



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للموظفين في شركة اتصالات الجزائر

Organizational justice and its relationship to organizational trust of employees at Telecom Algeria

أحمد بن يحيى ربيع^{1*}، قاسم شاوش سعيدة²

¹ جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر - الجزائر.

² جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع - الجزائر.

Key words:

Organizational justice
Organizational trust
Dimensions of
organizational justice
Algeria Telecom Company.

Abstract

Human resource, as the most strategic element of the organization, has been especially paid attention by management scientists. The management of Justice and trust are one of the basic and intrinsic needs, whose existence has always provided a proper bed to develop human resources in the organization. Opinions concerning justice and trust have evolved in parallel with the development and progress of human society. Management of justice and trust in society is dependent on paying attention to justice and trust in organizations.

This study aims to know the employees perceptions of their level of sense of organizational justice and their relationship to their organizational trust in Algeria Telecom. The study involved a random sample of 120 employees from the agencies of the Algeria Telecom Company in the state of Blida. The analysis of the data was based on descriptive statistical analysis and indicative statistical analysis. The results showed that there is a positive statistically significant relationship between the dimensions of organizational justice and organizational trust.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2021-05-16

القبول: 2021-08-29

الكلمات المفتاحية:

العدالة التنظيمية

الثقة التنظيمية

أبعاد العدالة

التنظيمية

شركة اتصالات

الجزائر.

قد أولى علماء الإدارة اهتماما خاصا للموارد البشرية ، باعتبارها عنصر استراتيجي مهم . إن ادارة العدالة التنظيمية و الثقة التنظيمية تعتبر من الاحتياجات الأساسية للفرد داخل المنظمة ، و التي بتوفرها تنشأ قاعدة أساسية ملائمة لتنمية الموارد البشرية في المنظمة. وقد تطورت الآراء المتعلقة بالعدالة و الثقة بالتوازي مع تطور المجتمع البشري وتقدمه. فإقامة العدل في المجتمع يتوقف على الاهتمام بالعدالة في المنظمات، كما أن الاهتمام بالثقة التنظيمية يساعد على المحافظة على الصحة النفسية للأفراد التي تنعكس على تحسين الالتزام التنظيمي و الأداء و بالتالي تحقيق الأهداف الفردية و الجماعية.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تصورات الموظفين لمستوى إحساسهم بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بثقتهم التنظيمية في شركة اتصالات الجزائر، شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (120) موظفا في الوكالات التابعة لشركة اتصالات الجزائر بولاية البليدة، تم الاعتماد في تحليل البيانات على التحليل الإحصائي الوصفي و الاستدلالي. أظهرت النتائج أن هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد العدالة التنظيمية و متغير الثقة التنظيمية.

1. مقدمة

الفرضيات

الفرضية الأولى: لا يوجد مستوى إحساس عال لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيع، الإجراءات، التفاعلات) لدى الموظفين في شركة اتصالات الجزائر.

الفرضية الثانية: يوجد مستوى عال للثقة التنظيمية لدى الموظفين في شركة اتصالات الجزائر.

الفرضية الثالثة: للمتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيع، الإجراءات، التفاعلات) أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5%، في المتغير التابع (الثقة التنظيمية) لدى موظفي شركة اتصالات الجزائر.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

- أنها محاولة لتوضيح العلاقة بين العدالة التنظيمية من خلال أبعادها (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، وعدالة التفاعلات) والثقة التنظيمية في البيئة الجزائرية.

- عدم وجود دراسات عربية - في حدود علم الباحث - التي تتناول موضوع الثقة التنظيمية وربطه بموضوع العدالة التنظيمية.

- أجريت الدراسة على شركة اتصالات الجزائر، حيث تناولت قطاعا خدميا مهما في الاقتصاد الحديث، وهو خدمة الاتصالات بأشكالها المختلفة.

أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى:

- التعرف على مستوى العدالة و الثقة التنظيمية في شركة اتصالات الجزائر.

- التأكد من أن توفر العدالة التنظيمية ينعكس على الثقة التنظيمية للموظفين بشركة اتصالات الجزائر.

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يشمل مراجعة الكتب والدراسات السابقة و تحليل البيانات التي جمعت من أفراد العينة باستخدام أداة الاستبانة، حيث استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لوصف خصائص العينة ووصف البيانات، وذلك باستخدام مقاييس النزعة المركزية كمتوسطات الحسابية، ومقاييس التشتت كالانحرافات المعيارية، والأساليب الإحصائية الاستدلالية، كنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة (التوزيع، الإجراءات، والتفاعلات) والمتغير التابع (الثقة التنظيمية).

