



اسم المقال: دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غربة

اسم الكاتب: خليل جعفر حجاج  
رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3453>  
تاريخ الاسترداد: 2025/05/10 22:11 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على [info@political-encyclopedia.org](mailto:info@political-encyclopedia.org)

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 الراشدین كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



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

خليل جعفر حجاج

قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الأزهر بغزة

Hajjaj.10@hotmail.com

---

### المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن 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 المواطن التنظيمية، كما أظهرت أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وبأبعادها المختلفة (عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية و عدالة التعاملات) وسلوك المواطن التنظيمية، وتشير النتائج أيضاً إلى أن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتبؤ بدرجة سلوك المواطن التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة إدراك الموظفين لأنواع العدالة التنظيمية بما ينعكس بالإيجاب على سلوك المواطن التنظيمية.

### الكلمات المفتاحية:

العدالة التنظيمية، المواطن التنظيمية.

## 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 Economics 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

ويرز مفهوم العدالة التنظيمية بوصفه أحد الأساليب الإدارية المستمدّة أصولها من نظرية المساواة التي اقترحتها (Adams, 1963) والتي تبيّن 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 حواجز عادلة، والعدالة تشير هنا إلى ضرورة ربط الحواجز والعوائد التي يحصل عليها الأفراد بما يقدمه هؤلاء الأفراد. وببساطة يجب أن يكون المدير عادلاً مع مرؤوسيه، وأن يوفر لهم المعلومات التي تؤكّد لهم هذه العدالة (ماهر، ٢٠٠٣).

ويبرز ارتباط العدالة التنظيمية بوصفها مكوناً تقسيراً مع موضوع المواطننة 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 المواطننة 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 المقترنات.

#### المحور الأول- منهجية الدراسة

##### ١. مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية سلوك المواطن التنظيمية في بيئة العمل إلا أن الواقع الحالي يشير إلى بعض جوانب القصور لسلوكيات المواطن، وقد دلت دراسات حديثة على تدني هذا السلوك مثل دراسة (العامري، ٢٠٠٢) ودراسة (خليفة، ١٩٩٧) كما بينت دراسة (حوالى، ٢٠٠٣) انخفاض بعض أبعاد سلوك المواطن 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 المواطن التنظيمية. من هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الآتية:

- هل يوجد علاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطن 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 المواطن التنظيمية؟

##### ٢. فرض 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 المواطن التنظيمية لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

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

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

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطن 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 المواطن التنظيمية).

##### ٣. متغيرات الدراسة

تشمل متغيرات الدراسة ما يأتي:

##### - المتغير التابع

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

#### - المتغير المستقل

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

#### ٤. أهمية الدراسة

تبغ أهمية الدراسة من ناحيتين أساسيتين:

- الناحية العلمية: ندرة الدراسات في قطاع غزة في مجال العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطننة التنظيمية.
- الناحية العملية: يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تحسين الأداء لشركة توزيع كهرباء محافظات غزة من خلال تحسين مستوى العدالة وسلوكيات المواطننة 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 المواطننة 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 المواطننة التنظيمية.
- تقديم مجموعة من التوصيات تسهم في تحسين مستوى الاهتمام بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطننة 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 و موضوعية في الإجراءات والمخرجات.

#### المواطننة التنظيمية

عرف (Organ, 1988) المواطننة التنظيمية بأنها سلوكيات مرتبطة بالعمل لا يتضمنها الوصف الوظيفي ولا ترتبط بنظام مكافآت رسمي، وهي تقوى 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 أنساب المناهج في دراسة الظاهرة محل الدراسة، وقد تم جمع البيانات من المصادر الآتية:

##### أولاً- المصادر الثانوية وتشمل:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الدوريات والأبحاث المنشورة وأطروحتات 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 خصيصاً لهذا الغرض، ومن ثم قام الباحث بتحكيمها من قبل المختصين، وقد استفاد الباحث من ملاحظاتهم وتعديلاتهم وإخراج الإستبانة بشكلها النهائي لتناسب مع طبيعة الفرضيات.

