توظيف العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في تحسين سمعة المنظمة

دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في الكليات الاهلية في محافظات الفرات الاوسط في العراق

الباحثة: زينب سلطان جوده[١] أ.م.د حسيـــن فـلاح ورد[٢]

zz086735@gmail.com hussein.wared@qu.edu.iq

[١، ٢] قسم ادارة اعمال, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة القادسية, العراق

الملخص:

يتجسد الهدف الرئيس للدراسة في تشخيص طبيعة العلاقة والتأثير بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية و تحسين سمعة المنظمة. ومن الهدف الرئيس تنبثق عدة اهداف وقد صيغت فرضيتين رئيسة انبثقت منها فرضيات فرعية أخضعت لاختبارات إحصائية, وقد تمثل مجتمع البحث بالجامعات / الكليات الاهلية ف العراق اما عينة البحث فقد تمثلت بالجامعات / الكليات الاهلية في محافظات الفرات الاوسط , وكانت الاستبانة الأداة الرئيسة في التحليل الاحصائي حيث تم توزيع (٢٥٥) استمارة خاصة بالاساتذة الجامعيين وتتعلق بمتغير العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية و سمعة المنظمة تم توزيعها على الطلبة) وبهدف معالجة البيانات استعملت العديد من الاساليب الاحصائية أبرزها (الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط, ، وعلى وفق هذا المنطلق تم تحديد عدد من الاستشارات البحثية لتكون حدود لمشكلة الدراسة وكالآتي :

١. هل تمتلك ادارة الجامعة / الكلية المبحوثة رؤية مستقبلية عن مدى انعكاس العدالة المدركة على تحسين سمعة المنظمة؟

٢. هل يمكن أن تقود أنواع العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية إلى تحقيق أفضل النتائج في تحسين سمعة المنظمة؟

٣. ما طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية و تحسين سمعة المنظمة في المنظمات المبحوثة؟

كما بُنيت الدراسة على مخطط افتراضي على أساس المرتكزات الخاصة بمشكلة الدراسة وأهدافها وروعي في اختبار مخططها استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي يسرت الوصول إلى مواقف الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها يدرك العاملون وجود العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية بإبعادها المختلفة في مكان العمل فان ذلك سيودي اندماجهم في المنظمة والتزامهم وشعورهم برضا وظيفي وحتى يتعدى ذلك الى استقرار صحتهم النفسية وعدم النية في ترك المنظمة.

الكلمات المفتاحية : (العدالة المدركة، نظم استرداد الخدمات التعليمية, تحسين سمعة المنظمة).

Employing perceived equity of educational service recovery systems to improve an organization's reputation

An exploratory study of the opinions of a sample of faculty members and students in private colleges in the Middle Euphrates provinces in Iraq

Researcher: Zainab Sultan Judeh 1 Prof. Dr. Hussein Falah Ward 2

2,1 Department of Business Administration, College of Administration and Economics, University of Al-Qadisiyah, Iraq

Abstract:

The main objective of the study is to diagnose the nature of the relationship and influence between the perceived justice of educational services recovery systems and improving the reputation of the organization. From the main objective, several objectives emerged. Two main hypotheses were formulated from which sub-hypotheses were subjected to statistical tests. The research community was represented by the private universities/colleges in Iraq. The research sample was represented by the private universities/colleges in the central Euphrates provinces, and the questionnaire was the main tool where the statistical analysis (255) questionnaires for university professors related to the perceived justice variable of educational services recovery systems and the organization's reputation were distributed to students) and in order to process the data, many statistical methods were used, most notably (the arithmetic mean, standard deviation, and the simple correlation coefficient. A number of research consultations to be the limits of the study problem, as follows:

1. Does the management of the university / college in question have a future vision of the extent to which perceived justice will reflect on improving the reputation of the organization?
2. Can the perceived fairness of education recovery systems lead to the best results in improving the reputation of the organization?
3. What is the nature of the correlation and effect between the perceived justice of educational services recovery systems and improving the organization's reputation in the surveyed organizations?

The study was also built on a hypothetical scheme based on the foundations of the study problem.

In testing its scheme, it was taken into account the use of a number of statistical methods that facilitated access to the study's positions. The study reached a set of conclusions, the most important of which is that workers realize the perceived justice of educational services recovery systems with their various dimensions in the workplace. To the stability of their mental health and the lack of intention to leave the organization.

