

ملخص رسالة ماجستير بعنوان

أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية
للعاملين - دراسة تطبيقية

إعداد

أ. / محمد فوزي أمين البردان (1)

1 - أ. / محمد فوزي أمين البردان ، مدرس مساعد بقسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة مدينة السادات.

ملخص:

استهدفت هذه الدراسة تحديد أثر كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في مستشفيات جامعة المنوفية ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اعداد قائمة استقصاء متضمنة أربعة أجزاء لقياس متغيرات الدراسة ممثلين في العدالة التنظيمية ، وتقدير الذات التنظيمية ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، بالإضافة الي المتغيرات الديموجرافية لعينة الدراسة. وقد تم تجميع البيانات للدراسة من ٣٢٥ مفردة من الاطباء واعضاء هيئة التمريض والاداريين بالمستشفيات محل الدراسة ، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS Ver.17 من خلال عدد من الاختبارات الاحصائية الملائمة لطبيعة بيانات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج منها ، أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى. بالإضافة الي تقديم مجموعة من التوصيات والبحوث المستقبلية .

Abstract:

This study aimed to determine the influence of organizational justice and organizational- Based self esteem on organizational citizenship behaviors for employees working in Menofiya University hospitals. and To achieve the objectives of the study, a questionnaire has been prepared, including four major parts represented in the organizational justice, organizational-Based self-Esteem, organizational citizenship behaviors, and along with the demographic variables for the items of the study sample. Data were collected for the study from 325 individuals doctors and members of the nursing staff and administrators in hospitals under the study, those data were analyzed using statistical analysis (SPSS Ver.17) through a number of measurements and statistical tests that fit the nature of the data. The study found a set of results, there is a statistically significant positive correlation between both organizational justice & OBSE with the dimensions of organizational citizenship behaviors. In addition to providing a set of recommendations and future research.

١- مقدمة الدراسة:

لقد أصبح العنصر البشري من أهم وأثمن الموارد التنظيمية ، ومما لا شك فيه أن نجاح أية منظمة من المنظمات يعزى بالدرجة الأولى إلي ما تمتلكه من موارد بشرية. ولنا أن نتصور كيف يكون حال أية منظمة عملاقة بعيداً عن أصولها البشرية ، إنها لا تعدو أن تكون مجموعة من المباني والمعدات والأثاث. إنهم الأفراد التي تصنع المنظمات وتمهد لها الطريق للنمو والنجاح والاستمرار. ومع زيادة الاهتمام من قبل المنظمات بسلوكيات المواطنة التنظيمية كسلوك مرغوب يساعد علي تحقيق الاستثمار الأفضل للموارد البشرية بالمنظمة(عبد الرحمن، ٢٠٠٥) وذلك لأنه يحقق الترابط والاندماج بين الفرد والمنظمة بما يتجاوز ما تفرضه عقود العمل وبطاقات الوصف الوظيفي، وفي هذا المجال يري (زايد، ٢٠٠٠) أن تحقيق أهداف منظمات قطاع الأعمال لا يتحقق فقط عن طريق الأدوار الأساسية للعاملين والمحددة وظيفياً بل أيضاً أداء ما أمكن من أدوار إضافية وهو ما يعرف بمسميات مختلفة منها سلوكيات الدور الإضافية (Extra Role Behaviors)، وسلوك المواالاه أو التأييد الاجتماعي(Prosocial Behavior) أو بأنه سلوكيات المواطنة التنظيمية (Citizenship Behaviors) أو السلوك غير المكلف (Non-Manted Behavior) (السيسي، ٢٠٠٥؛ حيدر، ٢٠٠٥؛ الصباغ، ٢٠٠٦؛ زايد، ٢٠٠٠).

ويري (Morrison,1996) أن المنظمات التي تعتمد علي السلوك الوظيفي الأساسي هي منظمات هشة وقابلة للاضمحلال. وإذا كان سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تطوعي واختياري ودون توقع مقابل فإن الصفة الشخصية قد تغلب عليه، وعلي الرغم من الدور الذي تساهم به المحددات التنظيمية المختلفة في تشكيل هذا السلوك إلا أنه يصعب إنكار دور الخصائص الشخصية في تشكيل هذا السلوك. ومع زيادة الاهتمام بمفهوم العدالة التنظيمية في الآونة الأخيرة، والنتائج المترتبة علي عدم إدراك العاملين لها. وعلي اعتبار أن مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية أي أن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه موظف ما علي أنه إجراء عادل قد يكون إجراء متحيزاً في نظر موظف آخر (زايد ، ١٩٩٥). فنجد أن الخصائص الشخصية لا تلعب دوراً مباشراً فقط في تحديد سلوك الفرد داخل العمل بل كذلك لها دور غير مباشر لأنها تحدد إدراكات الفرد لمختلف العوائد التنظيمية والتي منها إحساسهم بالعدالة التنظيمية . وكذلك تقدير الذات التنظيمية والذي يعتبر من أهم العوامل الشخصية التي لها تأثيراً كبيراً في شتي مجالات الحياة الشخصية والتنظيمية. حيث يعتبر تقدير الذات التنظيمية من أهم العوامل التي لها أهمية بارزة في جودة وتميز الأداء التنظيمي ويؤدي لزيادة الالتزام التنظيمي (Blan et al., 1993) وزيادة المعاونة والإيثار وانتشار سلوك المواطنة التنظيمية (إبراهيم ، ١٩٩٦). ولذلك يسعى البحث لمعرفة أثر كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق علي مستشفيات جامعة المنوفية.

٢- مفاهيم الدراسة :

- ١- العدالة التنظيمية Organizational Justice: وتعني درجة شعور الفرد بالمساواة في التوزيعات التي يحصل عليها عن طريق إجراءات موضوعية ودقيقة بجانب معاملة الفرد بكرامة واحترام من جانب المنظمة (Niehoff & Moorman, 1993). والتي تتكون من الأبعاد الثلاثة التالية (طه & الصباغ ، ٢٠٠٩) :
- ١/١ - العدالة التوزيعية Distributive Justice: تعني العدالة المدركة لمقدار المخرجات التي يحصل عليها الفرد العامل من وظيفته وخاصة مخرجات توزيع الأجور أو المزايا العينية .
- ٢/١- العدالة الإجرائية Procedural Justice: والتي تبين مدى إحساس الفرد العامل بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات التي يحصل عليها.
- ٣/١- عدالة التعاملات Interactional Justice: تعني مدى إحساس الفرد العامل بعدالة المعاملة التي يحصل عليها عندما تطبق عليه الإجراءات الإدارية .

٢- سلوكيات المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behaviors

وتعني السلوك الفردي الذي يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرئيسية ويشتمل علي إحياءات وإشارات تعاونية أو بناءة لا تكافئها بصورة مباشرة أو تعاقدية أنظمة المكافآت والجزاءات الرئيسية في المنظمة (Organ & Konovsky, 1989):

والتي تتكون من خمسة أبعاد أساسية هي (طه & الصباغ ، ٢٠٠٩ ، Organ, 1988):

١/٢- الإيثار Altruism : ويقصد به سلوكيات المساعدة الموجهة نحو الأفراد الآخرين في العمل.

٢/٢- الكياسة Courtesy : وتشير إلي محاولة الفرد منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل .

٣/٢- الروح الرياضية Sportsmanship: وتعني تحمل الفرد للمتاعب أو الأخطاء البسيطة أو غير المقصودة في العمل دون تذمر.

٤/٢- السلوك الحضاري Civic Virtue: ويشير إلي المشاركة الفعالة في إدارة شؤون المنظمة والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص علي حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية والحرص علي قراءة نشرات المنظمة وإعلاناتها.

٥/٢- وعي الضمير Conscientiousness: ويقصد به السلوك التطوعي للفرد الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور واحترام الأنظمة.

٣- تقدير الذات التنظيمية Organization Based Self Esteem:

تعني مستوي اعتقاد العاملين أن بإمكانهم إشباع حاجاتهم الفردية من خلال ممارسة أدوارهم الرسمية في المنظمة (Pierce et al., 1989).

٣- الدراسات السابقة :

يمكن تناول الدراسات السابقة لموضوع الدراسة علي النحو التالي :

١- دراسات تناولت العدالة التنظيمية:

يحظى موضوع العدالة التنظيمية باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين منذ سنوات عديدة. حيث استهدفت دراسة (محمد، ٢٠٠٢) تحديد العلاقة السببية بين الممارسات الإدارية التقليدية ومجموعة من المتغيرات الفردية والتنظيمية التي تشمل (الولاء التنظيمي ، ومدى الالتزام باللوائح ، والرضا الوظيفي ، ومدى الاعتقاد بجدارة التنظيم بالثقة، ودرجة الثقة بالمشرف) مع الأخذ في الاعتبار الدور الوسيط للعدالة التنظيمية. وكذلك تحديد التأثير المحتمل لبعض الخصائص الشخصية على إدراكات العاملين للعدالة التنظيمية وعلى مجموعة المتغيرات الفردية والتنظيمية الناتجة عنها. وتوصلت هذه الدراسة إلي أن العدالة التنظيمية تؤدي دوراً وسيطاً بين الممارسات الإدارية التقليدية ومجموعة المتغيرات الفردية والتنظيمية موضع الدراسة عدا الالتزام باللوائح ، كما تخفض الممارسات الإدارية التقليدية من إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية. وكذلك تؤثر ادراكات العاملين للعدالة التنظيمية سلباً على الولاء التنظيمي ، والرضا الوظيفي ، ودرجة ثقة العاملين ، وثقتهم بالمشرف الإداري، ومدى اعتقادهم بجدارة التنظيم بالثقة.

كما استهدفت دراسة (الفهداوي & القطاونة ، ٢٠٠٤) التعرف علي تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي بالتطبيق علي العاملين في الدوائر الحكومية بمحافظة الجنوب الأردنية ، وتوصلت الدراسة إلي أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي. وفي نفس السياق هدفت دراسة (السعود وسلطان ، ٢٠٠٩) التعرف علي مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وبيان علاقتها بالولاء التنظيمي بالتطبيق علي عينة قوامها (٤٥٠) عضو هيئة تدريس ، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس.

كما ركزت دراسة (Collquitt & Judge, 2004) علي فحص العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية ، والعدالة الإجرائية ، وعدالة التعاملات) وضغوط العمل. وكان من أهم نتائجها أن العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية ، والعدالة الإجرائية ، وعدالة التعاملات) تمكن الأفراد من

تنفيذ أعمالهم بشكل أفضل وبدون توتر وقلق ، كما وجدت علاقة عكسية بين كل من العدالة التوزيعية ، والعدالة الإجرائية مع الضغوط الوظيفية ، بالإضافة إلي أن وجود العدالة التنظيمية يؤدي إلي الشعور بالرضا الوظيفي لدي الأفراد.

كما توصلت دراسة (درة ، ٢٠٠٧) إلي أن العدالة التوزيعية تعتبر أكثر أبعاد العدالة التنظيمية إدراكاً من جانب العاملين في المستشفيات محل الدراسة ، يلي ذلك بعد عدالة التعاملات ، وأخيراً بعد العدالة الإجرائية. كما أثرت العدالة التوزيعية تأثيراً عكسياً معنوياً في جميع أبعاد ضغوط العمل محل البحث (صراع الدور، عبء الدور الزائد، بيئة العمل المادية). وأثرت العدالة الإجرائية تأثيراً عكسياً معنوياً في صراع الدور فقط ، في حين أنها لم تؤثر معنوياً في عبء الدور الزائد ، وبيئة العمل المادية. كذلك أثرت عدالة التعاملات تأثيراً عكسياً معنوياً في عبء الدور الزائد فقط ، في حين أنها لا تؤثر معنوياً في صراع الدور وبيئة العمل المادية.

استهدفت دراسة (الخشروم ، ٢٠١٠) تحديد عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور التي تواجه أعضاء هيئة التمريض في مستشفى حلب الجامعي ، وتحديد الأهمية النسبية لعدالة التعاملات ومدى ارتباطها بضغوط صراع الدور ، ومعرفة الأثر بين عدالة التعاملات وصراع الدور. وقد طبقت الدراسة على عينة تعدادها ١٨٠ عضو هيئة تمريض وتوصل البحث إلى عدم وجود أثر معنوي بين عدالة التعاملات وصراع الدور ، كما أظهرت النتائج وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات المرضين لعدالة التعاملات ، تعزى للمتغيرات الديموجرافية الآتية : النوع، العمر، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة. وأيضاً تبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات المرضين لضغوط صراع الدور ، تعزى للمتغيرات الديموجرافية الآتية: النوع، العمر، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة.

كما تناولت (Ismail A. & Zakaria N., 2009) دراسة أثر عدالة التعاملات كمتغير وسيط علي العلاقة بين الأجر مقابل الأداء والرضا الوظيفي. وقد توصلت هذه الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين عدالة التعاملات وخصائص الأجر مقابل الأداء (كفاية الأجر ، والمشاركة في نظم الدفع) مع الرضا الوظيفي. كما لعبت عدالة التعاملات دور هام كمتغير وسيط في العلاقة بين الأجر مقابل الأداء ، والرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات محل الدراسة. وكذلك أثرت كل من (كفاية الأجر ، والمشاركة في نظم الدفع) بشكل غير مباشر علي الرضا الوظيفي من خلال الشعور بعدالة التعاملات.

٢- دراسات تناولت تقدير الذات التنظيمية :

تعددت الدراسات التي تناولت تقدير الذات التنظيمية لما له من تأثير كبير علي سلوك العاملين داخل المنظمات. فقد استهدفت دراسة (Lee , 2003) التعرف علي محددات تقدير الذات التنظيمية واختبار مصداقية مفهوم تقدير الذات التنظيمية بالتطبيق علي القطاع المصرفي الكوري. وتوصلت الدراسة إلي أن المتغيرات التالية (زيادة مهام وواجبات الوظيفة ، والإدارة بالمشاركة ، والأمان الوظيفي ، ودعم زملاء العمل ، والخبرة التنظيمية) تعتبر محددات لتقدير الذات التنظيمية . وكانت خصائص الوظيفة الداخلية (تعقد الوظيفة ، والإدارة بالمشاركة) محددات أكثر تأثيراً علي تقدير الذات التنظيمية مقارنة بخصائص الوظيفة الخارجية (الأمان الوظيفي ، ودعم زملاء العمل).

كما استهدفت دراسة (شاهين، ٢٠٠٦) التعرف علي بعض العوامل المؤثرة علي تقدير الذات التنظيمية باستخدام عينة مكونة من ٢١٠ عامل من العاملين الدائمين بشركات البترول المصرية. وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط ايجابية بين تقدير الذات التنظيمية بأبعادها وكل من العدالة الإجرائية والتوزيعية والدعم التنظيمي، مع وجود فروق دالة في تقدير الذات التنظيمية لصالح المتزوجين والذكور، كما أثرت الحالة الاجتماعية، والعمر، والنوع علي تقدير الذات التنظيمية بشكل دال.

في حين تناولت دراسة (Naus et al., 2007) توضيح العلاقة بين التناقض بين القيم الشخصية والتنظيمية المدركة، والاستقلال الوظيفي من ناحية والتهكم / السخرية التنظيمية (التناقض بين قيم المنظمة وقيم العاملين) من ناحية أخرى ، بالتطبيق على عينة مكونة من ١٧٤ عامل من العمالة الألمانية. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة العلاقة الايجابية بين تنافر القيم (التنظيمية، الشخصية) والتهكم التنظيمي ، والعلاقة السلبية بين الاستقلال الوظيفي والتهكم التنظيمي ، كما كانت العلاقة بين تقدير الذات التنظيمية والتهكم التنظيمي سلبية أيضا. في حين توسطت تقدير الذات التنظيمية العلاقة بين تنافر القيم (التنظيمية، الشخصية) والتهكم التنظيمي، وأيضا العلاقة بين الاستقلال الوظيفي والتهكم التنظيمي بشكل جزئي.

بينما تمثل الغرض الأساسي من دراسة (Hughes and Palmer, 2007) في التحقق من العلاقة بين أبعاد العلاقات والمعاملات من العقد النفسي (التزامات العقد النفسي) على تقدير الذات التنظيمية، والالتزام التنظيمي، بالتطبيق على عينة من العمالة الدائمة والمؤقتة في إحدى شركات التكنولوجيا. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين إدراكات العقد النفسي والالتزام التنظيمي خاصة للعمالة الدائمة، كما توسط متغير تقدير الذات التنظيمية هذه العلاقة بشكل جزئي بغض النظر عن كون العامل مؤقت أو دائم.

ومن جهة أخرى بحثت دراسة (Lee, & Peccei, 2007) طبيعة العلاقة بين كل من الدعم التنظيمي المدرك ، وتقدير الذات التنظيمية ، والالتزام التنظيمي العاطفي على التوالي. مع الأخذ في الاعتبار التفسيرات الاجتماعية والعاطفية للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي في ظل إحساس العاملين بعدم الأمان الوظيفي وذلك بالاعتماد على البيانات المجمعة من بنكين كوريين في ظل الأزمة المالية الكورية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تقدير الذات التنظيمية كان وسيط هام في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي العاطفي، كما كان للدعم التنظيمي المدرك أثر ايجابي على تقدير الذات التنظيمية. ودعمت النتائج بشكل جزئي أن إحساس العاملين بعدم الأمان الوظيفي يضعف العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وتقدير الذات التنظيمية، في حين كان لتقدير الذات التنظيمية أثر ايجابي على الالتزام التنظيمي العاطفي.

أما دراسة (Ferris et al., 2009) استهدفت اختبار متغير تقدير الذات التنظيمية كمتغير وسيط بين الدعم التنظيمي (الدعم التنظيمي المدرك، وعلاقة الرئيس بالمرؤوس) والانحراف التنظيمي. وذلك باستخدام عينة مكونة من ٢٣٧ عامل. وتوصلت الدراسة إلى أن تقدير الذات التنظيمية تتوسط بشكل كلي العلاقة بين الدعم التنظيمي والانحراف التنظيمي ، إن حصول المنظمات على عاملين ذوي مستويات عالية من تقدير الذات التنظيمية يقلل من سلوكيات الانحراف التنظيمي داخل المنظمة.

