

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د. نيفين عزت علي الحبيشي
مدرس إدارة الأعمال- كلية التجارة
جامعة القاهرة

د. دعاء محمد رستم حسان
مدرس إدارة الأعمال- كلية التجارة
جامعة القاهرة

الملخص:

يهدف هذا البحث الى دراسة أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، في ظل الدور الوسيط للثقة التنظيمية. ولقد تم الاعتماد على المنهج الصفي الاستدلالي المقارن ، وأجريت الدراسة على عينة من ٢٣٢ موظف يعملون بعدد من البنوك التجارية، الحكومية، والخاصة، وفروع البنوك الأجنبية بمحافظة القاهرة والحيزة. وتم الاعتماد على أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية لتوضيح وتفسير العلاقات المتداخلة والمترابطة بين متغيرات الدراسة وتحديد التأثيرات المباشرة وغير المباشرة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي موجب مباشر لكل من العدالة الاجرائية المدركة، وعدالة التعاملات المدركة على الثقة التنظيمية (الثقة الرأسية في المدير، والثقة الأفقية في زملاء العمل)، ووجود تأثير معنوي موجب مباشر للثقة التنظيمية (الثقة الرأسية في المدير، والثقة الأفقية في زملاء العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما تبين عدم وجود تأثير معنوي مباشر، وغير مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية. وقد تمت مناقشة نتائج اختبار الفروض، واقتراح التوصيات والبحوث المستقبلية.

المصطلحات الأساسية: العدالة التنظيمية المدركة ، سلوك المواطنة التنظيمية، الثقة التنظيمية، الثقة الرأسية في المدير، الثقة الأفقية في زملاء العمل.

١. مقدمة البحث

شهدت البيئة من حولنا تغيرات سياسية، واقتصادية، واجتماعية، وتكنولوجية، وقانونية متعددة. وزادت حدة المنافسة بين المنشآت، وتغيرت النظرة الى العنصر البشرى من مجرد عنصر من عناصر التكلفة، الى مورد استراتيجى، وأحد عناصر الميزة التنافسية. ومن ثم اتجهت الأنظار بقوة نحو دراسة السلوك التنظيمى بصفة عامة وسلوك المواطنة التنظيمية بصفة خاصة. ولقد أجريت عدة دراسات حول محددات سلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت تلك الدراسات الى عدة محددات لسلوك المواطنة التنظيمية، ومن بينها العدالة التنظيمية المدركة

(Alkhadher & Gadelrab, 2016; OJO, 2017; Zhang et al. , 2017; Ali et al ., 2018; Fasanmi , 2018; Fiaz et al., 2018; Aeknarajindawat & Jermsittiparsert, 2020)

كما أظهرت عدة دراسات التأثير المعنوى المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على الثقة التنظيمية (Yilmaz & Altinkurt, 2012; Kale, 2013; Ullah, 2013; Chen et al ., 2015; Khiavi et al., 2016; Rajabi et al., 2017; Uriesi, 2019) على حين أظهرت دراسات أخرى التأثير المعنوى المباشر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

(Duffy & lilly, 2013; Liu et al., 2013; Lu, 2014; Da silva et al. , 2019; Ozyilmaz et al., 2018)

وفى ضوء ماسبق، وبالرغم من تعدد الدراسات فى هذا المجال، فلاتزال هناك حاجة الى مزيد من البحوث والدراسات حول الدور غير المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية فى ظل متغيرات وسيطة، وذلك لمعاونة الادارة على تحسين سلوك المواطنة التنظيمية.

وبناء على ماتقدم يسعى هذا البحث الى دراسة أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، من خلال توسيط الثقة التنظيمية فى هذه العلاقة .

٢. الدراسات السابقة

٢.١. الدراسات التي تناولت كل من العدالة التنظيمية، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية :

2.1.1 الدراسات التي تناولت العدالة التنظيمية:

ان العدالة التنظيمية مفهوم له معانى و مدلولات متبانية فى المجالات المختلفة. فلقد بدأ ظهوره كمفهوم فى علم النفس التنظيمى، كما تناوله علماء الاجتماع، ويرتبط المفهوم بتجسيد فكرة المساواة. وأظهرت الدراسات السابقة أن ادراك الموظفين للعدالة التنظيمية يؤثر ايجابيا على عدة متغيرات مثل: الاتجاهات نحو العمل، جودة العمل، الأداء، الكفاءة، الانتاجية، معدل دوران العمل، الالتزام التنظيمى، بالاضافة الى علاقات الموظفين بالعملاء. (Khiavi et al., 2016; Carr & Maxwell, 2017). وتعددت اراء الباحثين حول مفهوم العدالة التنظيمية، وأبعادها، فيرى (2005) Colquitt et al أنها العدالة فى المعاملة التى يتلقاها العاملون فى مكان العمل. ويرى (2015) Chen et al أن لها عدة أبعاد، وأن الدراسات بدأت تتحول من التركيز على العدالة التوزيعية الى عدالة الاجراءات. كما يرى (2019) Uriesi أنها تعنى ادراك الموظفين لعدالة القرارات التى يتم اتخاذها بالمنشأة. و أن أكثر أبعادها شيوعا هما: العدالة التوزيعية و الاجرائية. بينما يرى (2016) Khiavi et al. أنها مفهوم معقد و سلوك أخلاقى عادل تجاه الأفراد بالمنظمات. وأن لها ثلاثة أبعاد: التوزيعية و الاجرائية، و التعاملات. ويرى (2017) Rajabi et al. أنها الطريقة التى يحدد من خلالها العاملون أنهم يعاملون بالعدل وتأثير ذلك على المتغيرات المرتبطة بالعمل. و أن لها ثلاثة أبعاد مرتبطين معا، ولكنهم مختلفين فى تفسير اتجاهات وسلوك العاملين، وهى: العدالة التوزيعية والاجرائية و عدالة التعاملات.

كما يرى (2018) Fias et al. أنها تشير الى مدى ادراك العاملين لعدالة الاجراءات والتعاملات والمخرجات، وتؤثر على نجاح المنشآت. و أن لها ثلاثة أبعاد، التوزيعية والاجرائية، و التعاملات. على حين عرفها (Veress & Gavreliuc

(2018) بأنها العدالة التي يدرك الأفراد من خلالها وجود مساواة بالمنشأة. وأن لها أربعة أبعاد: التوزيعية، و الاجرائية، و التعاملات، والمعلوماتية. بينما يرى (Aeknarajindawat & Jermsttiparsert, 2020) أنها تشير الى مدى التعامل مع الظروف والأحداث بطريقة أخلاقية تراعى الديانات والفضيلة والقيم، وذكر لها ثلاثة أبعاد: التوزيعية، و الاجرائية، و التعاملات.

وفي ضوء ذلك يخلص الباحث الى: اتفاق الباحثون حول مفهوم العدالة التنظيمية، حيث يروا أنها الطريقة التي يدرك بها العاملون وجود عدالة بالمنشأة، ولكنهم اختلفوا في تحديد أبعادها. اثنين، أو ثلاثة، أو أربعة. وان كان معظم الدراسات تبنت ثلاثة أبعاد وهي: العدالة التوزيعية والاجرائية والتعاملات، لذلك سوف يتبنى الباحث هذا الاتجاه. وفيما يلي توضيح لكل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة: يقصد بالعدالة الاجرائية، ادراك العاملين لعدالة الاجراءات والأساليب والسياسات التي يتم بموجبها اتخاذ القرارات بتخصيص الموارد، وتعكس مدى موضوعية عملية صنع القرارات. ويقصد بالعدالة التوزيعية، ادراك العاملين لعدالة المخرجات والمخصصات والتوزيعات التي يحصلون عليها مقارنة بالمدخلات التي بذلوا، ويشمل ذلك: الترقيات والمكافآت وتقييم الأداء وجداول العمل والواجبات والعقوبات. بينما يقصد بعدالة التعاملات، ادراك العاملين لعدالة المعاملة الشخصية من المديرين، وتعكس الأدب، والأمانة، والاحترام، والكرامة، والشفافية.

(Chen et al., 2015; Khiavi et al., 2016; Rajabi et al., 2017; Fias et al., 2018; Aeknarajindawat & Jermsttiparsert, 2020)

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت العدالة التنظيمية اتضح تناول عدة دراسات دورها المباشر، وغير المباشر في التنبؤ باتجاهات وسلوك العاملين، والأداء بالمنشآت، على حين تناولتها عدد محدود من الدراسات كمتغير وسيط، حيث أظهرت عدد من الدراسات وجود دور للعدالة التنظيمية في التنبؤ بكل من الثقة التنظيمية والتماثل، و صمت الموظفين، و الصحة التنظيمية، والالتزام التنظيمي.

(Saranee et al., 2017; Demir, 2011; Jameel et al., 2020; Fardid et al., 2018; Chegini et al., 2019; Chen et al., 2015; Ragabi et al., 2017; Kahiavi et al., 2016; Huang & Huang, 2016; Akar, 2018).

على حين أظهرت دراسات أخرى التأثير غير المباشر للعدالة التنظيمية على كل من: الالتزام التنظيمي في ظل وجود الصمت الوظيفي (Veress & Gavreliuc, 2018)، والصمت التنظيمي، من خلال المشاعر الإيجابية (Huang & Huang, 2016)، والتماثل التنظيمي من خلال الوفاء بالعقد النفسي (Asadullah et al., 2017)، والصحة التنظيمية من خلال الالتزام التنظيمي (Saranee et al., 2017).

وتناولت عدد محدود من الدراسات العدالة التنظيمية كمتغير وسيط، حيث أظهرت إحدى الدراسات وجود تأثير موجب لطرق الرقابة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على إدراك العدالة التنظيمية. (Niehoff, 1993) كما أظهرت دراسة أخرى الدور الوسيط لأبعاد العدالة التنظيمية في العلاقة بين الوعي الذهني للقائد وتعاقب القيادات (Saragih et al., 2020).

وفي ضوء ماسبق وتمشياً مع اتجاه الدراسات السابقة سيتناول الباحث العدالة التنظيمية كمتغير مستقل مع تحديد دورها المباشر وغير المباشر على سلوك المواطنة التنظيمية.

٢.١.١. الدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية :

تظهر الثقة في جميع العلاقات الإنسانية سواء الأسرية، أو الصداقة، أو التنظيمية، أو الاقتصادية. ويستخدم مصطلح الثقة التنظيمية للتعبير عن الثقة بين المنظمات، منظمين أو أكثر Interorganizational Trust، أو الثقة داخل المنظمة Intraorganizational Trust، وتتصب الدراسة الحالية على الثقة التنظيمية داخل المنظمات. ولقد ساق الباحثون عدة تعريفات لمفهوم الثقة التنظيمية، حيث عرفها Mishra (1996) بأنها رغبة الفرد في أن تكون المنظمة مفتوحة، وملائمة، ومؤمنة

في العلاقات والتفاعلات والاتصالات والثقافة، بينما عرفها Lewicki & Bles (1998) بأنها ثقة الفرد في سياسات وممارسات المنظمة (Cogaltay&Karadag,2016)، بينما يرى آخر أنها الثقة في نوايا وتصرفات الآخرين (Khiavi et al.,2016)، على حين يرى Mcevely & Tortoriello (2011) أنها حالة نفسية تعتمد على توقعات ايجابية حول نوايا وسلوك الآخرين، وأخيرا عرفها (Tzafirir & Donald (2004 بأنها الاستعداد لزيادة رصد طرف عند الطرف الآخر، اعتمادا على التوقعات الايجابية الناتجة عن التفاعلات الايجابية المتبادلة. وسيتبنى الباحث هذا التعريف، حيث أنه يعكس الاتي: المخاطرة، نظرا لاحتمال أن ينتج عن الثقة التنظيمية نتائج سلبية وخسارة، والتوقعات والتفاعلات الايجابية بين الأطراف مما يزيد درجة الثقة، بالاضافة الى، دورة الثقة والتي تتسم بالتغير، فقد تزيد أو تنقص في ضوء التوقعات والتفاعلات بين الأطراف.

كما أشارت العديد من الدراسات الى أهمية الثقة التنظيمية في خلق اتجاهات عمل ايجابية نحو المنشأة ومسالحتها، وخلق بيئة عمل امنة، وتحقيق الاستقرار في الأجل الطويل وتحقيق الرفاهية لأعضائها، وخلق قيمة مضافة للمنشأة، وأظهرت عدد من الدراسات دورها في تحقيق فعالية الاتصالات بين العاملين وبعضهم وبين العاملين والمديرين، والحفاظ على العلاقات التنظيمية واستمرارها، والمساهمة في رفع كفاءة العمل والأداء، وزيادة انتاجية العاملين، وزيادة درجة الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والمحافظة على الموارد البشرية.

Chen, 2015; Cogaltay & Karadag, 2016 ; (Ellonen et al., 2008; Khiavi et al ., 2016; Krot & Lewicka, 2012)

وتناولت العديد من الكتابات الاقتصادية، و الاجتماعية، و النفسية أنواع الثقة التنظيمية، وأوضحت وجود نوعان من الثقة التنظيمية: الشخصية، و غير الشخصية أو المؤسسية. وتشتمل الثقة التنظيمية الشخصية على نوعين من الثقة: الأفقية، و الرأسية. وتشير الأفقية الى الثقة بين العاملين بعضهم البعض، ولقد زادت أهمية هذا النوع من الثقة مع زيادة الاتجاه نحو اللامركزية، والعمل كفريق، مما يتطلب التفاعل

بين العاملين وتبادل المعلومات فيما بينهم. (Rajabi et al., 2017) بينما تشير الرأسية الى نوعين من الثقة: ثقة العاملين في المديرين، وثقة المديرين في العاملين. وتساهم ثقة العاملين المدركة في المديرين في تقوية العلاقات بين الادارة والعاملين، مما ينعكس ايجابيا على اتجاهات وسلوك العاملين نحو العمل كما تؤثر ثقة المديرين المدركة في المرؤوسين على قرارات المديرين المتعلقة بتقييم الأداء والمدفوعات والترقيات.... الخ (Krot & Lewicka, 2012). وتشير الثقة التنظيمية غير الشخصية الى ثقة العاملين في أنظمة المنشأة وأهدافها واستراتيجيتها ورؤيتها واجراءاتها ووظائفها وممارساتها وقدراتها التكنولوجية (Rajabi et al., 2017) وستركز الدراسة على الثقة الأفقية من العاملين في زملائهم، والثقة الرأسية من العاملين في المديرين حيث اهتمت معظم الدراسات السابقة بهذه الأنواع من الثقة مقارنة بالأنواع الأخرى، كما أظهرت نتائج الدراسات السابقة التأثير الإيجابي لثقة العاملين المدركة في المديرين على اتجاهات وسلوك العاملين نحو العمل ، مما يتماشى مع فروض الدراسة.

وتعتبر الثقة التنظيمية مفهوما معقدا ومتعدد الأبعاد، و اختلفت الباحثون حول أبعادها. فقد اقترح Cook&Wall (1980) مقياس لقياس الثقة بين زملاء العمل، والثقة في الادارة. ويعتمد المقياس على بعدين وهما: الثقة في نوايا الاخرين ، والثقة في قدرات الاخرين. و حدد Mcallister (1995) بعدين لقياس ثقة المدير في زملائه من المديرين، وهما: بعد يعتمد على الادراك، وبعد يعتمد على العاطفة. بينما حدد Currail & judge (1995) أربعة أبعاد لقياس الثقة بين العاملين الذين يعملون بالوحدات التنظيمية المختلفة بالمنشأة ونظرائهم، وهي: الاتصالات المفتوحة الامنة، والاعتماد على الاتفاقيات غير الرسمية، والرقابة، والتنسيق بين الأعمال (Mcevely&Tortoriello, 2011).