Keywords: (perceived justice, educational services recovery systems, improving the organization's reputation).

المقدمة

يعد موضوع العدالة المدركة من الموضوعات المهمة في حقل الإدارة، فقد أهتم الباحثون به من أمثال Adams منذ سنة ١٩٦٣، بوصفه أحد المتطلبات الأساسية لزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين إذ أن العدالة المدركة تسعى لردم الفجوة الحاصلة بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة، كما توفر الإيمان والثقة الضرورية للتعاون التلقائي للعاملين، وان من أهم نتائج عدم العدالة هو عدم رضا العاملين عن عملهم وبالتالي احتمالية انخفاض أدائهم، وفي الوقت الحاضر تشكو الكثير من المنظمات والعاملين على حد سواء من التدهور الكبير في مستوى الرضا الوظيفي، وأن من بين الأسباب التي أدت إلى هذا التدهور هو عدم إحساس العاملين بالعدالة المدركة .

وتأسيسا على ما تقدم تم بناء مخطط افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وتحسين سمعة المنظمة ونظرا لمحدودية الدراسات المحلية التي اهتمت بتحليل العلاقة بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وتحسين سمعة المنظمة ، سعت الدراسة الحالية إلى تقديم إطار نظري وميداني أعتمد على ما قدمه الباحثون في هذا المجال ، بالاضافة الى تحليل العلاقة وتأثير تلك المتغيرات وتقديم بعض المقترحات للمنظمات عينة البحث.

وتحقيا لذلك جاءت الدراسة في اربعة مباحث، تناول المبحث الاول منهجية البحث اما المبحث الثاني فقد تناول الاطار النظري للبحث, وبين المبحث الثالث الجانب التطبيقي للبحث, وعكس المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات الخاصة في البحث.

المبحث الاول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة الدراسة

تعد العدالة المدركة قيمة إنسانية عليا ومطلباً مجتمعياً هاماً وغاية سامية والتزاماً أخلاقياً وضرورة لها أولوية في سلّم القيم الإنسانية. العدالة مطلوبة في أي مجال من مجالات الحياة في الأسرة والمجتمع وحتى المؤسسات على اختلاف أنواعها سواء أكانت عامة أم خاصة.

وتواجه المؤسسات في عصرنا نسقا من التحديات الناتجة عن المطالبة المتنامية الداعية لتحقيق العدالة المدركة بمختلف أبعادها, بين الموظفين وذلك لتعدد مواردها البشرية, واختلاف

خلفياتهم المعرفية, وثقافتهم الاقتصادية؛ إذ أن الحكم على نجاح المؤسسات يتجلى من خلال قدرة الإدارة العليا فيها على تحقيق متطلبات العدالة, وما مدى قدرتها على تحرك العاملين على إظهار سلوكياتهم المرغوبة وما يجسد أداءهم التنظيمي اتجاه المنظمة التي يعملون فيها.

إذ تسعى الجامعات / الكليات الاهلية إلى الارتقاء بإعمالها وجودة الخدمات التي تقدمها من اجل التفوق على الجامعات / الكليات المنافسة او البقاء في موقعها ولعل العامل الحرج في هذا التنافس هو مستويات العدالة وجودة خدمات التعليم التي تحققها الكلية / الجامعة.

ونظرا للاهتمام المتزايد بمفهومي العدالة المدركة وسمعة المنظمة بوصفها من أهم المتغيرات المؤثرة في المنظمات من جهة وانعكاسها على بيئة العمل من جهة أخرى أرادة الباحث أن تسلط الضوء على واقع هذا الموضوع في عينة من مؤسسات التعليم والمتمثلة بالجامعات / الكليات الاهلية في محافظات الفرات الاوسط (كربلاء المقدسة , النجف الاشرف , الديوانية , بابل) والبالغ عددها ١٦ جامعة / كلية اهليه وتأسيساً على ما سبق اختيارنا العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية متغيراً أساسياً ودورة في تحسين سمعة المنظمة من خلال الدور الوسيط لحقوق ملكية العلامة , وتأسيساً على ما سبق اختيارنا العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية متغيراً أساسياً ودورة في تحسين سمعة المنظمة , ومنه تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في تحسين سمعة المنظمة ؟.