#### ١٠. أداة الدراسة

جمعت البيانات بواسطة استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي المتردج، وزاعت الإستبانة يدوياً على جميع الموظفين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وتكون هذه الإستبانة من قسمين:

- خصص القسم الأول لقياس العدالة التنظيمية بأبعاد المختلفة (عدالة التوزيع والعدالة الإجرائية وعدالة التعاملات) واستخدم مقياس مكون من (١٢) عبارة واستعان الباحث بالأسئلة التي صممها (Niehoff, 1993).
- خصص القسم الثاني لقياس المرونة التنظيمية بأبعاد المختلفة المتعلقة (بعد 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 استبياناً 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 الأدوات الإحصائية بهدف اختبار العلاقات بين المتغيرات، وقد تمثلت أبرز هذه التحليلات بالآتي:

- أ. التكرارات والنسب المئوية والإنحرافات المعيارية والمتosteات 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.

**المotor الثاني- الدراسات السابقة**

سوف يتم تناول الدراسات السابقة من الجوانب الآتية:

**أولاً- الدراسات العربية**

بين (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 القadiسية تجاه بُعد العدالة التوزيعية يقابلها توجه بين المعتدل والمنخفض تجاه أبعاد العدالة التنظيمية الأخرى (الإجرائية والعلاقاتية والمعلوماتية) المتباينة في الكلية، وأن هناك ارتباطاً معنوياً ايجابياً بين أغلب أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الأداء السيادي، 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 المواطن 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 المواطن 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 إدراك العاملين للعدالة التنظيمية وبين سلوك المواطن التنظيمية.

إلا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (محارمه، ٢٠٠٠) والتي أشارت إلى أن هناك إحساساً متديناً 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 المواطن 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 المواطن التنظيمية كان بدرجة مرتفعة لدى أفراد عينة الدراسة.

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

و(حواس، ٢٠٠٣) ألا أن هناك رأياً مخالفاً لما تقدم تعكسه دراسة (العامري، ٢٠٠٢) حيث تشير النتائج إلى أن سلوك المواطن التنظيمية بأبعاده المختلفة كان متذبذباً في الأجهزة الحكومية السعودية، وأن هناك علاقة بين العدالة التutive وسلوك المواطن التنظيمية. وفي دراسة أخرى قام بها (العامري، ٢٠٠٢) وجد أن سلوك المواطن التنظيمية متذبذب في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وهذا الرأي يتفق مع (خليفة، ١٩٩٧) حيث كشفت نتائج دراسته عن تذبذب 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 للتقبّل بسلوك المواطن التنظيمية وفي السياق ذاته أضاف (Karreiker and Williams, 2009) أن العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية تؤدي إلى استجابات سلوكيّة تراكمية كما أضاف (Kim, Ok, and Lee, 2009) أن إدراك العاملين للعدالة التنظيمية (التفاعلية والتوزيعية) يؤثر في سلوك المواطن التنظيمية.

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

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

ووجد (Chegini, 2009) أيضاً أن هناك علاقة إيجابية بين جميع أبعاد العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية. ويتفق ذلك مع دراسة (Yilmaz, 2009) حيث أشار إلى وجود علاقة بين العدالة التنتظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، كما أشار أن هناك إدراكاً موجباً للعدالة وسلوك المواطن التنظيمية لدى مدرسي المدارس الابتدائية 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 المواطن التنظيمية، في حين وجد أن هناك علاقة بين العدالة التعاملية وسلوك المواطن التنظيمية. وفي دراسة قام بها (Al-Zu'bi, 2010) وجد أن هناك اتجاهًا سلبياً نحو العدالة التوزيعية وایجابياً نحو العدالة الإجرائية والتعاملية.

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

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

### المحور الثالث- الجانب العملي للدراسة صدق مقياس العدالة التنظيمية

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

#### أولاً- صدق الإتساق الداخلي Internal consistency

تم حساب معاملات الإرتباط لسبيerman 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، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

**الجدول ١**  
**معاملات الإرتباط بين أبعاد المقياس الثلاثة والدرجة الكلية للمقياس**

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

تبين من الجدول السابق أن المقياس يتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائية، 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، ويوضح ذلك من خلال الجداول الآتية:

**الجدول ٢**  
**معامل الإرتباط بين فقرات بعد عدالة التوزيع والدرجة الكلية للبعد**

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

\*\* 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 إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠١)، حيث تراوحت معاملات

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

### الجدول ٣

#### معامل الإرتباط بين فقرات بعد العدالة الإجرائية والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفراء	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 (٠٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (0.89-0.78)، وهذا يدل على أن البعد الثاني وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالي.