كما بحثت دراسة (Crawford et al., 2009) علاقة مفهوم القيم الروحانية في مكان العمل Workplace Spirituality بمجموعة من المتغيرات الوظيفية وهي الرضا عن العمل ، والمشاركة الوظيفية ، والنية لترك العمل ، وتقدير الذات التنظيمية ، والالتزام التنظيمي. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ايجابية بين وجود القيم الروحانية في مكان العمل (WPS) والمتغيرات الوظيفية التالية (الرضا عن العمل ، والمشاركة الوظيفية ، وتقدير الذات التنظيمية ، والالتزام التنظيمي) ، ماعدا متغير النية لترك العمل فقد كانت العلاقة ذات دلالة إحصائية سلبية.

استهدفت دراسة (Pierce & Gardner, 2009) الكشف عن العلاقات النظرية بين كل من تقييمات الذات الرئيسية (المتعلقة بالشخصية)، وخصائص الوظيفة المدركة (تصميم الوظائف) من ناحية، وبين تقدير الذات التنظيمية من ناحية أخرى. وذلك بالتطبيق على ٢٣٦ عامل في شركة تعدين كبري في الولايات المتحدة الأمريكية. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن نمو تقدير الذات التنظيمية مفيد لكل من أرباب العمل والعاملين على حد سواء وأن المديرين في حاجة إلى الأخذ في اعتبارهم كل من شخصية العاملين وخبرات العاملين الوظيفية في محاولة لتعزيز تقدير الذات التنظيمية لديهم. حيث كانت العلاقة ايجابية بين كل من تقييمات الذات الرئيسية وخصائص الوظيفة المدركة من ناحية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية أخرى.

٣- دراسات تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية :

استهدفت دراسة (شاهين، ٢٠٠٠) توضيح العلاقة بين التوافق النفسي للعاملين وسلوك المواطنة التنظيمية، والتعرف علي طبيعة العلاقة بين الاضطرابات الانفعالية وسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته أيضا بالسيكوباتية. مع إزالة الغموض الذي يكتنف سلوك المواطنة التنظيمية وبيان مدي أهميته بالنسبة للمؤسسات (خدمية - إنتاجية) بصفة عامة. وتوصلت الدراسة إلي ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية بالمتغيرات التالية (الرضا الوظيفي، والعدالة التنظيمية، والالتزام التنظيمي) دون وساطة. مع زيادة سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في المنظمات من خلال تهيئة المناخ التنظيمي الذي يساعد علي ذلك والتي من ضمنها العوامل التي تحقق العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي والعمل الدائم والعلاقات الاجتماعية المتبادلة بالإضافة إلي المشاركة في صنع القرار وتجنب الصراعات .

بينما بحثت دراسة (رمضان، ٢٠٠٤) تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية القوية الايجابية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراد معينين من حيث (جماعية العمل، القدرة علي التكيف، الابتكار، التجانس)، ودراسة تأثير عمر المنظمة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراداً معينين، والتعرف علي تأثير موقع المنظمة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراداً معينين. وتوصلت تلك الدراسة إلي أن الثقافة التنظيمية القوية المتمثلة في (جماعية العمل، القدرة علي التكيف، الابتكار، التجانس) تؤثر تأثيراً طردياً علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراداً معينين.

وفي دراسة أخرى قام بها (شاهين، ٢٠٠٥) توصلت إلي وجود علاقة ارتباط دالة بين كل من الدعم القيادي والمشاركة في اتخاذ القرارات، وسلوك المواطنة التنظيمية بكافة أبعادها. في حين كان الدعم القيادي أكثر تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية مقارنة بتأثير المشاركة في اتخاذ القرار. واستهدفت دراسة (عبد الرحمن، ٢٠٠٥) التعرف علي متغيرات فعالية فرق العمل الأكثر تأثيراً علي سلوك المواطنة التنظيمية، مع تحديد فيما إذا كان هناك فروق جوهرية بين القطاعين الحكومي والخاص فيما يتعلق بكل من (جماعية العمل، وسلوكيات المواطنة التنظيمية). وقد توصلت تلك الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات فعالية فرق العمل كل علي حدة وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين، وتتمثل هذه المتغيرات في (نمط قيادة الفريق، الثقة في الفريق، تماسك فرق العمل، التنوع في فرق العمل)، مع وجود اختلافات ذات دلالة معنوية بين المستشفيات الحكومية والخاصة من حيث (جماعية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية).

وقد ركزت دراسة (باشا، ٢٠٠٧) علي التعرف علي تأثير تطوير المسار الوظيفي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات محل الدراسة، مع توضيح مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهميته في المستشفيات محل الدراسة، والتعرف علي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملون في تلك المستشفيات. وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج منها أن متوسط سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية أعلى منه في المستشفيات الخاصة. كما يؤثر كل من النوع والمهنة وسنوات الخبرة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية ولا يؤثر في المستشفيات الخاصة، بينما لا تؤثر كل من الحالة الاجتماعية والعمر علي سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية والخاصة معاً. وكذلك وجود ارتباط معنوي موجب بين تطوير المسار الوظيفي وكل من بعدي سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية والخاصة.

وفي دراسة (Bukhari Z., 2008) لتحديد أثر وعلاقة كل من الإيثار، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري (محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية) بسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق علي القطاع المصرفي في باكستان. توصلت إلي وجود علاقة ارتباط ايجابية بين المحددات الثلاثة لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تم اختيارها في هذه الدراسة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالقطاع المصرفي في باكستان.

كما استهدفت دراسة (Chen C., Chui S., 2008) إلى تقديم نموذج يوضح دور بعض المتغيرات الوسيطة (الرضا الوظيفي ، توافق الفرد مع المنظمة ، الضغوط الوظيفية) في العلاقة بين دعم المشرف للعاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية. ومن النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسة إلى أن دعم المشرف للعاملين يؤدي إلى زيادة كل من الرضا الوظيفي، والتوافق بين العاملين والمنظمة المدرك بواسطتهم، مما يؤدي لزيادة ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما ينخفض إحساس العاملين بالضغوط الوظيفية كلما زادت درجة دعم المشرف لهم، مما يؤدي لزيادة انخراط العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية. وفي دراسة (Lin C., 2008) والتي أجريت بهدف التعرف على العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ومشاركة المعرفة . وأثر النوع كمتغير وسيط على العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ومشاركة المعرفة . وتوصلت الدراسة إلى أن بعد الإيثار يؤثر على مشاركة المعرفة بدرجة أقوى عند النساء مقارنة بالرجال . كما يؤثر بعدي وعي الضمير ، والسلوك الحضاري على مشاركة المعرفة بدرجة متساوية عند النساء والرجال. وكذلك أثر بعدي الكياسة ، والروح الرياضية على مشاركة المعرفة بدرجة أقوى عند الرجال مقارنة بالنساء.

كما سعت دراسة (Polat S., 2009) إلى تحديد درجة ممارسة المدرسين بالمدارس الثانوية بأمريكا لسلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لإدراكات مديري هذه المدارس. وتوصلت تلك الدراسة إلى ارتفاع ممارسة المدرسين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى وجود اختلاف في إدراك مديري المدارس تبعاً للعمر والأقدمية. كما عكس الاختلاف في أعمار مديري المدارس عن وجود اختلافات جوهرية في ادراكاتهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية المؤداه بواسطة المدرسين. كذلك كشفت الأقدمية لمديري المدارس محل الدراسة عن وجود اختلافات جوهرية في إدراكهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية المؤداه بواسطة المدرسين.

ومن جهة أخرى سعت دراسة (أبازيد، ٢٠١٠) إلى الكشف عن مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن. وأظهرت النتائج عن وجود درجة عالية لمستوى التمكين النفسي وسلوك المواطنة لدى العاملين، بالإضافة إلى وجود أثر للتمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم . كما هدفت دراسة (Kwan et al.,2011) إلى الكشف عن العلاقة بين وظائف الرعاية المهنية المتلقاه بواسطة العاملين في الصين (دعم المسار الوظيفي المدرك، والدعم النفسي المدرك، والدور المثالي المدرك) وسلوكياتهم للمواطنة التنظيمية، وفهم دور الأبعاد المختلفة لوظائف الرعاية المهنية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٣٨٥ عامل من المشرفين والمرووسين. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الدور المثالي المدرك Role Modeling يرتبط إيجابياً مع سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توسطت جودة علاقات الرعاية المهنية العلاقة بين دعم المسار الوظيفي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين الجدد في المنظمة.

٤- دراسات تناولت العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

استهدفت دراسة (عواد ، ٢٠٠١) التعرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملون بهيئة التمريض في المستشفيات الجامعية بجامعة عين شمس. وتصميم نموذج متكامل يشتمل على أبعاد ومحددات ونتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية . وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك بعدان مختلفان لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملون من هيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة. وأن هناك ثمانية محددات لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل وهي: (الانتماء المعياري، إدراكات الدعم التنظيمي، تماسك الجماعة، غموض الدور، الضمير، التفتح للخبرة أو للمواجهة، إيديولوجية التبادل الاجتماعي، التعليم). وهناك ثمانية محددات لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد أفراد معينين وهي (الرضا الوظيفي، إدراكات العدالة التنظيمية، الانتماء العاطفي، تماسك الجماعة ، القبول، إيديولوجية التبادل الاجتماعي، الخبرة، الضمير).

وفي نفس السياق أجري (المسدي، ٢٠٠٢) دراسة بهدف التعرف علي محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية وخصائص بيئة العمل بالقطاع المصرفي محل الدراسة والتوصل إلي مجموعة من المحددات المؤثرة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية . وكان من أهم نتائج هذه الدراسة وجود تأثير معنوي ايجابي لكل من نمط القيادة المتبع، وادراكات العدالة التنظيمية، والدعم التنظيمي، والانتماء التنظيمي، والرضا الوظيفي، وضغوط الدور، وتماسك الجماعة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية. كما اختلفت تلك المحددات في تأثيرها علي سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد جاءت إدراكات العدالة التنظيمية في المقام الأول يليها نمط القيادة ثم تماسك الجماعة والانتماء التنظيمي.

في حين تناولت دراسة (الكندري، ٢٠٠٣) التعريف بمفهوم وأهمية العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات). ودراسة مدى تأثير تلك الأبعاد الثلاثة للعدالة التنظيمية على مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي. وتوصلت هذه الدراسة إلي أن هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وبين جودة الأداء الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تقيد المنظمة ككل. في حين لا ترتبط معنويًا مع كل من الالتزام الوظيفي والإبداع والابتكار في العمل، وسلوكيات المواطنة التي تقيد أفراداً معينين. كذلك ارتفاع أهمية بعد عدالة التعامل كمحدد لمؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت مقارنة ببعدي العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية.

استهدفت دراسة (حيدر، ٢٠٠٥) إلي اختبار مدي وجود علاقة بين العدالة التنظيمية ببعديها (عدالة الإجراءات، وعدالة التوزيعات) وإدراك العاملين لدعم القيادة . وقياس مدي وجود علاقة بين إدراك العاملين لدعم القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية سواء علي مستوي الأفراد أو علي مستوي المنظمة ككل. وتوصلت إلي وجود علاقة ارتباط ايجابية وذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين للعدالة التنظيمية ودعم القيادة. وعلاقة ارتباط ايجابية وذات دلالة إحصائية بين دعم القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية علي مستوي الأفراد وعلي مستوي المنظمة ككل. وأيضاً علاقة ارتباط ايجابية وذات دلالة إحصائية بين عدالة الإجراءات وسلوك المواطنة التنظيمية علي مستوي الأفراد وعلي مستوي المنظمة ككل. كذلك وجدت علاقة ارتباط ايجابية وذات دلالة إحصائية بين عدالة التوزيعات وسلوك المواطنة التنظيمية علي مستوي المنظمة، بينما كانت العلاقة غير دالة إحصائياً بين عدالة التوزيعات وسلوك المواطنة علي مستوي الأفراد.

بينما ركزت دراسة (العطوي، ٢٠٠٧) علي تحديد مفهوم الأداء التنظيمي وأبعاده المختلفة. والكشف عن مستوي تقييم أعضاء هيئة التدريس بجامعة القادسية للعدالة التنظيمية بكلية الإدارة والاقتصاد . واختبار تأثير مستوي إدراك العدالة التنظيمية من قبل أعضاء هيئة التدريس علي مستوي الأداء التنظيمي لهم. وتوصلت الدراسة إلي وجود ارتباط معنوي ايجابي بين أغلب أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الأداء التنظيمي، بمعني زيادة الأداء التنظيمي للفرد مع ازدياد شعوره بالعدالة التنظيمية وخاصة العدالة الإجرائية والعلاقاتية. وأيضاً الوجود تأثير المعنوي لكل من العدالة الإجرائية والعلاقاتية علي الأداء التنظيمي بأبعاده المختلفة.

في حين أجريت دراسة (طه ، ٢٠٠٧) للتعرف علي العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، ودراسة تأثير اهتمام القيادة بالعاملين علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وكذلك دراسة تأثير ثقة العاملين في القيادة علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتوصلت هذه الدراسة إلي انخفاض إدراك العاملين للعدالة التنظيمية ومستوي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات الخدمية محل الدراسة عن المستوي المطلوب. مع وجود علاقة ايجابية بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما كانت عدالة التعاملات الأكثر تأثيراً علي سلوكيات المواطنة التنظيمية ، يليها عدالة الإجراءات، ثم عدالة التوزيع. كما يتأثر ارتباط العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بمستوي اهتمام القيادة بالعاملين، وبمستوي ثقة العاملين في القيادة.

أما دراسة (Fodchuk K. M., 2007) فاستهدفت التعرف علي العوامل الرئيسية التي تحت بحث بشكل مباشر كل من سلوكيات العمل العدواني (CWB) وسلوكيات المواطنة التنظيمية وتحديد العلاقة بينهما. وكذلك تحديد المحددات المباشرة لتقليل/إبطال سلوكيات العمل العدوائية وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، وزيادة التركيز علي تضمين العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات العمل العدواني وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتوصلت الدراسة إلي أن العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية معادلة لمدي قوة الاهتمام التنظيمي بالعاملين ، كما تمثل العدالة التنظيمية متغير هام للتنبؤ بسلوكيات المواطنة التنظيمية، وسلوكيات العمل العدواني ، وأثبت تعامل المديرين بشكل عادل مع العاملين النجاح في زيادة أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية وتقليل ممارسة سلوكيات العمل العدواني داخل المنظمات.

هدفت دراسة (Burton et al., 2008) إلي الكشف عن أثر علاقة الرئيس بالمرؤوس كمتغير بسيط علي العلاقة بين إدراكات العاملين للعدالة التنظيمية من ناحية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء من ناحية أخرى. وتوصلت إلي ضرورة تركيز المنظمات علي العدالة التنظيمية وعلاقة الرئيس بالمرؤوس لتحسين أداء العاملين وممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما أدت علاقة الرئيس بالمرؤوس دور هام في العلاقة بين العدالة التنظيمية وكل من سلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء .

استهدفت دراسة (Chen et al., 2008) إلي تحديد ما إذا كان كل من (التبادل الاجتماعي، إدارة الانطباعات) المقترحة بواسطة (Bolin , 1999) ترتبط بشكل مختلف مع سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو التابعين، والمشرف، والمنظمة، حيث تعكس العدالة التنظيمية (التبادل الاجتماعي) ويعكس التملق/ المداهنة (إدارة الانطباعات). وتوصلت هذه الدراسة إلي وجود علاقة إرتباط إيجابية بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الوظيفة ، وعلاقة إرتباط إيجابية بين إدراكات العاملين للعدالة التنظيمية وممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية نحو المشرفين. إلا أنه لم يكن للتملق/ المداهنة، ولا إدراكات العدالة التنظيمية أي تأثير علي سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو التابعين. كذلك تؤدي زيادة سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو المشرف إلي زيادة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية نحو المشرف فقط.

استهدفت دراسة (Jonson et al., 2009) الكشف عن ردود أفعال العاملين نحو استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب المديرين في تقييم أدائهم، بالإضافة إلي دراسة الاختلافات بين العاملين من حيث النوع لمثل هذه الردود. وتوصلت هذه الدراسة إلي أن إدراك العاملين لاستخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية في تحديد النواتج من تقييم الأداء علي أنها أكثر عدالة مقارنة بعدم استخدامها. كما وجدت اختلافات بين الرجال والنساء في ردود أفعالهم للعدالة نحو استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية من جانب المديرين في تقييم أدائهم ، حيث اعتقدت النساء أن استخدام سلوكيات المواطنة التنظيمية في تقييم الأداء أكثر عدالة مقارنة بالرجال.

كما هدفت دراسة (Nadir & Tanova , 2009) إلي التعرف علي طبيعة العلاقة بين العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية ، والعدالة الإجرائية ، وعدالة التعامل) ومجموعة المتغيرات التالية (سلوكيات المواطنة التنظيمية ، والنية لترك العمل، والرضا الوظيفي). وتوصلت هذه الدراسة إلي اعتبار العدالة التوزيعية كمحدد قوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية مقارنة بالعدالة الإجرائية. كما لم تكن العدالة الإجرائية محدد قوي لكل من النية لترك العمل ، والرضا الوظيفي مقارنة بكل من العدالة التوزيعية وعدالة التعاملات. واعتبرت العدالة التنظيمية المتغير الحاكم الذي له الأثر الأكبر علي كل من الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما أثرت العدالة التنظيمية التي يشعر بها العاملون بشكل كبير علي النية لترك العمل ، والرضا الوظيفي ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية مقارنة بالعدالة الإجرائية.

