P-value<0.01 * P-value<0.05 // P-value>0.05

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمجال عدالة التعاملات للعاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة على سلوك المواطنة التنظيمية (F=12.0,P-value<0.01)، حيث لوحظ أن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتنبؤ بدرجة سلوك المواطنة التنظيمية، وقد فسر هذا المتغير نسبة 012.% من التباين الكلي في درجة سلوك المواطنة التنظيمية، والنسبة الباقية ترجع إلى عوامل أخرى، حيث بلغ معامل التحديد للأنموذج ٠.١٢.

ومن هذا الجدول يمكن صياغة معادلة الإنحدار التي تعين على التنبؤ بدرجة سلوك المواطنة التنظيمية بمعلومية درجة عدالة التعاملات في الصورة الآتية:

سلوك المواطنة التنظيمية = ٦١.٨ + ١.١ (عدالة التعاملات).

وبذلك يتبين أنه كلما زادت عدالة التعاملات لدى العاملين في شركة الكهرباء في غزة أدى ذلك إلى الزيادة في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والعكس صحيح .

مناقشة النتائج والمقترحات

تشير نتائج الدراسة إلى أن مفردات عينة الدراسة تتمتع بدرجة متوسطة من العدالة التنظيمية، ويعزو الباحث هذه النتيجة ربما لتدني الرواتب والحوافز التي يحصل عليها الموظفون في شركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة (حواس ،٢٠٠٣) و (أبو جاسر،٢٠١٠) التي أوضحت أن هناك مستوى متوسطاً من العدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة، في حين أشارت دراسة كل من (محارمه،٢٠٠٠) و(أبو ندي،٢٠٠٧) و(ألفضلي والفندي ،٢٠٠٧) أن هناك إحساساً متدنياً للشعور بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (حامد، ٢٠٠٣) ودراسة (السعود وسلطان،٢٠٠٩) و (Yilmaz,2009) حيث أشاروا إلى أن هناك درجة مرتفعة من إدراك الموظفين قيد الدراسة للعدالة التنظيمية. ويرى الباحث أن هذا الاختلاف أمر وارد، إذ إن بعض المؤسسات تطبق العدالة في الأجور والمعاملات والإجراءات أكثر من غيرها.

كما تشير نتائج الدراسة إلى أن مفردات العينة تشعر بدرجة عالية من سلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن تفسير ذلك أن العاملين في شركة توزيع محافظات غزة:

- لديهم الرغبة بمساعدة واحترام زملائهم الجدد والقدامى.
- يقومون بأداء أنشطة أكثر من المطلوب منهم.
- يتمتعون بوعي الضمير، ويحافظون على الأجهزة والموجودات في العمل.
- لديهم احترام وطاعة لقواعد الشركة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة (أبا زيد ،٢٠١٠) و(الفهداوي ،٢٠٠٥). و(العطوي،٢٠٠٧) و (حامد ،٢٠٠٣) و(أبو جاسر،٢٠١٠) و(Yilmaz,2009) حيث أشاروا إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية كان بدرجة مرتفعة لدى أفراد عينة الدراسة.

واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (محارمه،٢٠٠٨) (اليوسفي ونعساني، ٢٠٠٦) و(حواس،٢٠٠٣) حيث وجدوا أن هناك درجة متوسطة نسبياً لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة.

ألا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة(العامري ،٢٠٠٢) و (خليفة ،١٩٩٧) حيث تشير النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة كان متدنياً لدى أفراد عينة الدراسة.

تحليل نتائج الفرض الرئيس الأول:

ينص الفرض الرئيس الأول على أنه توجد علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، و ممكن تفسير ذلك بأنه كلما شعر الموظفون في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة بعدالة الأجور والمعاملات والإجراءات أدى ذلك إلى مزيد من العمل التطوعي والعكس صحيح. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة (العطوي، ٢٠٠٧) و (حامد، ٢٠٠٣) و (أبو جاسر،٢٠١٠) و (العامري ،٢٠٠٢) و(Ahmadi, Ahmadi, and Tavreh,٢٠١١) (Chegini,2009) و (Yilmaz,2009).

ألا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (shak and Alam2009) حيث وجد أن العدالة الإجرائية والتوزيعية لا تسام في سلوك المواطنة التنظيمية.ويعزو الباحث هذه النتيجة لاختلاف البيئة وعينة الدراسة.