يمثل العنصر البشري موردا هاما من موارد المنظمة، وأصلا من أصولها، إذ لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا بقدرتها على استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية، الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

ويعد موضوع العدالة التنظيمية من الموضوعات المهمة في حقل الإدارة، وقد حظي بالإهتمام المتزايد عبر كثير من الأبحاث والدراسات، وذلك في إطار بحث سبل تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية، إذ أثبتت الدراسات وجود علاقات ارتباطية بين العدالة التنظيمية وعدد من المتغيرات التنظيمية والسلوكية ذات العلاقة الوثيقة بأداء وإنتاجية الأفراد والتي تؤدي إلى التأثير على إنتاجية المنظمة ككل.

نجد من بين هذه المتغيرات متغير الثقة التنظيمية، فشعور العاملين بالمعاملة العادلة والمتساوية من قبل رؤسائهم في المنظمة يؤدي إلى تعزيز الثقة في إدارتهم، مما ينعكس إيجابا على اتجاهاتهم ويؤثر في سلوكهم وتصرفاتهم وولائهم وبالتالي على أدائهم في العمل. لذا جاءت هذه الدراسة لتبين العلاقة بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في شركة اتصالات الجزائر.

الإشكالية

تمثل العدالة التنظيمية متغيرا مهما ومؤثرا في عمليات ووظائف الإدارة بشكل عام، إذ يُنظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير المحتمل في ثقة العاملين وأدائهم الوظيفي في المنظمات، فالعاملين الذين يشعرون بالعدالة من مديريهم، يتولد لديهم الإحساس بالثقة والانتماء للمنظمة التي يعملون فيها، ويمنحهم حافزا للتعاون مع رؤسائهم وبذل المزيد من الجهد لرفع مستوى الأداء. بناء على ما سبق سنحاول من خلال هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن للعدالة التنظيمية التأثير في الثقة التنظيمية للموظفين بشركة اتصالات الجزائر؟

تندرج ضمنها جملة الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مستوى إحساس الموظفين بأبعاد العدالة التنظيمية في شركة اتصالات الجزائر؟

- ما مستوى الثقة التنظيمية للموظفين في شركة اتصالات الجزائر؟

- ما مستوى أثر العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (التوزيع، الإجراءات، التفاعلات) في الثقة التنظيمية للموظفين بشركة اتصالات الجزائر؟

الدراسات السابقة

فيما يأتي عرض موجز للدراسات السابقة (العربية والأجنبية)، التي تناولت متغيري الدراسة: العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية.

الدراسات باللغة العربية

– دراسة (الوهاب، 2017) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء بالجهاز المصرفي، وأظهرت النتائج: وجود علاقات ارتباطية موجبة ودالة معنوية لأبعاد منهج العدالة التنظيمية بشكل منفرد مع أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. وهي إشارة واضحة إلى وجود الاعتمادية والتبادلية بين المتغيرات المبحوث.

– دراسة (القرني، 2017) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم، وأظهرت النتائج: أن درجة الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك جاءت مرتفعة، ودرجة مرتفعة للالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم فيها، وأظهرت أيضا وجود أثر إيجابي للعلاقة بين درجة الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك ودرجة الالتزام التنظيمي.

الدراسات باللغة الأجنبية

– دراسة Darroch، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد شملت الدراسة عينة عشوائية عددها 500 ممرض قانوني ممن يعملون في المستشفيات الكندية، وتوصلت الدراسة إلى أن العدالة التنظيمية ترتبط بدرجة قوية وإيجابية مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأن المرضى الذين يشعرون بالعدالة يميلون للشعور بالالتزام والاحترام على نحو أكبر في أماكن العمل.

– دراسة Logan T. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التأثيرات المحتملة لإحساس العاملين بعدالة الإجراءات والتوزيع على مستويات كل من الثقة في الرئيس المباشر والانتماء للمنظمة، وشملت الدراسة عينة عشوائية من 420 موظف من البنك المركزي في بريطانيا، وقد بينت الدراسة أن هناك أثرا إيجابيا للعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية على مستوى الثقة والانتماء في المنظمة، كما أشارت الدراسة إلى أن ثقة العاملين بالمنظمة تزداد كلما زاد شعورهم بأن النظام يتصف بعدالة الإجراءات والتوزيع.

– دراسة Smithson وهي تهدف إلى البحث في الصراع بين الموظفين والمشرفين وأثره على الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي. وقد افترض الباحث أن الصراع بين المشرفين والموظفين يشكل عائقا للعلاقة بين الثقة والولاء التنظيمي. شملت الدراسة عينة عشوائية من 445 موظف ممن يعملون

في المصارف التجارية العمومية البريطانية، وخلصت إلى أن المشرفين في الإدارة العليا عادة ما يتابعون تنفيذ أهداف التنظيم والقيم الواجب أن يلتزم بها العاملون في المستويات الإدارية الدنيا، وأن الصراع بين هذين المستويين الإداريين يعوق الثقة التنظيمية لدى العاملين، ويؤثر سلبا في ولائهم التنظيمي.