وتتفرع عنه الأسئلة الفرعية الاتية :

١. هل تمتلك ادارة الجامعة / الكلية المبحوثة رؤية مستقبلية عن مدى انعكاس العدالة المدركة على سمعة المنظمة الخاصة بها؟

٢. هل يمكن أن تقود أنواع العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية إلى تحقيق أفضل النتائج في تحسين سمعة المنظمة / الكلية المبحوثة ؟

٣. ما طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وسمعة المنظمة في المنظمات المبحوثة؟

ثانياً : أهمية الدراسة

تبرز أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي تعالجه و الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها. ويمكن إيجاز الأهمية بالنقاط الآتية :

١- ندرة الدراسات على حد علم الباحث التي اهتمت بدراسة متغيرات الدراسة في أنموذج فرضي واحد , وهذا يدل وجود فجوة معرفية ينبغي التصدي لها.

٢- فتح المجال أمام الدراسات الأخرى للدراسة نظراً لحداثة هذا الموضوع على المستوى النظري والتطبيقي وافتقار المنظمات العراقية لمثل هذه الدراسات.

٣- نظراً لأهمية قطاع التعليم العالي في العراق وهو من القطاعات الحيوية , الذي له دور فاعل في احداث تحولات علمية واجتماعية واضحة تخدم المجتمع.

٤- إثراء "المكتبة المحلية العراقية والعربية بنتاج علمي ضمن العلاقة الافتراضية بين المتغيرات، وإضافة إطار" نظري مفهومي تكاملي لعلاقة العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في تحسين سمعة المنظمة.

ثالثاً : أهداف الدراسة

يتجسد الهدف الرئيس للدراسة في تشخيص طبيعة العلاقة والتأثير بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وتحسين سمعة المنظمة ومن الهدف الرئيس تنبثق عدة اهداف هي :

١- الكشف عن مستوى العدالة المدركة بأبعادها المختلفة (التوزيعية ، والاجرائية ، والتفاعلية) .

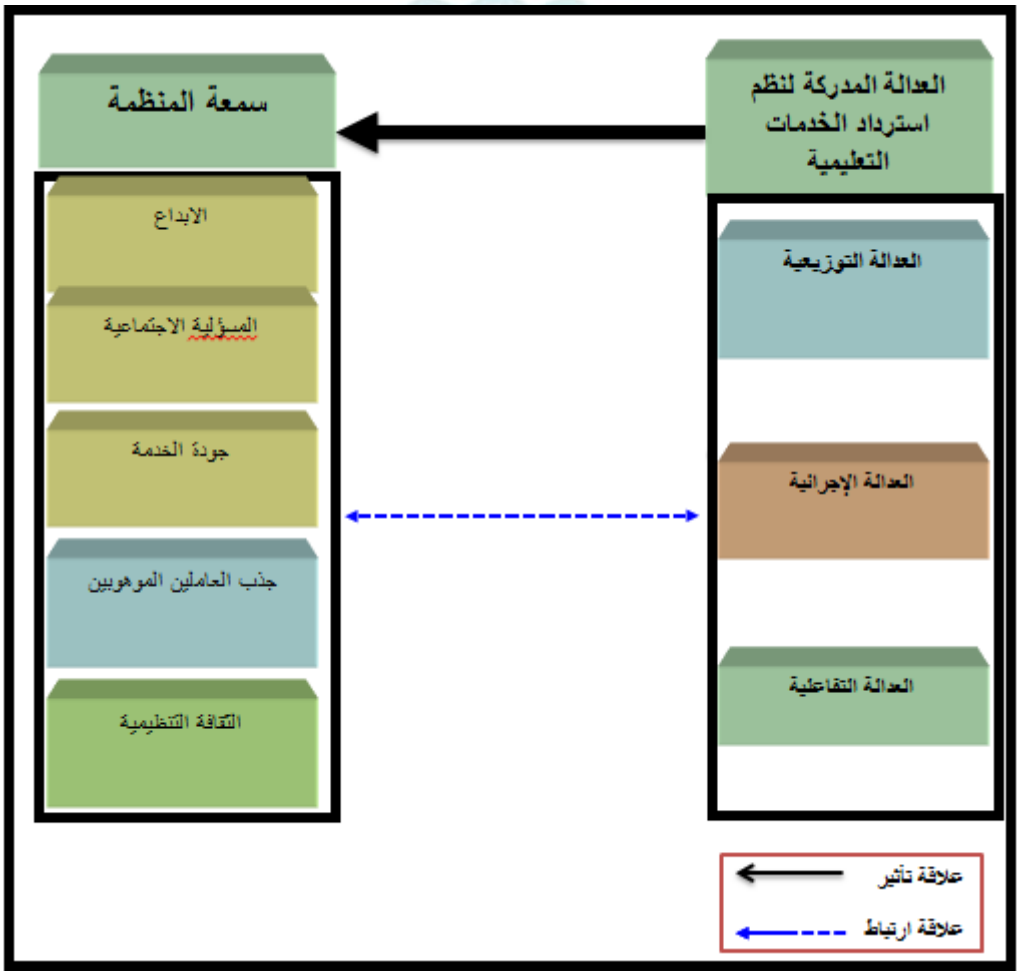
٢- التعرف من خلال اجابات العينة على علاقات الارتباط المحتملة بين المتغيرات الرئيسة وبين الابعاد الفرعية .