واقترح Cummings & Bromiley (1996) ثلاثة أبعاد، لقياس الثقة بين المنظمات، أو بين الوحدات التنظيمية بالمنشأة. وهي: حسن النية، والتعامل المبني على الصدق والأمانة، وعدم الانتهازية (Mcevely & Tortoriello, 2011).

واقترح Mayer et al.(1995) نموذجاً للثقة التنظيمية يميز بين الثقة، والعوامل التي ساهمت في تحقيقها، والمخرجات المترتبة عليها والمتمثلة في تحمل الخطر. و يفرق بين ثلاثة أطراف ساهمت في تحقيق الثقة التنظيمية وهي: خصائص الموثوق فيه وتمثل في: القدرة، والنزاهة، والرغبة في الخير. وخصائص الواثق، حيث يتفاوت الأفراد فيما بينهم في درجات الثقة، والخطر المدرك. ولقد وجهت انتقادات لهذا المقياس باعتباره مقياس غير دقيق للثقة لأنه في حقيقة الأمر لا يقيس الثقة، وإنما يقيس الخصائص التي يتميز بها الموثوق فيه، أو بمعنى آخر ادراك الجدارة بالثقة. (Mcevily & Tortoriello, 2011) ولقد قام باحثان بإجراء دراسة بهدف تحديد الدور الذي يلعبه كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية، وذلك بالنسبة لكل نوع من أنواع الثقة التنظيمية، وأظهرت الدراسة أن النزاهة، والاتجاه نحو فعل الخير، أكثر أبعاد الثقة التنظيمية أهمية للتنبؤ بثقة العاملين في المديرين، و في بعضهم البعض، بينما يلعب بعد القدرات والمهارات دور أقل أهمية بالنسبة لكل نوع من أنواع الثقة (Krot & Lewicka, 2012).

واقترح Gillespie (2003) بعدين للثقة التنظيمية يعتمدان على السلوك وهما: إمكانية الاعتماد على الموثوق فيه، و استعداد الموثوق فيه لاتاحة المعلومات المطلوبة للواثق (Mcevily & Tortoriello, 2011) وأخيراً قام (Tzafirir & Dolan (2004) بدراسة بهدف التوصل الى مقياس للثقة في علاقات التوظيف، وتوصل الى ثلاثة أبعاد للثقة التنظيمية: الاعتمادية (reliability)، والاهتمام (concern)، والانسجام (harmony). وتشير الاعتمادية الى، سلوك منظم ومتسق من جانب الموثوق به، مما يجعل الطرف الواثق يتوقع وفاء الطرف الموثوق به بوعوده وترجمة أقواله الى أفعال. بينما يشير الاهتمام الى، اهتمام الموثوق به بالواثق وتوجيهه وتحفيزه وجعله أفضل، ومن ثم فان المصلحة الذاتية للموثوق به تتوازن مع رفاهية ومصالح الآخرين. على حين يشير الانسجام الى الثقة في القدرات والمشاعر والآراء والأهداف والقيم السائدة في نظام علاقات التوظيف.

يخلص الباحث الى: اختلاف الدراسات والأبحاث حول تحديد أبعاد الثقة التنظيمية حيث اقترح الباحثون أبعاداً مختلفة تتفق مع الغرض من الدراسة ونوع الثقة التنظيمية موضع القياس، وسيعتمد الباحث على مقياس Cook&Wall(1980) لقياس الثقة الأفقية (ثقة

العاملون في زملائهم)، حيث اعتمدت العديد من الدراسات على هذا المقياس، وأظهرت نتائج معنوية، بينما سيتم الاعتماد على مقياس (Tzafirir & Dolan, 2004) لقياس ثقة العاملين في الإدارة ، حيث أنه مقياس متعدد الأبعاد، يركز على أبعاد الثقة في بيئة العمل، وتم اختبار صلاحيته ودرجة الثقة فيه من خلال استخدام الاختبار وإعادة الاختبار.

٢.١.٢. دراسات تناولت سلوك المواطنة التنظيمية

اهتم الباحثون والممارسون بسلوك العامل في موقع العمل ودوره في تحقيق فعالية المنشآت. فقد قام Bernard (1938) باستخدام مفهوم سلوك المواطنة تحت مسمى الرغبة في التعاون، وأكد على وجود علاقة معنوية مباشرة بين سلوك التعاون بين العاملين، وكفاءة وفعالية النظام. ثم قام Katz (1966) بتنقيح وتفسير سلوك العاملين. كما قام عدد من الباحثين بتناول سلوك العاملين في موقع العمل تحت عدة مسميات مثل: الرغبة في التعاون، الولاء التنظيمي، الالتزام التنظيمي، سلوك الدور الإضافي (Da Silva et al., 2019).

ويعتبر Bateman & Organ (1983) أول من استخدم المفهوم بمعناه الحالي حيث أوضح أن سلوك المواطنة التنظيمية يشير إلى سلوك الموظف الذي يؤدي أعمالاً أكثر من المطلوبة منه وقد عرف Organ (1988) سلوك المواطنة بأنه سلوك فردي لا يرتبط بنظام المكافآت الرسمية ويساعد على تحسين فعالية أداء الأنشطة المختلفة بالمنشأة (Da Silva et al., 2019) ، وسيتبنى الباحث المفهوم السابق.

وترجع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية إلى أنه يساعد على زيادة مشاركة الموظفين، والتعاون، والعمل الجماعي في شكل فرق عمل، وتقليل الأخطاء، وخلق بيئة عمل مناسبة، وزيادة الكفاءة الانتاجية، والمساهمة في تحقيق أهداف المنشأة ونجاحها (Taghinezhad et al., 2015).

وبمراجعة أدبيات الفكر الإداري نجد تعدد وجهات نظر الباحثين حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يرى Jahangir et al. (2014) أنها تشمل بعدين هما: الايثار، والالتزام العام. كما اقترح Very & Campbell (2004) بعدين

وهما: سلوك مواطنة يركز على الأفراد، وسلوك مواطنة يركز على المنظمة (Fiaz et al., 2018) بينما اقترح اخرون ثلاثة أبعاد وهي: الايثار، و الروح الرياضية، ووعي الضمير (Boerner et al., 2007).

واقترح (Netemeyer et al., 1997) أربعة أبعاد: الروح الرياضية، والسلوك الحضارى، والايثار، والضمير (Fiaz et al., 2018). كما تبني (Gomes (2011) الأبعاد الاتية: الايثار، المبادرة الفردية، الالتزام الاضافى، الدفاع التنظيمى. (Da silva et al., 2019) على حين تبنت عددمن الدراسات خمسة أبعاد وهي: الايثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضارى (Aeknarajindawat & Jermsttiparsert, 2020; Fiaz et al., 2018; Organ, 1988)

وتبنى اخرين أبعاد: الايثار، والضمير، والامتثال التنظيمى، والمبادرة الفردية، والسلوك الحضارى (Podsakoff et al., 2000). بينما اقترح اخر سبعة أبعاد وهي: السلوك المتعاون، والروح الرياضية، والولاء التنظيمى، والامتثال التنظيمى، والمبادرة الفردية، والسلوك الحضارى، والتنمية الذاتية (Ojo, 2017).

ومن ثم يخلص الباحث الى أنه بالرغم من اختلاف الباحثين فى تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الا أن معظمهم اتفق على خمسة أبعاد وهي: الايثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضارى . لذلك سيقوم الباحث بالاعتماد على تلك الأبعاد فى الدراسة. وفيمايلى توضيح لكل بعد من هذه الأبعاد الخمسة :

البعد الأول الايثار: ويقصد به السلوك المتعاون والمعطاء، والمساعد للاخرين. و البعد الثانى الكياسة : ويقصد به أن يعمل الفرد على تجنب حدوث مشاكل أثناء العمل، خاصة فى حالة العمل الجماعى أوفرق العمل. والبعد الثالث الروح الرياضية ، ويشير الى تجنب الفرد للسلوك السلبى مثل: الشكوى طول الوقت وتكرار المشاكل، مع الاستعداد لمشاركة الاراء ووجهات النظر مع الاخرين، وعدم تمسك الفرد برأيه ووجهة نظره. والبعد الرابع وعى الضمير: ويشير الى حرص الفرد على انجاز الأعمال بما يمليه عليه ضميره وفقا لقواعد وأنظمة

العمل، مع استغلال الوقت أفضل استغلال ممكن، والقيام بأعمال تفوق الأعمال الموكولة اليه. والبعد الخامس السلوك الحضارى : ويشير الى امكانية الاعتماد على الفرد فى تنفيذ اجراءات وسياسات المنشأة والأنشطة غير الرسمية. (Aeknarajindawat & Jermsttiparsert, 2020; Fiaz et al., 2018)

التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث :

فى ضوء الدراسات السابقة يمكن توضيح التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث من خلال الجدول التالى :

جدول (١)

التعريفات الاجرائية الخاصة بمتغيرات البحث

المتغير	التعريف	المصدر
العدالة التنظيمية	سلوك أخلاقى عادل تجاه الأفراد بالمنظمات	(Khiavi et al , 2016)
الثقة التنظيمية	الاستعداد لزيادة رصيد طرف عند الطرف الاخر ،اعتمادا على التوقعات الايجابية الناتجة عن التفاعلات الايجابية المتبادلة.	(Tzafrir & Dolan, 2004)
سلوك المواطنة التنظيمية	سلوك فردى لا يرتبط بنظام المكافآت الرسمية ويساعد على تحسين فعالية أداء الأنشطة المختلفة بالمنشأة.	(Da silva et al., 2019)

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الدراسات السابقة.

٢.٢. الدراسات التي تناولت علاقات التأثير والتأثر بين متغيرات البحث

٢.٢.١. دراسات تناولت العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية:

تناولت عدد من الدراسات السابقة متغيرات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أجريت دراسة (Alkhadher & Gadelrab (2016) على عينة من 1184 مفردة يعملون مدرسين بدولة الكويت، وتوصلت الى مقياس للعدالة التنظيمية يمكن الاعتماد عليه وثبتت صلاحيته، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين العدالة التنظيمية، وكل من سلوك المواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، والتقدير الجماعي. وافقت دراسة (Ojo (2017) معها ، حيث أجريت على جميع الموظفين الدائمين الذين يعملون في مصانع الجعة بولاية اويو بنيجريا، و توصلت الى وجود علاقة معنوية موجبة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن العدالة التنظيمية تفسر ١٠% من سلوك المواطنة التنظيمية.

كما أتفقت معهم دراسة (Ghazi & Jalali (2017) ، حيث أجريت على ٤٠١ موظف يعملون بقطاع الضرائب بطهران، وأظهرت وجود تأثير معنوي موجب للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية. وافقت أيضا معهم دراسة (Zhang et al. (2017) والتي أجريت على 461 مفردة بالقطاع الطبي بالصين، وأظهرت وجود تأثير معنوي موجب لكل من العدالة الاجرائية و عدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما اختلفت في عدم وجود تأثير معنوي لعدالة المعلومات على سلوك المواطنة التنظيمية.

كما أيدت دراسة (Ali et al. (2018) نتائج الدراسات السابقة، حيث أجريت على 250 مفردة بالتعليم الجامعي بباكستان، وأظهرت وجود علاقة قوية موجبة بين كل من القيادة الأخلاقية وأبعاد العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية. كما اتفقت نتائج دراسة (Fiaz et al. (2018) مع تلك الدراسات، حيث أجريت الدراسة على عينة من ٢٥٠ طبيب يعملون بمستشفيات قطاع عام بباكستان، وخلصت الى وجود تأثير معنوي موجب للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، وأن العدالة الاجرائية والتوزيعية أكثر الأنواع معنوية.

واتفقت دراسة (Fasanmi (2018 مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أجريت الدراسة على عينة من 855 موظف بقطاع البنوك بنيجيريا، وخلصت الى وجود تأثير معنوى موجب للعدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية. كما اتفقت معها دراسة (Aeknarajindawat et al. (2020 حيث اجريت على 150 موظف بالمنشآت الطبية بتيالاند وأظهرت وجود تأثير معنوى للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

ومن ثم يخلص الباحث الى: اتفاق الدراسات السابقة على وجود تأثير للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، وأن العدالة الاجرائية والتوزيعية أكثر الأبعاد معنوية، بينما لا يوجد تأثير معنوى لعدالة المعلومات. لذلك ستركز الدراسة على أبعاد العدالة التنظيمية الثلاث الآتية: الاجرائية، التوزيعية، والتعاملات. وقد لاحظ الباحث تركيز معظم الدراسات السابقة على القطاع الطبى وقطاع التعليم، بينما ركزت عدد محدود من الدراسات على قطاع البنوك، لذلك سيتم تطبيق هذه الدراسة على قطاع البنوك لسد الفجوة العملية نظرا لمحدودية الدراسات بهذا القطاع.

وفى ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الأول كالتالى:

ف١: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

ف١/١ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية

ف١/٢ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية

ف١/٣ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر لعدالة التعاملات المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية

٢.٢.٢. دراسات تناولت العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية:

تناولت عدد من الدراسات متغيرات العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية. حيث أجريت دراسة (Yilmaz & Altinkurt (2012) بهدف دراسة العلاقة بين السلوك القيادي لمديرى الكليات، وإدراك المدرسين لكل من العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية. وتم إجراء الدراسة على عينة من ٢٧١ مدرس يعملون بالمدارس العليا بمدينة كوتاهية بتركيا، وتوصلت الدراسة الى أن العدالة التنظيمية يمكنها أن تتنبأ بثلاثي ادراك المدرسين للثقة التنظيمية. وأيدت دراسة (Kale (2013) نتائج الدراسة السابقة، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية من ١٨٧٢ طالبا يدرسون بست جامعات بأحجام مختلفة ومن مناطق جغرافية مختلفة، وأظهرت النتائج وجود علاقة موجبة قوية بين العدالة التنظيمية والثقة في كل من الادارة والمديرين.

كما اتفقت نتائج (Ullah (2013 مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أجريت الدراسة على عينة من ١٠١ موظف بجامعات القطاع العام بباكستان، بهدف بحث التأثير الوسيط للثقة التنظيمية الداخلية على العلاقة بين العدالة التنظيمية واتجاهات الموظفين نحو العمل، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية موجبة بين العدالة التنظيمية و الثقة التنظيمية. كما اتفقت نتائج دراسة (Chen et al.(2015 مع نتائج الدراسات السابقة، حيث اجريت الدراسة على عينة من ٣٨٦ مفردة من هيئة التمريض بتايوان بهدف بحث التأثير الوسيط للثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وأظهرت وجود تأثير معنوى موجب للعدالة التنظيمية المدركة بواسطة الممرضين على الثقة التنظيمية.

كما اتفقت نتائج دراسة (Khiavi et al. (2016 مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أجريت على عينة مكونة من ١٤٠ موظف يعملون بمراكز التأهيل بالمستشفيات بايران، وأظهرت وجود علاقة معنوية متوسطة موجبة بين كل من العدالة الاجرائية وعدالة التعاملات، والثقة التنظيمية بينما توجد علاقة معنوية ضعيفة بين العدالة التوزيعية، والثقة التنظيمية معبرا عنها بالثقة في المنظمة والثقة في المشرفين.