ما يميز هذه الدراسة عن سائر الدراسات الأخرى، هو أنها تناولت موضوعا جديدا في البيئة المحلية والعربية وهو علاقة العدالة التنظيمية بالثقة التنظيمية، كما تناولت الدراسة قطاعا خدميا مهما في الاقتصاد الحديث، وهو خدمة الاتصالات بأشكالها المختلفة.

2. الإطار النظري

2.1. مفهوم العدالة التنظيمية

عرف (Adams) العدالة التنظيمية بأنها درجة إحساس الفرد بالمعاملة المتساوية في العمل، فالأفراد يتأثرون في سلوكهم بالحاجة لكي يعاملوا معاملة متساوية في العمل، إذ يحدد الفرد درجة معاملته بمقارنته معدل ما يصنعه من جهد وما يحصل عليه من عائداً، مع مقارنة هذا المعدل بالمعدل الذي يحققه زميله أو فرد آخر في العمل. وعندما تكون النسب متساوية تنشأ العدالة، وعندما تزيد المدخلات عن قيمة العائدات النسبية أو المدركة تتحقق عدم العدالة عند الفرد. (paul, 2015, p. 6)

وضمن حقل الإدارة، فإن إدارة شؤون العاملين، تقرر بأنه قد تكون هناك فروق أو فجوات بين إدراك العاملين وتصورات الإدارة فيما يتعلق بوجود العدالة التنظيمية بمختلف صورها ووجودها. لذلك فإنها تفترض بالنتيجة وجود صراع بين توقعات العاملين وأهدافهم، وما تتوقعه منهم الإدارة. وفي ضوء هذا الطرح تصبح العدالة التنظيمية آلية مقبولة للتخلص من الصراع التنظيمي السلبي، وإحلال التجانس بين الأهداف المشتركة لكل من العاملين والإدارة. (Bardwell & Holden, 2001, p. 22)

وقدمت نظرية الانصاف أو العدالة رأيا آخر في الدافعية، يتلخص هذا الرأي في أن الناس يتأثرون في سلوكهم بالمكافآت النسبية التي يتسلمونها، وتقوم هذه النظرية على افتراض بأن الناس يحفزون إذا ما تمت معاملتهم في العمل بعدالة (Paul, 2015, p. 11). وقد أشار (Greenberg, 2009, p. 88) إلى العدالة التنظيمية كقيمة ومضمون ومتغير له دلالة في التأثير التنظيمي، يمكن أن يفسر العديد من المتغيرات الأخرى المؤثرة على السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة.

وتتحقق مقومات العدالة التنظيمية من خلال السلوكيات الآتية: (سامر، 2008، صفحة 436)

– كل فرد في المنظمة يحتاج إلى معرفة وفهم أساس أو معيار الحصول على المكافآت، فلا بد للفرد أن يعرف هل يحصل على المكافآت بناء على النوعية أم الكمية؟.

– ينمي الأفراد وجهات نظر متعددة فيما يتعلق بمكافآتهم، فهم

وهي عوامل الوضوح والمكاشفة والواقعية بين العاملين أنفسهم في المنظمة وبينهم وبين المنظمة. والثقة التنظيمية دائماً تعبر عن مستوى التعامل العالي بين الإدارة والعاملين، فكلما كان جو العمل قائم على الصدق والصراحة بين الموظفين والإدارة كلما أدى ذلك إلى خلق مناخ تنظيمي صحي، وإذا شعر العاملون بالثقة فقد يؤدي ذلك إلى شعورهم بالارتياح وارتفاع في روحهم المعنوية ورضاهم عن العمل فينعكس ذلك إيجاباً على أدائهم.

وأشارت دراسة (Hammond & Koscec, 2004, p. 49) إلى أن المنظمات تعمل على تعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال توفير معلومات سليمة ودقيقة تتميز بالشفافية للعاملين، وكذلك ممارسة سياسات تنظيمية عادلة في التعامل مع العاملين وخصوصاً في التقييم والترقية وتوزيع الفرص.

وتتضمن بحوث الثقة في مجال السلوك التنظيمي حالياً ثلاثة مستويات للتحليل: المستوى الأول: يشمل الثقة في العلاقات الشخصية، ومنها الثقة بين زملاء العمل، وثانيها: الثقة في القيادة والرؤساء، والمستوى الثالث: هو الثقة في المنظمات التي تتضمن منظوراً أوسع، فهي الشعور الشامل باستحقاق المنظمة، بوصفها كيانا مؤتمناً وفقاً لإدراك العاملين أن المنظمة ملتزمة بوعودها وتتخذ الإجراءات لصالح العاملين أو على الأقل لا تضر بهم، فهم يتخذون قرار الثقة بالمنظمة من خلال متابعتهم المستمرة للبيئة التنظيمية عندما تنقل العمليات التنظيمية إلى العاملين منظور المنظمة والأدوار المتوقعة منهم، ومن ثم يبادل العاملون المنظمة علاقات الثقة التي تصل إليهم. (القرني، 2017، صفحة 333).