٥- دراسات تناولت العلاقة بين تقدير الذات التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

تناولت دراسة (Chen et al., 2005) الأثر الوسيط لكل من الثقة في المنظمة وتقدير الذات التنظيمية علي العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ونتائج الأعمال المتمثلة في (الالتزام التنظيمي وسلوكيات الدور الأساسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية). وأظهرت نتائج تلك الدراسة وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والثقة في المنظمة وتقدير الذات التنظيمية، وأيضاً توسطت الثقة في المنظمة وتقدير الذات التنظيمية بشكل كلي العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ونتائج العمل مثل الالتزام التنظيمي وسلوكيات الدور الأساسي. في حين توسطت بشكل جزئي العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

في حين هدفت دراسة (Sekiguchi, et al., 2008) إلي الكشف عن دور الاستقرار الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقات بين علاقة الرئيس بالمرؤوس ، وتقدير الذات التنظيمية ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وسلوكيات الدور الأساسي، وطبقت الدراسة علي عيّنتين مكونين من ٣٦٧ عامل و٤١ مشرف بالتطبيق علي شركة اتصالات وشركة تصنيع. وتوصلت إلي أن الاستقرار الوظيفي يتوسط العلاقة بين علاقة الرئيس بالمرؤوس وسلوكيات الدور الأساسي في عينة شركة الاتصالات ، بينما توسط الترسيخ الوظيفي العلاقة بين علاقة الرئيس بالمرؤوس وسلوكيات المواطنة التنظيمية في عينة شركة التصنيع. كما كان لها أثر هام كمتغير وسيط علي العلاقة بين علاقة الرئيس بالمرؤوس وتقدير الذات التنظيمية وأداء العاملين. حيث كانت العوامل المحفزة لعلاقة الرئيس بالمرؤوس وتقدير الذات التنظيمية العالية لها آثار أقوى علي سلوكيات المواطنة التنظيمية مقارنة مع العوامل المحفزة لعدم الانسحاب من المنظمة المترتبة علي الإحساس العالي بالاستقرار الوظيفي في المنظمة.

استهدفت دراسة (Ishak N.A., 2009) تحديد تأثير جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس من وجهة نظري (الرئيس ، والمرؤوس) علي سلوكيات المواطنة التنظيمية. ودراسة أثر تقدير الذات كمتغير وسيط علي العلاقة بين جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتوصلت هذه الدراسة إلي أن جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس الموجهة بالرئيس لها أثر مباشر علي ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية. لكن لم يتوسط متغير تقدير الذات العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما لا توجد علاقة بين جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس الموجهة بالمرؤوس وممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

التعليق علي الدراسات السابقة ومساهمة الدراسة الحالية:

- ١- الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت العدالة التنظيمية، وتقدير الذات التنظيمية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية في تكوين الخلفية النظرية للدراسة ، وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.
- ٢- اهتمام معظم الدراسات التي تناولت العدالة التنظيمية بتوصيف وتحليل موقف العدالة التنظيمية في المنظمات، ودراسة علاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية مثل الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والولاء التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وأيضاً الدور الوسيط الذي تقوم به العدالة التنظيمية بين المتغيرات التنظيمية وبعضها البعض، وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تركيزها علي دراسة أبعاد العدالة التنظيمية الثلاثة.
- ٣- اهتمام غالبية الدراسات التي تناولت تقدير الذات التنظيمية بالتعرف علي محدداتها والنتائج التنظيمية المترتبة عليها في المنظمات. وأيضاً الدور الوسيط الذي تقوم به بين المتغيرات التنظيمية المختلفة. مع إظهار الدور الهام لشعور العاملين بتقدير الذات التنظيمية داخل المنظمات.
- ٤- أهمية ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات علي اختلاف أنواعها، وتشجيع القيادات الإدارية علي غرس روح المواطنة بين العاملين في المنظمات.

في حدود علم الباحث لا توجد دراسات عربية تناولت أثر كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية كمتغيرات مستقلة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع بالتطبيق علي قطاع المستشفيات، وهذا يضيف أهمية خاصة للدراسة الحالية.

٤- مشكلة الدراسة :

يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات وأكثرها حيوية سواء في الدول النامية أو المتقدمة ، فهو أساس تقديم خدمات الرعاية الصحية المختلفة. ويتطلب بذل مزيد من العمل والجهد من جانب العاملين لتقديم خدمة صحية جيدة للعملاء ، وهذا لا يتحقق عن طريق أداء الأدوار الرسمية للوظيفة فقط كونها تمثل الحد الأدنى للأداء ، لكن الأمر يحتاج لسلوكيات غير عادية تفوق الدور الرسمي والتي يطلق عليها سلوكيات المواطنة التنظيمية. ويشير (عواد ، ٢٠٠١) إلي أن عدم كفاية أعداد العاملين في هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية إضافة لارتفاع معدل دوران العمل لهم يستوجب العمل علي تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في هذا المجال من أجل تغطية العجز في أعداد العاملين ورفع فعالية العمل في المستشفيات. ولا بد أن يشعر العاملين بالعدالة التنظيمية فيما بينهم وذلك تدعيما لتحقيق الأهداف الوظيفية والتنظيمية المراد تحقيقها .

وتشير بعض الدراسات (طه، ٢٠٠٧ ؛ درة، ٢٠٠٧) إلي شعور العاملين في المستشفيات الجامعية بعدم العدالة في توزيع الرواتب والأجور والمكافآت والحوافز، والالتزام الصارم باللوائح والقوانين، والمعاناة من ضغوط العمل والتي منها صراع الدور وغموض الدور وبيئة العمل المادية، وعدم مشاركتهم في صنع القرارات، وشعور الموظفين بأن رؤسائهم لا يعاملونهم بالاحترام والتقدير الكافيين. وهذا ما أكدته دراسة (Health et al., 2005) إلي أن أعضاء هيئة التمريض يشعرون بمستويات منخفضة من العدالة التنظيمية والشعور بالاحترام والثقة في الإدارة. وتعاني المستشفيات الحكومية في جمهورية مصر العربية من بعض النواحي السلبية والتي تتمثل فيما يلي : (باشا، ٢٠٠٧ ؛ عبد الرحمن، ٢٠٠٥ ؛ جاد الرب، ١٩٩٧):

- وجود خلل في العلاقات الإنسانية بين الأطباء والفئات الأخرى (الممرضين والإداريين والمرضى) والذي يعود إلى التعالي والتفاخر من جانب الأطباء وتفضيلهم للجوانب المالية والأعمال الخاصة عن الأداء الطبي الحكومي.
- وجود استياء لدي الأفراد والمرضى المتعاملين مع المستشفيات الحكومية من أداء الأطباء وإهمال الممرضين وروتين العمل الإداري.
- إن عدم وضوح العلاقة بين الجهاز الإداري والطبي هي السبب في عدم توفر روح التعاون والانسجام بينهما ، بالإضافة إلى التعقيد والروتين في العمل الإداري.

بالإضافة إلي ما سبق، ومن استقراء الدراسات السابقة المتعلقة بالعدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وفي ضوء الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث. تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

- ١- هل توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالمستشفيات محل الدراسة ؟ وما هي نوع هذه العلاقة ؟
- ٢- هل توجد علاقة بين تقدير الذات التنظيمية وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالمستشفيات محل الدراسة ؟ وما هي نوع هذه العلاقة ؟
- ٣- هل توجد اختلافات بين آراء المستقضي منهم بالمستشفيات محل الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث خصائصهم الديموجرافية (النوع ، العمر، الحالة الاجتماعية ، مدة الخبرة ، الوظيفة الحالية ، المؤهل العلمي) ؟

٥- أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي :

- ١- التعرف علي العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٢- تحديد طبيعة العلاقة بين تقدير الذات التنظيمية بأبعادها الثلاثة ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٣- الكشف عن أوجه الاختلاف بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث خصائصهم الديموجرافية.
- ٤- تدعيم إدراك العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية ، وتحقيق مستوي مرتفع لممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٦- أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

- ١- قصور الكتابات البحثية في مجال العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية وبالتالي يأتي هذا البحث كمحاولة مكملية للمحاولات الأخرى المبذولة وامتداد لها في هذا المجال.
- ٢- حداثه مفهومي العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في البيئة العربية، وذلك مقارنة بالبيئة الأجنبية التي تناولت هذه المفاهيم.
- ٣- تحفيز القيادات الإدارية في مجال المستشفيات علي توفير مناخ تنظيمي يشجع العاملين فيها علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٤- الدور الحيوي لقطاع المستشفيات كأحد الركائز الأساسية التي تحظى باهتمام الدولة ، وبيان كيفية تنمية ثقافة المواطنة التنظيمية لدي العاملين بها.

٧- فروض الدراسة :

تتمثل فروض الدراسة فيما يلي :

- ١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية ، والإجرائية ، والتعاملات) ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الكفاءة والفعالية ، والشعور بتقدير المنظمة ، والتأثير في المنظمة)، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم من حيث خصائصهم الديموجرافية (النوع ، والعمر ، والحالة الاجتماعية ، ومدة الخبرة ، والوظيفة الحالية ، والمؤهل العلمي) فيما يتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية .

٨- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

- ١- اقتصر الباحث علي دراسة النموذج خماسي الأبعاد لسلوكيات المواطنة التنظيمية والمكون من الأبعاد التالية (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) وذلك دون التطرق إلي النموذج ثنائي الأبعاد .
- ٢- اقتصر الباحث علي دراسة النموذج ثلاثي الأبعاد للعدالة التنظيمية والمكون من الأبعاد التالية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) وذلك دون التطرق إلي النموذج رباعي الأبعاد.
- ٣- اقتصرت هذه الدراسة علي العدالة وتقدير الذات التنظيمية فقط دون المحددات والعوامل الأخرى المؤثرة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٤- اقتصرت هذه الدراسة علي العاملين من (الأطباء، وهيئة التمريض، والإداريين) بمستشفيات جامعة المنوفية (المستشفى الجامعي، مستشفى معهد الكبد، مستشفى الطلبة).

٩- منهجية الدراسة:

تتمثل منهجية الدراسة في (البيانات المطلوبة للدراسة ومصادر هذه البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة ، ومتغيرات الدراسة وأساليب القياس، وأساليب التحليل الإحصائي).

(١) البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها:
أ - البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث علي الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، بالإضافة إلي الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه ، وشبكة المعلومات العالمية (الانترنت). بالإضافة إلى النشرات التي تصدرها جامعة المنوفية عن مستشفياتها ومراكزها الطبية المتخصصة.

ب - البيانات الأولية :

اعتمد الباحث في الحصول على البيانات الأولية على تصميم قائمة استقصاء وتوجيهها إلى عينة الدراسة من العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية من الفئات الثلاثة (الإداريون ، الأطباء ، هيئة التمريض).

(٢) مجتمع الدراسة والعينة:

اشتمل مجتمع الدراسة علي جميع العاملين الدائمين من فئات الإداريين ، والأطباء ، وهيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنوفية والتي تمثلت في المستشفى الجامعي الذي يضم العديد من المستشفيات (المستشفى التخصصي ، مستشفى الطوارئ ، مستشفى الأورام ، مستشفى شبين الكوم التعليمي ، ومستشفى منشأة سلطان ، ومستشفى معهد الكبد ، ومستشفى الطلبة) هذا ويبلغ العدد الإجمالي للفئات السابق تحديدها ٢١٦٨ مفردة. ويوضح الجدول رقم (١/١) توزيع هذه المفردات على المستشفيات محل الدراسة :

جدول رقم (١/١)

بيان بأعداد بعض فئات العاملين بمستشفيات جامعة المنوفية من الإداريون والأطباء وهيئة التمريض حتى نهاية ديسمبر ٢٠١٠

م	بيان	الإداريون		الأطباء		هيئة التمريض		الإجمالي	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
١	المستشفى الجامعي	٨٠	٣٠,٦	٧٦	٢٨,٢	١٢٨٧	٧٨,٦	١٤٤٣	٨٣,١
٢	مستشفى معهد الكبد	٥٠	١٩,٢	٥٣	١٩,٦	٢٦٦	١٦,٣	٣٦٩	٢١,٣
٣	مستشفى الطلبة	١٣١	٥٠,٢	١٤١	٥٢,٢	٨٤	٥,١	٣٥٦	٢٠,٥
	الإجمالي	٢٦١	١٠٠	٢٧٠	١٠٠	١٦٣٧	١٠٠	٢١٦٨	١٠٠

المصدر : الإدارة العامة لمركز المعلومات بجامعة المنوفية ، إدارة الإحصاء والمعلومات، ديسمبر ٢٠١٠.

*- أسلوب اختيار العينة: أعتمد الباحث علي أسلوب العينة العشوائية الطبقية وقد تم تحديد حجم العينة عن طريق القانون التالي:

$$n = \frac{N(Z)^2 P(1-P)}{Ne^2 + N(Z)^2 P(1-P)}$$

حيث (n) حجم العينة ، (N) حجم مجتمع الدراسة ، (Z) حدود الخطأ المعياري وهي = ١,٩٦ عند درجة ثقة ٩٥ % ، (P) نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية محل الدراسة وهي = ٥٠ % ، (e) هي خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهي = ٠,٥ ، (إدريس ، ٢٠٠٤).

$$\text{حجم العينة} = \frac{٠,٢٥ \times (١,٩٦)^2 \times ٢١٦٨}{٠,٢٥ \times (١,٩٦)^2 \times ٢١٦٨ + ٠,٢٥ \times ٢١٦٨} = ٣٢٥ \text{ مفردة}$$

(٣) أداة الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة وطريقة جمع البيانات في الدراسة الحالية في قائمة الاستقصاء. وقد تم جمع بيانات الاستقصاء الخاص بالعاملين في مستشفيات جامعة المنوفية محل الدراسة من خلال استخدام المقابلة الشخصية مع المستقضي منهم. واشتملت قائمة الأسئلة علي الأجزاء التالية:

الجزء الأول : تضمن مجموعة الأسئلة الموجهة لقياس العدالة التنظيمية من خلال عدة متغيرات، والتي تمثلت في العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة المعاملات).

الجزء الثاني : تضمن مجموعة الأسئلة الموجهة لقياس تقدير الذات التنظيمية من خلال عدة متغيرات. والتي تمثلت في تقدير الذات التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الكفاءة والفعالية، الشعور بتقدير المنظمة ، التأثير في المنظمة).

الجزء الثالث : تضمن مجموعة الأسئلة الموجهة لقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

الجزء الرابع : تضمن مجموعة الأسئلة الخاصة بالخصائص / المتغيرات الديموجرافية حيث تم قياسها بواسطة ستة أسئلة مباشرة تتعلق: (بالنوع ، والعمر، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة، الوظيفة الحالية، المؤهل العلمي).

(٤) متغيرات الدراسة وأساليب القياس :

اشتملت متغيرات الدراسة علي ما يلي :

١- المتغيرات المستقلة : تمثلت فيما يلي :

• العدالة التنظيمية .

• تقدير الذات التنظيمية .

• المتغيرات الديموجرافية .

٢ - المتغير التابع : تمثل في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

١- مقياس العدالة التنظيمية :

تم الاعتماد علي المقياس الذي استخدمه (Niehoff & Moorman, 1993) لقياس مدي إدراك العاملين للعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة ، وذلك علي النحو التالي:

- **العدالة التوزيعية :** تم قياس متغير العدالة التوزيعية باستخدام خمسة عبارات تقيس مدي إحساس العاملين لعدالة عدد وساعات العمل والراتب الشهري وعبء العمل والواجبات الوظيفية والحوافز المالية .

- **عدالة الإجراءات :** تم قياس متغير عدالة الإجراءات باستخدام ستة عبارات تقيس مدي إحساس العاملين بعدالة الإجراءات لتحديد المخرجات التي يحصل عليها العامل إزاء قيامه بالمهام والمسئوليات الملقاة علي عاتقه.

- **عدالة التعاملات :** تم قياس متغير عدالة التعاملات باستخدام تسعة عبارات تعبر عن التصور الذهني لدي العاملين حول عدالة المعاملة التي يتلقونها عند اتخاذ جميع القرارات التي تؤثر في أعمالهم المهنية.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة في قائمة الاستقصاء ، حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تتدرج من غير موافق علي الإطلاق = (١) إلي موافق تماما = (٥) .

٢- مقياس تقدير الذات التنظيمية :

تم الاعتماد علي المقياس الذي أعده في الأصل (Pierce et al., 1989) والمكون من عشرة عبارات حيث تتطلب الإجابة عليه الاختيار بين خمسة بدائل . وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لإتاحة الفرصة لأفراد

عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة في قائمة الاستقصاء ، حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تتدرج من غير موافق علي الإطلاق = (١) إلي موافق تماما = (٥) .

٣- مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية :

تم الاعتماد علي مقياس (Konovsky & Pugh , 1994) لقياس الأبعاد الخمسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك علي النحو التالي:

- الإيثار: تم قياس متغير الإيثار باستخدام ثلاثة عبارات تقيس الأبعاد الأساسية المرتبطة بمساعدة الموظف لزملائه في العمل في حالة عبء العمل الكبير، وقيام الموظف بأداء عمل زملائه في حالة غيابهم ، وتسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب منه ذلك .
- الكرم(الكياسة): تم قياسه باستخدام ثلاثة عبارات تقيس الأبعاد الأساسية المرتبطة بتقديم الموظف المعلومات المناسبة لزملائه التي تساعدهم علي أداء أعمالهم ، واحترام الموظف لحقوق وخصوصيات الزملاء الآخرين، ومشاورة الموظف لزملائه في حالة اتخاذه لقرار قد يؤثر عليهم.
- الروح الرياضية : تم قياسها باستخدام ثلاثة عبارات تقيس الأبعاد الأساسية المرتبطة بتفكير الموظف في حل مشاكل الزملاء قبل أن يفكر في حل مشاكل العمل الخاصة به، وكيفية امتناع الموظف عن الشكوى من أبسط مشاكل العمل وتقبله لها ، وكيفية قيام الموظف بعدم تضخيم الأمور أكثر من اللازم .
- الالتزام العام : تم قياس متغير الالتزام العام باستخدام عبارتين تقيس الأبعاد الأساسية المرتبطة بحرص الموظف علي قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباته الوظيفية، ومدى التزام الموظف بمواعيد العمل المحددة وانضباطه، وكذلك مدى حرص الموظف علي الحضور للعمل وعدم تغيبه.
- السلوك الحضاري: تم قياس متغير السلوك الحضاري باستخدام ثلاثة عبارات تقيس الأبعاد الأساسية المتعلقة بحرص الموظف علي متابعة كل أنشطة المنظمة باهتمام شديد، ومواظبة الموظف علي حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المنظمة، وكذلك تقديم الموظف العديد من الاقتراحات لتطوير طرق العمل في المنظمة.
- وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة في قائمة الاستقصاء ، حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تتدرج من غير موافق علي الإطلاق = (١) إلي موافق تماما = (٥) .
- مقياس المتغيرات الديموجرافية: تم قياس المتغيرات الديموجرافية باستخدام ستة أسئلة مباشرة والتي تتعلق: بالنوع ، والعمر، والحالة الاجتماعية ، ومدة الخبرة ، والوظيفة الحالية، والمؤهل العلمي.