### الجدول ٤

#### معامل الإرتباط بين فقرات بعد عدالة التعاملات والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفراء	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 بصرامة	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 (٠٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (0.91-0.76)، وهذا يدل على أن البعد الثالث وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالي.

#### 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 بفتراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

#### الجدول ٥ معامل ألفا كرونباخ للمقياس والأبعاد الثلاثة

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

#### ٢- الثبات بطريقة التجزئة النصفية Split \_half methods

تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (92) موظفًا 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 الإرتباط للبعد الثالث (0.73)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (0.84)، وهذا دليل كافٍ على أن الأبعاد بفتراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

#### الجدول ٦ معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده

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

**صدق مقياس سلوك المواطن 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 لسييرمان 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، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

**الجدول ٧**  
معاملات الإرتباط بين أبعاد المقياس الخمسة والدرجة الكلية للمقياس

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

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 عالي. 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، ويوضح ذلك من خلال الجداول الآتية:

**الجدول ٨**  
معامل الإرتباط بين فقرات بعد الإيثار والدرجة الكلية للبعد

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

\*\* 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 عالي.

### الجدول ٩

#### معامل الإرتباط بين فقرات بعد المجاملة والدرجة الكلية للبعد

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

\*\* 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 (٠٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٨٤ - ٠.٨٢)، وهذا يدل على أن البعد الثاني وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

### الجدول ١٠

#### معامل الإرتباط بين فقرات بعد الروح الرياضية والدرجة الكلية للبعد

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

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الثالث (الروح الرياضية) تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠٠١)، حيث تراوحت معاملات الإرتباط بين (٠.٧٥ - ٠.٧٦)، وهذا يدل على أن البعد الثالث وفقراته يتمتع بمعامل صدق عالٍ.

### الجدول ١١

#### معامل الإرتباط بين فقرات بعد وعي الضمير والدرجة الكلية للبعد

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

تبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الرابع (وعي الصميم) 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	تابع بانتظام التعليمات الصادرة عن المؤسسة	0.79	**0.001
٢	تعرض على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل	0.86	**0.001
٣	تقديم الاقتراحات لتطوير عمل المؤسسة	0.82	**0.001
٤	تعرض 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 المواطنـة التنظيمـية  
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

المعايير	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الإيثار		4	0.84
المجامدة		4	0.88
الروح الرياضية		4	0.83
وعي الصميم		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) موظفًا 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)، وببلغ معامل الإرتباط للبعد الثاني (٠.٦٩) وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٢)، وببلغ معامل الإرتباط للبعد الثالث (٠.٧١)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٧٩)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٣)، وببلغ معامل الإرتباط للبعد الرابع (٠.٨٨)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٨٢)، وببلغ معامل الإرتباط للبعد الخامس (٠.٧٠)، وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون المعدلة أصبح معامل الثبات (٠.٧٠)، وهذا دليل كافٍ على أن الأبعاد بفقراتها تتمتع بمعامل ثبات عالٍ.

الجدول ١٤

### معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده

المعاملات	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده	الأبعاد
معامل الثبات بطريقة سبيرمان براون المعدلة	معامل ارتباط بيرسون	الأبعاد
0.83	0.71	الإيثار
0.82	0.69	المجامدة
0.83	0.71	الروح الرياضية
0.88	0.79	وعي الضمير
0.82	0.70	السلوك الحضاري
0.88	0.79	المقياس الكلي

### 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، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

### الجدول ١٥

**المتوسط الحسابي والإحرااف المعياري والوزن النسبى للعدالة التنظيمية و مجالاتها في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة**

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

يتم حساب الوزن النسبى 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 ٣٦.٨ درجة وبانحراف معياري ٨.٣، وبوزن نسبى ٦١.٣ وهذا يدل على أن العاملين لديهم العدالة التنظيمية بشكل متوسط، فقد تبين أن أعلى نسبة كانت لمجال عدالة التعاملات، حيث احتلت المرتبة الأولى وبوزن نسبى ٦٨.٥، يليه في المرتبة الثانية مجال العدالة الإجرائية وبوزن نسبى ٥٨.٠، في حين احتل مجال عدالة التوزيع المرتبة الثالثة والأخيرة وبوزن نسبى ٥٧.٠.