2.4. العلاقة بين العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية هي "توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الإعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو التنظيمات دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام" (الطراونة، 2009، صفحة 23) وتحدد الثقة التنظيمية بارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين وإقبالهم على إنجاز العمل بجدية وبدرجة عالية من التعاون، وتؤثر الثقة التنظيمية أيضاً في درجة فاعلية المنظمة. وهذا يستدعي من إدارتها توفير العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الثقة التنظيمية، ومن أهم هذه العوامل العدالة التنظيمية. فإحساس الفرد بالمعاملة المتساوية في العمل يعزز من ثقة العاملين ويؤثر في سلوكهم وإنتاجيتهم. ويتفق ذلك مع ما جاءت به دراسة (جواب الله، 1991، صفحة 127) إلى أن ثقة العاملين بعدالة ودقة نظام وتقييم الأداء تزداد كلما زاد شعور العاملين بأن النظام يتصف بالعدالة الإجرائية والتوزيعية. أشارت دراسة (Hammond H, Koscec M, 2004) إلى أن المنظمات تعمل على تعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال ممارسة سياسات تنظيمية عادلة في التعامل مع

يدركون نوعيات مختلفة من المكافآت، بعضها مادي وبعضها الآخر معنوي.

- يبنى الأفراد تصرفاتهم بناء على إدراكهم للواقع، سواء بالشعور بالعدالة أو عدم الشعور بذلك.

2.2. أبعاد العدالة التنظيمية

تشير الدراسات إلى أن هناك ثلاثة أنواع من العدالة التنظيمية، وهي:

- العدالة التوزيعية: وهي عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف. إذ يقيم الأفراد نتائج أعمالهم وفقاً لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة. (عبد الكريم أ، 2012، صفحة 520)

- العدالة الإجرائية: يركز هذا البعد على العمليات والإجراءات والظروف التي تتم فيها عملية توزيع العوائد والمخرجات على العاملين. وإذا كانت عدالة التوزيع تتعلق بعدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، فإن العدالة الإجرائية تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات. (Usmani & Jamal, 2013, p. 351)

- العدالة التفاعلية: تحدد عدالة التعاملات بجودة المعاملة المستقبلية من متخذ القرار وتعكس التطبيق الصحيح للإجراءات الرسمية. (عبد الكريم ش، 2010، صفحة 178)

ويضيف (Jeon, 2009) أن العدالة التوزيعية ترتبط بالعوائد الفردية التي يحصل عليها الموظف من توزيع الموارد في المنظمة كالرواتب والامتيازات والعلاوات، بينما ترتبط العدالة الإجرائية بقضايا متعلقة بالوسائل والمناهج والإجراءات التي تستخدم لتحديد تلك العوائد، وأن العدالة التفاعلية تشير إلى إدراك عدالة علاقات الاتصالات الشخصية، والعدالة التفاعلية تشير إلى حساسية نوعية الاتصالات الشخصية خلال القيام بالإجراءات التنظيمية.

كما يعتقد كل من (Robbins & Judge, 2009) أن إدراك العدالة التنظيمية بأبعادها هو أمر هام وله علاقة بتحفيز الموظف، حيث كان يتم في السابق النظر للعدالة التوزيعية كأحد القضايا ذات العلاقة بنظرية المساواة، إلا أن الأبحاث والدراسات في الفترة الماضية أصبحت تنظر لمفهوم العدالة بشمولية من خلال النظر للعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة وهي العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية. (سوزان و راتب، 2009، صفحة 202).

2.3. الثقة التنظيمية

الثقة هي "استعداد الفرد للتعامل مع الآخرين معتقداً بكفاءتهم وأمانتهم أو صدقهم واهتمامهم بمصلحته وعدم توقع إساءتهم" (Toney, 2006, p. 34) وفي تعريف آخر الثقة هي "الشعور بالاطمئنان بأن السلوك متطابق مع التوقعات المؤكدة لإنجاز الأعمال وفقاً لمتطلباتها" (Philip, 2009, p. 45)، و للوصول للثقة التنظيمية لابد من شيوع الصدق والصراحة

العاملين وخصوصا في التقييم والترقية وتوزيع الفرص.

3. الإطار التطبيقي للدراسة

3.1. خصائص مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يتمثل في جميع الموظفين العاملين في عشرة وكالات فرعية تابعة لشركة إتصالات الجزائر المتواجدة بولاية البليدة و البالغ عددهم (149) موظفا.

تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع، بلغت (128) مفردة، وقد وزعت استبانة على مفردات العينة المختارة، استرجعنا منها (120) وحدة بعد استبعاد (8) استبانات بسبب عدم صلاحيتها.