تحليل نتائج الفرض الفرعي الأول:

- ينص الفرض الفرعي الأول على أنه توجد علاقة بين عدالة التوزيع وبين سلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، وتعكس هذه النتيجة مدى اهتمام الإدارة في شركة توزيع محافظات غزة بعدالة توزيع الأجور والمكافآت الذي بدوره أدى إلى سلوكيات تطوعية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة:

(Ali, Mehmud, (Kim, Ok, and Lee, 2009), (Karreiker and Williams, 2009), (Faeeell and Kinkelstein, 2011) and Baloch, 2010),

تحليل نتائج الفرض الفرعي الثاني:

- ينص الفرض الفرعي الثاني على أنه توجد علاقة بين عدالة الإجراءات وبين سلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، وتعكس هذه النتيجة مدى اهتمام الإدارة في شركة توزيع محافظات غزة بتطبيق القرارات الإدارية على العاملين من دون استثناء، الأمر الذي بدوره أدى إلى سلوكيات تطوعية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة:

(العطوي،٢٠٠٧) (Fassina, Jones, and Uggerstev,2008) (Karreiker and Williams, 2009) (Ali, Mehmud, and Baloch,2010) (Walumbwa, Hartnell, and Oke,2010) ألا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (shak and Alam2009) إذ وجد أن العدالة الإجرائية والتوزيعية لا تسهم في سلوك المواطنة التنظيمية.

تحليل نتائج الفرض الفرعي الثالث:

- ينص الفرض الفرعي الثاني على أنه توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبين سلوك المواطنة التنظيمية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، وتعكس هذه النتيجة مدى اهتمام الإدارة في شركة توزيع محافظات غزة باحترام الموظفين، وهذا بدوره أدى إلى سلوكيات تطوعية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة:

(Ahmadi, Ahmadi, and Tavreh, 2011) و (Chegini,2009)

تحليل نتائج الفرض الرئيس الثاني:

– ينص الفرض الرئيس الثاني على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة الآتية (العدالة التنظيمية، عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية و عدالة التعاملات) للعاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة في المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية). وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، إذ إن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتنبؤ بدرجة سلوك المواطنة التنظيمية. واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Fassina, Jones, and Uggerstev, 2008) إذ يرى أن العدالة التفاعلية والإجرائية هي أقوى المحددات للتنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية.

المقترحات

من خلال ماتقدم يمكن تلخيص أهم المقترحات بالأتي:

١. اتضح من النتائج أن هناك مستوى متوسطاً من العدالة التنظيمية، وأن هناك علاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية، لذا يقترح الباحث الآتي:

- مراعاة تحقيق العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) لما لها من دور كبير في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية.
- مراعاة زيادة مساهمة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية عن طريق الآتي:
  * إعطاء مكافأة لمن يقوم بسلوك المواطنة التنظيمية داخل العمل.
  * تنمية مهارات العاملين وتوعيتهم بسلوك المواطنة التنظيمية .
  *اختيار العاملين بناء على صفاتهم التطوعية.
- إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية لدراسة متغيرات أخرى مرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية مثل الرضا الوظيفي.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. أبا زيد، رياض. ٢٠١٠. "اثر التمكين النفسي علي سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث،المجلد ٢٤،العدد٢.

٢. جيفي، سعادة. ٢٠١٠. "العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية: دور الوساطة و الالتزام التنظيمي والرضا والثقة"، مجلة البحوث في إدارة الأعمال، المجلد ٤، العدد ٢.

٣. حامد، سعيد شعبان. ٢٠٠٣. "أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية"، مجلة المحاسبة الإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، مجلد ٤٢، العدد ٦١.

٤. حواس، أميرة محمد.٢٠٠٣. "اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق علي البنوك التجارية". رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التجارة،جامعة القاهرة.

٥. خليفة، محمد عبد الله. ١٩٩٧. " تدني سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة: دراسة تحليلية ميدانية في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة"، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد ٥، العدد١.