٣- تحديد درجة التأثير المحتمل لأبعاد العدالة المدركة في تحسين سمعة المنظمة من جانب ، وحقوق ملكية العلامة من جانب اخر .

٤- التوصل إلى توصيات من شانها ان تساعد أصحاب القرار في إتباع الأسلوب والمنهج السليم للعدالة المدركة مما يسهم في تحسين سمعة المنظمة والقدرة على التنافس .

رابعاً : مخطط الدراسة

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري ومضامينه الميدانية تصميم مخطط افتراضي يمثل توضيحا للموضوعات قيد الدراسة وعلاقة الارتباط والتأثير بين مكوناتها ومتغيراتها بهدف تحديد الاطار الفكري والمعرفي الذي يجب تغطيته اولا, اذ يُقدم النموذج الفرضي صورة تُعبير عن فكرة الدراسة والعلاقة التي سوف يتم دراستها (Hair et al ,2014 : 66) ويعرض الشكل ادناه انموذج الدراسة الفرضي.



الشكل (١) المخطط الفرضي للدراسة

خامساً : فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وسمعة المنظمة، تنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الاتية:

- ✓ توجد علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين بعد العدالة التوزيعية وابعاد سمعة المنظمة.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين بعد العدالة الاجرائية وابعاد سمعة المنظمة.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين بعد العدالة التفاعلية وابعاد سمعة المنظمة.

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للعدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في سمعة المنظمة، ويتفرع منها:

- ✓ توجد علاقة تأثير ايجابية ومعنوية لبعد العدالة التوزيعية في سمعة المنظمة.
- ✓ توجد علاقة تأثير ايجابية ومعنوية لبعد العدالة الاجرائية في سمعة المنظمة.
- ✓ توجد علاقة تأثير ايجابية ومعنوية لبعد العدالة التفاعلية في سمعة المنظمة.

سادسا: وصف عينة البحث

بعد ان تم اختيار عينة عشوائية ضمت (255) تدريسياً من مختلف الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث ، أصبح من الضروري تحديد الخصائص الديموغرافية والشخصية لتلك العينة والجدول (٢) يوضح أبرز ما يميز هذه الخصائص وكما يأتي :

الجدول (2) خصائص الاساتذة عينة البحث

السمة	الفئة	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	٢٣٢	91%
	انثى	٢٣	% 9
المجموع		٢٥٥	% 100
الحالة الاجتماعية	متزوج	٢٤٧	%٩٧
	اعزب	٨	%٣
المجموع		٢٥٥	%١٠٠
الفئة العمرية	٢٠ – ٣٠	٥١	%٢٠
	31 – 40	١٣٠	%٥١
	41 – 50	٦٩	%٢٧
	اكثر من ٥١	٥	%٢
المجموع		٢٥٥	% 100

		العدد	النسبة
اللقب العلمي	مدرس مساعد	٨٤	%٣٣
	مدرس	١٢٨	%٥٠
	مدرس دكتور	١٨	%٧
	استاذ مساعد دكتور	١٣	%٥
	استاذ	٧	%٣
	استاذ دكتور	٥	%٢
المجموع		٢٥٥	%١٠٠
مدة الخدمة الفعلية	١ – ٥ سنوات	١١٥	%٤٥
	5 – 10	٢٥	%١٠
	11 – 15	١٠٢	%٤٠
	اكثر من ١٥	١٣	%٥
المجموع		٢٥٥	%١٠٠

المصدر : اعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات الاستبانة .