ثبات و صدق الاستبانة: كأداة للدراسة تم الاعتماد على الاستبانة التي تم تقسيمها الى جزئين، الجزء الأول تناول خصائص عينة الدراسة، أما الجزء الثاني تضمن محورين، محور العدالة التنظيمية بأبعادها (18 عبارة) و محور الثقة التنظيمية (12 عبارة).

للتحقق من صدق مقياس العدالة والثقة التنظيمية تم عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المختصين في مجال الإدارة للتأكد من مصداقيتها، ومن أن الأسئلة التي وضعت تقيس ما وضعت لأجله، وقد تم تعديل بعض الأسئلة، واتفق على جميع فقرات المقياس حتى ظهرت بصورتها النهائية الحالية، ولفحص الثبات فقد تم احتساب قيمة معامل الاتساق الداخلي (كروباخ ألفا) (Combachs' alpha) لتحليل الاعتمادية، فبلغت قيمة معامل الثبات ألفا (0.90) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

جدول 1 : قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ولكل متغير من متغيرات الدراسة

رقم الفقرة في الاستبانة	اسم المتغير	معامل الثبات (كروباخ ألفا)
1-18	المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)	0.9561
19-30	المتغير التابع (الثقة التنظيمية)	0.8600
1-30	فقرات الاستبانة ككل	0.9080

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

الجدول 2: تصنيف الفئات حسب المتوسط الحسابي

فئات المتوسط الحسابي	المستوى
[1-2.60]	منخفض
[2.60-3.40]	متوسط
[3.40-5]	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مقياس ليكارت الخماسي

ويمكن تلخيص أهم خصائص عينة الدراسة في الجدول 3 كما يلي:

جدول 3: بيان التوزيع العددي والنسبي لعينة الدراسة

البعد	الفقرات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	62	51.66
	أنثى	58	48.33
المجموع		120	100
المؤهل العلمي	دبلوم جامعي	108	90
	مستوى ثانوي أو أقل	12	10
المجموع		120	100
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	16	13.33
	من 10 إلى أقل من 25 سنوات	68	56.66
	من 25 سنوات فأكثر	36	30
المجموع		120	100

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

وتشير نتائج الجدول أعلاه إلى ما يلي:

-الجنس: يشير الجدول أعلاه إلى أن توزيع أفراد العينة بالنسبة لشركة إتصالات الجزائر تقريبا بالتساوي بين الذكور والإناث، حيث بلغت نسبة الذكور ب 51.66%، ونسبة الإناث ب 48.33% وهذا راجع لارتفاع المستوى التعليمي للإناث في الجزائر.

-المؤهل العلمي: من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة هم ممن يحملون شهادة جامعية، حيث كانت نسبتهم 90 %. وهذا يعود إلى حاجة هذه الشركات إلى عاملين يحملون درجات علمية في مجالات عدة، مثل: المحاسبة، التسويق، والإعلام الآلي.

-سنوات الخدمة: من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذين تتراوح خبرتهم ما بين (10 إلى 25 سنة)، حيث بلغت نسبتهم 56.66% وهذا عائد إلى حداثة وتطور مجال الإتصالات في الجزائر. والنسبة المتبقية موزعة على باقي فئات سنوات الخبرة.

3.2. تحليل محاور الاستبانة

الجدول التالي يمثل نتائج تحليل محاور العدالة التنظيمية بأبعادها اعتمادا على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة كما هو مبين كالآتي:

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس متغير العدالة التنظيمية

رقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العدالة التوزيعية			
1	يتم توزيع الأعباء والواجبات الوظيفية بشكل مناسب وعادل.	3.26	0.95
2	يتناسب الراتب الشهري مع الجهود التي أبذلها في عملي.	2.50	0.64
3	تتناسب مسؤوليات عملي مع المهام الموكلة إلي.	3.63	1.01
4	يتناسب الراتب الشهري مع المؤهل العلمي والدورات التي حصلت عليها.	2.90	0.99
5	يتم توزيع الحوافز المالية على نحو عادل.	3.64	1.11
العدالة الإجرائية			
6	يتخذ المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز.	3.75	1.01
7	يحرص المدير على أن يبدى كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة به.	2.65	0.83
8	يجمع المدير المعلومات الكاملة والدقيقة قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	3.77	1.17
9	يشرح المدير القرارات ويزود الموظفين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	3.74	0.99
10	يتم تطبيق جميع القرارات على كل الموظفين بدون استثناء.	4.01	0.83
11	يسمح للموظفين بعدم قبول أو معارضة القرارات التي يصدرها المدير.	2.45	0.90
العدالة التفاعلية			
12	أشعر أن النمط الديمقراطي أساس التعامل مع الموظفين في العمل.	3.65	0.83
13	يعاملني المدير بكل الاهتمام والود بخصوص القرارات المتعلقة بعملي.	3.30	1.17
14	يبدى المدير اهتماما بمصالحني فيما يتعلق بالقرارات التي تهم عملي.	3.22	0.83
15	يناقش المدير معي النتائج المترتبة على القرارات التي يمكن أن تؤثر في وظيفتي.	3.57	0.83
16	يظهر المدير اهتماما بالحقوق الوظيفية للموظفين.	3.13	1.01
17	يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي.	3.56	1.02
18	تتاح لي الفرصة للمشاركة في صناعة القرارات المتعلقة بعملي.	3.22	1.07
المتوسط الإجمالي			
		3.34	0.96