(٥) أساليب التحليل الإحصائي :

تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفروض باستخدام الحاسب الآلي من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Version 17) كما يلي :

١/٥ - المقاييس الإحصائية الوصفية كالمتوسطات والانحراف المعياري.

٢/٥ - أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient :

تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى ، ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتكيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار (إدريس ، ١٩٩٦).

٣/٥ - أسلوب تحليل العوامل Factor Analysis:

يعتبر أسلوب تحليل العوامل أحد أساليب التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة، ويعتبر أسلوب تحليل العناصر (المكونات) الأساسية (PCA) من أكثر صور أسلوب تحليل العوامل استخداماً في البحوث الاجتماعية بصفة عامة، ويركز هذا الأسلوب على استخراج العناصر الرئيسية من البيانات الخاضعة للتحليل مع ترتيبها بشكل تنازلي حسب نسبة مساهمة كل منها في تفسير التباين الكلي في المتغيرات الأصلية الخاضعة للتحليل، وتم استخدام أسلوب تحليل العوامل بغرض التحقق من درجة الصلاحية للمجموعات المختلفة من المتغيرات المستخدمة في الدراسة وذلك من خلال الكشف عن الأبعاد الحقيقية لكل مجموعة من هذه المتغيرات ومقارنتها بالمبادئ التي تم افتراضها عند تصميم قائمة الاستقصاء (إدريس والمرسى، ١٩٩٣ ؛ إدريس، ١٩٩٢). بالإضافة إلى محاولة تخفيض البيانات وذلك باستبعاد المتغيرات التي تكون ذات درجة ارتباط ضعيفة بباقي المتغيرات الأخرى في نفس المجموعة.

٤/٥ - أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA)

وذلك بغرض تحديد درجة التشابه أو الاختلاف بين آراء فئات الدراسة الثلاثة حول مفهومي العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية ، وممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمستشفيات جامعة المنوفية من ناحية أخرى.

٥/٥ - أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد:

وذلك بغرض الكشف عما إذا كان هناك علاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية (كمتغيرات مستقلة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى (كمتغير تابع) للعاملين في مستشفيات جامعة المنوفية محل الدراسة، والتحقق من درجة قوة هذه العلاقة.

٦/٥- الاختبارات الإحصائية لفروض الدراسة، اشتملت على اختبار Kruskal-Wallis Test، واختبار F-Test، واختبار T-Test المصاحبة لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك بغرض اختبار العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية (كمتغيرات مستقلة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع).

٦- ترميز وتفرغ وتجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي :

بعد جمع ومراجعة البيانات اللازمة والتي تطلبتها طبيعة مشكلة الدراسة قام الباحث بترميز المتغيرات التي اشتملت عليها قائمة الاستقصاء ، ثم إدخال بيانات قوائم الاستقصاء في الحاسب الآلي لتكون جاهزة لعملية التحليل بواسطة استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وتلخصت خطوات إعداد البيانات لأغراض التحليل الإحصائي فيما يلي :

١- ترميز البيانات: حيث قام الباحث بالترميز اللازم للبيانات التي اشتملت عليها قائمة الاستقصاء.
٢- تفرغ البيانات: حيث قام الباحث بتفرغ البيانات يدوياً في قائمة مخصصة لذلك ، حيث اشتملت على عدد من الصفوف والأعمدة مع تخصيص صف لكل مفردة وعمود لكل متغير من متغيرات الدراسة.

٣- إدخال البيانات في الحاسب الآلي: وقد تم إدخال كافة البيانات والتي سبق تفرغها في الحاسب الآلي وذلك بعد إتباع الخطوات اللازمة لهذه المرحلة كما هي محددة في دليل برنامج SPSS، وبذلك أصبحت البيانات جاهزة لأغراض التحليل الإحصائي.

١١- مناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفروض :

يتناول الباحث في الجزء التالي نتائج الدراسة الميدانية من خلال المحاور الرئيسية التالية :

١/١١- اختبار الاعتمادية والصلاحية لمتغيرات الدراسة :

يتناول الباحث فيما يلي نتائج اختبار الاعتمادية والصلاحية للمقاييس المستخدمة في الدراسة وقد تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach-Alpha والتحليل العائلي Factor Analysis، وذلك للتوصل إلي المكونات الأساسية لمقاييس متغيرات الدراسة .

١- اختبار الاعتمادية / الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

لقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار. الذي يستخدم للتأكد من اتساق متغيرات الدراسة مع بعضها البعض، من خلال ارتباط المتغيرات داخل المجموعة الواحدة، وارتباط كافة المتغيرات ببعضها البعض، وذلك بالاعتماد على اختبار ألفا للاعتمادية والثقة Alpha Test. ومن المتعارف عليه إحصائياً أن إحصائية الاختبار يجب ألا تقل عن ٠,٦. ويوضح الجدول رقم (١/٤) معامل الارتباط ألفا كرونباخ Cronbach-Alpha لمتغيرات الدراسة، حيث يتضح أن قيمة ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (٠,٧٦٠٠) و(٠,٩٤٨٧) وذلك بدرجة ثقة قدرها ٩٥% حيث اقتربت المعنوية الحقيقية P-Value من الصفر، وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة وهذه النتائج تدعم الثقة في متغيرات الدراسة وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية.

جدول رقم (١/٤)

قيمة معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

عدد العبارات	معامل ارتباط ألفا كرونباخ	المتغير
٥	٠,٨٦٩٣	- العدالة التوزيعية
٦	٠,٨٩٧٤	- العدالة الإجرائية
٩	٠,٩٤٤٩	- عدالة المعاملات
٢٠	٠,٩٤٨٧	المقياس الكلي للعدالة التنظيمية
٣	٠,٨١٥٩	- الكفاءة والفعالية .
٤	٠,٨٥٣٢	- الشعور بتقدير المنظمة .
٣	٠,٨٤٠٨	- التأثير في المنظمة .
١٠	٠,٨٨١٨	المقياس الكلي لتقدير الذات التنظيمية.
٣	٠,٧٦٠٠	- الإيثار .
٣	٠,٨٠٥٨	- الكرم .
٣	٠,٨١٥٦	- الروح الرياضية .
٢	٠,٨٢٤٧	- الالتزام العام .
٣	٠,٨٢٠٦	- السلوك الحضاري .
١٤	٠,٩١٥٧	المقياس الكلي لسلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

٢- اختبار الصلاحية / الصدق للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

ينصرف مفهوم الصلاحية إلي مدي قدرة المقياس علي قياس ما يفترض قياسه بدقة. ويعد التحليل العملي من أكثر الأساليب الإحصائية التي أثبتت فعاليتها في اختبار صلاحية المقياس المستخدم، والذي يساعد علي التوصل إلي مجموعة من العوامل الأساسية والتي يضم كل منها عدد من المتغيرات أو المحتويات التي يتضمنها المقياس المستخدم وذات معاملات الارتباط العالية بالعوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العملي مع استبعاد المتغيرات ذات معاملات الارتباط الضعيفة. كما تجدر الإشارة إلي أن المقاييس التي تم استخدامها في الدراسة الحالية، قد تم الحصول عليها من خلال دراسات سابقة مع إجراء بعض التعديلات الطفيفة عليها بناء علي المراجع والأدلة النظرية في ذلك المجال ومناقشتها مع المشرفين.

١/٢- نتائج التحليل العملي لمقياس العدالة التنظيمية :

يمكن توضيح نتائج التحليل العملي لمقياس العدالة التنظيمية المكون من عشرين عبارة من خلال الجدول رقم (٢/٤) التالي :

جدول رقم (٢/٤)

نتائج التحليل العملي لمقياس العدالة التنظيمية

العبارات	العوامل		
	١	٢	٣
١- تتناسب ساعات العمل التي أقوم بها مع ظروف العمل الخاصة.			٠,٨٢٢
٢- اعتقد أن راتبي الشهري مناسب.			٠,٨٥١
٣- اعتبر أن عبء العمل الخاص بي مناسب.			٠,٨٨٨
٤- بصفة عامة فإن الحوافز المالية التي احصل عليها مناسبة جداً.			٠,٥٦٣
٥- أشعر أن أعبائي و واجباتي الوظيفية مناسبة جداً .			٠,٦٦٥
٦- يتخذ المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز	٠,٧٢٥		
٧- يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	٠,٧٣٦		
٨- يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات الوظيفية .	٠,٦٦٩		
٩- يشرح المدير القرارات و يزود الموظفين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات .	٠,٤١٧		
١٠ - يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كافة العاملين بلا استثناء.	٠,٦٣٨		

	٠,٧١١		١١- يسمح للعاملين بعدم قبول أو معارضة القرارات التي يصدرها المدير .
		٠,٨٢٣	١٢- عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.
		٠,٨٠٣	١٣- عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يتعامل معي باحترام وكرامه .
		٠,٨١٥	١٤- عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يأخذ في الاعتبار آرائي الشخصية.
		٠,٨١٩	١٥- عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يناقشه معي بمنتهى الصراحة .
		٠,٧٦١	١٦- عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يبدي اهتماما بمصلحتي كموظف.
		٠,٥٣٥	١٧- يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي .
		٠,٥٥١	١٨- يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي .
		٠,٧٣٨	١٩- عندما يتخذ رئيسي المباشر قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يشرح الأسباب المنطقية التي دعت له لاتخاذ تلك القرارات .
		٠,٧٣٢	٢٠- يشرح لي المدير بشكل واضح جدا أي قرار يتخذ بالنسبة لوظيفتي .
٣,٣٣٦	٣,٥٩٨	٧,٠٠٥	قيمة الجذر الكامن بعد التدوير
٥,٦٥	١٠,٥٧	٥٣,٤٨	نسبة التباين التي يفسرها العامل

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن جميع العوامل كانت ذات تحميل مرتفع أكبر من (٠,٤)، وقد تم استخلاص ثلاثة عوامل من هذه العبارات وهي :

العامل الأول : عدالة التعاملات : والذي يضم العبارات (١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٧,٠٠٥) ، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٥٣,٤٨ %) من التباين الكلي للعبارات .

العامل الثاني : العدالة الإجرائية : والذي يضم العبارات (٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١) ، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٣,٥٩٨) ، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (١٠,٥٧ %) من التباين الكلي للعبارات .

العامل الثالث: العدالة التوزيعية : والذي يضم العبارات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) ، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٣,٣٣٦) ، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٥,٦٥ %) من التباين الكلي للعبارات .

٢/٢- نتائج التحليل العاملي لمقياس تقدير الذات التنظيمية :

يمكن توضيح نتائج التحليل العاملي لمقياس تقدير الذات التنظيمية المكون من عشرة عبارات من خلال الجدول رقم (٣/٤) التالي :

جدول رقم (٣/٤)

نتائج التحليل العاملي لمقياس تقدير الذات التنظيمية

العوامل			العبارات
٣	٢	١	
٠,٨٧٠			١- يتم الاعتماد علي مجهودي في المستشفى .
٠,٨٤١			٢- تؤخذ آرائي علي محمل الجد في المستشفى .
٠,٦٧٧			٣- أعتبر نفسي عضو هام داخل المستشفى .
		٠,٦٤٧	٤- يتم الوثوق بي في المستشفى.
		٠,٨٥٦	٥- تؤمن المستشفى بمجهودي في مكان العمل .
		٠,٨٦٥	٦- جهودي في المستشفى تحدث فرق في الأداء .
		٠,٦٣٦	٧- أعتبر نفسي ذو قيمة في المستشفى التي أعمل بها .
	٠,٨٠٦		٨- أنا عضو مفيد داخل المستشفى .
	٠,٨٧٥		٩- أنا عضو ذو كفاءة داخل المستشفى .

٠,٨١٤			١٠- أنا عضو متعاون داخل المستشفى .
٢,٣٤٦	٢,٥١٨	٢,٦٦٤	قيمة الجذر الكامن بعد التدوير
١٠,٣٩	١٥,٥٠	٤٩,٣٨	نسبة التباين التي يفسرها العامل

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن جميع العوامل كانت ذات تحميل مرتفع أكبر من (٠,٤)، وقد تم استخلاص ثلاثة عوامل من هذه العبارات وهي :

العامل الأول : الشعور بتقدير المنظمة : والذي يضم العبارات (٤، ٥، ٦، ٧)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٦٦٤) ، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٤٩,٣٨ %) من التباين الكلي للعبارات.

العامل الثاني : التأثير في المنظمة : والذي يضم العبارات (٨، ٩، ١٠)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٥١٨) ، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل من التباين الكلي للعبارات (١٥,٥٠ %).

العامل الثالث : الكفاءة والفعالية : والذي يضم العبارات (١، ٢، ٣)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٣٤٦) ، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (١٠,٣٩ %) من التباين الكلي للعبارات.

٣/٢- نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية :

يمكن توضيح نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية المكون من أربعة عشر عبارة من خلال الجدول رقم (٤/٤) التالي :

جدول رقم (٤/٤)

نتائج التحليل العاملي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

العوامل					العبارات
٥	٤	٣	٢	١	
		٠,٧٧٩			١- أقدم المساعدة والتوجيه للموظفين الجدد حتى وإن لم يكن ذلك مطلوباً مني .
		٠,٧٩٦			٢- أكون دائماً علي استعداد للمساعدة ومد يد العون لمن حولي .
		٠,٧١٨			٣- لدي استعداد لإعطاء وقتي لمساعدة الآخرين .
			٠,٦٩٦		٤- أحاول مجاراة التطور والتغيير الذي يحدث في المستشفى .
			٠,٧٦٩		٥- أساهم في الأعمال التي تحسن من صورة المستشفى حتى لو لم تكن إجبارية .
			٠,٧٦٥		٦- أجازف بالمعارضة للآخرين وذلك لإبداء رأيي حول أفضل ما يمكن تحقيقه للمستشفى .
٠,٧١٥					٧- لا أبدد الكثير من الوقت في الشكوى من أمور تافهة .
٠,٧٨٢					٨- ليس لدي ميل للمبالغة دون وجه حق .
٠,٥٤٨					٩- أركز علي الجوانب الايجابية فيما يتعلق بوضعي في المستشفى أكثر من تركيزي علي الجوانب السلبية .
				٠,٧٥٤	١٠- أتبع إجراءات وتعليمات المستشفى بكل ضمير .
				٠,٨٣٧	١١- أحاول إنجاز عملي بشكل مبكر عما هو محدد .
	٠,٧٨١				١٢- أurd علي المكالمات الهاتفية والاستفسارات بكل حماس .
	٠,٦٩٦				١٣- لا أبادر بأي تصرف قد يؤثر علي عمل الآخرين قبل أن أشاورهم .
	٠,٨٢٤				١٤- أبادر بشكل شخصي لمنع المشاكل التي قد تحدث مع زملائي أو في المستشفى .
١,٨٧٤	٢,٠١٠	٢,٠٨٥	٢,٢٤٧	٢,٥٥٢	قيمة الجذر الكامن بعد التدوير
٥,٢٧	٦,٠٩	٦,٣٨	١١,٠٥	٤٧,٩١	نسبة التباين التي يفسرها العامل

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن جميع العوامل كانت ذات تحميل مرتفع أكبر من (٠,٤)، وقد تم استخلاص ثلاثة عوامل من هذه العبارات وهي:

العامل الأول : الالتزام العام : والذي يضم العبارات (١٠ ، ١١)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٥٥٢)، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٤٧,٩١ %) من التباين الكلي للعبارات.

العامل الثاني : السلوك الحضاري : والذي يضم العبارات (٤ ، ٥ ، ٦)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٢٤٧)، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (١١,٠٥ %) من التباين الكلي للعبارات.

العامل الثالث : الايثار : والذي يضم العبارات (١,٢,٣)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٠٨٥)، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٦,٣٨ %) من التباين الكلي للعبارات.

العامل الرابع : الكرم : والذي يضم العبارات (١٢ ، ١٣ ، ١٤)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (٢,٠١٠)، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٦,٠٩ %) من التباين الكلي للعبارات .

العامل الخامس: الروح الرياضية : والذي يضم العبارات (٧ ، ٨ ، ٩)، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (١,٨٧٤)، وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (٥,٢٧ %) من التباين الكلي للعبارات .

وأخيراً يمكن القول بأن المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة تتمتع جميعها بالصدق التضافري

Convergent Validity وذلك للأسباب التالية :

١- تحقق شرطي استخدام التحليل العائلي الرئيسيين وهما :

أ- مقياس (KMO) Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy والذي قيمته تساوى (٠,٨٩٠) لمقياس العدالة التنظيمية، وتساوي (٠,٨٢٣) لمقياس تقدير الذات التنظيمية، وتساوي (٠,٨٨٨) لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية. وهو أكبر من الحد الأدنى المرغوب (٠,٧٠) وهذا يدل على كفاية حجم العينة على نحو جيد ، علماً أن الحد غير المقبول هو أقل من (٠,٥٠).