كما اتفقت نتائج دراسة (Rajabi et al. (2017 مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أجريت الدراسة على عينة من 322 عضو هيئة تريض يعملون بمستشفيات خاصة و عامة بشمال ايران بهدف تحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية موجبة قوية بين العدالة التنظيمية المدركة والثقة المؤسسية المدركة، ومعنوية العلاقة تكون أكبر بمستشفيات القطاع الخاص. وأن العدالة التنظيمية تفسر حوالى 50% ، 60% على التوالي من التباين الاجمالي للثقة بالنسبة للمستشفيات الخاصة والعامة. وأن العدالة الاجرائية ترتبط بعلاقة معنوية أكبر مع الثقة التنظيمية، ويمكن من خلالها التنبؤ بالثقة بدرجة أكبر من العدالة التوزيعية أو عدالة التعاملات فى كلا النوعين من المستشفيات. وخلصت الدراسة الى أنه حتى يمكن تحسين الثقة التنظيمية يجب على مديرى المستشفيات تطوير العدالة التنظيمية.

كما أيدت دراسة (Uriesi (2019 الدراسات السابقة، حيث أجريت على عينة من ٢٢٣ موظف يعملون بشركات مختلفة برومانيا، بهدف دراسة التأثير الوسيط للثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة الاجرائية والتوزيعية، والالتزام التنظيمى، وأظهرت وجود تأثير معنوى موجب لكل من العدالة التوزيعية و الاجرائية على الثقة فى المديرين.

ومن ثم يخلص الباحث الى، اتفاق معظم الدراسات السابقة على وجود تأثير للعدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية، وأن العدالة الاجرائية والتوزيعية يفسرا التباين فى الثقة التنظيمية بدرجة أكبر من عدالة التعاملات. كما اتضح تركيز معظم الدراسات على الثقة فى المدير، لذلك سيتناول البحث الثقة الرأسية وبصفة خاصة الثقة فى المدير، الى جانب الثقة الأفقية .

وفى ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الثانى كالتالى:

ف ٢ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على الثقة التنظيمية.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

ف٢/١ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على الثقة فى المدير.

ف٢/٢ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على الثقة فى زملاء العمل.

ف٢/٣ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على الثقة فى المدير .

ف٢/٤ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على الثقة فى زملاء العمل

ف٢/٥ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر لعدالة التعاملات المدركة على الثقة فى المدير

ف٢/٦ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر لعدالة التعاملات المدركة على الثقة فى زملاء العمل

٢.٢.٣ . دراسات تناولت الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

تناولت عدد من الدراسات متغيرات الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. حيث أجريت دراسة (Duffy & Lilly (2013 على عينة من ٧٠٠ موظف من خريجي جامعة ساويث ويست يعملون بأماكن مختلفة ، بهدف دراسة التأثير الوسيط لكل من الحاجة الى الانجاز، والحاجة الى القوة، والحاجة الى الانتماء، على العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. وأظهرت النتائج وجود علاقة موجبة طردية قوية بين الثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية. كما اتفقت نتائج دراسة (Liu et al. (2013 مع نتائج الدراسة السابقة حيث اجريت على عينة حجمها ٣٧٨ موظف بصناعة الفندقية بتايوان، بهدف تحديد التأثير الوسيط للثقة التنظيمية على العلاقة بين خرق العقد النفسى وسلوك المواطنة التنظيمية، وأظهرت النتائج وجود تأثير موجب للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

واتفقت نتائج دراسة (Lu (2014) جزئياً مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أجريت على 104 مفردة يعملون بمنظمات قطاع عام بشرق الصين، بهدف بحث تأثير الثقة التنظيمية على العلاقة بين القيادة الاخلاقية وسلوك المواطنة التنظيمية، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي للثقة التنظيمية التي تعتمد على العاطفة على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما لا يوجد تأثير معنوي للثقة التنظيمية التي تعتمد على الادراك على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد يرجع اختلاف النتائج جزئياً مع الدراسات السابقة الى اختلاف البيئة التنظيمية، أو صغر حجم العينة، بالإضافة الى المقياس المستخدم في قياس الثقة التنظيمية، حيث اعتمدت الدراسة على مقياس (Mcallister (1995).

على حين اتفقت نتائج دراسة داردكة (٢٠١٧) مع دراسة Duffy & Lilly (2013)، ودراسة (Liu et al. (2013)، حيث أجريت الدراسة على عينة من ٢١٣ مدرساً يعملون بالتدريس لذوى الاحتياجات الخاصة بمدينة الطائف، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية موجبة بين الثقة فى الإدارة وسلوك المواطنة التنظيمية. كما اتفقت نتائج دراسة (Da silva (2019 مع نتائج تلك الدراسات حيث أجريت الدراسة على ٨١ موظفاً يعملون بقطاعى التعليم والصحة بالبرازيل، بهدف بحث تأثير كل من الثقة فى المشرف، وفى زميل العمل، وفى فريق العمل، على سلوك المواطنة التنظيمية، وأظهرت النتائج وجود تأثير موجب.

كما أيدت دراسة (Ozyilmaz et al (2018) ما توصلت اليه معظم الدراسات السابقة، حيث أجريت على 300 موظف ومشرف بمنظمة انتاجية بتركيا، وأظهرت وجود علاقة معنوية قوية موجبة بين الثقة فى المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية.

ومن ثم يخلص الباحث الى: اتفاق معظم الدراسات السابقة على أن الثقة التنظيمية من محددات سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك مع اختلاف البيئة (البرازيل، السعودية، تايوان، الصين، تركيا.....)، وقطاع التطبيق (الفندقة، المدارس، الجامعات، منظمات القطاع العام، المنظمات الانتاجية.....)، ونوع الثقة التنظيمية (شخصية و مؤسسية).

وفى ضوء ذلك يمكن صياغة الفرض الثالث كالتالى:

ف٣ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية:

ف٣/١ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للثقة فى المدير على سلوك المواطنة التنظيمية.

ف٣/٢ يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للثقة فى زملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية.

٢.٢.٤. دراسات تناولت العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية :

اتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة - على حد علم الباحث - عدم وجود دراسات على الصعيد الأجنبى أو العربى تناولت تأثير العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية فى ظل الدور الوسيط للثقة التنظيمية. ومن ثم حتى يمكن سد الفجوة العلمية فى هذا المجال، يمكن صياغة الفرض الرابع كالتالى :

ف٤ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة التنظيمية.

ف٤/١ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير.

ف٤/٢ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة الاجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل.

ف٤/٣ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التوزيعية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير.

ف ٤/٤ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التوزيعية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل.
ف ٤/٥ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر لعدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير.
ف ٤/٦ من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر لعدالة التعاملات على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل.

ونظرا لأنه يتوقع الباحث اختلاف طريقة الادارة، وطريقة تحقيق الأهداف، والممارسات الادارية فى نفس الصناعة باختلاف نوع الملكية (بنوك حكومية، وقطاع خاص، وأجنبية)، فانه يمكن صياغة الفرض الخامس التالى:

ف٥ توجد فروق معنوية بين كل من العدالة التنظيمية ، والثقة التنظيمية ، وسلوك المواطنة التنظيمية، باختلاف نوع قطاع التطبيق بالبنوك التجارية المصرية (حكومى، خاص، أجنبى)

٣. الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بدراسة استطلاعية بهدف التعرف على ادراك العاملين للعدالة التنظيمية بأنواعها الثلاث الاجرائية، والتوزيعية، والتفاعلية، ورؤيتهم حول الدور الذى يمكن أن تساهم به فى زيادة الثقة التنظيمية، و سلوك المواطنة التنظيمية. وقد تم اجراء الدراسة من خلال مقابلات متعمقة مع ٢٠ مفردة من العاملين بالبنوك موضع الدراسة، وقد دارت المقابلات حول: رؤية العاملين لدور العدالة التنظيمية المدركة فى التأثير على سلوكهم، وادراكهم للدور الذى يمكن أن تلعبه فى زيادة الثقة التنظيمية. والدور الذى يمكن أن تلعبه الثقة التنظيمية فى التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية.

وتوصلت الدراسة الاستطلاعية الى: اعتقاد العاملين أن ادراكهم للعدالة التنظيمية يزيد ثقتهم فى الادارة ، ويشجعهم على بذل جهود غير عادية فى العمل لارتبط بنظام المكافآت والحوافز، واتفقهم على أن سلوكهم وأداءهم الاضافى يرتبط بثقتهم فى الادارة.

٤. مشكلة البحث :

فى ضوء مراجعة الدراسات السابقة، و نتائج الدراسة الاستطلاعية، فإنه يمكن صياغة الفجوة البحثية فى السؤال البحثى التالى: الى أى مدى تؤثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية فى وجود الدور الوسيط للثقة التنظيمية؟ ويندرج تحت هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية كالتالى:

- أ - ما مدى التأثير المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية؟
- ب - ما مدى التأثير المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على الثقة التنظيمية؟
- ج - ما مدى التأثير المباشر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية؟
- د - ما مدى التأثير غير المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، مع وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط؟

٥. أهداف البحث:

يسعى البحث الحالى الى تحقيق الأهداف الآتية:

- أ - تحديد التأثير المباشر لادراك العاملين للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية.
- ب - بيان التأثير المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على الثقة التنظيمية.
- ج - بيان التأثير المباشر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية .
- د - تحديد التأثير غير المباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الثقة التنظيمية كمتغير وسيط
- هـ - تحديد مدى وجود اختلافات معنوية بين كل من العدالة التنظيمية ،والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، باختلاف نوع قطاع التطبيق بالبنوك التجارية المصرية .

٦. أهمية البحث:

أ -يستمد البحث أهميته العلمية من مساهمته فى سد الفجوة العلمية التى ظهرت من مراجعة الدراسات السابقة، حيث اتضح أن النموذج النظرى المقترح بهذا البحث والذى يتناول تأثير العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الثقة

التنظيمية كمتغير وسيط، لم يتم اختباره من قبل الدراسات العربية أو الأجنبية-على حد علم الباحث-ومن ثم فإن اختبار النموذج المقترح يعد اضافة علمية.

ب - ويستمد البحث أهميته العملية، من أهمية قطاع التطبيق، حيث تم تطبيق البحث على قطاع البنوك التجارية المصرية، والذي يعد من الدعامات الأساسية للاقتصاد القومي، حيث تبلغ حجم الاموال المستثمرة في البنوك المصرية ما يقارب ٣٦٨ مليار جنيه، فضلا عن ان حجم العمالة بهذه البنوك يبلغ ١٢٥٨٠٠ (الموقع الرسمي للبنك المركزي المصري، ٢٠١٩) كما أنها تساهم بشكل كبير في تنمية كافة القطاعات الاقتصادية، والجدول التالي يوضح نسب مساهمة القطاع المصرفي في تمويل القطاعات الاخرى :

جدول (٢)

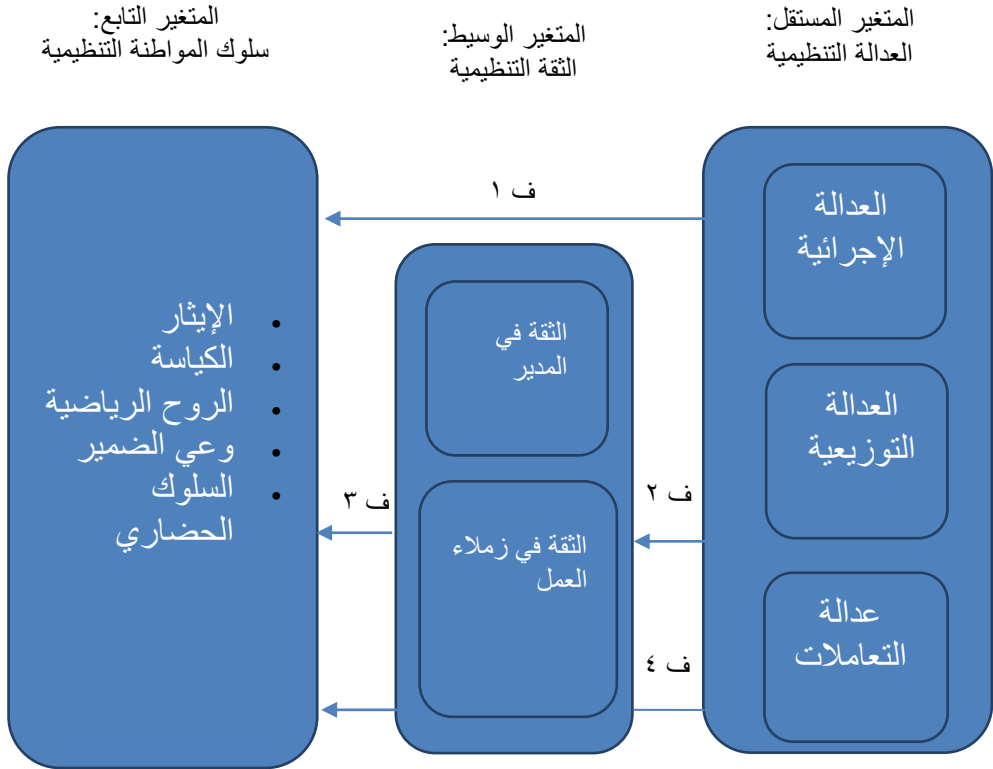
نسب تمويل القطاع المصرفي للقطاعات الاخرى

القطاع	الصحة	الزراعة	الصناعة	الاسكان	التعليم	تنمية المناطق الفقيرة	التكافل الاجتماعي	تمكين المرأة	الاجمالي
النسبة المئوية	٢٠%	٥%	٧%	٩%	١٢%	٢٢%	١٠%	١٥%	١٠٠

المصدر: تقرير البنك المركزي، ٢٠١٩

ج - يأمل الباحث أن يساهم البحث بمجموعة من التوصيات من شأنها الارتقاء بمستوى الثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية. ومن ثم توجيه عناية المسؤولين عن القطاع المصرفي في مصرالى الاهتمام بتحسين ادراك العاملين للعدالة التنظيمية، بما يؤدي الى زيادة الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ، وبما يساعد على تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

٧. نموذج البحث



شكل (١): نموذج البحث
*المصدر: من اعداد الباحث

٨. منهج البحث

٨.١. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية الاتية وذلك بمحافظتى القاهرة والجيزة :

- البنك الأهلى المصرى، وبنك مصر، كبنوك ممثلة للقطاع الحكومى.
 - البنك التجارى الدولى، وبنك قناة السويس ، كبنوك ممثلة للقطاع الخاص.
 - البنك العربى الأفريقى الدولى، وبنك عودة ، كفروع للبنوك الأجنبية فى مصر.
- وتم التركيز على البنوك السابقة للأسباب الأتية:

أ - تمثل اجمالى الأصول لكل بنك من البنوك موضع الدراسة التالاية (الأهلى المصرى، مصر، التجارى الدولى، قناة السويس، البنك العربى الأفريقى الدولى، بنك عودة) على التوالى (١.٥ تريليون جنيه، 878 مليار جنيه، ٢٤.١ مليار جنيه، ٤٩ مليار جنيه، 12.7 مليار جنيه، 77 مليار جنيه) عن السنة المالية ٢٠٢٠، ٢٠١٩ (almalnews.com).

ب - تمثل نسبة أصول البنك الأهلى حوالى ٣٠.٤% من اجمالى أصول الجهاز المصرفى المصرى، كما حاز على لقب البنك الأقوى على مستوى القارة الأفريقية طبقا لمؤشر AB500 والذى يصدر عن مؤسسة Asian Bank ، وفقا لإحصائية ٢٠١٩ ، (almalnews.com) ٢٠٢٠.