### 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)، والناتج موضحة من خلال الجدول الآتي:

### الجدول ١٦

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

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

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

تبين من خلال الجدول السابق ما يأتي:

§ المتوسط الحسابي للفقرة (٤) يساوي ٣.٣ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وبلغ المتوسط الحسابي النسبى ٦٦.٠%， 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 الاحتمالية 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 ٣ 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 الاحتمالية 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 قلل عن درجة الحياد، وهي ٣ 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 تُعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذه الفقرة قد قلل عن درجة الحياد، وهي ٣ 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 ٣، مما يدل على أن أفراد العينة محايدون فيما يخص هذا المجال.

### **التساول 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	% تباين	Z اختبار الإشارة	الأهمية النسبية %	المتوسط العائلي	متفق شديدة %	متفق %	متأخر %				
١	يراعي المسؤول مشارتك عند اتخاذ القرار	*0.04	64.0	3.2	5.4	37.0	33.7	20.7	3.3			
٢	يشرح المسؤول المبرر الذي دفعه إلى اتخاذ قرار بشأن عملك	//0.21	62.0	3.1	3.3	38.0	29.3	23.9	5.4			
٣	يتم تطبيق القرارات الإدارية على العاملين من دون استثناء	*0.02	54.0	2.7	3.3	19.6	34.8	27.2	15.2			
٤	يستجيب المسؤول لطلبات العاملين بلا استثناء	**0.001	52.0	2.6	6.5	15.2	29.3	33.7	15.2			
<b>المجال الثاني: العدالة الإجرائية</b>												

\*\* 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 قلل 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 قلل 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	الإشارة Z	النسبة المئوية %	المتوسط الحسابي	موافق بشدة %	موافق %	محايدين %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الترتيب
١	يتعامل المسؤول معك باحترام	**0.001	78.0	3.9	23.9	50.0	19.6	4.3	2.2	
٢	يراعي المسوؤل مصالحك الشخصية	*0.02	65.0	3.3	7.6	42.4	21.7	22.8	5.4	
٣	يتعامل المسؤول معك بعدالة	**0.001	68.0	3.4	9.8	41.3	31.5	12.0	5.4	
٤	يناقش المسؤول أمور العمل معك بصراحة	*0.04	64.0	3.2	8.7	34.8	31.5	18.5	6.5	
<b>المجال الثالث: عدالة التعاملات</b>										

\*\* 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 المواطننة التنظيمية شيوعاً عند العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة؟**

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

**الجدول ١٩**

#### **المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والوزن النسبي لسلوك المواطننة التنظيمية ومجالاته لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة**

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

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 المواطننة التنظيمية للعاملين في شركة الكهرباء بلغ ٧٨.١ درجة وإنحراف معياري ١١.٨ ، وبوزن نسبي ٧٨.٠ %، وهذا يدل على أن العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة لديهم سلوك المواطننة التنظيمية بشكل مرتفع، فقد تبين أن أعلى نسبة كانت لمجال المجاملة حيث احتل المرتبة الأولى وبوزن نسبي ٨٤.٠ %، 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)، والناتج موضحة من خلال الجدول الآتي:

رقم الفقرة	الفقرات	الجدول ٢٠										نتائج اختبار الإشارة والنسب المئوية والأهمية النسبية للمجال الأول (الإيثار) وفقراته
		موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الترتب Z	أهمية %	المتوسط الحسابي	الدرجة الكلية من ٥	القيمة الاحتمالية	
١	تساعد زملائك بالمهام الموكلة إليهم	٦٥.٢	٨.٧	١.١	١.١		**0.001	٨٢.٠	٤.١	٢٣.٩	٠.٠٥	
٢	تقوم بالمساعدة لزملاء العمل أيا كان نوعها	٥١.١	٢٧.٢	٤.٣	١.١		**0.001	٧٥.٤	٣.٨	١٦.٣	٠.٠٥	
٣	تساعد الزملاء الذين تغيروا عن العمل لإنجاز أعمالهم المتراكمة	٥٣.٣	٢٣.٩	٥.٤	٢.٢		**0.001	٧٤.٨	٣.٧	١٥.٢	٠.٠٥	
٤	تبدّر لمساعدة الموظفين الجدد	٥٠.٠	٢١.٧	٣.٣	١.١		**0.001	٧٨.٥	٣.٩	٢٣.٩	٠.٠٥	المجال الأول: الإيثار

\*\* 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.

#### التساول 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 إختبار الإشارة لكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال حول درجة الحياد وتساوي (٣)، والناتج موضحة من خلال الجدول الآتي:

رقم الفقرة	الفقرات	الجدول ٢١									
		الترتب	اختبار الإشارة Z	الأهمية النسبية %	المتوسط الحسابي	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الناتج
١	تترصد على احترام حقوق الآخرين في العمل	١	**0.001	87.4	4.4	44.6	50.0	4.3	0.0	1.1	
٢	تراعي مشاعر الآخرين في العمل	٢	**0.001	86.5	4.3	46.7	42.4	8.7	1.1	1.1	
٣	تتشارع مع زملاء العمل عندما تتخاذ قراراً يخصهم	٣	**0.001	78.0	3.9	25.0	46.7	22.8	4.3	1.1	
٤	تحرص على التنسيق مع الآخرين لإنجاز العمل	٤	**0.001	84.1	4.2	41.3	42.4	13.0	2.2	1.1	
المجال الثاني: المجاملة											

\*\* 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 ٤.٤ (الدرجة الكلية من ٥) فقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٤٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.٠٠، 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠.١، 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 (المجامدة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي ٢.٤ (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٨٤٪، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من ٠.١، إذ إن متوسط درجة الإستجابة لمجال الإثارة 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)، والناتج موضحة من خلال الجدول الآتي:

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

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

\*\* 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 ٦٧٦٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠١، 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠١، 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠١، 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠١، 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٪، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من ٠٠١، 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 وتتساوي (٣)، والناتج موضحة من خلال الجدول الآتي:

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

رقم الفقرة	الفقرات	المجال الرابع: وعي الضمير	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	تنجذب الإجازات غير الضرورية في العمل	1.1	5.4	22.8	51.1	19.6	3.8	76.5	**0.001	4
٣	تعامل 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

\*\* 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 ٣٪٨٤، 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 ٩٪٨٠، 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 ٨٪٧٧، 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 ٥٪٧٦، 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 (الدرجة الكلية من ٥)، وبلغ المتوسط الحسابي النسبي ٠٪٨٠، وكانت القيمة

الاحتمالية للمجال أقل من ٠٠٠١، 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؟**

لتتحقق 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	النسبة المئوية الحسابي (%)	المتوسط الحسابي	الدرجة الكلية من ٥ الإشارة Z	الترتيب
١	تتابع بانتظام التعليمات الصادرة عن المؤسسة	٧٧٪	٣.٩	٧٧.٤ **	** 0.001
٢	تحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل	٥٠٪	٣.٧	٧٣.٧ **	** 0.001
٣	تقد الإقتراحات لتطوير عمل المؤسسة	٥١٪	٣.٨	٧٧.٠ **	** 0.001
٤	تحرص على متابعة الدورات التدريبية في المؤسسة	٣٤٪	٣.٥	٦٩.٦ **	** 0.001
المجال الخامس: السلوك الحضاري					

\*\* 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠٠١، 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠٠١، 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٪، والقيمة الاحتمالية أقل من ٠٠٠١، 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 ٠٠١، 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 ٤٪، وكانت القيمة الاحتمالية للمجال أقل من ٠٠١، 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 المواطن 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 المواطن التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

#### ٢٥ الجدول

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

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

\*\* 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 المواطن 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 المواطننة التنظيمية و مجالاته لديهم والعكس صحيح.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية وهي على النحو الآتي:  
لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع و سلوك المواطننة 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 و سلوك المواطننة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

## الجدول ٢٦

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

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

\*\* P-value&lt;0.01

\* P-value&lt;0.05

// P-value&gt;0.05

### يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع وبين مجال سلوك المواطننة 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 المواطننة التنظيمية و مجاله الآتي (وعي الضمير) لدىهم والعكس صحيح.