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

-العدالة التوزيعية: نلاحظ من الجدول (4) أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس مجال العدالة التوزيعية جاءت متوسطة، حيث تراوح الوسط الحسابي بين (2.50-3.66) بانحراف معياري قدر بين (0.64-1.11).

-العدالة الإجرائية: جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على هذا البعد متوسطة، حيث تراوح المتوسط الحسابي بين (2.45-4.01) مقابل انحراف معياري تراوح ما بين (0.83-1.17).

-العدالة التفاعلية: يظهر الجدول (4) أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس مجال العدالة التفاعلية جاءت متوسطة، حيث جاءت تراوح المتوسط الحسابي لهذا البعد بين (3.13-3.65) وقيمة انحراف معياري تراوحت ما بين (0.83-1.17).

ومما تقدم نجد أن مستوى العدالة التنظيمية في شركات إتصالات الجزائر جاء بدرجة متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات مفردات العينة عن أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة (3.34). مما يتوجب على شركة إتصالات الجزائر إيلاء مفهوم العدالة التنظيمية اهتماماً أكبر.

الجدول رقم 05 يمثل نتائج تحليل محور الثقة التنظيمية اعتماداً على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة كما هو مبين كالاتي:

الجدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس متغير الثقة التنظيمية

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تقوم الإدارة بتطبيق سياسات تنظيمية عادلة على جميع العاملين	3.65	0.83
2	المعلومات التي أحصل عليها من الإدارة صادقة وموثوق بها	3.96	0.95
3	تتصرف الإدارة بما يتفق والالتزامات التي أخذتها على نفسها.	4.03	0.83
4	رئيسي المباشر يتمتع بكفاءة ومعرفة عالية في مجال عمله	3.98	1.01
5	معايير واعتبارات توزيع المكافآت والحوافز عادلة	2.56	1.02
6	فرص الترقية كافية ومتاحة لكل من يستحقها	2.59	1.01
7	تتوافر أجواء التعاون والمساعدة بين زملاء العمل	3.20	1.02
8	تسود الثقة بين أعضاء جماعات العمل داخل المنظمة	3.35	1.17
9	أشعر بدرجة عالية من الثقة والاحترام من قبل رئيسي	3.66	0.39
10	أشعر أن مديري يقدر عملي	3.22	1.02
11	أشعر بالانتماء إلى مكان عملي	3.36	1.04
12	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي	3.75	1.03
المتوسط الإجمالي			
		3.44	0.94

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار هذه الفرضية، تم إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو الآتي:

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، كما أن قيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) يجب أن تكون أكبر من (0.05) مع التأكيد على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) الذي يجب أن ينحصر بين (-1، 1). والجدول رقم (08) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول 8: اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين	معامل الالتواء
عدالة التوزيع	4.209	0.403
عدالة الإجراءات	2.530	0.395
عدالة التفاعلات	2.416	0.706

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 حيث تراوحت بين (2.416-4.209)، كما أن قيم اختبار التباين المسموح تراوحت بين (-0.395-0.706) وهي أكبر من (0.05)، ويعد هذا مؤشرا على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

تشير قيم معامل الالتواء التي تنحصر بين (0.289 - 0.437) الى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث كانت كل القيم أقل من (1).

الجدول 9: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	4	13.861	3.455	13.480	0.000
الخطأ	82	21.241	0.256		
المجموع الكلي	87	35.182			

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

يشير الجدول (05) إلى أن مستوى الثقة لدى الموظفين في شركة إتصالات الجزائر من وجهة نظرهم قد جاء بشكل عام مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (3.44) وانحراف معياري قدر بـ 0.94.

3.3. اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: التي تفترض أنه لا يوجد مستوى إحساس عال لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التفاعلية) لدى موظفي شركة إتصالات الجزائر، حيث تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار t الأحادي (one sample t-test) والنتائج موضحة في الجدول رقم 06.

الجدول 6: اختبار t الأحادي للفرضية الأولى

t المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t الجدولية
3.62	0.032	142	3.34	0.96	2.26

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

حسب ما يوضحه الجدول (06) بلغت قيمة t المحسوبة 3.62 وهي أعلى من قيمة t الجدولية 2.26 عند مستوى دلالة بلغ 0.032 وهو أقل من 0.05، لذلك يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه: لا يوجد مستوى عال لإحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية في شركة إتصالات الجزائر.