ونظرا لارتفاع حجم مجتمع البحث عن ١٠٠٠٠٠ مفردة، فان العينة المناسبة عند درجة ثقة ٩٥%، ومستوى معنوية ٥% تكون ٣٨٤ مفردة وفقا ل (بازرعة، ١٩٩٦) ونظرا لأنه يوجد اطار بأسماء وعناوين مفردات مجتمع البحث ، فان العينة الاحتمالية تكون الأنسب، ونظرا لعدم تجانس مجتمع البحث، لوجود بنوك قطاع حكومى، و خاص، و أجنبية. فانه يجب تقسيم مجتمع البحث الى ثلاث طبقات، و سحب عينة عشوائية متناسبة من كل طبقة، ولكن نظرا لاستحالة تطبيق الاختيار العشوائى لمفردات العينة، فقد اضطر الباحث الى تقسيم مجتمع البحث الى فئات، على أساس اجمالى عدد العاملين بكل بنك، وسحب عينة حصص من كل فئة بالنسبة والتناسب ، كما يتضح من جدول (١) بالملحقات.

٨.٢ متغيرات البحث وكيفية قياسها :

جدول (٣)

متغيرات البحث وأبعادها والمقياس المستخدم في قياسها

المتغير	نوع المتغير	أبعاد المتغير التي سيتم استخدامها في القياس	المقياس
ادراك للعدالة التنظيمية	مستقل	ادراك العاملين لكل من: العدالة الاجرائية عدالة التوزيع عدالة التعاملات	مقياس Niehoff& Moorman(1993) حيث تم قياس ادراك العدالة التنظيمية من خلال ٢٠ عبارة: ٦ عبارات لادراك العدالة الاجرائية ٥ عبارات لادراك العدالة التوزيعية ٩ عبارات لادراك عدالة التعاملات
الثقة التنظيمية (الثقة الرأسية من العاملين في المديرين)	وسيط	١-الاعتمادية ٢-الاهتمام ٣-الانسجام	مقياس Tzafirir&Doland(2004) حيث تم قياس الثقة الرأسية من خلال ١٦ عبارة: ٥ عبارات لبعث الاعتمادية ٦ عبارات لبعث الاهتمام ٥ عبارات لقياس الانسجام
الثقة التنظيمية (الثقة الأفقية من العاملين في زملائهم)	وسيط	- الثقة في نوايا الاخرين - الثقة في قدرات الاخرين.	Cook&Wall (1980) حيث تم قياس الثقة الأفقية من خلال ٦ عبارات: - ٣ عبارات للثقة في نوايا الاخرين - ٣ عبارات للثقة في قدرات الاخرين
سلوك المواطنة التنظيمية	تابع	- السلوك المتعاون أو الايثار - الكياسة - الروح الرياضية - وعى الضمير - السلوك الحضارى	مقياس Podsakoffet.al(١٩٩٠) حيث تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ٢٠ عبارة: ٤ عبارات لقياس السلوك المتعاون ٤ عبارات لقياس الكياسة ٤ عبارات لقياس الروح الرياضية ٤ عبارات لقياس وعى الضمير ٤ عبارات لقياس السلوك الحضارى

*المصدر: من اعداد الباحث .

٨.٣. تصميم وسائل جمع البيانات الأولية:

تم تجميع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء هيكلية، باعتبارها الأداة المناسبة لجمع البيانات الأولية في حالة استخدام المنهج الوصفي. وتم تقسيم قائمة الأسئلة الى ثلاثة أقسام، يتناول القسم الأول بيانات وظيفية لمفردات العينة، ويحتوي القسم الثاني على عبارات تقيس أبعاد متغيرات الدراسة، وذلك من خلال اختيار المستقصى منه لحدى الدرجات المحددة على مقياس فنوى مكون من خمس مسافات، تتراوح بين: موافق بشدة = ٥ وغير موافق على الاطلاق = ١، بينما يحتوي القسم الثالث والأخير على بيانات شخصية عن مفردات العينة. وتم الاعتماد على Google forms لتصميمها وارسالها من خلال رابط للمستقصى منهم ، كما تم توزيع عدد من القوائم من خلال المقابلات الشخصية.

٨.٤. الأساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:

قام الباحث اولا بعرض تفصيلي لعينة البحث مبينا مدي توافقها او اختلافها مع مجتمع البحث مستخدما SPSS V24، كذلك الاحصاء الوصفي لبنود متغيرات الدراسة موضحا الوسط الحسابي الذي يعكس ميول المستقصى منهم والانحراف المعياري الذي يوضح مدي التشتت وكذلك ما اذا كانت البيانات خاضعة للتوزيع الطبيعي ام لا من خلال معامل الالتواء والتفرطح Skewness and kurtosis، ثم اجراء تحليل العامل الاستكشافي (EFA) لاستبعاد بنود متغيرات الدراسة ذات معاملات التحميل الضعيفة او الاقل مع بيان الصلاحية (Validity) والثبات والثقة لمتغيرات الدراسة (Reliability) ، ثم اجراء تحليل العامل التوكيدي (CFA) ثم اخيرا اختبار الفروض من خلال تحليل نمذجه المعادلة الهيكلية Structural Equation Modeling (SEM) من خلال برنامج Smart PLS V 3.2.2

٩. التحليل الاحصائي للبيانات واختبار فروض البحث:

٩.١. الاحصاء الوصفي لعينة الدراسة Descriptive Statistics analysis

يوضح هذا التحليل توزيع عينة الدراسة وفقا للاتي: القطاع، اسماء البنوك، جهة العمل، المنصب، النوع، العمر، الفترة الزمنية التي قضاها في البنك

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (٤)

التحليل الوصفي لعينه الدراسة

عدد المفردات	النسبة %	الفئات	المتغيرات الديموجرافية
105	45.1	بنوك حكومية Governmental	القطاع Sector
47	20.2	بنوك خاصة Private	
81	34.8	بنوك اجنبية foreign	
64	27.5	البنك الاهلي المصري	اسم البنك
41	17.6	بنك مصر	
36	15.5	البنك التجاري الدولي	
11	4.8	بنك قناة السويس	
36	15.5	بنك عودة	
45	19.3	البنك العربي الافريقي	
139	59.7	المركز الرئيسي Main	جهة العمل Working In
94	40.3	احد فروع البنك Branch	
143	61.4	اداري administrative	المنصب Position
90	38.6	غير اداري Non administrative	
157	67.4	ذكور Male	النوع Gender
76	32.6	اناث Female	
125	53.6	20-30	العمر Age
95	40.8	41-50	
13	5.6	51-60	
150	64.4	سنوات فاقل 10	الفترة الزمنية
61	26.2	الي 20 سنة 11	
18	7.7	الي 30 سنة 21	
4	1.7	اكثر من 30 سنة	
233	100%	اجمالي عدد المفردات ونسبتها (%N)	

٩.٢ . التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

جدول (٥)

الاحصاء الوصفي لمتغيرات بنود الدراسة

المتغيرات	البنود	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الالتواء	التفرطح
العدالة التوزيعية	DIS1	3.09	1.102	1.215	-0.266	-0.416
	DIS2	2.98	1.079	1.163	-0.049	-0.436
	DIS3	2.89	1.065	1.134	.009	-0.537
	DIS4	2.79	1.158	1.342	.108	-0.698
	DIS5	3.27	1.050	1.103	-0.267	-0.305
العدالة الاجرائية	PRO1	3.15	1.298	1.686	-0.298	-0.982
	PRO2	3.06	1.214	1.474	.051	-0.953
	PRO3	3.25	1.199	1.438	-0.249	-0.914
	PRO4	3.47	1.221	1.492	-0.507	-0.771
	PRO5	3.12	1.252	1.566	-0.171	-0.963
عدالة التعاملات	PRO6	3.99	1.265	1.599	-0.079	-0.948
	DEA1	3.27	1.151	1.325	-0.398	-0.368
	DEA2	3.80	1.070	1.144	-0.612	-0.288
	DEA3	3.٧0	1.318	1.737	-0.076	-1.146
	DEA4	4.21	1.291	1.667	-0.277	-0.974
	DEA5	3.00	1.247	1.556	-0.019	-0.977
	DEA6	3.15	1.262	1.594	-0.156	-0.935
	DEA7	3.24	1.205	1.453	-0.153	-0.923
	DEA8	3.97	1.235	1.525	.038	-0.950
DEA9	3.10	1.224	1.498	-0.170	-0.868	

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

-0.540	-0.050	.768	.87646	3.60	العدالة التنظيمية	
-0.699	.278	1.301	1.141	2.54	REL1	الاعتمادية
-0.598	-0.480	1.329	1.153	3.50	REL2	
.107	-0.886	1.116	1.056	3.98	REL3	
-0.819	-0.111	1.503	1.226	3.21	REL4	
-0.636	-0.736	1.802	1.342	3.73	REL5	
-0.573	.014	1.253	1.119	2.79	INT1	الاهتمام
-0.935	.022	1.547	1.244	3.00	INT2	
-0.580	-0.297	1.204	1.097	3.21	INT3	
-0.382	-0.125	1.012	1.006	3.21	INT4	
-0.849	-0.198	1.392	1.180	3.07	INT5	
-0.191	-0.756	1.323	1.150	3.80	INT6	
-0.504	-0.116	1.131	1.064	3.05	HAR1	الانسجام
-0.819	.409	1.609	1.269	2.56	HAR2	
-0.605	.018	1.246	1.116	2.84	HAR3	
-0.751	.299	1.368	1.170	2.56	HAR4	
-0.696	-0.156	1.210	1.100	2.90	HAR5	
.506	-0.095	.393	.626	3.651	الثقة الراسية	
.126	-0.677	1.049	1.024	3.79	INTE1	نوايا الآخرين
.360	-0.829	1.019	1.009	3.86	INTE2	
-0.224	-0.652	1.183	1.088	3.73	INTE3	
-0.084	-0.692	1.218	1.104	3.70	CAP1	قدرات الآخرين
-0.168	-0.750	1.139	1.067	3.91	CAP2	
-0.508	-0.447	1.232	1.110	3.54	CAP3	

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

					الثقة الأفقية	
-374	-465	.802	.895	3.754		
2.155	-1.224	.706	.840	4.22	ALTR1	الايثار
.946	-1.054	.623	.789	4.32	ALTR2	
1.983	-1.250	.534	.731	4.40	ALTR3	
2.231	-1.461	.671	.819	4.39	ALTR4	
1.935	-1.117	.674	.821	4.14	CIV1	الكمياسة
2.018	-1.401	.543	.737	4.47	CIV2	
4.448	-1.829	.602	.776	4.45	CIV3	
.531	-.895	.974	.987	4.00	CIV4	
-1.100	.377	1.873	1.369	2.58	SPI1	الروح الرياضية
-.432	.663	1.396	1.182	2.27	SPI2	
-.982	.292	1.780	1.334	2.77	SPI3	
-.880	.389	1.526	1.235	2.46	SPI4	
.292	-.827	.557	.747	4.28	AWAR1	وعي الضمير
-.264	-.632	1.174	1.084	3.78	AWAR2	
.308	-.934	1.133	1.065	4.01	AWAR3	
.971	-1.305	.674	.821	4.41	AWAR4	
.488	-.903	.791	.890	4.14	BEH1	السلوك الحضاري
.008	-.892	1.286	1.134	3.94	BEH2	
-.416	-.602	1.294	1.137	3.69	BEH3	
.720	-.972	.818	.904	4.15	BEH4	
.619	-.360	.175	.418	3.844	سلوك المواطنة التنظيمية	
233	اجمالي عدد مفردات العينة					

يتضح من الجدول السابق للاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة ما يلي :

- ان المتوسط الحسابي لجميع متغيرات البحث يعكس ميول او قبول المستقضي منهم لجميع ابعادها ، وأن البيانات المستخرجة من عينة الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً ، و تعد في الحدود المقبولة لقيم الالتواء والتفرطح حيث (± 3) بالنسبة لقيم الالتواء، (± 10) بالنسبة لقيم التفرطح ومن ثم نجد ان البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي (Byrne, 2011; Kline, 2011)
- ٩.٣ . تحليل المصدقية

وفيما يلي نتائج التحليل الاستكشافي لاختبار صلاحية بنود قائمة الاستقصاء وقياسها للعوامل المقصودة :

جدول (٦)

مدي كفاية العينة KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Oklin (KMO) معامل كايزر ميير اوكلين	0.887
Bartlett's Test اختبار برتلليت	0
معامل التفسير الكلي للظاهرة	71.30%

- يتضح من الجدول السابق ان حجم العينة ملائم حيث تبلغ قيمة معامل كايزر ميير اوكلين ٠.٨٨٧ وهو اكبر من ٠.٦٠، كما يتضح ايضا ان مستوي المعنوية لاختبار برتلليت اقل من ٠.٠٥ ومن ثم وجود علاقات بين المتغيرات ومن ثم تعد البيانات ملائمة . و توضح مصفوفة التشعب التالية بجدول (٧) كلا من قيمة التشعب لكل بند ونسبة مساهمة كل عامل من العوامل الرئيسية في تفسير التباين، حيث تبين وجود ثلاثة عشر عاملا اساسيا مكونة للظاهرة محل الدراسة ومعامل ارتباطها يبلغ ٥٠% فاكتر وهذه العوامل تفسر ٧١.3% من التباين في تلك الظاهرة (Pallant,2011) ، ويمكن توضيح تلك العوامل كما يلي :
- العامل الاول وهو العدالة التوزيعية والذي يتكون من مجموعة من البنود (DIS1 -DIS5) ويتراوح معامل تشعب تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين

- (٠.٧٢٢-٠.٨٠١) حيث تساهم في تفسير اعلي نسبة من التباين الكلي ٢٨.٣%، العامل الثاني وهو العدالة الاجرائية والذي يتكون من مجموعة من البنود (PRO6 -PRO1) ويتراوح معامل تشبع تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٧٣١-٠.٩١٥) حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 11.8% العامل الثالث وهو عدالة التعاملات والذي يتكون من مجموعة من البنود (DEA1) - (DEA9) ويتراوح معامل تشبع تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٩٠٣-٠.٧٥٣) حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 5.9%.
- العامل الرابع وهو الاعتمادية والذي يتكون من مجموعة من البنود (REL1) - (REL5) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٤٢٣-٠.٨٥٣) كما لم يتجاوز هذا العامل الحد الادني لقبول تحميل المتغير علي العامل ما عدا (REL5) نظرا لانه اقل من 0.45، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة ٤.5% العامل الخامس وهو الاهتمام والذي يتكون من مجموعة من البنود (INT6 - INT1) ويتراوح معامل تشبع تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٧٢٣-٠.٩٥٨) حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة ٣.2% العامل السادس وهو الانسجام والذي يتكون من مجموعة من البنود (HAR6- HAR1) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٣١٠-٠.٨٠٩) كما لم يتجاوز هذا العامل الحد الادني لقبول تحميل المتغير علي العامل ما عدا (HAR2) ومن ثم يتم حذفه ، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة ٢.7%.
- العامل السابع وهو الثقة في نوايا الاخرين والذي يتكون من مجموعة من البنود (INTE3 -INTE1) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٨٧٩-٠.٩٣٩) ، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 2.6% من العامل الثامن وهو الثقة في قدرات الاخرين والذي يتكون من مجموعة من البنود (CAP3 -CAP1) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (٠.٨٣٩-٠.٩٣٥) ، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 2.3% .