أ. **النوع الاجتماعي** : أوضحت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول اعلاه أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث اذ بلغت نسبتهم المئوية (٩١%) مقابل (٩%) ، وهذا يشير الى أن الجامعات والكليات الاهلية تعتمد على الكادر التدريسي الذكري أكثر من الكادر التدريسي الأنثوي .

ب. **الحالة الاجتماعية** : أوضحت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول اعلا أن نسبة المتزوجين اكبر من الاساتذة غير المتزوجين اذ بلغت نسبتهم المئوية (٩١%) مقابل (٩%) ، وهذا يشير الى الاستقرار الاجتماعي الذي يتميز به الاساتذة الجامعيون .

ت. **الفئة العمرية** : أوضحت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول اعلاة أن أغلب أفراد عينة البحث تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (30 الى ٤٠) اذ بلغت نسبتها (٥١%) ، وبعدها تأتي الفئة العمرية (٤١ ـ ٥٠) بالمرتبة الثانية بنسبة (٢٧%) ، وان ذلك يشير الى أن افراد هاتين الفئتين يتمتعون بالحماس الشبابي والرغبة العالية في خدمة القطاع التعليمي، بينما جاءت بالمرتبة

الثالثة الفئة العمرية (20الى31) سنة فأكثر بنسبة (١٨%)، وتأتي بعد ذلك الفئة العمرية (٥١ فاكثر) بالمرتبة الرابعة بنسبة (٤%) اذ ان افراد هذه الفئة يتميزون بالخبرة والمهارة الاكاديمية العالية بالإضافة الى قدرتهم على تشخيص وتمييز المستوى الميداني لمتغيرات البحث وفقراتها الفرعية.

ث. اللقب العلمي : أوضحت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول اعلاة أن أغلب أفراد العينة يحملون اللقب العلمي (مدرس) حيث بلغت نسبتهم (٥٠%) ، في حين بلغت نسبة حملة اللقب (مدرس مساعد) (٣٤ %) اما حملة اللقب مدرس دكتورفكانت نسبتهم (٧%) اما استاذ مساعد دكتور فكانت نسبتهم (٥%) ويأتي بالمرتبة الاخيرة حملة اللقب استاذ و استاذ دكتور بنسبة (٣%) و(٢%) على التوالي .

ج. مدة الخدمة الفعلية : أوضحت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول أن نسبة (٤٥%) من أفراد العينة لديهم خدمة جامعية (١ الى ٥ سنوات) وهذا يشير الى أن أغلب أفراد العينة هم من الملاكات الاكاديمية الشابة القادرة على التقدم والنهوض بالمجال التعليمي ، وجاء بالمرتبة الثانية من لديه خدمة من (١١ ـ 51) سنوات بنسبة (٤٠%) ، في حين احتل المرتبة الثالثة من لديه خدمة (٥ الى ١٠) سنة بنسبة (١٠%) المتمثلين بالأفراد الذين لديهم باع كبير في مجال الخدمة التعليمية الاكاديمية ، بينما احتل المرتبة الرابعة من لديه خدمة جامعية من (٥%) سنة المتمثلين بالأفراد الذين لديهم باع كبير في مجال الخدمة التعليمية الاكاديمية.

سابعا:- مقاييس الدراسة

جميع مقاييس الاستبيان تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي (أتفق بشدة، أتفق، أتفق لحد ما، لا أتفق، لا أتفق بشدة): جدول (٣) والذي يعد من اكثر الاساليب تطبيقاً في ميدان العلوم الادارية والاجتماعية .