الفرضية الثانية: التي تفترض أنه يوجد مستوى عال للثقة التنظيمية لدى شركة إتصالات الجزائر، حيث تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار t الأحادي (one sample t-test) مثل ما يوضح الجدول (07).

الجدول 7: اختبار t الأحادي للفرضية الثانية

t المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t الجدولية
3.66	0.032	142	3.44	1.10	2.26

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss.

وفق ما يشير اليه الجدول (07) بلغت قيمة t المحسوبة 3.66 وهي أعلى من قيمة t الجدولية 2.26 عند مستوى دلالة بلغ 0.032 وهو أقل من 0.05، لذلك يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه: يوجد مستوى عال من الثقة التنظيمية لدى موظفي شركة إتصالات الجزائر. وهم ما يتفق مع نتائج متوسطات استجابات أفراد العينة اتجاه محور الثقة التنظيمية

الفرضية الثالثة: للمتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيع، الإجراءات، التفاعلات) أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5%، في المتغير التابع (الثقة التنظيمية) لدى موظفي شركة إتصالات الجزائر.

العدالة التوزيعية (العبارة 2 و 4) و بعد العدالة الاجرائية (العبارة 2 و 4) و التفاعلية (العبارة 13 و 14 و 16 و 18) على التوالي.

- المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين لمستوى الثقة التنظيمية جاءت مرتفعة، وهو ما ظهر في اختبار الفرضية الثانية، ويرجع ذلك إلى إمكانية استشعار مدى العلاقات السائدة بين العاملين ومدراءهم، ويتمثل ذلك في التعامل مع العاملين بكل اهتمام وود واحترام، وممارسة عملية التقييم من خلال معايير عادلة بعيدا عن العلاقات الشخصية، وشيوع الصدق والصراحة بين العاملين أنفسهم وبينهم وبين الشركة. وظهور الشركة بهذا القدر المرتفع من الثقة التنظيمية يعد مؤشرا إيجابيا لأن الثقة صفة ملازمة للشركات الناجحة والتي يحدث فيها نوع من التوافق والانسجام بين الفرد والمؤسسة، حيث يوفر منافع كثيرة مثل الالتزام والدافعية والأداء وزيادة درجات التعاون والولاء للمؤسسة.

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة (التوزيعية والإجراءات والتفاعلية) والثقة التنظيمية للموظفين، يعود إلى أن العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها ذات أصول قيمية ونفسية بالإضافة إلى أصولها القانونية والوضعية، تجعلها واسعة الامتداد في الإدراك والشعور بالثقة والولاء لشركة إتصالات الجزائر.

5. خاتمة

من خلال دراستنا هذه يمكن تلخيص مختلف النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

- يوجد مستوى متوسط للعدالة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين في شركات إتصالات الجزائر.

- يوجد مستوى مرتفع للثقة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين في شركة إتصالات الجزائر وهو قريب من مستوى إحساسهم بالعدالة التنظيمية.

- يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة (التوزيعية والإجراءات والتفاعلات) والثقة التنظيمية للموظفين، حيث نجد أن الثقة التنظيمية تتأثر إيجابيا على نحو رئيس (بالمرتبة الأولى) بعدالة الإجراءات ثم التفاعلات ثم التوزيع.

وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- إعادة النظر في نظام الأجور والحوافز والترقيات والذي له الأثر الكبير في تحديد مدى إحساس الموظفين بعدالة التوزيع (المخرجات) ولكي يتناسب أيضا مع مؤهلاتهم العلمية، وهذا ما يؤدي في نفس الوقت إلى زيادة ثقتهم التنظيمية.

- ضرورة الاهتمام بزيادة إحساس الموظفين بعدالة الإجراءات، وذلك من خلال إعادة النظر فيها وخاصة فيما يتعلق بسماع مقترحات العاملين بخصوص القرارات المتخذة من قبل الإدارة،

من خلال النتائج الواردة في الجدول (09) أخذت F قيمة (13.480) ومستوى دلالتها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \geq 0.05$)، نستدل من ذلك على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية.

باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، كما هو موضح في الجدول (10)، يتبين وجود ارتباط متوسط ($R = 0.58$) دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة (أبعاد العدالة التنظيمية) والمتغير التابع (الثقة التنظيمية)، كما أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.38 ما يعني أن 38% من التغيرات التي تحدث في متغير الثقة التنظيمية تعود إلى أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة.

وبالنظر إلى معاملات Beta في الجدول نجد أن الثقة التنظيمية تتأثر إيجابيا بمختلف أبعاد العدالة التنظيمية حيث:

- تغير العدالة التوزيعية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير الثقة التنظيمية بـ 0.35.

- تغير عدالة الإجراءات بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير الثقة التنظيمية بـ 0.39.