- العامل التاسع وهو السلوك المتعاون او الايثار والذي يتكون من مجموعة من البنود (ALTR1 - ALTR4) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (0.836-0.761)، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 22%، العامل العاشر وهو الكياسة والذي يتكون من مجموعة من البنود (CIV1 - CIV4) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (0.834-0.733)، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 1.97% العامل الحادي عشر وهو الروح الرياضية والذي يتكون من مجموعة من البنود (SPI1 - SPI4) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (0.819-0.710)، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 1.90% العامل الثاني عشر وهو وعي الضمير والذي يتكون من مجموعة من البنود (AWAR1 - AWAR4) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (0.870-0.841)، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 1.76% من العامل الثالث عشر وهو السلوك الحضاري والذي يتكون من مجموعة من البنود (BEH1 - BEH4) ويتراوح معامل ارتباط تلك المتغيرات علي هذا العامل ما بين (0.825-0.744)، حيث يساهم في تفسير التباين الكلي بنسبة 1.70%.

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (٧) :

تحليل العامل الاستكشافي (مصفوفة تشبعات البنود علي عواملها)

المتغيرات الكامنة	البنود	العدالة التوزيعية	العدالة الاجرائية	عدالة التعاملات	الاعتمادية	الاهتمام	الانسجام	نوايا الاخرين	قدرات الاخرين	الايثار	الكياسة	الروح الرياضية	وعى الضمير	السلوك الحضاري
العدالة التوزيعية	DIS1	.801												
	DIS2	.788												
	DIS3	.736												
	DIS4	.73												
	DIS5	.722												
العدالة الاجرائية	PRO5	.915												
	PRO3	.839												
	PRO4	.831												
	PRO2	.809												
	PRO1	.804												
	PRO6	.731												
عدالة التعاملات	DEA9	.903												
	DEA5	.902												
	DEA6	.890												
	DEA4	.882												
	DEA8	.870												
	DEA1	.837												
	DEA7	.828												
	DEA3	.826												
	DEA2	.753												
الاعتمادية	REL4	.853												
	REL1	.826												
	REL2	.793												
	REL3	.652												
	REL5	.423												
الاهتمام	INT6	.985												
	INT3	.808												
	INT4	.807												
	INT1	.795												
	INT2	.752												
	INT5	.723												

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

								.809								HAR4	الانسجام
								.798								HAR5	
								.774								HAR3	
								.635								HAR1	
								-.310								HAR2	
								.939								INTE2	نوايا الاخرين
								.915								INTE1	
								.879								INTE3	
								.935								CAP3	قدرات الاخرين
								.888								CAP1	
								.839								CAP2	
								.836								ALTR3	الايثار
								.819								ALTR2	
								.815								ALTR1	
								.761								ALTR4	
								.834								CIV3	الكياسة
								.807								CIV1	
								.782								CIV2	
								.733								CIV4	
								.819								SPI4	الروح الرياضية
								.762								SPI1	
								.754								SPI2	
								.710								SPI3	
								.870								AWAR3	وعي الضمير
								.864								AWAR4	
								.850								AWAR2	
								.841								AWAR1	
								.825								BEH3	السلوك الحضاري
								.817								BEH4	
								.791								BEH2	
								.744								BEH1	
0.785	0.695	0.695	0.791	0.796	0.678	0.722	0.750	0.812	.783	0.938	0.876	0.781				KMO	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000				Bartlett's Test (sig)	
2.527	2.962	2.324	2.496	2.612	2.366	2.491	2.390	4.063	2.641	6.590	4.070	2.868				Eigen value	
63.172	74.051	58.089	62.388	65.288	78.882	83.026	47.793	67.717	52.8	73.224	67.826	57.355				Cumulative	
0.801	0.701	0.756	0.789	0.820	0.866	0.896	0.758	0.806	0.802	0.954	0.903	0.813				Cronbach alpha	
1.71	1.76%	1.90%	1.97%	2.2%	2.3%	%2.6	2.7%	3.2%	4.5%	5.9%	11.8%	28.3%				نسبة التباين المفسر	

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

٩.٤ . تحليل الثقة

جدول (٨)

اختبار الثقة والثبات Cronbach's alpha

المتغيرات الكامنة	البنود	معامل كرونباخ الفا Cronbach's alpha	المعامل الكلي للارتباط Item -total correlation	معامل كرونباخ الفا Cronbach's alpha
العدالة التوزيعية	DIS1	.760	.657	.٨١٣
	DIS2	.764	.646	
	DIS3	.785	.572	
	DIS4	.786	.575	
	DIS5	.788	.562	
العدالة الاجرائية	PRO1	.891	.708	.٩٠٣
	PRO2	.888	.721	
	PRO3	.884	.755	
	PRO4	.885	.747	
	PRO5	.866	.864	
	PRO6	.903	.625	
عدالة التعاملات	DEA1	.950	.793	.٩٥٤
	DEA2	.954	.696	
	DEA3	.950	.779	
	DEA4	.947	.847	
	DEA5	.945	.871	
	DEA6	.946	.855	
	DEA7	.950	.779	
	DEA8	.948	.831	
	DEA9	.946	.871	

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

٠.٨٠٢	.492	.611	REL1	الاعتمادية
	.586	.733	REL2	
	.448	.733	REL3	
	.564	.619	REL4	
	.275	.804	REL5	
٠.٨٠٦	.614	.643	INT1	الاهتمام
	.588	.647	INT2	
	.625	.640	INT3	
	.624	.646	INT4	
	.546	.662	INT5	
	.293	.833	INT6	
٠.٧٥٨	.387	٦٣٣.	HAR1	الانسجام
	-.185	.760	HAR2	
	.483	٦١٦.	HAR3	
	.535	٦٤٤.	HAR4	
	.501	٦٧١.	HAR5	
٠.٨٩٦	.799	.848	INTE1	نوايا الاخرين
	.851	.805	INTE2	
	.740	.902	INTE3	
٠.٨٦٦	.741	.814	CAP1	قدرات الاخرين
	.663	.882	CAP2	
	.835	.724	CAP3	
٠.٨٢٠	.649	.771	ALTR1	الايثار او السلوك المتعاون
	.661	.765	ALTR2	
	.685	.757	ALTR3	
	.584	.801	ALTR4	

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

٠.٧٨٩	.627	.723	CIV1	القياسية
	.590	.744	CIV2	
	.666	.707	CIV3	
	.543	.779	CIV4	
٠.٧٥٦	.552	.700	SPI1	الروح الرياضية
	.543	.705	SPI2	
	.491	.733	SPI3	
	.635	.655	SPI4	
٠.٧٠١	.330	.500	AWAR1	وعي الضمير
	.418	.613	AWAR2	
	.368	.666	AWAR3	
	.266	.539	AWAR4	
٠.٨٠١	.558	.778	BEH1	السلوك الحضاري
	.613	.755	BEH2	
	.659	.729	BEH3	
	.654	.737	BEH4	
٠.٩٣٤	معامل كرونباخ الفا الكلي Cronbach's alpha			

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل كارونباخ الفا لجميع المتغيرات الاساسية اعلي من ٠.٧٠ ومن ثم يوجد درجة ثقة وثبات عالية خاصة بالاتساق الداخلي في عملية القياس للظاهرة محل البحث، كما يتضح ان معاملات الارتباط لجميع المتغيرات الكامنة تجاوزت الحد الادني المقبول مما يشير الي قوة وقدرة هذه البنود علي قياس الخاصية موضوع القياس .

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

٩.٥ . تحليل العامل التوكيدي (CFA)

جدول (١٠)

تحليل العامل التوكيدي

المتغيرات الكامنة	البنود	AVE متوسط التباين المستخرج	CRالصدق المركب	معامل كرونباخ الفا
العدالة التوزيعية	DIS1	٠.٥٧٣	٠.٨٧٠	٠.٨١٣
	DIS2			
	DIS3			
	DIS4			
	DIS5			
العدالة الاجرائية	PRO1	٠.٦٧٨	٠.٩٢٦	٠.٩٠٨
	PRO2			
	PRO3			
	PRO4			
	PRO5			
	PRO6			
عدالة التعاملات	DEA1	٠.٧٣٢	٠.٩٦١	٠.٩٥٤
	DEA2			
	DEA3			
	DEA4			
	DEA5			
	DEA6			
	DEA7			
	DEA8			
	DEA9			

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

٠.٨٠٢	٠.٨٧١	٠.٦٣٠	REL1	الاعتمادية
			REL2	
			REL3	
			REL4	
٠.٨٣٧	٠.٨٨٥	٠.٦٠٧	INT1	الاهتمام
			INT2	
			INT3	
			INT4	
			INT5	
٠.٧٥٨	٠.٨٤٧	٠.٥٨٣	HAR1	الانسجام
			HAR3	
			HAR4	
			HAR5	
٠.٨٠٦	٠.٩١١	٠.٨٣٧	INTE1	نوايا الآخرين
			INTE2	
			INTE3	
٠.٨٦٥	٠.٩١٨	٠.٧٨٩	CAP1	قدرات الآخرين
			CAP2	
			CAP3	
٠.٨٢٢	٠.٨٨٢	٠.٦٥٢	ALTR1	الايثار او السلوك المتعاون
			ALTR2	
			ALTR3	
			ALTR4	

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

٠.٧٩٨	٠.٨٦٨	٠.٦٢٣	CIV1	القياسة
			CIV2	
			CIV3	
			CIV4	
٠.٧٥٨	٠.٨٤٢	٠.٥٧٣	SPI1	الروح الرياضية
			SPI2	
			SPI3	
			SPI4	
٠.٧٠١	٠.٧٤٧	٠.٥٠١	AWAR1	وعي الضمير
			AWAR2	
			AWAR3	
			AWAR4	
٠.٨٠٥	٠.٨٧٢	٠.٦٣٠	BEH1	السلوك الحضاري
			BEH2	
			BEH3	
			BEH4	

يتضح من الجدول السابق ان قيمة المتوسط المستخرج (AVE) لجميع المتغيرات الكامنة اعلي من ٠.٥٠ ولذا يوجد صلاحية تقريبية Convergent validity، كما يلاحظ ان قيم الثقة والثبات اعلي ٠.٧٠ ومن ثم يوجد درجة عالية من الثقة والثبات لمتغيرات الدراسة .

٩.٦. النموذج النظري للدراسة وتقييمه:

-الصلاحية التقاربية Convergent validity:

جدول (١٠)

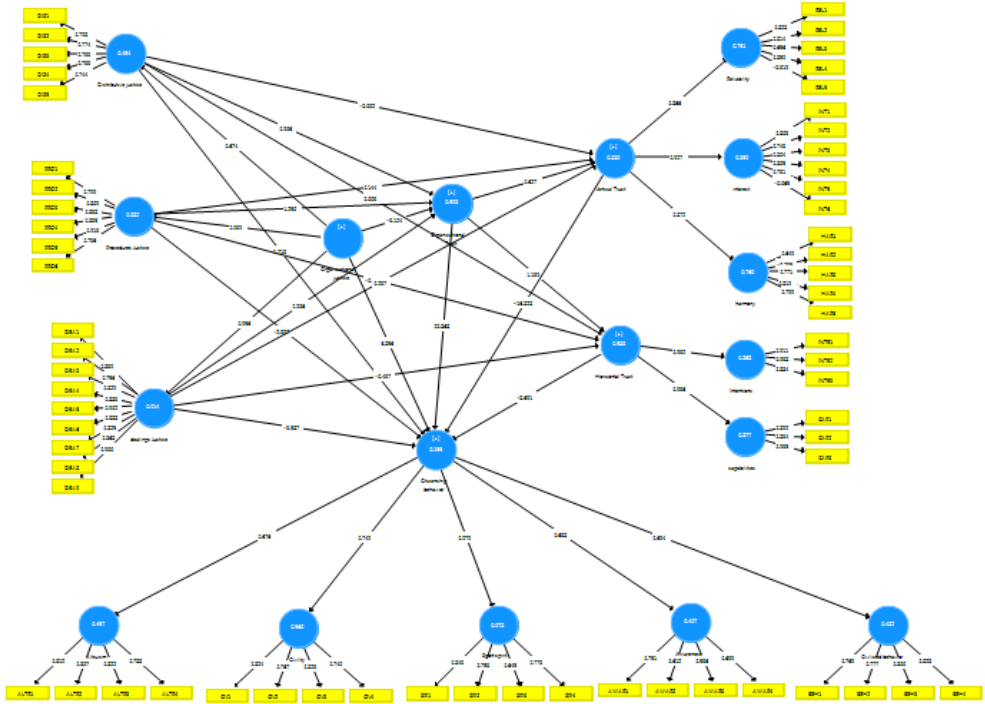
الصلاحية التقاربية لمتغيرات النموذج النظري

المتغيرات	متوسط التباين المستخرج (AVE)
العدالة التوزيعية	٠.٥٧٣
العدالة الاجرائية	٠.٦٧٨
عدالة التعاملات	٠.٧٣٢
الاعتمادية	٠.٦٣٠
الاهتمام	٠.٦٠٧
الانسجام	٠.٥٨٣
نوايا الاخرين	٠.٨٣٧
قدرات الاخرين	٠.٧٨٩
الايثار او السلوك المتعاون	٠.٦٥٢
القياسة	٠.٦٢٣
الروح الرياضية	٠.٥٧٣
وعي الضمير	٠.٥٠١
السلوك الحضاري	٠.٦٣٠

يتضح من الجدول السابق أن جميع المتغيرات ذات صلاحية تقاربية للنموذج النظري نظرا لان معامل AVE الخاص بها أكبر من ٠.٥ . وفيما يلي نموذج القياس

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم



شكل (٢)

نموذج القياس Measurement Model

٩.٧. مؤشرات جودة التوافق

جدول (١١)

مؤشرات جودة التوافق للنموذج الهيكلي

مؤشرات جودة التوافق	القيمة	النموذج متوافق ام غير متوافق
(NFI) مؤشر جودة التوافق	0.844	متوافق (0.80-0.90)
(RMSE) مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقريب	0.06	متوافق (اقل من او يساوي 0.08)

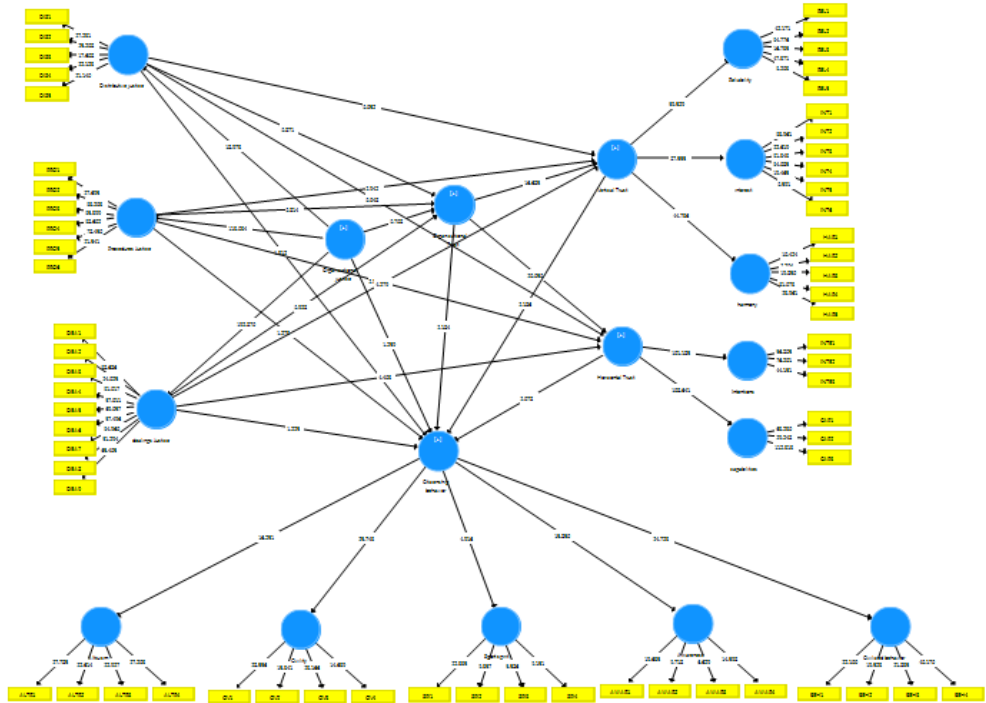
يلاحظ من الجدول السابق ان قيمة مؤشر جودة التوافق (NFI) بلغت 0.84، وكذلك قيمة (RMSE) بلغت اقل من 0.08 ومن ثم النموذج الهيكلي متوافق جدا وصالح لاختبار الفروض المباشرة وغير المباشرة

٩.٨. النموذج الهيكلي للبحث

وفقا للشكل التالي فان النموذج الهيكلي يفسر 15.5% من سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات المؤثرة فيه وهما (العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية)، كما يفسر 59.8% من متغير الثقة التنظيمية بسبب المتغير المستقل المؤثر فيه (العدالة التنظيمية).