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع وبين مجالات سلوك المواطننة التنظيمية الآتية (الإيثار، المجاملة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيع وبين الدرجة الكلية لسلوك المواطننة التنظيمية.

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

بعد التتحقق من صحة إفتراضات الفرض الأول قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين العدالة الإجرائية و سلوك المواطننة التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

**الجدول ٢٧**

**مصفوفة معاملات الإرتباط بين العدالة الإجرائية وبين مقاييس سلوك المواطن التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة**

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

\*\* P-value&lt;0.01

\* P-value&lt;0.05

// P-value&gt;0.05

**يتضح من الجدول السابق ما يأتي:**

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية ومجالات سلوك المواطن 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 المواطن 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 المواطن التنظيمية الآتية (الإيثار، المجاملة، السلوك الحضاري).
  - وتبيّن أيضاً وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وبين الدرجة الكلية لسلوك المواطن التنظيمية.
- " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات و سلوك المواطن 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 المواطن التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة، ويوضح ذلك من خلال الجدول الآتي:

**الجدول ٢٨**

**مصفوفة معاملات الإرتباط بين عدالة التعاملات وبين مقاييس سلوك المواطن التنظيمية وأبعاده لدى العاملين في شركة الكهرباء في محافظات غزة**

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

\*\* P-value&lt;0.01

\* P-value&lt;0.05

// P-value&gt;0.05

### يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطننة التنظيمية الآتية (الإيثار، المjalمة، 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 المواطننة التنظيمية ومجالاته لديهم والعكس صحيح.
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات عدالة التعاملات وبين الدرجة الكلية لسلوك المواطننة 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 المواطننة التنظيمية)".

وللحقيق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد بالطريقة التراجعية للتعرف على المتغيرات التي يمكنها التنبؤ بالدلالة الإحصائية لدرجة سلوك المواطننة التنظيمية (المتغير التابع) مرتبة بحسب قوتها تأثيرها وتفسيرها للبيان الكلي في درجات المواطننة 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 المواطننة التنظيمية. ويوضح الجدول ٢٦ نتائج هذه الفرضية.

### الجدول ٢٩

#### ملخص نتائج تحليل الإنحدار التدرججي لدرجة سلوك المواطننة التنظيمية والمتغيرات المستقلة الآتية (العدالة التنظيمية، عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات)

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية Beta	قيمة "ت"
	B	خطأ 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 المواطننة التنظيمية ( $F=12.0, P-value<0.01$ )، حيث لوحظ أن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتنبؤ بدرجة سلوك المواطننة التنظيمية، وقد فسر هذا المتغير نسبة 0.012% من التباين الكلي في درجة سلوك المواطننة التنظيمية، والنسبة الباقية ترجع إلى عوامل أخرى، حيث بلغ معامل التحديد لأنموذج ٠.١٢.

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

$$\text{سلوك المواطن التنظيمية} = 61.8 + 1.1 \times \text{عدالة التعاملات}.$$

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

#### **مناقشة النتائج والمقررات**

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، وتنقق 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 (الفضلاني والفندي، ٢٠٠٧) أن هناك إحساساً متدنياً للشعور بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة، واحتللت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (حامد، ٢٠٠٣) و دراسة (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 الأجر والمعاملات والإجراءات أكثر من غيرها.

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

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

وتنقق 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 المواطن التنظيمية كان بدرجة مرتفعة لدى أفراد عينة الدراسة.

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

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

#### **تحليل نتائج الفرض الرئيس الأول:**

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

وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، و ممكн تفسير ذلك بأنه كلما شعر الموظفون في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة بعدالة الأجر 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) و (Chegini, 2009) و (Yilmaz, 2009).