- تغير العدالة التفاعلية بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير الثقة التنظيمية بـ 0.37.

الجدول 10: تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المعلمة/المتغيرات	Beta	t	Sig.	R	R ²
الحد الثابت	0.43	11.03	0.00	0.58	0.38
العدالة التوزيعية	0.35	8.95	0.00		
عدالة الإجراءات	0.39	8.83	0.00		
العدالة التفاعلية	0.37	8.57	0.00		

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج التحليل المذكورة أعلاه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أن للمتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيع، الإجراءات، التفاعلات) أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5%، في المتغير التابع (الثقة التنظيمية) لدى موظفي شركة إتصالات الجزائر.

4. تفسير اختبار نتائج الفرضيات

- أشارت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتصورات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية)، جاءت بدرجة متوسطة وهو ما أكدته اختبار الفرضية الأولى، ويرجع السبب في ذلك إلى بعض العوامل التي يعاني منها الموظفون مثل: تدني الرواتب وعدم كفايتها، ضعف المشاركة في صنع القرارات، وقلّة الاهتمام بحاجات العاملين الشخصية وبحقوقهم الوظيفية و يظهر ذلك في ضعف متوسط استجابات أفراد العينة اتجاه بعد

5. paul. o. (2015). Organizational Justice and Citizenship Behaviors. canada: plenum.
6. Philip. S. (2009). Organizational Health and Organizational levels. Paris: Pearson éducation.
7. Toney. R. (2006). Trust in organization: frontiers of theory and research. New york: oxford university press.
8. Usmani. S. & Jamal. S. (2013). Impact of Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Temporal Justice, Spatial Justice on Job satisfaction of Banking Employees.. review of Integrative Business and Economics Research(1).

وكذلك من خلال السماح للموظفين بعدم قبول أو معارضة القرارات التي يصدرها المدير، مما سيؤدي إلى تحسين مستوى الثقة التنظيمية.

زيادة اهتمام المديرين بالجوانب الإنسانية في التعامل مع الموظفين وخاصة فيما يتعلق بالقرارات المرتبطة بوظائفهم، وتعريفهم على تلك القرارات قبل اتخاذها، مع الاهتمام قدر الإمكان بمصالح العاملين في كل القرارات المتعلقة بوظائفهم.

هذه الدراسة لم تغطي كل أبعاد العدالة التنظيمية، ولهذا يمكن أن يحظى هذا الموضوع بدراسات أخرى تتناول أبعاد جديدة للعدالة التنظيمية وعلاقتها بمتغيرات أخرى متعلقة بسلوك العاملين، مثل: الولاء التنظيمي، الأداء الوظيفي، التماثل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وعلى بيئات عمل مختلفة.

تضارب المصالح

يعلن المؤلفان أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

قائمة المراجع العربية

1. أكرم سلطان سوزان، و السعود راتب. (2009). العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها. مجلة جامعة دمشق (العدد 1+2).
2. السكر عبد الكريم. (2012). أثر قواعد العدالة التوزيعية في زيادة الولاء التنظيمي من وجهة نظر المديرين في الوزارات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال (العدد 3).
3. رفعت محمد جاب الله. (1991). محددات ونتائج ثقة العاملين في عدالة ودقة نظم تقييم الأداء. (جامعة قطر، المحرر) المجلة العلمية (العدد 2).
4. شعبان عبد الكريم. (2010). دور العدالة التنظيمية في تحقيق الأداء الجامعي، دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كوفة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية (16).
5. عبد الحميد البشاشة سامر. (2008). أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية: دراسة ميدانية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال (العدد 4).
6. علي حسن القرني. (ديسمبر 2017). مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم. مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية (العدد 3).
7. مجدولين الطراونة. (2009). أثر موضوعية نظام تقييم الأداء على الثقة التنظيمية من وجهة نظر معلمي محافظة الكرك، دراسة تطبيقية، رسالت ماجستير غير منشورة. (جامعة مؤتة، المحرر) قسم الإدارة العامة، الأردن.
8. ياسر عبد الوهاب. (2017). العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء دراسة حالة البنك المركزي المصري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية (18)، 3-15.

قائمة المراجع الأجنبية

1. Bardwell. T., & Holden. F. (2001). Organizational Behavior. London: macmillan.
2. Greenberg. J. (2009). Organizational Justice yesterday, Today and Tomorrow. journal of management.
3. Hammond. H., & Koscec. M. (2004). Aproposal to Measure the organizational health and emotional wellness. canada: entec corporatio.
4. Paul. O. (2015). Organizational Justice and Citizenship Behaviors. New york: Plenum.

- كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

أحمد بن يحيى ربيع ، قاسم شاوش سعيدة (2022)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للموظفين في شركة اتصالات الجزائر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 02، جامعة حسبيّة بن بوعلّي بالشلف، الجزائر، ص ص : 134-142