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم



شكل (٣)

النموذج الهيكلي للبحث

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (١٢)

اختبار العلاقات المباشرة بين المتغيرات

نتيجة اختبار الفرض	مستوى المعنوية (P.V)	قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	القيمة غير المعيارية	القيمة المعيارية	الفرض		
						المسار	المتغير التابع	المتغير المستقل
رفض	0.209	1.259	5.447	3.919	6.856	OJ -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	العدالة التنظيمية
رفض	0.204	1.273	1.884	-1.387	-2.397	PJ -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	العدالة الاجرائية
رفض	0.19	1.312	1.306	1.015-	1.713-	DJ -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	العدالة التوزيعية
رفض	0.221	1.225	2.929	-1.99	-3.587	DEJ -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	عدالة التعاملات
رفض	0.479	0.708	4.409	-3.516	3.124-	OJ -> OT	الثقة التنظيمية	العدالة التنظيمية
قبول***	0.003	2.942	0.049	0.143	0.144	PJ ->VT	(الثقة في المدير)الثقة الراسية	العدالة الاجرائية
قبول***	0.003	2.972	0.091	0.268	0.271	PJ ->HT	(الثقة في زملاء العمل)الثقة الايقية	العدالة الاجرائية
رفض	0.959	0.052	0.031	0.001-	0.002 -	DJ ->VT	(الثقة في المدير)الثقة الراسية	العدالة التوزيعية
رفض	0.961	0.048	0.057	0.003	0.003	DJ ->HT	(الثقة في زملاء العمل)الثقة الايقية	العدالة التوزيعية
قبول***	0	4.279	0.055	0.239	0.237	DEJ ->VT	(الثقة في المدير)الثقة الراسية	عدالة التعاملات
قبول***	0	4.403	0.099	0.439	0.437	DEJ ->HT	(الثقة في زملاء العمل)الثقة الايقية	عدالة التعاملات
قبول***	0.029	2.184	9.555	21.741	20.86	OT -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة التنظيمية
قبول**	0.029	2.186	7.697	17.498	16.82	VT -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	(الثقة في المدير)الثقة الراسية
قبول**	0.038	2.078	4.182	9.095	8.69	HT -> OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	(الثقة في زملاء العمل)الثقة الايقية

*** دالة عند مستوي معنوية اقل من ١% ، ** دالة عند مستوي معنوية اقل من ٥% ، * دالة عند مستوي معنوية اقل من ١٠% .

يتضح من الجدول السابق ما يلي فيما يتعلق باختبار فروض البحث ذات التأثير المباشر :

الفرض الرئيسي الأول ف١، والذي ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية

أظهرت النتائج أنه لا يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة "ت" (1.259) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥)، ولقد جاءت نتائج اختبار الفروض الفرعية التالية كما يلي :

• رفض الفرض الفرعي الأول ف١/١، والذي ينص على :يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية ،حيث لا تؤثر العدالة الاجرائية المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا علي سلوك المواطنة التنظيمية ،نظرا لان قيمة "ت" بلغت (1.273) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

• رفض الفرض الفرعي الثانى ف١/٢، والذي ينص على :يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية حيث لا تؤثر العدالة التوزيعية المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا علي سلوك المواطنة التنظيمية، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (1.312) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

• رفض الفرض الفرعي الثالث ف١/٣، والذي ينص على : يوجد تأثير معنوى موجب مباشر لعدالة التعاملات المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية حيث لا تؤثر عدالة التعاملات المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا علي سلوك المواطنة التنظيمية ، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (1.225) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

تأسيسا على ماتقدم ،يتم رفض الفرض الرئيسى الأول وفروضه الفرعية.

الفرض الرئيسي الثانى ف٢ ، والذي ينص على : يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على الثقة التنظيمية.

أظهرت النتائج أنه، بلغت قيمة "ت" (0.708) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (0.05)، بينما جاءت نتائج اختبار الفروض الفرعية التالية كما يلي :

- قبول الفرض الاول الفرعي ف٢/١ والذي ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على الثقة فى المدير. حيث تؤثر العدالة الاجرائية المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا على الثقة فى المدير ، نظرا لأن قيمة "ت" بلغت (2.942) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05)
- قبول الفرض الثانى الفرعي ف٢/٢ والذي ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على الثقة فى زملاء العمل. حيث تؤثر العدالة الاجرائية المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا على الثقة فى زملاء العمل، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (2.972) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05)
- رفض الفرض الثالث الفرعي ف٢/٣ والذي ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على الثقة فى المدير . حيث لا تؤثر العدالة التوزيعية المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا على الثقة فى المدير، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (0.052) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (0.05).
- رفض الفرض الرابع الفرعي ف٢/٤ والذي ينص على : يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على الثقة فى زملاء العمل . حيث لا تؤثر العدالة التوزيعية المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا فى الثقة فى زملاء العمل نظرا لان قيمة "ت" بلغت (0.048) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (0.05).
- قبول الفرض الخامس الفرعي ف٢/٥ والذي ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر لعدالة التعاملات المدركة على الثقة فى المدير. حيث تؤثر عدالة التعاملات المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا على الثقة فى المدير، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (4.279) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05)
- قبول الفرض السادس الفرعي ف٢/٦ والذي ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر لعدالة التعاملات المدركة على الثقة فى زملاء العمل. حيث تؤثر عدالة التعاملات المدركة تأثيرا ايجابيا مباشرا على الثقة فى زملاء العمل، نظرا

لان قيمة "ت" بلغت (4.403) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وعند مستوى ثقة 95 % .

وتأسيسا على ماتقدم، يتم قبول الفرض الثانى جزئيا.

الفرض الرئيسى الثالث ف ٣ ، والذى ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب مباشر للثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية.

أظهرت النتائج أنه، بلغت قيمة "ت" (2.184) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05)، وهذا يعنى أنه تؤثر الثقة التنظيمية تأثيرا معنويا ايجابيا مباشرا على سلوك المواطنة التنظيمية، ولقد جاءت نتائج اختبار الفروض الفرعية التالية كما يلي :

- قبول الفرض الفرعي الأول ف ٣/١ والذى ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب قوى مباشر للثقة فى المدير على سلوك المواطنة التنظيمية. حيث تؤثر الثقة فى المدير تأثيرا معنويا ايجابيا مباشرا على سلوك المواطنة التنظيمية ، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (2.186) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).
- قبول الفرض الفرعي الثانى ف ٣/٢ والذى ينص على: يوجد تأثير معنوى موجب قوى مباشر للثقة فى زملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية. حيث تؤثر الثقة فى زملاء العمل تأثيرا معنويا ايجابيا مباشرا على سلوك المواطنة التنظيمية، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (2.078) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

وتأسيسا على ماتقدم، يتم قبول الفرض الثالث.

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (١٣)

اختبار العلاقات غير المباشرة بين المتغيرات (اختبار الوسيط)

نتيجة اختبار الفرض	مستوى المعنوية (P.V)	قيمة ت المحصوية	الانحراف المعياري	القيمة غير المعيارية	القيمة المعيارية	الفرض			
						المسار	المتغير التابع	المتغير الوسيط	المتغير المستقل
رفض	0.568	0.572	113.964	78.224	65.181	OJ ->OT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة التنظيمية	العدالة التنظيمية
رفض	0.09	1.696	1.428	-2,498	-2.422	PJ ->VT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة الراسية (الثقة في المدير)	العدالة الاجرائية
رفض	0.099	1.655	1.423	2.438	2.356	PJ ->HT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة الافقية (الثقة في زملاء العمل)	العدالة الاجرائية
رفض	0.965	0.045	0.598	0.032	0.027	DJ ->VT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة الراسية (الثقة في المدير)	عدالة التوزيعية
رفض	0.967	0.041	0.581	-0.032	-0.024	DJ ->HT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة الافقية (الثقة في زملاء العمل)	عدالة التوزيعية
رفض	0.053	1.939	2.058	-4.143	-3.99	DEJ ->VT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة الراسية (الثقة في المدير)	عدالة التعاملات
رفض	0,061	1,881	2,021	3,951	3,802	DEJ ->HT ->OCB	سلوك المواطنة التنظيمية	الثقة الافقية (الثقة في زملاء العمل)	عدالة التعاملات

*** دالة عند مستوى معنوية اقل من ١% ، ** دالة عند مستوى معنوية اقل من ٥% ، * دالة عند مستوى معنوية اقل من ١٠% ،

يوضح الجدول السابق اختبار العلاقات غير المباشرة (اختبار الوسيط) كما يلي :
الفرض الرئيسي الرابع ف٤، والذي ينص على: من المتوقع وجود تأثير معنوي موجب غير مباشر للعدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة التنظيمية.

أظهرت النتائج أنه، بلغت قيمة "ت" (0.572) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥)، وهذا يعني عدم وجود تأثير معنوي موجب غير مباشر للعدالة التنظيمية

المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة التنظيمية. ولقد جاءت نتائج اختبار الفروض الفرعية التالية كما يلي :

- رفض الفرض الفرعي الأول ف ٤/١ والذي ينص على: من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير. حيث لا يوجد تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير. نظرا لان قيمة "ت" بلغت (1.969) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).
- رفض الفرض الفرعي الثانى ف ٤/٢ والذي ينص على: من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل. حيث لا يوجد تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة الاجرائية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل. حيث بلغت قيمة "ت" (1.655) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).
- رفض الفرض الفرعي الثالث ف ٤/٣ والذي ينص على : من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير. حيث لا يوجد تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير نظرا لان قيمة "ت" بلغت (0.045) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).
- رفض الفرض الفرعي الرابع ف ٤/٤ ف والذي ينص على : من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل. حيث لا يوجد تأثير معنوى موجب غير مباشر للعدالة التوزيعية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل تتوسط الثقة فى زملاء

العمل، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (0.041) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

● رفض الفرض الفرعي الخامس ف ٤/٥ والذي ينص على: من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر لعدالة التعاملات المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير. حيث لا يوجد تأثير معنوى موجب غير مباشر لعدالة التعاملات المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى المدير، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (1.939) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

● رفض الفرض الفرعي السادس ف ٤/٦ والذي ينص على: من المتوقع وجود تأثير معنوى موجب غير مباشر لعدالة التعاملات المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء العمل. حيث لا يوجد تأثير معنوى موجب غير مباشر لعدالة التعاملات المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على الثقة فى زملاء، نظرا لان قيمة "ت" بلغت (1.881) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

واستنادا الى ماسبق، يتم رفض الفرض الرابع وفروضه الفرعية.

٩.٩. اختبار الفروق المعنوية

الفرض الخامس ف ٥ ، والذي ينص على: توجد فروق معنوية بين كل من العدالة التنظيمية، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، باختلاف نوع قطاع التطبيق بالبنوك التجارية المصرية (حكومى، خاص، أجنبى). وتم استخدام اختبار "ت" لتحليل الفروق بين عينتين مستقلتين، مرة بين البنوك الحكومية والأجنبية، ومرة بين البنوك الخاصة والبنوك الأجنبية، ومرة بين البنوك الحكومية والخاصة. كما يتضح من الجداول ١٤، ١٥، ١٦ التالية.

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (١٤)

يوضح الفروق بين البنوك (الحكومية والاجنبية) طبقاً للعدالة التنظيمية المدركة، والثقة التنظيمية ، وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفروق بين عينتين مستقلتين

المتغيرات	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
١- العدالة التنظيمية	بنك حكومي	١٠٥	٣.١٣	٠.٨٩٣	٠.٣١٤	٠.٧٣٤	غير دالة
	بنك أجنبي	٨١	٣.٠٩	٠.٧١٨			
٢- الثقة التنظيمية	بنك حكومي	١٠٥	٣.٣٠	٠.٥٣٣	٠.٠١٧	٠.٩٨٦	غير دالة
	بنك أجنبي	٨١	٣.٣٠	٠.٤٨٣			
٣- سلوك المواطنة التنظيمية	بنك حكومي	١٠٥	٣.٨٦	٠.٣٦٩	١.٥٧٩	٠.١١٦	غير دالة
	بنك أجنبي	٨١	٣.٧٧	٠.٤١٧			

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنوك (الحكومية- الاجنبية) لمحور العدالة التنظيمية، ومحور الثقة التنظيمية، ومحور سلوك المواطنة التنظيمية حيث بلغت قيمة "ت" (0.314)، (0.017)، (1.579)، على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (١٥):

يوضح الفروق بين البنوك (الخاصة والاجنبية): طبقاً للعدالة التنظيمية المدركة، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفروق بين عينتين مستقلتين

المتغيرات	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
١- العدالة التنظيمية	بنك خاص	47	3.23	1.07	0.831	0.409	غير دالة
	بنك أجنبي	81	3.09	.718			
٢- الثقة التنظيمية	بنك خاص	47	3.26	.744	0.338	0.736	غير دالة
	بنك أجنبي	81	3.30	.483			
٣- سلوك المواطنة التنظيمية	بنك خاص	47	3.90	.508	1.523	0.130	غير دالة
	بنك أجنبي	81	3.77	.417			

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنوك (الخاصة- الاجنبية) لمحور العدالة التنظيمية، ومحور الثقة التنظيمية، ومحور سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة "ت" (0.831)، (0.338)، (1.523) على التوالي، وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (١٦)

يوضح الفروق بين البنوك (الحكومية والخاصة) طبقاً للعدالة التنظيمية المدركة، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفروق بين عينتين مستقلتين

المتغيرات	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
١- العدالة التنظيمية	بنك حكومي	105	3.13	.893	0.627	0.531	غير دالة
	بنك خاص	47	3.23	1.07			
٢- الثقة التنظيمية	بنك حكومي	105	3.30	.533	0.329	0.743	غير دالة
	بنك خاص	47	3.26	.744			
٣- سلوك المواطنة التنظيمية	بنك حكومي	105	3.86	.369	0.427	0.671	غير دالة
	بنك خاص	47	3.90	.508			

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنوك (الحكومية- الخاصة) لمحور العدالة التنظيمية، ومحور الثقة التنظيمية، ومحور سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيمة "ت" (0.627)، (0.329)، (0.427) وذلك عند مستوى معنوية أكبر من (٠.٠٥).

واستنادا الى ماسبق يتم رفض الفرض الخامس.