٦. خليفة، محمد عبد الله. ١٩٩٧. "محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة: دراسة تحليلية ميدانية في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ٥، العدد ١.
٧. السعود، راتب و سلطان، سوزان. ٢٠٠٩. "درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها"، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٥، العدد ١+٢.
٨. العامري، أحمد سالم. ٢٠٠٢. " سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة : دراسة استطلاعية لأراء المديرين"، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد١٦،العدد٢.
٩. العامري، أحمد سالم. ٢٠٠٢. "السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية"، المجلة العربية الإدارية، المجلد ٩، العدد ١.
١٠. العامري، أحمد سالم. ٢٠٠٣. "محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد ١٧، العدد ٢.
١١. العطوي، عامر علي حسين. ٢٠٠٧. "أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي: دراسة تحليلية لآراء اعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة القادسية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٠، العدد١.
١٢. الفضلي، فضل صباح و العنزي، عوض خلف. ٢٠٠٧. "العلاقة بين العدالة التنظيمية وبعض المتغيرات التنظيمية والديموغرافية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ١٤، العدد١.
١٣. الفهداوي، فهمي خليفة صالح. ٢٠٠٥. "علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٢، العدد ٢.
١٤. ماهر، احمد. ٢٠٠٣. السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية.
١٥. محارمة، تامر محمد. ١٩٦٣. "مدى إحساس موظفي الدوائر الحكومية الأردنية في محافظتي الكرك والطفيلة بالعدالة التنظيمية: دراسة ميدانية"، مجلة الإدارة العامة ، المجلد ١، العدد ٢.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Adam, J. S. 1963. "Toward an understand of inequity" Journal of Abnormal and social psychology, 67(5).
2. Ahmadi, Freydon. Ahmadi, Seyed Ali Akbar. Tavreh, Naser. 2011. "Survey Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior (OCB) of food product firms in Kurdestan Province", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, Vol. 2, No. 10.
3. Al-Zu'bi, Hasan Ali. 2010. "A Study of Relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction", International Journal of Business and Management, Vol. 5 . Issue. 2.
4. Ali, Nazim. Mehmud, Sultan Tahir. Baloch, Qadar Bakhsh. Usman, Muhammad. (2010). "Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior of Bankers of NWFP, Pakistan (An Empirical Evidence)", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business. Vol. 2, Iss.7.
5. Chegini, Mehrdad G. 2009. "The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior", American Journal of Economics and Business Administration, Vol. 1. Issue, 2.
6. Cho, Jeewon, Dansereau, Fred. 2010. "Are transformational leaders fair? A multi- level study of transformational leadership, justice perceptions, and organizational citizenship behaviors", Leadership Quarterly, Vol. 21, Iss. 3.
7. Farrell, Sara K. Finkelstein, Lisa M. 2011. "The Impact of Motive Attributions on Coworker Justice Perceptions of Rewarded Organizational Citizenship Behavior", Journal of Business and Psychology, Vol.26, Iss. 1.

8. Fassina, Neil E. Jones, David A. Uggerslev, Krista L. 2008. "Analytic tests of relationships between organizational Justice and citizenship behavior: testing agent-system and shared- variance models", Journal of Organizational Behavior,Vol.29, Iss. 6.
9. Ishak, N. and Alam, S. 2009 "The effect of leader-member exchange on organizational justice and organizational citizenship behavior: empirical study",European journal of social sciences. Vol. 8 No.2
10. Kim, Wansoo. Ok, Chihyung. Lee, Myong Jae. 2009, "Antecedents of Service Employees' Organizational Citizenship Behaviors in Full – Service Restaurants in Korea", Cornell Hospitality Quarterly. Vol. 50, Iss. 2.
11. Karrike, Joy H. Williams, Margaret L. 2009. "Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model", Journal of Management, Vol. 35, Iss. 1.
12. Lee, Kibeom. and Allen, Natalie J. 2002. "Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions", Journal of Applied Psychology, Vol. 87. No. 1.
13. Niehoff, Brian P. 1993. "Justice As A Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", Academy of Management Journal, Vol. 36, No. 3.
14. Organ, D. W. 1988. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome Lexington, MA: Lexington.
15. Saa, Frank. E. and Moor, S. C. 1993." Perception of promotion fairness and promotion candidates qualification" Journal of applied psychology, Vol 78(1), 105-110
16. Walumbwa, Fred O. Hartnell, Chad A. Oke, Adegoke. 2010. "Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: A cross- level investigation", Journal of Applied Psychology, Vol. 95, Iss. 3.
17. Yilmaz, Kursad. And Cokluk- Bokeoglu, Omay. 2008. "Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools". World Applied Sciences Journal, 3(5).