ب - درجة المعنوية لإختبار Bartlett's Test of Sphericity تساوى (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٥٠) أى يوجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات ، تكفي لاستخدام التحليل العائلي .

٢ - كانت تشبهات عبارات المقياس على كل عامل من العوامل قوية ، أى أكبر من حد القبول المناسب (٠,٤) لحجم عينة الدراسة. كما أن كافة قيم الجذر الكامن قبل وبعد التدوير ولكل العوامل أكبر من الواحد محققة معيار الجذر الكامن .

٣ - كانت نسبة التباين المفسر بواسطة العوامل المستخلصة مجتمعة قريبة من الحد الأدنى المقبول في البحوث الإجتماعية (٦٠%) أو أقل، وكافة نسب التباين التي يفسرها كل عامل من العوامل تفوق ٠,٥ % المطلوبة في العلوم الاجتماعية.

ثانياً : التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات الدراسة المعلمات الإحصائية الرئيسية ، والتي توضح خصائص المتغيرات وتتضمن الخصائص الأساسية كالتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى الجداول التكرارية ، وتبعية متغيرات البحث للتوزيع الطبيعي، وذلك بالتطبيق على آراء المستقصى منهم. ويوضح الجزء التالي الإحصاءات الوصفية، وذلك على النحو التالي:

١- توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية :

قام الباحث بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء ، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموجرافية موضع الاهتمام بقائمة الاستقصاء (النوع ، العمر، الحالة الاجتماعية ، مدة الخبرة ، الوظيفة الحالية ، المؤهل العلمي). ويوضح الجدول رقم (٦/٤) توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية :

جدول رقم (٦/٤)
توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
النوع	ذكر	١٣٦	٤١,٨
	أنثى	١٨٩	٥٨,٢
العمر (السن)	أقل من ٢٥ سنة	٧٨	٢٤,١
	من ٢٥ سنة إلي أقل من ٣٥ سنة	١٣٩	٤٢,٧
	٣٥ سنة فأكثر	١٠٨	٣٣,٢
الحالة الاجتماعية	أعزب	٥٦	١٧,٢
	متزوج	٢٢٩	٧٠,٥
	مطلق	٢٦	٨
	أرمل	١٤	٤,٣
مدة الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١١١	٣٤,٢
	من ٥ سنوات إلي أقل من ١٥ سنة	١٥٩	٤٨,٩
	١٥ سنة فأكثر	٥٥	١٦,٩
الوظيفة الحالية	طبيب	٤١	١٢,٦
	هيئة التمريض	٢٤٦	٧٥,٧
	إداري	٣٨	١١,٧
المؤهل العلمي	مؤهل متوسط وفوق متوسط	١٥٨	٤٨,٦
	مؤهل جامعي	١٤٣	٤٤
	دراسات عليا	٢٤	٧,٤

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح لنا من الجدول السابق ما يلي :

- ١- من حيث النوع : بلغ عدد الذكور في العينة (١٣٦) مفردة بينما بلغ عدد الإناث (١٨٩) وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي عدد العينة الكلي (٤١,٨ %) ونسبة الإناث (٥٨,٢ %).
- ٢- من حيث العمر : بلغ عدد المستقضي منهم الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ سنة (٧٨) مفردة من الجنسين بنسبة (٢٤,١ %) ، في حين كان عدد المستقضي منهم الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ سنة و ٣٥ سنة ١٣٩ مفردة من الجنسين بنسبة بلغت (٤٢,٧ %)، وأخيراً بلغ عدد المستقضي منهم الذين تزيد أعمارهم عن ٣٥ سنة ١٠٨ مفردة من الجنسين بنسبة بلغت (٣٣,٢ %).
- ٣- من حيث الحالة الاجتماعية : بلغ عدد المستقضي منهم فئة المتزوج (٢٢٩) مفردة من الجنسين بنسبة (٧٠,٥ %) ، في حين كان عدد المستقضي منهم فئة (أعزب) ٥٦ مفردة من الجنسين بنسبة بلغت (١٧,٢ %)، في حين بلغ عدد المستقضي منهم فئة (مطلق) ٢٦ مفردة من الجنسين بنسبة بلغت (٨ %)، وأخيراً بلغ عدد المستقضي منهم فئة (أرمل) ١٤ مفردة من الجنسين بنسبة بلغت (٤,٣ %).
- ٤- من حيث مدة الخبرة : بلغ عدد المستقضي منهم الذين كانت سنوات خبرتهم أقل من (٥) سنوات (١١١) مفردة بنسبة (٣٤,٢ %) من إجمالي حجم العينة، في حين كان عدد المستقضي منهم الذين كانت تتراوح سنوات خبرتهم من (٥) سنوات إلي أقل من (١٥) سنة بلغ (١٥٩) مفردة بنسبة (٤٨,٩ %) من إجمالي حجم العينة أما عدد المستقضي منهم الذين تجاوزت سنوات خبرتهم ١٥ سنة فقد بلغ (٥٥) مفردة بنسبة (١٦,٩ %).
- ٥- من حيث الوظيفة الحالية : بلغ عدد المستقضي منهم من فئة الأطباء من كلا الجنسين (٤١) مفردة بنسبة (١٢,٦ %) من إجمالي حجم العينة. وبلغ عدد المستقضي منهم من فئة أعضاء هيئة التمريض من كلا الجنسين (٢٤٦) مفردة بنسبة (٧٥,٧ %) في حين بلغ عدد المستقضي منهم من فئة الإداريين من كلا الجنسين (٣٨) مفردة بنسبة (١١,٧ %).
- ٦- من حيث المؤهل العلمي : بلغ عدد المستقضي منهم من الحاصلين علي مؤهل متوسط وفوق متوسط (١٥٨) مفردة بنسبة (٤٨,٦ %) من إجمالي حجم العينة . وبلغ عدد المستقضي منهم من الحاصلين علي مؤهل جامعي (١٤٣) مفردة بنسبة (٤٤ %) في حين بلغ عدد المستقضي منهم الحاصلين علي دراسات عليا (دبلوم – ماجستير – دكتوراه) (٢٤) مفردة بنسبة (٧,٤ %).

ثالثاً : تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة :

تم حساب معامل الارتباط البسيط (بيرسون Pearson) بين متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية، وذلك للتعرف علي قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة . فكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك علي قوة الارتباط بين المتغيرين، وتدل الاشارة الموجبة علي أن العلاقة طردية وتدل الاشارة السالبة علي أن العلاقة عكسية.

١- مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد العدالة التنظيمية : يوضح الجدول رقم (١٧/٤) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد العدالة التنظيمية الثلاثة :

جدول رقم (١٧/٤)

مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد العدالة التنظيمية

أبعاد العدالة التنظيمية	العدالة التوزيعية	العدالة الاجرائية	عدالة التعاملات
- العدالة التوزيعية .	١	** ٠,٦٠٨	** ٠,٥٢٥
- العدالة الاجرائية .		١	** ٠,٨٠١
- عدالة التعاملات .			١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

** تشير إلي معامل الارتباط ذو دلالة الإحصائية عالية المعنوية عند ٠,٠١ . ن = ٣٢٥ مفردة .

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد العدالة التنظيمية، وتراوح معاملات الارتباط بين ٠,٥٢٥ ، ٠,٨٠١ ، وجميعها دالة احصائياً عند مستوي معنوية ٠,٠١ . حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين العدالة التوزيعية والعدالة الاجرائية (٠,٦٠٨) وبين العدالة التوزيعية وعدالة التعاملات (٠,٥٢٥) في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين العدالة الاجرائية وعدالة التعاملات (٠,٨٠١) . ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد العدالة التنظيمية في المستشفيات محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة ، وأنها متنسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

٢- مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد تقدير الذات التنظيمية :

يوضح الجدول رقم (١٨/٤) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد تقدير الذات التنظيمية الثلاثة:

جدول رقم (١٨/٤)

مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد تقدير الذات التنظيمية

أبعاد تقدير الذات التنظيمية	الكفاءة والفعالية	الشعور بتقدير المنظمة	التأثير في المنظمة
- الكفاءة والفعالية .	١	** ٠,٥٧٠	** ٠,٣٨٠
- الشعور بتقدير المنظمة		١	** ٠,٥٣٣
- التأثير في المنظمة			١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

**معامل الارتباط ذو دلالة الإحصائية عالية المعنوية عند ٠,٠١ . ن = ٣٢٥ مفردة .

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد تقدير الذات التنظيمية، وتراوح معاملات الارتباط بين ٠,٣٨٠ ، ٠,٥٧٠ ، وجميعها دالة احصائياً عند مستوي معنوية ٠,٠١ . حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد الكفاءة والفعالية وبعد الشعور بتقدير المنظمة (٠,٥٧٠) ، وبين بعد الكفاءة والفعالية وبعد التأثير في المنظمة (٠,٣٨٠) في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد الشعور بتقدير المنظمة وبعد التأثير في المنظمة (٠,٥٣٣) . ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد تقدير الذات التنظيمية في المستشفيات محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة ، وأنها متنسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

٣- مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية :

يوضح الجدول رقم (١٩/٤) معاملات الارتباط بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمسة :

جدول رقم (١٩/٤)

مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

أبعاد تقدير الذات التنظيمية	الايثار	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الالتزام العام	الكرم
- الايثار .	١	**٠,٥٦٦	**٠,٤٠٦	**٠,٤١٠	**٠,٤١٢
- السلوك الحضاري .		١	**٠,٦٠٥	**٠,٥٦٩	**٠,٥٥١
- الروح الرياضية.			١	**٠,٦٢٢	**٠,٧١٣
- الالتزام العام .				١	**٠,٧٠٢
- الكرم .					١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

**معامل الارتباط ذو دلالة احصائية عند ٠,٠١ . ن = ٣٢٥ مفردة .

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وتراوحت معاملات الارتباط بين ٠,٧١٣ ، ٠,٤٠٦ وجميعها دالة احصائياً عند مستوي معنوية (٠,٠١) . حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعدي الروح الرياضية والكرم (٠,٧١٣) ويرى الباحث أن هذا الارتباط يرجع إلى محاولة الفرد منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل ، وتحمل الفرد للمتاعب والأخطاء البسيطة واستعداده لتقبل بعض المضايقات من الآخرين دون شكوي أو تدمير .

ثم يأتي بعد ذلك العلاقة بين بعدي الالتزام العام والكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٠٢) ويرى الباحث أن الالتزام العام لدي الفرد بمعنى حرص العامل علي تعظيم استغلال وقت العمل والتزامه بقواعد وقوانين العمل يرتبط بمدى محاولة الفرد منع وقوع المشكلات داخل مكان العمل .

ويأتي بعد ذلك أيضاً العلاقة بين بعدي الروح الرياضية والالتزام العام حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٢٢) ، والسلوك الحضاري والروح الرياضية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٠٥) ، والسلوك الحضاري والالتزام العام حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٦٩) ، والايثار والسلوك الحضاري حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٦٦) ، والسلوك الحضاري والكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٥١) ، والايثار والكرم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٤١٢) ، والايثار والالتزام العام حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٤١٠) ، وأخيراً الايثار والروح الرياضية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠,٤٠٦) . ومن جهة أخرى تؤكد هذه العلاقة الارتباطية علي صدق العبارات في قياس أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات محل الدراسة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة، وأنها متنسقة مع الأبعاد الداخلية في تمثيلها.

٤- معاملات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة :

يوضح الجدول رقم (٢٠/٤) معاملات الارتباط بين أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية :

جدول رقم (٢٠/٤)

الأبعاد	العدالة التوزيعية	العدالة الإجرائية	عدالة التعاملات	الكفاءة والفعالية	الشعور بتقدير المنظمة	التأثير في المنظمة	الإيثار	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الالتزام العام	الكرم
العدالة التوزيعية	١	** ٠,٦٠٨	** ٠,٥٢٥	** ٠,٢٤٠	** ٠,١٩٨	٠,١٠٠	** ٠,١٤٣	٠,٠٥٤	** ٠,٣١٧	** ٠,١٦٢	** ٠,٣٠٦
العدالة الإجرائية		١	** ٠,٨٠١	** ٠,٢٥٠	** ٠,٢٢٠	** ٠,٢٢٥	** ٠,٣١٠	** ٠,١٥٨	** ٠,٢٥١	** ٠,٢٢٤	** ٠,٢٥٨
عدالة التعاملات			١	** ٠,٣١٨	** ٠,٢٧٠	** ٠,٣١٧	** ٠,٢٥٣	** ٠,٢٨٠	** ٠,٣٤٥	** ٠,٣٥٢	** ٠,٣٦٢
الكفاءة والفعالية				١	** ٠,٥٧٧	** ٠,٣٨٠	** ٠,٢٨٧	** ٠,٤١١	** ٠,٣٤٩	** ٠,٣٥٧	** ٠,٤٩٩
الشعور بتقدير المنظمة					١	** ٠,٥٣٣	** ٠,٢٩٣	** ٠,٤٢٨	** ٠,٤٠٥	** ٠,٤٦٥	** ٠,٥٢٧
التأثير في المنظمة						١	** ٠,٣٨١	** ٠,٤٦٨	** ٠,٤٧٢	** ٠,٥٧٢	** ٠,٦٣٣
الإيثار							١	** ٠,٥٦٦	** ٠,٤٠٦	** ٠,٤١٠	** ٠,٤١٢
السلوك الحضاري								١	** ٠,٦٠٥	** ٠,٥٦٩	** ٠,٥٥١
الروح الرياضية									١	** ٠,٦٢٢	** ٠,٧١٣
الالتزام العام										١	** ٠,٧٠٢
الكرم											١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي . ** معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عالية المعنوية عند ٠,٠١ . ن = ٣٢٥ مفردة .

ويتضح من مصفوفة معاملات الارتباط بين جميع متغيرات الدراسة ما يلي:

- ١- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية بين كل بعدين من الأبعاد الثلاثة للعدالة التنظيمية.
- ٢- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية بين كل بعدين من الأبعاد الثلاثة لتقدير الذات التنظيمية.
- ٣- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية بين كل بعدين من الأبعاد الخمسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٤- ترتبط العدالة التوزيعية ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية مع جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية عدا بعد السلوك الحضاري ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين العدالة التوزيعية وكل من بعد الايثار (٠,١٤٣) ، وبعد الروح الرياضية (٠,٣١٧) ، وبعد الالتزام العام (٠,١٦٢) ، وبعد الكرم (٠,٣٠٦).
- ٥- ترتبط العدالة الاجرائية ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية مع جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين العدالة الاجرائية وكل من بعد الايثار (٠,٣١٠) ، وبعد السلوك الحضاري (٠,١٥٨) وبعد الروح الرياضية (٠,٢٥١) ، وبعد الالتزام العام (٠,٢٢٤) ، وبعد الكرم (٠,٢٥٨).
- ٦- ترتبط عدالة التعاملات ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية مع جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين عدالة التعاملات وكل من بعد الايثار (٠,٢٥٣) ، وبعد السلوك الحضاري (٠,٢٨٠) وبعد الروح الرياضية (٠,٣٤٥) ، وبعد الالتزام العام (٠,٣٥٢) ، وبعد الكرم (٠,٣٦٢).
- ٧- يرتبط بعد الكفاءة والفعالية كأحد أبعاد تقدير الذات التنظيمية ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية مع جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد الكفاءة والفعالية وكل من بعد الايثار (٠,٢٨٧) ، وبعد السلوك الحضاري (٠,٤١١) ، وبعد الروح الرياضية (٠,٣٤٩) ، وبعد الالتزام العام (٠,٣٥٧) ، وبعد الكرم (٠,٤٩٩).
- ٨- يرتبط بعد الشعور بتقدير المنظمة كأحد أبعاد تقدير الذات التنظيمية ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية مع جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد الشعور بتقدير المنظمة وكل من بعد الايثار (٠,٢٩٣) ، وبعد السلوك الحضاري (٠,٤٢٨) ، وبعد الروح الرياضية (٠,٤٠٥) ، وبعد الالتزام العام (٠,٤٦٥) ، وبعد الكرم (٠,٥٢٧).
- ٩- يرتبط بعد التأثير في المنظمة ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية مع جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين بعد التأثير في المنظمة وكل من بعد الايثار (٠,٣٨١) ، وبعد السلوك الحضاري (٠,٤٦٨) ، وبعد الروح الرياضية (٠,٤٧٢) ، وبعد الالتزام العام (٠,٥٧٢) ، وبعد الكرم (٠,٦٣٣).

ويمكن القول أن تحليل الارتباط يعطي مؤشراً مبدئياً عن مدي تأثير أبعاد كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أن الحكم بمدي تأثير كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة متروك لنتائج تحليل الانحدار المتعدد.

رابعاً : تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis :

قام الباحث باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد لما له من القدرة علي بيان أثر علاقة متغير مستقل أو أكثر علي متغير تابع. وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوي معنوية ٥ % . ويوضح الباحث فيما يلي نتائج هذا التحليل بطريقة Step Wise لتأثير أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية.

١- تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :

١/١- اختبار صلاحية النموذج وقدرته التفسيرية :

يتضح من الجدول رقم (٢١/٤) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة ف (٦٠,٦٠٧) بمستوي معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

جدول رقم (٢١/٤) تحليل التباين للمتغير المستقل (العدالة التنظيمية) والمتغير التابع (سلوكيات المواطنة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوي المعنوية
الانحدار	٢٤,٠٨٦	١	٢٤,٠٨٦	٦,٠٦٧	٠,٠٠٠
البواقي	١٢٨,٣٦٧	٣٢٣	٠,٣٩٧		
الاجمالي	١٥٢,٤٥٣	٣٢٤			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي تفسرها المتغيرات المستقلة. حيث يوضح الجدول رقم (٢٢/٤) أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (٠,٣٩٧) ، ومعامل التحديد المعدل بلغ (٠,١٥٥) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (العدالة التنظيمية) تفسر ما مقداره (١٥,٥%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية).