وأخيرا تم استخدام اختبار "ت" لتحليل الفروق بين عينتين مستقلتين بالنسبة لكل من العدالة التنظيمية، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك وفقا للنوع (ذكور واناث)، ووفقا لجهة العمل (المركز الرئيسي وفروع البنك)، ووفقا للمنصب (اداري وغير اداري)، واتضح عدم وجود فروق معنوية. (مرفق الجداول، بالملحقات)

١٠. مناقشة نتائج اختبارات الفروض:

١- أظهرت النتائج رفض الفرض الرئيسي الأول، حيث اتضح عدم وجود تأثير معنوي مباشر موجب للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، فضلا عن رفض باقي الفروض الفرعية سواء المتعلقة بالعدالة الاجرائية او التوزيعية او التعاملات وهو ما يتعارض مع نتائج الدراسات السابقة

(Alkhadher & Gadelrab, 2016; OJO, 2017; Zhang et al. , 2017 ; Ali et al ., 2018; Fasanmi , 2018; Fiaz et al., 2018; Aeknarajindawat & Jermsttiparsert, 2020)

وقد يرجع السبب في ذلك الى:

أ- اختلاف البيئة، حيث أجريت الدراسات السابقة بالتطبيق على دول نيجريا، طهران، الصين، باكستان، تايلاند، بينما تم تطبيق الدراسة الحالية على البيئة المصرية.
ب- اختلاف قطاع التطبيق، حيث أجريت معظم الدراسات السابقة على قطاعي التعليم والصحة، حيث تختلف الطبيعة المصرفية عن باقي القطاعات الاخرى

(Alkhadher & Gadelrab, 2016; ; Zhang et al. , 2017 ; Fiaz, et al., 2018 ;Aeknarajindawat & Jermsttiparsert, 2020 ; Ali et al., 2018)

بينما أجريت دراسة واحدة على حد علم الباحث على قطاع البنوك (Fasanmi, 2018) ولكن مع اختلاف حجم العينة، حيث أجريت الدراسة على ٨٨٥ مفردة، بينما أجريت الدراسة الحالية على ٢٣٣ مفردة.

٢- اظهرت النتائج قبول الفرض الرئيسي الثاني جزئيا، حيث اتفقت نتائج الفروض الفرعية الأول والثاني والخامس والسادس مع نتائج الدراسات السابقة

(Yilmaz & Altinkurt, 2012; Kale, 2013;Ullah, 2013; Chen et al., 2015; Khiavi et al., 2016; Rajabi et al., 2017; Uriesi, 2019)

فى وجود تأثير معنوى لكل من العدالة الاجرائية، وعدالة التعاملات المدركة على الثقة فى المدير، و فى زملاء العمل، بينما اختلفت نتائج اختبار الفروض الفرعية الثالث والرابع مع نتائج تلك الدراسات، حيث اظهرت عدم وجود تأثير معنوى للعدالة التوزيعية المدركة على الثقة فى المدير، و فى زملاء العمل. وقد يرجع السبب فى ذلك - فى ضوء المقابلات المتعمقة مع عدد من العاملين بالبنوك التجارية موضع الدراسة - الى ادراك العاملين لعدالة المدفوعات التى يحصلون عليها، مقارنة بنظرائهم من العاملين فى القطاعات الاقتصادية المختلفة بالدولة، وفى نفس البنك، ومن ثم لايؤثر ذلك على ثقتهم فى المدير، و فى زملاء العمل.

٣ - اظهرت النتائج قبول الفرض الرئيسى الثالث وفروضه الفرعية، حيث تبين وجود تأثير معنوى موجب مباشر للثقة التنظيمية (الثقة فى المدير، والثقة فى زملاء العمل) على سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يتفق مع نتائج الدراسات

(Duffy & Lilly, 2013; Liu et al., 2013; Lu, 2014; Da silva et al., 2017; Ozyilmaz et al. 2018)

٤ - اظهرت النتائج رفض الفرض الرئيسى الرابع وفروضه الفرعية، حيث تبين عدم وجود تأثير معنوى للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، وفى ضوء عدم وجود دراسات سابقة - على حد علم الباحث - تناولت تلك العلاقات التأثيرية، فقد يرجع السبب فى ذلك الى: أن عدم وجود تأثير معنوى مباشر للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، أدى الى اضعاف تأثير الثقة التنظيمية كمتغير وسيط فى العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل العدالة التنظيمية، والمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية. ويرى الباحث احتمال وجود متغيرات وسيطة اخرى تتوسط العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

٥- أظهرت النتائج رفض الفرض الخامس، حيث تبين عدم وجود فروق معنوية بين كل من العدالة التنظيمية، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، باختلاف نوع قطاع التطبيق بالبنوك التجارية المصرية (حكومي، خاص، أجنبي). وقد يرجع السبب في ذلك - في ضوء المقابلات المتعمقة مع عدد من العاملين بالبنوك التجارية موضع الدراسة - الى خضوع جميع البنوك العاملة في مصر لرقابة البنك المركزي المصري، الذي يقوم بالرقابة على وحدات الجهاز المصرفي ووضع المعايير والضوابط الرقابية التي تكفل سلامة المراكز المالية للبنوك وحسن أدائها لأعمالها وإصدار القرارات اللازمة لتنفيذها مع مراعاة الأعراف المصرفية الدولية، ومن ثم لا توجد اختلافات معنوية بين البنوك التجارية حسب نوع الملكية.

١١. توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة سواء فيما يتعلق بوجود تأثير معنوي لكل من ادراك العاملين للعدالة الاجرائية وعدالة التعاملات، على الثقة التنظيمية، وفيما يتعلق بتأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، يوصى الباحث بالاتي:

جدول (١٧)

التوصيات والية التنفيذ والمسئول عن التنفيذ

التوصية	الية التنفيذ	المسئول عن التنفيذ
١- الحرص على عدالة الاجراءات التي يتم الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات الوظيفية، وعدالة المعاملة الشخصية للعاملين، لما لذلك من أثر على زيادة درجة ثقة العاملين في الادارة، وفي زملائهم في العمل.	١- عقد لقاءات دورية بين المديرين والعاملين لشرح الاجراءات التي يتم الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات الوظيفية المختلفة، من مكافآت، وحوافز، وترقيات الخ، ومناقشتهم فيها، والنظر في تلك	ادارة البنك (رئيس وأعضاء مجلس الادارة)

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

	<p>الاجراءات بصفة دورية بهدف تعديلها بما يتمشى مع التغيرات البيئية المحيطة، بجانب اشراك العاملين فى تقديم المقترحات والاراء والأفكار المناسبة.</p> <p>٢- نشر ثقافة العدالة والمساواة بين المديرين بالبنوك التجارية المصرية</p> <p>٣- عقد دورات تدريبية للمديرين بالبنوك التجارية المصرية ، بهدف تنمية وتدعيم العلاقات الانسانية.</p>	
<p>ادارة البنك (رئيس وأعضاء مجلس الادارة)</p>	<p>١- نشر قيم التعاون والايثار والعمل والانجاز بين العاملين، لتحسين نواياهم وتوقعاتهم تجاه بعضهم البعض .</p>	<p>٢- الحرص على زيادة درجة ثقة العاملين فى زملائهم بالعمل.</p>
<p>أعضاء الادارة العليا بالبنك</p>	<p>١- تقديم حوافز لتشجيع العاملين المتميزين (شهادات تقدير، منح دراسية مجانية، العامل المثالى.. الخ)</p>	<p>٣- تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالبنوك التجارية المصرية.</p>

*المصدر: من اعداد الباحث.

١٢. بحوث مستقبلية:

يوصى الباحث بإجراء الأبحاث الآتية:

- ١- اعادة اختبار نموذج الدراسة ، ولكن بالتطبيق على القطاع الصحي، وقطاع التعليم، حيث أظهرت الدراسات السابقة تأثيرات معنوية عند التطبيق على تلك القطاعات.
- ٢- دراسة تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، الدور الوسيط للرضا الوظيفي.
- ٣- دراسة تأثير القيادة التحويلية على الثقة التنظيمية.
- ٤- دراسة تأثير العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، الدور الوسيط للتمائل التنظيمي.
- ٥- دراسة تأثير العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، الدور الوسيط للارتباط الوظيفي.

١٣. المراجع

المراجع العربية

- ادريس، ثابت عبدالرحمن (٢٠١٢). بحوث التسويق : اساليب القياس والتحليل واختبار الفروض ، الطبعة الخامسة ، كلية التجارة جامعة المنوفية
- أمجد محمود داردكة. (٢٠١٧). محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف. *Dirasat: Educational Sciences*، ٤٤.
- بازرعة، محمود صادق (١٩٩٤)، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة: دار النهة العربية.

المراجع الأجنبية

- Ababneh, K. I., & Hackett, R. D. (2019). The direct and indirect impacts of job characteristics on faculty organizational citizenship behavior in the United Arab Emirates (UAE). *Higher Education*, 77(1), 19-36.
- Aeknarajindawat, N., & Jermsittiparsert, K. (2020). Does Organization Justice Influence the Organization Citizenship Behavior, Job Satisfaction & Organization Outcomes. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(1), 489-496.
- AKAR, H. (2018). Organizational Silence in Educational Organizations: A Meta-Analysis Study. *International Journal of Eurasia Social Sciences / UluslararasıAvrasyaSosyalBilimlerDergisi*, 9(32), 1077-1098
- Ali, A., Ahmad, S., & Saeed, I. (2018). Ethical Leadership and Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Organizational Justice: A Case Study of Education Sector. *Abasyn University Journal of Social Sciences (AJSS)*, 11(2).
- Alkhadher, O., & Gadelrab, H. F. (2016). Organizational justice dimensions: Validation of an Arabic measure. *International Journal of Selection and Assessment*, 24(4), 337-351.

- Asadullah, M. A., Akram, A., Imran, H., & Arain, G. A. (2017). When and which employees feel obliged: A personality perspective of how organizational identification develops. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 125-135.
- Blomqvist, K., & Ståhle, P. (2000, September). Building organizational trust. In *16th Annual IMP Conference, Bath, UK* (pp. 7-9).
- Boerner, S., Eisenbeiss, S. A., & Griesser, D. (2007). Follower behavior and organizational performance: The impact of transformational leaders. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(3), 15-26.
- Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with Mplus: Basic concepts, applications, and programming*. Routledge.
- Carr, J. D., & Maxwell, S. R. (2018). Police officers' perceptions of organizational justice and their trust in the public. *Police practice and research*, 19(4), 365-379.
- Chegini, Z., Janati, A., Asghari-Jafarabadi, M., & Khosravizadeh, O. (2019). Organizational commitment, job satisfaction, organizational justice and self-efficacy among nurses. *Nursing Practice Today*.
- Chen, S. Y., Wu, W. C., Chang, C. S., Lin, C. T., Kung, J. Y., Weng, H. C., ... & Lee, S. I. (2015). Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff. *BMC health services research*, 15(1), 363.
- Çogaltay, N., & Karadag, E. (2016). The Effect of Educational Leadership on Organizational Variables: A Meta-Analysis Study in the Sample of Turkey. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 16(2), 603-646.
- Colquitt, J. A., Greenberg, J., & Zapata-Phelan, C. P. (2005). What is organizational justice? A historical overview.

- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non- fulfilment. *Journal of occupational psychology*, 53(1), 39-52.
- Costigan, R. D., Iiter, S. S., & Berman, J. J. (1998). A multi-dimensional study of trust in organizations. *Journal of managerial issues*, 303-317.
- da Silva, W. F. C., da Consolação Paiva, W., & da Silva, H. A. (2019). CORRELATIONS BETWEEN TRUST AND THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS: REFLECTIONS AND CONSIDERATIONS FOR PUBLIC MANAGERS FROM A MUNICIPALITY IN MINAS GERAIS. *Brazilian Journal of Management/Revista de Administração da UFSM*, 12(2).
- Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior. *Anatolia*, 22(2), 204-221.
- Duffy, J. A., & Lilly, J. (2013). Do individual needs moderate the relationships between organizational citizenship behavior, organizational trust and perceived organizational support?. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 14(3), 185.
- Dyne, L. V., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of management studies*, 40(6), 1359-1392.
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organisational innovativeness. *European Journal of Innovation Management*.
- Elstad, E., Christophersen, K. A., & Turmo, A. (2013). Antecedents of organizational citizenship behavior among educators in language education for adult immigrants in Norway. *Adult Education Quarterly*, 63(1), 78-96.

- Fardid, M., Hatam, N., & Kavosi, Z. (2018). A path analysis of the effects of nurses' perceived organizational justice, organizational commitment, and job satisfaction on their turnover intention. *Nursing and Midwifery Studies*, 7(4), 157.
- Fasanmi, S. S. (2018). Effects of commitment, justice and empowerment on organisational citizenship behaviour and turnover intent among nigerian bankers. *IFE Psychologia: An International Journal*, 26(1), 16-44.
- Fatima, M., Shafique, M., & Ahmad, R. (2015). HR practices and employee performance relationship in higher education: Mediating role of job embeddedness, perceived organizational support and trust. *Pakistan Journal of Statistics and Operation Research*, 11(3), 421-439.
- Fiaz, M., Ikram, A., Su, Q., & Ali, N. (2018). How to save the saviors?: Relationship between organizational justice and citizenship behavior. *The Journal of Developing Areas*, 52(1), 45-58.
- Ghazi, M., & Jalali, S. M. (2017). The effects of organizational justice and job motivation on organizational citizenship behavior and its impact on taxpayers. *RevistaAdministraçãoemDiálogo-RAD*, 19, 39-61.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Bonnaud-Antignac, A., Mokoukolo, R., & Colombat, P. (2013). The mediating role of organizational justice in the relationship between transformational leadership and nurses' quality of work life: A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 50(10), 1359-1367.
- Gurbuz, S. (2009). Some possible antecedents of military personnel organizational citizenship behavior. *Military Psychology*, 21(2), 200-215.
- Huang, L., & Huang, W. (2016). Interactional justice and employee silence: The roles of procedural justice and affect. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 44(5), 837-852.

-
- Hüseyin, A. K. A. R. ORGANIZATIONAL SILENCE IN EDUCATIONAL ORGANIZATIONS: A META-ANALYSIS STUDY.
- Hüseyin, A. K. A. R. ORGANIZATIONAL SILENCE IN EDUCATIONAL ORGANIZATIONS: A META-ANALYSIS STUDY.
- Imran, A., & Nouman, M. (2017). Mediated Model of Defensive Silence: An Empirical Case of the Banking Sector in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 10(1).
- Jameel, A. S., Mahmood, Y. N., & J Jwmaa, S. (2020). Organizational Justice and Organizational Commitment among Secondary School teachers.
- Kale, M. (2013). Perceptions of college of education students in Turkey towards organizational justice, trust in administrators, and instructors. *Higher Education*, 66(5), 521-533.
- Khiavi, F. F., Shakhi, K., Dehghani, R., & Zahiri, M. (2016). The correlation between organizational justice and trust among employees of rehabilitation clinics in hospitals of Ahvaz, Iran. *Electronic physician*, 8(2), 1904.
- Kline, R. B. (2011). *Convergence of structural equation modeling and multilevel modeling* (pp. 562-589). na.
- Krot, K., & Lewicka, D. (2012). The Importance Of Trust In Manager-Employee Relationships. *International Journal of Electronic Business Management*, 10(3).
- Lee, U. H., Kim, H. K., & Kim, Y. H. (2013). Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. *Global Business and Management Research*, 5(1), 54.
- Li, Y., Castano, G., & Li, Y. (2018). Perceived supervisor support as a mediator between Chinese university teachers' organizational justice and affective commitment. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(8), 1385-1396.