ألا أن هناك رأياً مخالفًا لما تقدم تعكسه دراسة (shak and Alam2009) حيث وجد أن العدالة الإجرائية والتوزيعية لا تسام في سلوك المواطنـة 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 المواطنـة 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 الأجر والكافـات الذي يدوره 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 المواطنـة 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 يدوره أدى إلى سلوكيات تطوعية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة:

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

#### تحليل نتائج الفرض الفرعي الثالث:

- ينص الفرض الفرعي الثاني على أنه توجد علاقة بين عدالة التعاملات وبين سلوك المواطنـة 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 يدوره أدى إلى سلوكيات تطوعية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات مثل دراسة:

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

### 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 المواطن التنظيمية). وتشير النتائج إلى ثبوت صحة هذا الفرض، إذ إن مجال عدالة التعاملات هو أفضل مجال للتنبؤ بدرجة سلوك المواطن التنظيمية. واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Fassina, Jones, and Uggerstev, 2008) إذ يرى أن العدالة التفاعلية والإجرائية هي أقوى المحددات للتنبؤ بسلوك المواطن التنظيمية.

### المقررات

من خلال ماقدم يمكن تلخيص أهم المقررات بالأتي:

١. اتضح من النتائج أن هناك مستوىً متوسطاً من العدالة التنظيمية، وأن هناك علاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطن التنظيمية، لذا يقترح الباحث الآتي:
- مراعاة تحقيق العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) لما لها من دور كبير في تحسين سلوك المواطن التنظيمية.
- مراعاة زيادة مساهمة العاملين لسلوك المواطن التنظيمية عن طريق الآتي:
  - \* إعطاء مكافأة لمن يقوم بسلوك المواطن التنظيمية داخل العمل.
  - \* تنمية مهارات العاملين وتوعيتهم بسلوك المواطن التنظيمية .
  - \* اختيار العاملين بناء على صفاتهم التطوعية.
- إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية لدراسة متغيرات أخرى مرتبطة بسلوك المواطن التنظيمية مثل الرضا الوظيفي.

### المراجع

#### أولاً- المراجع باللغة العربية

١. أبا زيد، رياض. ٢٠١٠. "اثر التمكين النفسي علي سلوك المواطن للعاملين في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الأردن"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد ٢٤، العدد ٢.
٢. جيفي، سعادة. ٢٠١٠. "العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية: دور الوساطة والالتزام التنظيمي والرضا والثقة"، مجلة البحث في إدارة الأعمال، المجلد ٤، العدد ٢.
٣. حامد، سعيد شعبان. ٢٠٠٣. "اثر علاقه الفرد برئيشه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية"، مجلة المحاسبة الإدارية والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، مجلد ٤، العدد ٦٦.
٤. حواس، أميرة محمد. ٢٠٠٣. "اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية بالتطبيق على 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 ، العدد ١.

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 و علاقتها بسلوكها الترويبي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها"، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٥، العدد ٢٤.
٨. العامري، أحمد سالم. ٢٠٠٢. "سلوك المواطن التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة: دراسة استطلاعية لأراء المديرين"، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد ١٦، العدد ٢.
٩. العامري، أحمد سالم. ٢٠٠٢. "السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطن التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية"، المجلة العربية الإدارية، المجلد ٩، العدد ١.
١٠. العامري، أحمد سالم. ٢٠٠٣. "محددات وأثر سلوك المواطن التنظيمية في المنظمات"، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد ١٧، العدد ٢.
١١. العطوي، عامر علي حسين. ٢٠٠٧. "أثر العدالة التنظيمية في الأداء السيادي: دراسة تحليلية لأراء اعضاء الكادر التربوي في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة القادسية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٠، العدد ١.
١٢. الفضلي، فضل صباح و العنزي، عوض خلف. ٢٠٠٧. "العلاقة بين العدالة التنظيمية وبعض المتغيرات التنظيمية والديموغرافية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ١٤، العدد ١.
١٣. الفهداوي، فهمي خليفة صالح. ٢٠٠٥. "علاقة المواطن 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 والطفيلية 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. Uggarslev, 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. Karriker, 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, Kiboom. 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).