جدول رقم (٢٢/٤) معاملات الارتباط والتحديد لسلوكيات المواطنة التنظيمية

معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
٠,٣٩٧	٠,١٥٨	٠,١٥٥	٠,٦٣٠٤١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

٢/١- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية : يوضح الجدول رقم (٢٣/٤) تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :

جدول رقم (٢٣/٤) نموذج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std.Error	معامل الانحدار المعياري Beta	ت المحسوبة T	مستوي المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٢,٨٥٨	٠,٠٩٩		٢٨,٧٧٩	٠,٠٠٠	
عدالة التعاملات	٠,٢٨١	٠,٠٣٦	٠,٣٩٧	٧,٧٨٥	٠,٠٠٠	معنوية

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق أن بعد عدالة التعاملات يؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث يشرح نموذج الانحدار ١٥,٥% من الاختلافات في سلوكيات المواطنة التنظيمية في حين لم تؤثر كل من العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية معنوياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية. وتكون معادلة انحدار العدالة التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية كما يلي:

$$Y = 2.858 + .281 OJ12_20$$

حيث أن :

تمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية . Y

تمثل بعد عدالة التعاملات. OJ12_20

٢- تأثير أبعاد تقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :

١/٢- اختبار صلاحية النموذج وقدرته التفسيرية :

يتضح من الجدول رقم (٢٤/٤) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة ف (٩٦,٤١٣) بمستوي معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع .

جدول رقم (٢٤/٤)

تحليل التباين للمتغير المستقل (تقدير الذات التنظيمية) والمتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوي المعنوية
الانحدار	٧٢,٢٥٩	٣	٢٤,٠٨٦	٩٦,٤١٣	٠,٠٠٠
البواقي	٨٠,١٩٤	٣٢١	٠,٢٥٠		
الاجمالي	١٥٢,٤٥٣	٣٢٤			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج ، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي تفسرها المتغيرات المستقلة . حيث يوضح الجدول رقم (٢٥/٤) أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (٠,٦٨٨) ، ومعامل التحديد المعدل بلغ (٠,٤٦٩) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (العدالة التنظيمية) تفسر ما مقداره (٤٦,٩ %) من التغير الحاصل في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية). وأن نسبة (٥٣,١ %) ترجع إلي متغيرات أخرى لم تكن موضع دراسة الباحث أو ترجع لعامل الصدفة.

جدول رقم (٢٥/٤)

معاملات الارتباط والتحديد لسلوكيات المواطنة التنظيمية

معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
٠,٦٨٨	٠,٤٧٤	٠,٤٦٩	٠,٤٩٩٨٢

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

٢/٢- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد تقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :
يوضح الجدول رقم (٢٦/٤) تأثير أبعاد تقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :

جدول رقم (٢٦/٤)

نموذج الانحدار المتعدد لتأثير تقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std.Error	معامل الانحدار Beta المعياري	ت المحسوبة T	مستوي المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	١,٢٥٠	٠,١٥٤		٨,١٠٢	٠,٠٠٠	
التأثير في المنظمة	٠,٣٣٦	٠,٠٣٥	٠,٤٦٦	٩,٦٩٣	٠,٠٠٠	معنوية
الكفاءة والفعالية	٠,١٨١	٠,٠٤٨	٠,٠٣٥	٣,٧٥٦	٠,٠٠٠	معنوية
الشعور بتقدير المنظمة	٠,١٤٣	٠,٠٤٥	٠,١٧٤	٣,٢٠١	٠,٠٠٢	معنوية

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق أن أبعاد تقدير الذات التنظيمية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث يشرح نموذج الانحدار ٤٦,٩ % من الاختلافات في سلوكيات المواطنة التنظيمية. وتكون معادلة انحدار تقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية كما يلي :

$$Y = 1.250 + .336 \text{OBSE8}_{10} + .181 \text{OBSE1}_{3} + .143 \text{OBSE4}_{7}$$

حيث أن :

- Y تمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية .
OBSE8_10 تمثل بعد التأثير في المنظمة.
OBSE1_3 تمثل بعد الكفاءة والفعالية.
OBSE4_7 تمثل بعد الشعور بتقدير المنظمة.

٣- تأثير أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :
١/٣- اختبار صلاحية النموذج وقدرته التفسيرية :

يتضح من الجدول رقم (٢٧/٤) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة ف (٧٩,٣٢٧) بمستوي معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع .

جدول رقم (٢٧/٤)

تحليل التباين للمتغيرات المستقلة (العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية)
والمتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)

مستوي المعنوية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠٠	٧٩,٣٢٧	١٨,٩٧٦	٤	٧٥,٩٠٥	الانحدار
		٠,٢٣٩	٣٢٠	٧٦,٥٤٨	البواقي
			٣٢٤	١٥٢,٤٥٣	الاجمالي

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي تفسرها المتغيرات المستقلة. حيث يوضح الجدول رقم (٢٨/٤) أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (٠,٧٠٦)، ومعامل التحديد المعدل بلغ (٠,٤٩٢) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية) تفسر ما مقداره (٤٩,٢ %) من التغير الحاصل في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية). وأن نسبة (٥٠,٨ %) ترجع إلي متغيرات أخرى لم تكن موضع دراسة الباحث أو ترجع لعامل الصدفة.

جدول رقم (٢٨/٤)

معاملات الارتباط والتحديد لسلوكيات المواطنة التنظيمية

الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط المتعدد
٠,٤٨٩٠٩	٠,٤٩٢	٠,٤٩٨	٠,٧٠٦

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

٢/٣- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية : يوضح الجدول رقم (٢٩/٤) تأثير أبعاد العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية :

جدول رقم (٢٩/٤)

نموذج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std.Error	معامل الانحدار المعيارى Beta	ت المحسوبة T	مستوي المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	١,١٧٨	٠,١٥٢		٧,٧٤٤	٠,٠٠٠	
التأثير في المنظمة	٠,٣٠٩	٠,٠٣٥	٠,٤٣٠	٨,٩٤٦	٠,٠٠٠	معنوية
الكفاءة والفعالية	٠,١٤٥	٠,٠٤٨	٠,١٥١	٣,٠٣٣	٠,٠٠٣	معنوية
عدالة التعاملات	٠,١١٩	٠,٠٣٠	٠,١٦٧	٣,٩٠٤	٠,٠٠٠	معنوية
الشعور بتقدير المنظمة	٠,١٤٣	٠,٠٤٥	٠,١٧٤	٣,٢٠١	٠,٠٠٢	معنوية

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق أن بعد عدالة التعاملات، وجميع أبعاد تقدير الذات التنظيمية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث يشرح نموذج الانحدار ٤٦,٩ % من الاختلافات في سلوكيات المواطنة التنظيمية. وتكون معادلة انحدار العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية كما يلي:

$$Y = 1.178 + .309 \text{ OBSE8_10} + .145 \text{ OBSE1_3} + .119 \text{ OJ12_20} + .143 \text{ OBSE4_7}$$

حيث أن :

تمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية .	Y
تمثل بعد التأثير في المنظمة.	OBSE8_10
تمثل بعد الكفاءة والفعالية.	OBSE1_3
تمثل بعد الشعور بتقدير المنظمة.	OBSE4_7
تمثل بعد عدالة التعاملات.	OJ12_20

سابعاً : نتائج اختبارات فروض الدراسة :

١- اختبار صحة الفرض الأول :

يتمثل الفرض الأول للدراسة فيما يلي:

" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية ."

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية :

١/١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

من نتائج التحليل السابق يتضح أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مما يقتضي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من (الكندري، ٢٠٠٣ ؛ حيدر، ٢٠٠٥) التي توصلت إلي أن هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتدعم تلك النتائج أيضاً دراسة (Chen et al., 2008) بأن هناك علاقة ارتباط طردية بين العدالة التوزيعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٢/١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

من نتائج التحليل السابق يتضح أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الاجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مما يقتضي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الاجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (حيدر ، ٢٠٠٥) والتي توصلت إلي أن هناك علاقة ارتباط ايجابية وذات دلالة إحصائية بين عدالة الاجراءات وسلوكيات المواطنة التنظيمية . كما دعمت تلك النتائج أيضاً دراسة (العطوي ، ٢٠٠٧)

٣/١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

من نتائج التحليل السابق يتضح أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مما يقتضي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (Konovsky & Pugh, 1994) حيث توصلت إلي أنه حسب مبدأ رد الجميل في علاقات التبادل الاجتماعي بين الأفراد ومشرفيهم ، فإن الأفراد يقومون برد الجميل نتيجة المعاملة العادلة من مشرفيهم في شكل اظهار سلوكيات المواطنة التنظيمية . كما اتفقت أيضاً نتائج دراسة (Chiaburu & Lim, 2008) مع نتائج الدراسة الحالية حيث توصلت إلي أن هناك علاقة ارتباط ايجابية بين عدالة التعاملات وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما اتفقت دراسة (Burton et al., 2008) مع تلك النتائج حيث توصلت إلي ضرورة تركيز المنظمات علي العدالة التنظيمية وعلاقة الرئيس بالمرؤوس لتحسين أداء العاملين وممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتدعم تلك النتيجة أيضاً نتائج دراسة (العطوي ، ٢٠٠٧) والتي أشارت إلي أن مستوى الأداء التنظيمي للعاملين يرتفع مع ارتفاع شعورهم بالعدالة التنظيمية وخاصة العدالة الاجرائية و عدالة التعاملات . وبشكل عام تدعم نتائج دراسة (Fodchuk, 2007) علاقة الارتباط بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية كمعادلة لمدي قوة الاهتمام التنظيمي بالعاملين فالعدالة التنظيمية متغير هام للتنبؤ بتلك السلوكيات. وتشير نتائج دراسة (Burton et al., 2008) إلي ضرورة تركيز المنظمات علي العدالة التنظيمية لتحسين أداء العاملين وممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٢- اختبار صحة الفرض الثاني: يتمثل الفرض الثاني للدراسة فيما يلي:

" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية "

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

١/٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة والفعالية ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

من نتائج التحليل السابق يتضح أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة والفعالية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مما يقتضي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة والفعالية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٢/٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بتقدير المنظمة، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

من نتائج التحليل السابق يتضح أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الشعور بتقدير المنظمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مما يقتضي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بتقدير المنظمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣/٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التأثير في المنظمة، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

من نتائج التحليل السابق يتضح أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التأثير في المنظمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مما يقتضي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التأثير في المنظمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتتفق نتائج اختبار الفرض الثاني مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (Chattopadhyay & George, 2001) التي أشارت إلي وجود علاقة ارتباط ايجابية بين تقدير الذات التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية . كما أكدت تلك النتائج دراسة (Mayer et al., 2007) التي توصلت إلي أن العاملين ذوي تقدير الذات التنظيمية المرتفعة تنخرط في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية . كما تتفق نتائج دراسة (Sekiguchi et al., 2008) التي توصلت إلي أن العوامل المحفزة لتقدير الذات التنظيمية لها آثار قوية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية . كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Bellou et al., 2005) والتي توصلت إلي أنه كلما ارتفع مستوى تقدير الذات التنظيمية لدي العاملين كلما أدي ذلك إلي زيادة ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣- اختبار صحة الفرض الثالث : يتمثل الفرض الثالث للدراسة فيما يلي:

" لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث خصائصهم الديموجرافية."

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية :

١/٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث النوع.

من نتائج تحليل اختبار كروسكال والس تبين أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث فئات النوع . مما يقتضي قبول الفرض العدم.

٢/٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث العمر.

من نتائج تحليل اختبار كروسكال والس تبين أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم بين فئات العمر لبعد الإيثار. وبالتالي يتم رفض الفرض العدم جزئياً.

٣/٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث الحالة الاجتماعية.

من نتائج تحليل اختبار كروسكال والس تبين أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم بين فئات الحالة الاجتماعية لبعدي الروح الرياضية والكرم . وبالتالي يتم رفض الفرض العدم جزئياً.

٤/٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث مدة الخبرة.

من نتائج تحليل اختبار كروسكال والس تبين أنه توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم بين فئات مدة الخبرة لجميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية عدا بعد السلوك الحضاري. وبالتالي يتم رفض الفرض العدم جزئياً.

٥/٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث الوظيفة الحالية.

من نتائج تحليل اختبار كروسكال والس تبين أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث فئات الوظيفة الحالية. مما يقتضي قبول الفرض العدم.

٦/٣- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من حيث المؤهل العلمي.

من نتائج تحليل اختبار كروسكال والس تبين أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث فئات المؤهل العلمي. مما يقتضي قبول الفرض العدم.

١٢- نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

١- انخفاض إدراك العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية محل الدراسة لأبعاد العدالة التنظيمية الثلاثة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) بصفة عامة. حيث بلغ متوسط إدراك العاملين للعدالة التنظيمية (٢,٦٣).

٢- إن أكثر أبعاد العدالة التنظيمية إدراكاً من جانب العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية محل الدراسة هو بعد العدالة التوزيعية ، يلي ذلك بعد العدالة الإجرائية ، وأخيراً بعد عدالة التعاملات.

٣- أن مستوي شعور العاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة لتقدير الذات التنظيمية مازال أقل من المستوي المطلوب ، حيث بلغ متوسط إدراك العاملين لتقدير الذات التنظيمية (٣,٥٠) .

٤- أن مستوي ممارسة العاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية مازال أقل من المستوي المرغوب ، حيث بلغ متوسط إدراك العاملين لمدي وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية (٣,٥٨) .

٥- إن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية إدراكاً من جانب العاملين في مستشفيات جامعة المنوفية هو بعد الإيثار، يليه بعد الروح الرياضية ، ثم بعد السلوك الحضاري، يليه بعد الكرم وأخيراً بعد الالتزام العام.

- ٦- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وجميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية عدا بعد السلوك الحضاري. حيث كلما ارتفع مستوى إحساس العاملين بالعدالة التوزيعية كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٧- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. فكلما ارتفع مستوى إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٨- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وسلوكيات المواطنة التنظيمية. حيث كلما ارتفع مستوى إحساس العاملين بعدالة التعاملات كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٩- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة والفعالية (كأحد أبعاد تقدير الذات التنظيمية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية. حيث كلما ارتفع إحساس العاملين بالكفاءة والفعالية داخل العمل أدى ذلك إلي ارتفاع مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ١٠- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الشعور بتقدير المنظمة (كأحد أبعاد تقدير الذات التنظيمية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية. حيث كلما ارتفع شعور العاملين بتقدير مكان العمل أدى ذلك إلي ارتفاع مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ١١- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التأثير في المنظمة (كأحد أبعاد تقدير الذات التنظيمية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية. حيث كلما ارتفع شعور العاملين بالتأثير في مكان العمل لهم أدى ذلك إلي ارتفاع مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ١٢- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث فئات النوع.
- ١٣- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم بين فئات العمر من حيث بعد الإيثار. في حين لم تظهر اختلافات ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر من حيث أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الأخرى (السلوك الحضاري ، الروح الرياضية ، الالتزام العام ، الكرم).
- ١٤- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم بين فئات الحالة الاجتماعية لبعدي الروح الرياضية والكرم. في حين لم تظهر اختلافات ذات دلالة إحصائية بين فئات الحالة الاجتماعية من حيث أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الأخرى (الإيثار ، السلوك الحضاري ، الالتزام العام).
- ١٥- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم بين فئات مدة الخبرة لجميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية عدا بعد السلوك الحضاري.
- ١٦- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث فئات الوظيفة الحالية.
- ١٧- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول سلوكيات المواطنة التنظيمية من حيث فئات المؤهل العلمي.
- ١٨- لا تختلف ممارسة الأفراد في المستشفيات الجامعية محل الدراسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف النوع (ذكر / أنثي) ، والوظيفة الحالية ، والمؤهل العلمي . بينما تختلف درجة أداء تلك السلوكيات باختلاف فئات العمر ، والحالة الاجتماعية ، ومدة الخبرة لمفردات عينة الدراسة .
- ١٩- تؤثر عدالة التعاملات تأثيراً طردياً معنوياً في جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية محل الدراسة. وهذا يدل علي أن محور اهتمام العاملين في المستشفيات الجامعية محل الدراسة هي العدالة في التعامل من جانب الرؤساء والمشرفين .
- ٢٠- تؤثر تقدير الذات التنظيمية بأبعادها الثلاثة تأثيراً طردياً معنوياً في جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية محل الدراسة.

١٣ - توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي، ولتحقيق الهدف الأساسي للدراسة. فقد تم تناول توصيات الدراسة من خلال التركيز على النقاط التالية :

١- التوصيات الخاصة بالعدالة التنظيمية :

١/١- أن تكون هناك عدالة في توزيع المكافآت والأجور، ومراجعة العائد المادي مع مؤهلات العاملين وأدائهم. وذلك من خلال :

- * التقدير من جانب الإدارة العليا للعاملين ذوي الأداء المتميز.
- * ارتباط الأجور المتغيرة والمكافآت بمعايير موضوعية للأداء والإنجاز.
- * التوزيع العادل للأعباء والواجبات الوظيفية .
- * التطبيق العادل لنظام الأجور المتغيرة والمكافآت بين جميع العاملين بالمستشفى.
- ٢/١- أن يكون هناك عدالة في التعاملات مع جميع العاملين في المستشفى. وذلك من خلال :
 - * الالتزام الموضوعي من جانب الرؤساء في التعامل مع المرؤوسين.
 - * المشاركة الفعالة من جانب العاملين للرؤساء في وضع الخطط والأهداف.
 - * التحسين المستمر للعلاقات الإنسانية والاحترام المتبادل بشكل خاص من جانب الأطباء لفئات الأخرى .
 - * الأخذ بمطالب جميع العاملين في الحسبان عند اتخاذ قرارات خاصة بهم .
 - * المناقشة الواضحة والصريحة لمبررات القرارات التي تُتخذ فيما يتعلق بوظائف العاملين.
 - * الاهتمام بالعاملين ومعاملتهم باحترام وود.
- ٣/١- دعم إدراكات العاملين لعدالة الإجراءات الرسمية المتبعة في المستشفيات محل الدراسة. وذلك من خلال :
 - * النزاهة والموضوعية عند اتخاذ القرارات الوظيفية المتعلقة بجميع العاملين .
 - * إتاحة فرص المشاركة أمام كافة العاملين وخاصة الإداريين لصنع القرارات الإدارية .
 - * السماح للعاملين بحرية التعبير وتقديم المقترحات والشكاوي.
 - * وضع نظام عادل للترقية يتيح الفرصة أمام الجميع للتقدم والترقي في الوظيفة.
- ٤/١- التعرف علي كيفية توزيع الرواتب والأجور والمكافآت، والإجراءات المتبعة لذلك، وكيفية التعامل والاتصال الفعال مع الآخرين. وذلك من خلال :
 - * عقد وتنفيذ دورات تدريبية وإرشادية للعاملين، من خلال الاستعانة بخبراء من داخل وخارج المستشفيات .
 - * تنفيذ لقاءات دورية غير رسمية بين الرؤساء والمرؤوسين لمناقشة المشكلات التي تواجههم أثناء العمل .