- Liu, C. M., Huang, C. J., Huang, K. P., & Chen, K. J. (2013). Psychological contract breach, organizational trust and organizational citizenship behavior of hotel industry in Taiwan. *Pakistan Journal of Statistics*, 29(5).
- Lu, X. (2014). Ethical leadership and organizational citizenship behavior: The mediating roles of cognitive and affective trust. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 42(3), 379-389.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1(1), 23-63.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of applied psychology*, 76(6), 845.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Darnold, T. C. (2018). Understanding how perceived leader integrity affects follower trust: Lessons from the use of multidimensional measures of integrity and trust. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 25(3), 277-289.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal*, 36(3), 527-556.
- Ojo, A. A. E. (2017). Organizational justice and self-esteem as predictors of organizational citizenship behaviour. *IFE Psychologia: An International Journal*, 25(2), 32-46.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.

- Ozyilmaz, A., Erdogan, B., & Karaeminogullari, A. (2018). Trust in organization as a moderator of the relationship between self- efficacy and workplace outcomes: A social cognitive theory- based examination. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(1), 181-204.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Rajabi, M., Abdar, Z. E., & Agoush, L. (2017). Organizational justice and trust perceptions: A comparison of nurses in public and private hospitals. *World Family Medicine Journal: Incorporating the Middle East Journal of Family Medicine*, 99(5480), 1-7.
- Saragih, J., Pratama, I., Wardati, J., Silalahi, E. F., & Tarigan, A. (2020). Can Organizational Justice Dimensions Mediate Between Leader Mindfulness and Leader-Member Exchange Quality: An Empirical Study in Indonesia Pharmaceutical Firms. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(2), 545-554.
- Saranee, U., Trichandhara, K., & Rinthaisong, I. (2017). Antecedents of Organizational Health in Southern Thailand. *The Journal of Behavioral Science*, 12(1), 79-94.

- Shahjehan, A., & Yasir, M. (2015). MODERATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL SILENCE, ORGANIZATIONAL VOICE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS. *Gomal University Journal of Research*, 31(2), 41-52.
- Taghinezhad, F., Safavi, M., Raiesifar, A., & Yahyavi, S. H. (2015). Antecedents of organizational citizenship behavior among Iranian nurses: a multicenter study. *BMC research notes*, 8(1), 547.
- Tan, H. H., & Lim, A. K. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *the Journal of Psychology*, 143(1), 45-66.
- Tillman, C. J. (2015). A tale of perception: The role of perceived intent on OCBs and interpersonal relationships. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 15(3), 23.
- Tzafir, S. S., & Dolan, S. L. (2004). Trust me: a scale for measuring manager- employee trust. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*.
- Tzafir, S. S., & Gur, A. (2007). HRM Practices and Perceived Service Quality: The Role of Trust as a Mediator. *Research & Practice in Human Resource Management*, 15(2).
- Tziner, A., & Shkoler, O. (2018). Leadership Styles and Work Attitudes: Does Age Moderate their Relationship?(Estilos de liderazgo y actitudes en el trabajo: ¿modera la edad su relación?). *Journal of Work and Organizational Psychology* (2018), 34(3), 195-201.
- Ullah, R. (2013). Organizational Justice and employee work attitudes assessing the mediating role of internal organizational trust in Pakistani Public Sector Universities. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 6(1).

- Urieși, S. (2019). Organizational justice and trust in managers as factors of organizational commitment. *Annals of All Cuza University. Psychology Series*, 28, 57-66.
- Van Dick, R., Lemoine, J. E., Steffens, N. K., Kerschreiter, R., Akfirat, S. A., Avanzi, L., ... & González, R. (2018). Identity leadership going global: Validation of the identity leadership inventory across 20 countries. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(4), 697-728.
- Veress, Z. E., & Gavreliuc, A. (2018). Organizational Commitment, Organizational Justice and Work Satisfaction: A Comprehensive Model in a Romanian Organizational Setting. *Romanian Journal of Psychology*, 20(2).
- Wang, R., & Jiang, J. (2015). How abusive supervisors influence employees' voice and silence: The effects of interactional justice and organizational attribution. *The Journal of social psychology*, 155(3), 204-220.
- Whiteside, D. B., & Barclay, L. J. (2013). Echoes of silence: Employee silence as a mediator between overall justice and employee outcomes. *Journal of business ethics*, 116(2), 251-266.
- Yilmaz, K., & Altinkurt, Y. (2012). RELATIONSHIP BETWEEN THE LEADERSHIP BEHAVIORS, ORGANIZATIONAL JUSTICE AND ORGANIZATIONAL TRUST. *Çukurova University Faculty of Education Journal*, 41(1).
- Zhang, L., Qiu, Y., & Teng, E. (2017). Cross-level relationships between justice climate and organizational citizenship behavior: perceived organizational support as mediator. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(3), 387-397.

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

١٤. الملاحق

قائمة الأسئلة

القسم الأول:

الاختيارات	السؤال
<input type="radio"/> البنك الأهلي المصرى	١- اسم البنك الذى أعمل به
<input type="radio"/> لبنك التجارى الدولى	
<input type="radio"/> ابنك البركة	
<input type="radio"/> بنك مصر	
<input type="radio"/> البنك العربى الأفريقى	
<input type="radio"/> بنك عودة	
<input type="radio"/> بنك قناة السويس	
<input type="radio"/> المركز الرئيسى للبنك	٢- أعمل فى
<input type="radio"/> أحد فروع البنك	
<input type="radio"/> ادارى (اداره عليا - وسطى - مباشرة)	٣- أشغل منصب
<input type="radio"/> غير ادارى	
<input type="radio"/> 10 سنين فأقل	٤- مدة العمل بالبنك
<input type="radio"/> سنه 11 - 20	
<input type="radio"/> سنه 21 - 30	
<input type="radio"/> أكثر من ٣٠ سنه	

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نهيمن حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

القسم الثاني: أمام سيادتكم عدة عبارات، لها مقياس يتدرج من ١ = غير موافق على الإطلاق، ٢ = غير موافق، ٣ = محايد، ٤ = موافق، و ٥ = موافق بشده والمطلوب اختيار الاجابة التي تعبر عن رأيك .

غير موافق على الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشده (٥)	العبارات
					١- أرى أن جدول عملي مناسباً
					٢- أتلقى راتباً عادلاً
					٣- يعتبر عبء العمل الخاص بي مناسب
					٤- بصفه عامه أحصل على مكافآت مناسبة
					٥- أشعر أن مسؤولياتي الوظيفية مناسبة
					٦- يقوم مديري باتخاذ قرارات العمل بشكل غير متحيز
					٧- يحرص مديري على الاستماع الي اراء جميع مرؤوسيه قبل اتخاذ قرارات العمل
					٨- يقوم مديري بجمع معلومات دقيقه وكامله قبل اتخاذ القرارات الوظيفية
					٩- يزودني مديري بالعمل بأية معلومات اضافية أطلبها، لتساعدني في توضيح القرارات المتعلقة بوظيفتي
					١٠- يطبق مديري جميع القرارات الوظيفيه بشفاقيه على جميع الموظفين المتأثرين بها وبدون تحيز

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

غير موافق علي الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشده (٥)	العبارات
					١١- يسمح مديري لمؤوسيه بالاعتراض على قرارات العمل التي يتخذها
					١٢- عند اتخاذ مديري قرارات متعلقه بعملي ، فانه يتعامل بلطف
					١٣- عند اتخاذ مديري قرارات متعلقه بعملي،فأنه يتعامل معي باحترام و كرامه
					١٤- عند اتخاذ مديري قرارات متعلقه بعملي،فانه يأخذ في الاعتبار أحتياجاتي ومصالحى الشخصيه
					١٥- عند اتخاذ مديري قرارات متعلقه بعملي، فانه يتناقش معي بمنتهى الصراحة
					١٦- عند اتخاذ مديري قرارات متعلقه بعملي، فانه يهتم بحقوقى كموظف
					١٧- اتخاذ مديري قرارات متعلقه بعملي، فانه يناقش معي النتائج المرتبه عليها
					١٨- عندما يتخذ مديري قرارات متعلقه بعملي ، فانه يقدم التبريرات أو الأسباب وراء اتخاذ تلك القرارات
					١٩- يقدم مديري تفسيرات منطقيه حول القرارات التي يتخذها و المرتبطه بعملي
					٢٠- يفسر مديري بوضوح تام أى قرارات مرتبطه بعملي

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

العبارات	موافق بشده (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق علي الإطلاق (١)
٢١- احتياجات ورغبات الموظفين موضع اهتمام المديرين					
٢٢- يمكن الاعتماد على مديري لمساعدتي اذا واجهت صعوبات في العمل					
٢٣- لن يقوم المديرين عن قصد بعمل أى شىء يضر البنك					
٢٤- يتميز مديري بالوضوح والصرامة فى التعامل					
٢٥- أرى أن نجاح البعض فى البنك كان على حساب الاخرين					
٢٦- يحافظ المديرين على الوعود التى قطعوها					
٢٧- يهتم المديرين بكل ما هو مهم من وجهة نظر المرؤوسين					
٢٨- يمتلك المديرين الكثير من المعرفة المرتبطة بالعمل الذى يؤدى					
٢٩- يحقق المديرين نجاحا فيما يقومون به من أعمال					
٣٠- اذا أخطأت فان مديري على استعداد للنسيان أو السماح					
٣١- أفعال وتصرفات المديرين تتغير فى نفس الموقف مع اختلاف الأشخاص					
٣٢- يتخذ المديرين أفعالا تتفق مع أقوالهم					

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

غير موافق علي الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشده (٥)	العبارات
					٣٣- من الأفضل عدم مشاركة المعلومات مع مديري
					٣٤- هناك دفع في العلاقات بين المديرين والعاملين بالبنك
					٣٥- يقدم مديري تضحيات شخصية لمجموعة العمل
					٣٦- يعبر المديرين عن مشاعرهم الحقيقية حول القضايا الهامة
					٣٧- اذا صادفتني متاعب في العمل فأنا متأكد من مسانده زميل العمل
					٣٨- أثق أن زملائي سيمدون لي يد العون عند الحاجة
					٣٩- يمكنني الاعتماد على معظم زملاء العمل فاذا وعدوا وفوا بالوعد
					٤٠- لدى ثقة كامله في مهارات زملائي في العمل
					٤١- معظم زملائي بالعمل يمارسون أعمالهم حتي في غياب الرئيس المباشر
					٤٢- يؤدي زملائي بالعمل مهامهم بشكل مناسب مما يسهل أدائي لعملي
					٤٣- أساعد زملائي الآخرين الذين يحملون على عاتقهم عبء عمل كبير

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

غير موافق علي الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشده (٥)	العبارات
					٤٤- أقوم بأداء الأعمال بالنيابة عن زملائي في حاله غيابهم
					٤٥- على استعداد لمساعدة زملائي في حل المشاكل المرتبطه بالعمل
					٤٦- أتطوع لتوجيه الموظفين الجدد حتى اذا لم يطلبوا المساعدة
					٤٧- أهتم بأخذ مشوره الآخرين الذين يتأثرون بتصرفاتي و قراراتي
					٤٨- لا أنتهك حقوق الآخرين
					٤٩- اسعى جاهدا لمنع حدوث مشاكل مع الآخرين
					٥٠- أقوم باخبار الآخرين قبل القيام بأى تصرفات حاسمه
					٥١- أستغرق كثير من الوقت في الشكوى من الأمور البسيطة
					٥٢- أعطى للمشاكل حجم أكبر مما هي عليه
					٥٣- أتحدث دائما عن رغبتى في ترك الوظيفه
					٥٤- دائما على الجوانب السلبيه فى الموقف أكثر من التركيز على الجوانب الايجابيه
					٥٥- أقوم بأداء عملي بدقه

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

العبارات	موافق يشده (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق علي الإطلاق (١)
٥٦- لا أهتم بالحصول على قسط كبير من الراحة أثناء العمل					
٥٧- لا أحصل على فترات راحة اضافيه أثناء يوم العمل					
٥٨- أحترم قواعد و تشريعات و اجراءات البنك حتى في غياب الرقابه					
٥٩- أكون على درايه بالتغيرات التي تطرأ على أعمال البنك					
٦٠- أهتم بالأنشطه التي تحسن صورة البنك أمام الآخرين حتى اذا كانت غير مطلوبه منى					
٦١- أهتم بالمشاركة فى اجتماعات البنك					
٦٢- أتكيف مع التطورات التي تحدث فى البنك					

القسم الثالث:

الاختيارات	السؤال
<input type="radio"/> ذكر	١- النوع
<input type="radio"/> أنثى	
<input type="radio"/> سنه 20 - 30	٢- الفئة العمريه
<input type="radio"/> سنه 31 - 40	
<input type="radio"/> سنه 41 - 50	
<input type="radio"/> سنه 51 - 60	

أثر العدالة التنظيمية المدرجة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين عزت علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (١)

توزيع حجم العينة على البنوك موضع الدراسة

بيان	اجمالي عدد العاملين	النسبة المئوية	عدد العاملين وفقا للعينة	الاجمالي
البنوك الحكومية: البنك الأهلي المصري بنك مصر	١٧٩٢٤ ١٠٤٦٩	%٣٦ %٢١	١٣٨ ٨٠	٢١٨
بنوك القطاع الخاص: البنك التجارى الدولى بنك قناة السويس	٦٦٥٧ ١٢٥٣	%١٤ %٣	٥٤ ١٢	٦٦
فروع البنوك الأجنبية: البنك العربى الافريقى الدولى بنك عودة	٥٧٤١ ٧٠١٤	%١٢ %١٤	٤٦ ٥٤	١٠٠
الاجمالي	٤٩٠٥٨	%١٠٠	٣٨٤	٣٨٤

* المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على Economy plusme.com، والمواقع الإلكترونية للبنوك موضع الدراسة.

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (٢)

يوضح الفروق بين النوع (ذكور واناث) طبقاً للعدالة التنظيمية المدركة، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفروق بين عينتين مستقلتين

المتغيرات	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
١- العدالة التنظيمية	ذكور	157	3.09	.904	1.029	0.305	غير دالة
	اناث	76	3.22	.813			
٢- الثقة التنظيمية	ذكور	157	3.30	.544	0.549	0.583	غير دالة
	اناث	76	3.26	.605			
٣- سلوك المواطنة التنظيمية	ذكور	157	3.85	.434	0.526	0.600	غير دالة
	اناث	76	3.82	.385			

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية الدور الوسيط للثقة التنظيمية

د/ نيفين حمزة علي & د/ دعاء محمد رستم

جدول (٣)

يوضح الفروق بين جهة العمل (المركز الرئيسي وفروع البنك) طبقاً للعدالة التنظيمية المدركة، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفروق بين عينتين مستقلتين

المتغيرات	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
١- العدالة التنظيمية	المركز الرئيسي	139	3.09	.867	1.056	0.292	غير دالة
	فروع البنك	94	3.21	.888			
٢- الثقة التنظيمية	المركز الرئيسي	139	3.27	.547	0.716	0.475	غير دالة
	فروع البنك	94	3.32	.589			
٣- سلوك المواطنة التنظيمية	المركز الرئيسي	139	3.8٢	.452	0.965	0.335	غير دالة
	فروع البنك	94	3.87	.362			

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

جدول (٤)

يوضح الفروق بين المنصب (اداري وغير اداري) طبقاً للعدالة التنظيمية المدركة، والثقة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفروق بين عينتين مستقلتين

المتغيرات	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	النتيجة
١- العدالة التنظيمية	اداري	143	3.19	.880	1.278	0.203	غير دالة
	غير اداري	90	3.04	.867			
٢- الثقة التنظيمية	اداري	143	3.26	.605	1.177	0.240	غير دالة
	غير اداري	90	3.34	.490			
٣- سلوك المواطنة التنظيمية	اداري	143	3.88	.440	1.760	0.080	غير دالة
	غير اداري	90	3.78	.375			

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).