٢- التوصيات الخاصة بتقدير الذات التنظيمية :

- ١/٢- العمل علي زيادة مستوي تقدير الذات لدي العاملين. وذلك من خلال:
 - * التنوع في مهارات وواجبات ومهام الوظيفة لإثراء خبرة العاملين.
 - * دعم زملاء العمل والشعور بالأمان الوظيفي.
- * وزيادة إحساس الأفراد بالدعم التنظيمي ليدرك من خلاله أن المنظمة تهتم به وتسانده وتعمل علي إشباع حاجاته.
- * تكليف العاملين بواجبات ومسئوليات تشبع لديهم الرغبة في التحدي وتشعرهم بأهمية ما يؤديه من أعمال.
- * تبني نظام الرعاية المهنية حيث يكون الأفراد الأكثر خبرة وسناً مسؤولين عن عملية تعليم الأفراد الجدد وتعليمهم وتدريبهم.

٣- التوصيات الخاصة بسلوكيات المواطنة التنظيمية :

- ١/٣- تنمية مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المستشفيات محل الدراسة. وذلك لما لهذه السلوكيات من أهمية في زيادة الفعالية التنظيمية. وذلك من خلال :
 - * تنظيم الاجتماعات والندوات التي تدعم سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- * اختيار وترقية القيادات الإدارية علي أساس مدي قيام الأفراد بالأنشطة التطوعية داخل المنظمة وخارجها.
- * إدراج المعايير ذات الارتباط بسلوكيات المواطنة عند القيام بعملية اختيار العاملين.
- * تصميم وتنفيذ برنامج للتقييم المستمر للمبادأة الفردية والتطوعية من جانب الأفراد داخل المنظمة.
- * الربط بين المكافآت والحوافز التشجيعية وما يظهره العاملين من سلوكيات مواطنة تنظيمية مرتفعة.
- * الإصدار الدوري لنشرات تتضمن ممارسات العاملين المتميزين وتوزيعها علي جميع العاملين للتعرف عليهم وعرفاناً بالجميل لهم.
- * بناء نموذج متكامل يتيح نشر ووجود سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال العمل الجماعي والقيادة بالقوة.
- ٢/٣- الاهتمام بخلق الوعي وزيادة الإدراك لدي الأفراد والجماعات المختلفة في المجتمع بطبيعة مفهوم المواطنة وأهميتها وتشجيع ممارستها. وذلك من خلال :
- * التصميم والتنفيذ لبرامج نشر الوعي بمفهوم وأهمية سلوكيات المواطنة والنتائج المترتبة عليها.
- * تركيز النظم التعليمية خاصة في المراحل التعليمية الأولى علي أهمية أداء سلوكيات المواطنة.
- * تشجيع المواطنين علي المشاركة وإبداء الرأي والقيام بممارسة الديمقراطية بكافة أشكالها.

١٤- البحوث المستقبلية المقترحة:

- علي الرغم من أن الدراسة الحالية حاولت دراسة أثر كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في مستشفيات جامعة المنوفية، إلا أن نطاق هذه الدراسة والأساليب المستخدمة فيها والنتائج التي توصلت إليها تشير إلي وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية، ومن بين هذه المجالات البحثية ما يلي :
- ١- إجراء دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة حول أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية.
 - ٢- إمكانية إجراء هذه الدراسة بالتطبيق علي قطاعات خدمية أخرى غير القطاع الصحي.
 - ٣- دراسة أثر الرعاية المهنية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية.
 - ٤- دراسة أثر تمكين العاملين وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية.

المراجع العربية:

١- الكتب العلمية :

١. أبو بكر، مصطفى محمود، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية: دار الجامعية للنشر، ٢٠٠٤.
٢. المرسي، جمال الدين محمد ، الصباغ ، شوقي محمد ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية، دار الخولي للطباعة ، ٢٠١١.
٣. إدريس ، ثابت عبد الرحمن ، المرسي ، جمال الدين محمد ، السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج إدارة السلوك في المنظمات) ، دار الجامعية بالإسكندرية ، الطبعة الثانية ، ٢٠٠٢ .
٤. إدريس ، ثابت عبد الرحمن ، بحوث التسويق : أساسيات القياس والتحليل واختبار الفروض ، الإسكندرية ، دار الجامعية للطبع والنشر ، ٢٠٠٤ .
٥. خطاب ، عايدة وآخرون ، العلوم السلوكية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٤ .
٦. زايد ، عادل محمد ، العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠٠٦ .
٧. طه ، حسنين السيد ، الصباغ ، شوقي محمد ، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل للقرن الحادي والعشرين ، دار الخولي للطباعة ، ٢٠٠٩ .

٢- الرسائل العلمية :

١. الخيلي، معتز خميس ، " نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٣ .

٢. الكندري، عبد الله أحمد محمد عباس، " أثر العدالة التنظيمية علي فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق علي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣.
٣. باشا، باسل محمد ، " تأثير تطوير المسار الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية – دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.
٤. حواس، أميرة محمد رفعت ، " أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣.
٥. درة، عمر محمد ، " أثر تطبيق العدالة التنظيمية علي إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية علي المستشفيات الجامعية "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.
٦. رمضان، أماني نور الدين ، " أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على جامعتي عين شمس وقناة السويس "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
٧. سيد أحمد ، علياء عبد الله " الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى معلمي التربية الخاصة بولاية الخرطوم "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، مارس ٢٠١٠.
٨. عبد الرحمن، نسرين محمود، " تأثير فرق العمل على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة مقارنة على قطاع المستشفيات "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
٩. عواد، عمرو محمد ، " نموذج مقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بالقاهرة الكبرى "، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠١.

٣- الدوريات العلمية :

١. المسدي ، عادل عبد المنعم ، " محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي بمحافظة الغربية "، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الأول، ٢٠٠٢.
٢. جاب الله ، رفعت محمد ، " محددات سلوك المواطنة التنظيمية "، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، ١٩٩٥.
٣. جاد الله ، فاطمة على محمد عبد الرحمن، " دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة (بالتطبيق على البنوك التجارية في مصر) "، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر فرع البنات، العدد التاسع عشر، ديسمبر ٢٠٠١.
٤. حامد ، سعيد شعبان ، " أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية والوظيفية علي إدراك العاملين للعدالة التنظيمية : دراسة ميدانية "، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد التاسع والخمسون، السنة الواحد والأربعون، ٢٠٠٣.
٥. حيدر، معالي فهمي ، " العلاقة بين إدراك العاملين للعدالة التنظيمية ودعم القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية "، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، ٢٠٠٥.
٦. الخشروم ، محمد مصطفى، " دور عدالة التعاملات في تخفيف ضغوط صراع الدور (دراسة تطبيقية على عناصر التمريض في مستشفى حلب) "، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦، العدد الثاني، ٢٠١٠.
٧. خليفة ، محمد عبد اللطيف ، " محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة : دراسة تحليلية ميدانية في ضوء النظريات السلوكية الحديثة "، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الخامس، العدد الأول، نوفمبر، ١٩٩٧.
٨. زايد ، عادل محمد ، " تحليل العلاقة بين أساليب مراقبة الأداء الوظيفي وإحساس العاملين بالعدالة التنظيمية "، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد الثاني، العدد الثاني، ١٩٩٥.
٩. زايد ، عادل محمد ، " تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري : دراسة تطبيقية "، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الخامس والخمسون، ٢٠٠٠.
١٠. السعود ، راتب ؛ سلطان، سوزان ، " درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها "، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٥، العدد الأول والثاني، ٢٠٠٩.
١١. سليمان، محمد جلال، " تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية "، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد الثاني، ٢٠٠١.
١٢. السبسي، شعبان، " قدرة بعض الخصائص الشخصية و التنظيمية و الوظيفية علي التنبؤ بسلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية علي مستشفيات الهيئة العامة للتأمين الصحي "، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، العدد الثاني، ٢٠٠٥.
١٣. شاهين ، محمد عبد التواب ، " التوافق النفسي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية "، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، ٢٠٠٠.
١٤. شاهين ، محمد عبد التواب ، " العوامل المؤثرة في تقدير الذات التنظيمية "، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، السنة الثامنة عشر، العدد الثالث والرابع، يوليو - أكتوبر، ٢٠٠٦.
١٥. شاهين، محمد عبد التواب البكري، " أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بسلوكيات المواطنة التنظيمية "، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، ٢٠٠١.

١٦. الصباغ ، شوقي محمد ، " دراسة أثر كل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي علي سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق علي مستشفيات وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية ، كلية التجارة، جامعة المنوفية، السنة الثامنة عشر، العدد الأول والثاني، ٢٠٠٦ .
١٧. طه ، حسنين السيد ، " أثر اهتمام القيادة بالعمالين و ثقة العاملين بالقيادة علي العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية " ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، العدد الأول ، الملحق الثاني ، ٢٠٠٧ .
١٨. العامري ، أحمد بن سالم ، " سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة : دراسة استطلاعية لأراء المديرين " ، مجلة الملك بن عبد العزيز للاقتصاد والإدارة ، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، ٢٠٠٢ .
١٩. العامري ، أحمد بن سالم ، " محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات " ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة ، ٢٠٠٣ .
٢٠. العجمي ، راشد ، العويهان ، عبد الله خالد ، الظفيري ، عواد محمد ، العدوانى ، عادل محمد ، " العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وبين الإحساس بالعدالة التنظيمية وأثرها علي الشعور بالرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية علي دولة الكويت " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٠ .
٢١. العطوي ، عامر علي حسين، " أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي (دراسة تحليلية لأراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة القادسية) " ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة القادسية، المجلد العاشر، العدد الأول، ٢٠٠٧ .
٢٢. الفهداوي ، فهمي خليفة صالح ، القطاونة ، نشأت محمد ، " تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي : دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية " ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد الرابع والعشرون ، العدد الثاني ، ديسمبر ٢٠٠٤ ،
٢٣. المبيض ، علي محمود ، " العوامل المؤثرة علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية علي العاملين بإدارات شئون الطلاب بجامعة عين شمس " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، العدد الثالث، يوليو، ١٩٩٩ .
٢٤. محمد ، علي حسين ، " استخدام مدخل العدالة التنظيمية في تحديد نتائج الممارسات الإدارية التقليدية : دراسة تطبيقية " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول ، يناير ٢٠٠٢ .
٢٥. محمود ، علاء الدين عبد الغني، " دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية – دراسة تطبيقية علي العاملين بجامعة القاهرة – فرع بني سويف " ، مجلة الدراسات المالية والتجارية ، كلية التجارة بني سويف ، جامعة القاهرة ، العدد الثاني يوليو ، ٢٠٠١ .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1-Books :

1. Brockner, J., Self-Esteem At Work : Theory, Research, and Practice, Lexington, MA, Lexington Books, 1988.
2. Byars, L.I., Rue, L.W., Human Resource Management ,5th Edition, NY: Irwin McGraw- Hill Inc.,1997.
3. Fogler, R., & Cropanzano, R., Organizational Justice and Human Resource Management , Thousand Oaks, CA: Sage , 1998.
4. Norsis, M.J., SPSS 15.0 Statistical Procedures Companion , Printice Hall Inc.,2006.
5. Organ , D.W., Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome , Lexington, MA : lexington books, 1988.
6. Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., Osborn, R.N., Organizational Behavior, John Wiley & Sons, Inc, Tenth Edition, 2008.

2- Scientific Theses :

1. Cynthia Staehle Moody, C.M." Adaptation to Organizational Change : A Study of Middle Managers' Coping Styles and Their Correlates " , Unpublished Doctoral Dissertation, May 1998.
2. John B. Abbott," An Investigation Of The Relationships Between Job Characteristics , Satisfaction , And Team Commitment As Influenced By Organization -Based Self-Esteem Within A Team-Based Environment " , Unpublished Doctoral Dissertation, University Of North Texas, August 2000.
3. Lock, A., " The Relationship Between Individualistic/Collectivistic Orientation And Organizational Citizenship Behavior And The Possible Influence Of Leadership Style " , Unpublished Master Thesis, Faculty Of Social Science, Erasmus University, Rotterdam, Turkish,2005.

4. McNabb, N.S., " The Daily Floggings Will Continue Until Morale Improves: An Examination Of The Relationships Among Organizational Justice, Job Satisfaction, Organizational Commitment And Intention To Turnover", *Unpublished Doctoral Dissertation*, University Of Oklahoma, 2009.
5. Melinda, M. & Tamkins M.A., " The Relation Of Personality to Organizational-Based Self-Esteem : An Application Of The Five-Factor Model Of Personality " , *Doctorial thesis, Columbia University*, 2007.
6. Petosa, S., " The Selection Of Raters In A Multi-Source FeedBack Process " , *Unpublished Master Thesis*, Concordia University, April 2001.

3- Periodicals :

1. Adams, J.S., " Towards An Understanding Of Inequity " , *Journal Of Abnormal And Social psychology*, Vol.67, 1963.
2. Akan O. H., Allen R. S., White C. S., "Equity Sensitivity and Organizational Citizenship Behavior in a Team Environment " , *Small Group Research*, Vol. 40, No. 1, February 2009.
3. Allen ,Tammy D. et al., " Ratings organizational Citizenship Behavior : Does the Source make difference ? " *Human Resource management Review* ,Vol.10, No. 1, 2000.
4. Appelbaums, et al., " Organizational Citizenship Behavior : A Case Study of Culture Leadership and Trust " , *Management Decision* , Vol. 42, No. 1, 2004.
5. Asgari , A., silong, A.D., Ahmed,A., Abu Samah, B., " The Relationship Between Transformational Leadership Behaviors, Organizational Justice, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Trust in Management and, Organizational Citizenship Behaviors, *European Journal of scientific Research* , ISSN 1450-216X ,Vol.23, No.2, 2008.
6. Baumeister, R.F., & Leary, M.R., " The Need To Belong : Desire For Interpersonal Attachments As A Fundamental Human Motivation , *Psychological Bulletin*, Vol.117,1995.
7. Bellou, V., Chitiris, L., Bellou, A., " The Impact of Organizational Identification and Self-Esteem on Organizational Citizenship Behavior : The Case of Greek Public Hospitals " , *Operational Research An International Journal*, Vol.5, No.2,2005.
8. Bies, R.J., Moag, J.S., " Interactional Justice : Communication Criteria Of Fairness " , *Research Of Negotiation In Organizations*, Vol.1, 1986.
9. Blader et al., " Procedural Justice And Relation In Organizations: Comparing Cross-Nationally The Importance Of Fair Group Processes " , *International Journal of Conflict Management* , Vol.12, 2001.
10. Bogler , R., & Somech , A., " organizational Citizenship Behavior : How does it Relate to Participation in Decision Making ? " , *Journal of Educational Administration* , vol. 43, No. 5, 2005.
11. Bolino , M.C., " Citizenship and Impression Management: Good Soldiers or Good Actors " , *Academy of Management Review* ,Vol.24,No.1,1999.
12. Bolino ,M.C., Varela , J.A., Bande ,B. & Turnley , W.H., " The Impact of Impression Management Tactics on Supervisor Ratings of Organizational Citizenship Behavior " , *Journal of organizational Behavior* ,Vol.27,No.3, 2006.
13. Borman, W.C. , " The Concept of Organizational Citizenship " , *Personnel Decisions Research Institutes, Inc.*, Tampa, Florida, and University Of South Florida, 2004.

14. Brief, A. R. , & Stephen J. Motowidlo, “ Prosocial organizational Behaviors “ , **Academy of Management Review** , Vol. 11 , Iss. 4 ,1986.
15. Bukhari , Z.U.,“ Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking sector of Pakistan “, **International Journal of Business and Management** ,Vol.3, No.12 , December,2008.
16. Bukhari , Z.U.,” Relationship Between Organizational Citizenship Behavior & Counterproductive Work Behavior in the Geographical Context of Pakistan “,**International Journal of Business and Management**, Vol.4,No.1,January, 2009.
17. Burton, J.P., Sablinski, C.J., Sekiguchi, T., " linking Justice , Performance, And Citizenship Via Leader-Member Exchange ", **Journal Of Business Psychology**, Vol.23, 2008.
18. Champookum, D. & Derr, C.B. “ The effects of internal Career orientation on organizational Citizenship Behavior in Thailand “, **Career Development International**, Vol.9, No.4, March, 2004.
19. Chan M., " Organizational Justice and Landmark Cases " **International Journal Of Organizational Analysis**, Vol.8, No.1, 2000.
20. Chattopadhyay, P. & George, E.," Examining The Effects Of Work Externalization Through The Lens Of Social Identity Theory ", **Journal Of Applied Psychology**, Vol.86, 2001.
21. Chen, H., “ Hypothetical and theoretical system Framework of Cultivation of organizational Citizenship behavior and Validation “,**International Journal of business and management** , Vol.3, No.3, March 2008.
22. Chen, C. & Chiu, S.," An Integrative Model Linking Supervisor Support and Organizational Citizenship Behavior ", **Journal Of Business Psychology**, Vol.23, 2008.
23. Chen, Y.G., lin . C.C., Tung, Y.C., & Ko, Y.T., “ Associations of Organizational Justice and Ingratiation with Organizational Citizenship Behavior : the Beneficiary Perspective “, **Social Behavior and personality** ,Vol. 36, No. 3, 2008.
24. Chen, Z.X., Aryee, S., and Lee, C.," Test Of A Mediation Model Of Perceived Organizational Support", **Journal of Vocational Behavior**, Vol.66, 2005.
25. Chiaburu, D.S., Lim, A.S.," Manager Trustworthiness or Interactional Justice ? Predicting Organizational Citizenship Behaviors ", **Journal of Business Ethics**, Vol.83,2008.
26. Clay-Warner, J., Reynolds, J., Roman, P.," Organizational Justice And Job Satisfaction: A Test Of Three Competing Models", **Social Justice Research**, Vol.18, No.4, December 2005.
27. Coole, D.R.,“ The Effects of Citizenship Performance, Task Performance, and Rating Format on Performance Judgments”, College Of Arts And Sciences, **University of South Florida**,2003.
28. Coyle – Shapiro , J.A . M., Kessler, I., & Purcell, J.,“ Exploring directed Citizenship behaviour :Reciprocity or “ it’s my job “ “, **Journal of Management studies** , Vol.41, No.1, 2004.
29. Crawford,A., Hubbard,S.S., Lonis-Shumate S.R, O’neill ,M.," Workplace Spirituality And Employee Attitudes Within The Lodging Environment", **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, Vol.8, 2009.
30. Cropanzano, R., Prehar, C. A., and Chen, P.Y.," Using Social Exchange Theory to Distinguish Procedural from Interactional Justice " ,**Group Organization Management** , Vol.27, 2002.
31. De Cremer, D., Sedikides, C.," Reputational Implications of Procedural Fairness For Personal and Relational Self-Esteem", **Basic and Applied Social Psychology**, Vol.30, 2008.

32. De Cremer, D., Van Hiel, A., " Procedural Justice On Self-Esteem Under Certainty Versus Uncertainty Emotions", *Motiv. Emot.*, Vol.32, 2008.
33. Deckop, R. J., Mangel, R., & Cirka, C. C. " Getting More Than You Pay For: Organization Citizenship Behavior And Pay For Performance Plan", *Academy Of Management Journal*, Vol.42, No.4, 1999.
34. Devos, G., Buelens, M. and Bouckennooghe, D., " Contribution of Content, Context, And Process To Understanding Openness To Organizational Change: Two Experimental Simulation Studies", *Journal of Social Psychology*, Vol.147, No. 6, 2007.
35. Diapola, M.F., Tarter, C.J., Hoy, W.K, " Measuring Organizational Citizenship of Schools: The OCB Scale. ", 2004.
36. Dick, R., Grojean, M., Christ, O & Wieseke, J. " Identity and The Extra Mile: Relationships Between Organizational Identification And Organizational Citizenship Behaviour" , *British Journal of Management*, Vol. 17, 2006, PP. 283-301.
37. Dipboye, R.L.," A Critical Review of Korman's Self-Consistency Theory of Work Motivation and Occupational Choice ", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.18, 1977, PP:108-126.
38. Eberlin, R., Tatum, B.C.," organizational Justice And Decision Making When Good Intentions Are Not Enough ", *Management Decision*, Vol.43, Iss.7, 2005.
39. Elloy, D.F.& Randolph, A.," The Effect of Superleader Behavior On Autonomous Work Groups In A Government Operated Railway Service " , *Public Personnel Management*, Vol.26, No.2, 1997,
40. Elloy, D.F.," The Influence Of Superleader Behaviors On Organization Commitment, Job Satisfaction, And Organization Self-Esteem In A Self -Managed Work Team " , *Leadership & Organizational Development Journal*, Vol.26, No.2, 2005.
41. Farh , J.L., Zhong , C.P., & Organ, D.W., " Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China " ,*Organization science* ,Vol. 15,No. 2, March –April, 2004.
42. Ferris, D. L., Brown, D. J., Heller, D.," Organizational supports and organizational deviance: The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.108, 2009.
43. Ferris, D. L., Brown, D. J., Lian, H., Keeping, L. M., " When Does Self-Esteem Relate to Deviant Behavior? The Role of Contingencies of Self-Worth", *Journal of Applied Psychology*, Vol.94, No.5,2009.
44. Fodchuk, K. M.," Work Environments That Negate Counterproductive Behaviors and Foster Organizational Citizenship:Research-Based Recommendations For Managers " , *The Psychologist-Manager Journal*, Vol.10, No.1,2007.
45. Folger R.K., and Konovsky, M.A," Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions", *Academy of Management Journal*, Vol.32,1989.
46. Folger, R.," Reformulating The Preconditions Of Resentment A Referent Cognitions Model " ,*Hillsdale, N J,Erlbaum*, 1987.
47. Fortin, M., Fellenz, M.R.," Hypocrisies Of Fairness :Towards A More Reflexive Ethical Base In Organizational Justice Research And Practice " , *Journal Of Business Ethics*, Vol.78, 2008.
48. Frazier, M.L., Johnson, P.D., Gavin, M., Gooty, J., Snow, D.B.," Organizational Justice, Trustworthiness and Trust : A Multifoci Examination " , *Group & Organization Management*, Vol.35, No.1, Feb.2010.
49. Frohlich, N.," A very short history of distributive justice " ,*Social Justice Research*, Vol.20, 2007.

50. Gardner, D.G. & Pierce, J.L., " Self-Esteem And Self Efficacy Within The Organizational Context : A Replication ", *Journal Of Management Systems*, Vol.13, No.4, 2001.
51. Gautam, T., Dick , R.V., Wagner, U., Upadhyay , N., & Davis, A.J., "Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment In Nepal ", December, 2004.
52. Gonzalez, J. V., & Garazo, T. G.," Structural Relationships between organizational service orientation , Contact employee, Job Satisfaction and Citizenship behavior " , *International Journal of Service* , Vol.17, No.1, 2006.
53. Graham, J.W, "An Essay on Organizational Citizenship Behavior " , *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 4 ,1991.
54. Greenberg J., and Colquitt, J.A.," Book Review (eds): Handbook of Organizational Justice " , *Organization Studies* ,Vol.27, 2006, <http://oss.sagepub.com>
55. Greenberg, J., " Organizational Justice : Yesterday, Today, and Tomorrow " , *Journal Of Management* , Vol.16, 1990.
56. Hsu, M.H., & Kuo, F.Y.," The Effect Of Organization-based Self-Esteem On Deindividuation In Protecting Personal Information Privacy " , *journal of Business Ethics*,Vol.42, 2003.
57. Hughes, L. W., Palmer, D. K." An Investigation Of The Effects Of Psychological Contract And Organization-Based Self-Esteem On Organizational Commitment In A Sample Of Permanent And Contingent Workers" , *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol. 14, Nov. 2007.
58. Huseman A.B., et al., " An Introduction To Sensitivity theory " , *Personnel Psychology*,Vol.40, 1987.
59. Inoue, A., Kawakami N., Ishizaki M., Shimazu, A., Tsuchiya M., Tabata M., Akiyama M., Kitazume A., Kuroda M.," Organizational Justice, Psychological Distress, And Work Engagement In Japanese Workers " , *International Arch. Occupational Environment Health*, Vol. 83,2010.
60. Ishak , N.A., Alam , S.S., " Leader-member exchange and Organizational Citizenship Behavior : the mediating Impact of self esteem " , *International Journal of business and management*, Vol. 4 , No. 3 ,March 2009.
61. Ismail,A., Zakaria,N., "Relationship Between Interactional Justice And Pay For Performance As An Antecedent Of Job Satisfaction : An Empirical Study In Malaysia" , *International Journal Of Business And Management*, Vol.4, No.3, March 2009.
62. Jacqueline A-M., Shapiro, C., Kessler, I., and Purcell, J." Exploring Organizationally Directed Citizenship Behavior: Reciprocity or 'It's My Job?' ' *Journal of Management Studies*, Vol.41,No.1, 2004.
63. Johnson, S. K., Holladay, C. L. & Quinones, M. A.," Organizational Citizenship Behavior In Performance Evaluations :Distributive Justice or Injustice? " , *Journal Business Psychology*, 2009.
64. Joireman, J.,Daniels, D., Falvy, J., & Kamdar, D.," Organizational Citizenship Behavior as Function Of Empathy Consideration of Future Consequences, And Employee Time Horizon: An Initial Exploration Using An In-Basket Simulation of OCBs " , *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 36, No. 9, 2006.
65. Judge, T. A. and Colquitt, J. A.," Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work–Family Conflict " , *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, No. 3, 2004.
66. Kamdar , D., McAllister , D.J., & Turban,D.B., " All in Day's work : How follower individual differences and Justice perceptions predict OCB definitions and behaviour" , *Journal of Applied Psychology* , Vol.91, No. 4, 2006.
67. Katz ,D.L , " The Motivational Basis Of Organizational Behavior" , *Behavior science* ,Vol. 9, Iss. 2, 1964.

68. Konovsky , M.A , Pugh , S. D., "Citizenship Behavior and Social Exchange " , *Academy of Management Journal* ,Vol. 37, 1994.
69. Kopelman , R. E. et al. , " The Role Of climate and culture in productivity , B. Schneider (Ed) " , *Organizational Climate and Culture* , san Francisco ,Jossey bass, 1990.
70. Korman, A.K.," Self-Enhancement and Self-Protection: Toward A Theory of Work Motivation " , 2001, In M.Erez, U. Kleinbeck, & H Thierry (Eds.), Work Motivation In The Context of Globalization Economy : 121-130.Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associations, Inc.
71. Korman, A.K.," Toward An Hypothesis of Work Behavior " , *Journal of Applied Psychology*, Vol.54, 1970.
72. Koys, D.J. , " The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level " , Longitudinal Study. *Personnel Psychology*, 2001.
73. Kwan, K.H., Liu, J., Yim, F.H-K.,” Effects of Mentoring Functions On Receivers’ Organizational Citizenship Behavior In A Chinese Context: A Two-Study Investigation”, *Journal of Business Research*, Vol.64, 2011.
74. Kwantes , C.T., karam , C.M. Kuo, B.C.H., and Towson , S., “ Culture’s Influence on The Perception of OCB as In-Role or extra –Role “ , *International Journal of Intercultural Relations* , 32, 2008.
75. Lambert E.," The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff " , *Journal of Criminal Justice*, Vol. 31, 2003.
76. Lee, J. ,"An Analysis Of The Antecedents Of Organizational-Based Self-Esteem In Two Korean Banks " ,*International Journal Of Human Resource Management* , Vol.14, September 2003.
77. Lee, J. and Peccei, R.," Perceived Organizational Support and Affective Commitment :The Mediating Role of Organizational-based Self-Esteem In The Context of Job Insecurity" ,*Journal Of Organizational Behavior*, Vol.28, 2007, PP:661-685.
78. Lee, J.," An Analysis of The Antecedents of Organization-Based Self-Esteem In Two Korean Banks", *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.14, September 2003.
79. Li, A., Cropanzano R. , " Fairness at the Group Level: Justice Climate and Intra unit Justice Climate " ,*Journal of Management* , Vol.35, Feb. 2009.
80. Lin , C.P.," Clarifying The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior, Gender, And Knowledge Sharing In Work place Organizations In Taiwan " , *Journal of business Psychology* , 2008.
81. Madzar, S.," Subordinates ' Information Inquiry : Exploring The Effect of Perceived Leadership Style and Individual Differences " , *Journal Of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.74, 2001.
82. McAllister, D.J. & Bigley, G.A., " Work Context And The (Re)Definition Of Self : How Organizational Care Influences Organizational-based Self-Esteem " , *Academy Of Management Journal*, Vol.45, 2002.
83. McColl-Kennedy, J.R., & Anderson, R.D.," Subordinate-Manager Gender Combination and Perceived Leadership Style influence On Emotions, Self-Esteem and Organizational Commitment " , *Journal of Business Research*, Vol.58, 2005.
84. Mullen, E.J.," Vocational and Psychosocial Mentoring Functions : Identifying Mentors Who Serve Both " , *Human Resource Development Quarterly*, Vol.9, No.4, 1998.
85. Nadiri,H., Tanova,C. ,"An Investigation Of The Role Of Justice In Turnover Intentions, Job Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior In Hospitality Industry", *International Journal Of Hospitality Management*, 2009.
86. Naus, F., Iterson, AV., and Roe, R. A.," Value Incongruence, Job Autonomy, and Organization-Based Self-Esteem: A Self-Based Perspective on Organizational Cynicism " , *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, Vol.16 , No.2, 2007.
87. Niehoff, B., and Moorman, R.," Justice As A Mediator of The Relationship Between methods of Monitoring And Organizational Citizenship Behavior " , *Academy Of Management Journal*, Vol.36, Iss.3, 1993.
88. Organ , D.W., Konovsky, M.A., " Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior " , *Journal of Applied Psychology* , 74, 1989.
89. Organ, D., P. Podsakoff and S. MacKenzie, ” Organizational Citizenship Behavior: It’s Nature, Antecedents, and Consequences “ , *Sage Publications*, Thousand Oaks, CA, 2006.
90. Paul E., Spector & Suzy Fox , “ An Emotion – Centered Model of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive work Behavior and Organizational Citizenship Behavior “ , *Human Resource Management Review* , Vol. 12, No. 2, 2002.

91. Pierce, J.L., Gardner, D.G., Cummings, L.L. & Dunham, R.B., " Organizational Based Self Esteem : Construct, Definition, Measurement and Validation " , *Academy Of Management Journal* , Vol.32, No.3, 1989.
92. Pierce, J.L., Gardner, D.G.," Relationships Of Personality And Job Characteristics with Organizational-Based Self-Esteem", *Journal Of Managerial Psychology*, Vol.24, No.5, 2009.
93. Pierce, J.L., Gardner, D.G.," Self-Esteem Within The Work And Organizational Context : A Review Of The Organization-Based Self-Esteem Literature " , *Journal Of Management*, Vol.30, No.5, 2004.
94. Polat , S., " Organizational Citizenship Behavior (OCB) Display Levels of The Teachers at Secondary Schools According to The Perceptions of The School Administrators", *procedural social and Behavioral sciences* ,2009.
95. Poncheri, R., " The Impact of work context on the prediction of Job Performance " , *North Carolina State University* , 2006.
96. Reithel S. M., Baltes B. B., S. Buddhavarapu ,“ Cultural Differences in Distributive and Procedural Justice Does a Two-factor Model Fit for Hong Kong Employees? “, *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol.7, No.1, 2007.
97. Riordan,C.M. Weatherly, E.W.,Vandenberg, R.J.,& Self, R.M.," The Effects Of Pre-Entry Experiences And Socialization Tactics On Newcomer Attitudes And Turnover " , *Journal Of Managerial Issues*, Vol.13, No. 2 , 2001.
98. Robbinson T., et al.," Using The Group-Value Model To Explain The Role Of Noninstrumental Justice In Distinguishing The Effects Of distributive And Procedural Justice", *Journal Of Occupational & Organizational Psychology*, Vol.73, 2000.
99. Roberts, B.W., Kuneel, N.R., Shiner, R., Caspi, A. and Goldberg, L.R., " The Comparative Validity Of Personality traits, Socioeconomic Status, and Cognitive Ability For Predicting Important life Outcomes", *Perspectives of Psychological Science*, Vol. 2, No. 4, 2007.
100. Roch, S.G., Shanok, L.R.," Organizational Justice In An Exchange Framework : Clarifying Organizational Justice Distinctions", *Journal Of Management*, Vol.32, 2006
101. Scott,B.A., Colquitt,J.A.," Are Organizational Justice Effects Bounded By Individual Differences ? An Examination Of Equity Sensitivity, Exchange Ideology, And The Big Five " , *Group And Organization Management*, Vol.32, No.3, June 2007.
102. Sedikides, C., Gaertner, L., Tosuchi, Y.," Pancultural : Self-Enhancement " , *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.84,2003.
103. Seijts G. H., Roberts M., "The Impact of Employee Perceptions On Change In A Municipal Government", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 32, No. 2, 2011.
104. Sekiguchi, T., Burton,J.P., Sablynski, C.J., " The Role Of Job Embeddedness On Employee Performance : The Interactive Effects With Leader-Member Exchange And Organization-Based Self-Esteem " , *Personnel Psychology*, Vol.61, 2008.
105. Smith ,C. A . , Organ , D. W . and Near , J. P. " Organizational Citizenship Behavior, It's Nature and Antecedents " , *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68 , No.4, 1983.
106. Stecher, M.D., Rosse, J.G.," Understanding Reactions To Workplace Injustice Through Process Theories Of Motivation : A Teaching Module and Simulation " , *Journal Of Management Education*, Vol.31, No.6, December 2007.
107. Sweeney, P.D. and McFarlin, D.B, " Worker's Evaluation of The "Ends" And "Means": An Examination of Four Models of Distributive And Procedural Justice " , *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 55, 1993.
108. Tepper, B.J., Taylor, E.C.," Relationships Among Supervisors' Procedural Justice Perceptions and Organizational Citizenship Behaviors", *Academy of Management Journal*, 2003.
109. Tharenou, Phyllis," Employee Self-Esteem: A Review of the Literature " , *Journal of Vocational Behavior*, Vol.15, 1979.
110. Todd, S. Y. , " A Causal Model Depicting The Influence of Selected Task and Employee Variables On Organizational Citizenship Behavior" , The Florida State University College of Education, 2003 .
111. Turnipseed, D.L., Rassuli, A." Performance Perceptions of Organizational Citizenship Behaviours At Work: A Bi-Level Study Among Managers And Employees", *British Journal of Management*, Vol. 16, 2005.
112. Van Dyne, L.,& Pierce, J.L.," Psychological Ownership and Feelings of Possession : Three field Studies Predicting Employee Attitudes and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, 2004.