جدول (3)

وصف لأجزاء الاستبانة

المتغير	البعد	عدد الفقرات	مصدر المقياس المستخدم
العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية (PJERS)	العدالة التوزيعية	٤	(Rego&Cunha,2006:7) Yassine et al. , 2014
	العدالة الاجرائية	٦	
	العدالة التفاعلية	٦	
سمعة المنظمة (REOR)	الابداع	٥	الظالمي ,٢٠١٦ (Friedman.2009) (Mirvis . 2011)
	المسؤولية الاجتماعية	٥	
	جودة الخدمة	٥	
	جذب العاملين الموهوبين	٥	
	الثقافة التنظيمية	٥	

المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث

اولا:- العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية

١. مفهوم العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية

تمثل العدالة المدركة ظاهرة تنظيمية ومفهوم نسبي، وذلك لأهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه شعور العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل. الذي يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء التنظيمي مهما بلغت قوة سائر عناصر العملية الإدارية، وهي أحد المتغيرات التنظيمية المهمة المؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين من جانب و على أداء المنظمة من جانب أخر ففي الحالات التي يزداد فيها شعور العاملين بعدم العدالة يترتب العديد من النتائج السلبية. وخلافاً لذلك، فان ارتفاع إحساس العاملين بالعدالة يؤدي إلى زيادة ثقتهم في إدارة المنظمة وزيادة قناعتهم بإمكانية الحصول على حقوقهم وما يعنيه ذلك من ارتقاء سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة ومن ثم الوثوق في المنظمة .(زايد، ١٢:٢٠٠٦). تعد العدالة المدركة من السمات

الأساسية التي توصف بها المنظمات التي تسعى إلى التحول من المنظمات التقليدية إلى المنظمات الديمقراطية، وهي تمثل إحدى القيم الجوهرية التي تسهم في تطوير سلوك الأفراد نحو الأفضل.(Stephens & Cobb,1999:23). ان إصلاح الخدمة يمكن أن يتجاوز مجرد الحفاظ على رضا العملاء، فيزيده وبالتالي يكسب المنظمة عملاء جدد ويولّد لها ولاء أكبر لدى عملائها الحاليين . عرّفها ماكولو وبارادواج بأنها «حالة واجه فيها المستهلك مشكلة حُلّت بشكل مرضٍ، فيقوم المستهلك بعد ذلك بتصنيف رضاه ليكون مساويًا أو أكبر من رضاه لو لم تحدث أية مشكلة(Michael & Bharadwaj.1992.191) وصف هارت وهيسكيت وساسر مفهوم إصلاح الخدمة يمكن أن يؤدي الإصلاح الجيد إلى تحقيق التحويل للعملاء الغاضبين المحبطين إلى عملاء مخلصين.، وخلق المزيد من حسن النية، أكثر مما لو سارت الأمور بسلاسة في المقام الأول. (Hart&Heskett, .1990.148.) وتحدث حالات فشل الخدمة عندما يتم تقديم خدمات أقل من توقعات الزبائن. تختلف حالات فشل الخدمة إلى عن حالات فشل المنتج،

وقد تناول عدد من الباحثين موضوع العدالة المدركة ، وقد ورد في هذا المجال مفاهيم كثيرة عبرت عن وجهات نظر مختلفة، ولعل من أبرزها يوضحها الجدول (٤) .

جدول (٤) مفهوم العدالة المدركة

المصدر	التعريف
Johnston&fernell.1991.267	العمل والسعي الذي يقوم به مقدم الخدمة للخروج من حالة فشل الخمة والتعاطي معه .
Bell&Zemke.2003.34	عملية التخطيط لإعادة الزبائن المتضررين الى حالة الرضا عن المنظمة بعد فشل الخدمة المقدمة .
Johnston.2005.213	الوسيلة التي تستعملها المنظمة للمحافظة على المستفيدين من خدماتها بعد حالات الفشل .
Gronroos.2007.56	الاجراءات التي تتبعها المنظمة لغرض تعويض الزبائن نتيجة الخسائر التي تعرضوا لها بسبب فشل الخدمة .
Chahal&Dev.2014.69	الطريقة التي يتعامل بها مقدمو الخدمة مع فشل الخدمة أثناء مسار استرداد الخدمة (أي كيفية تقديم الخدمة) .

من خلال ما تقدم يرى الباحث ان العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات في التعليم يتم من خلال قيام المنظمة (الجامعة /الكلية) بالتعامل مع الطلبة من خلال دورة حياة تكون على ثلاث مراحل المرحلة الاولى مرحلة الدخول والتي يكون فيها الطلاب عملاء محتملين تعمل الجامعة على كسبهم من خلال تقديم افضل العروض, اما المرحلة الثانية فانها مرحلة الحضور والتي يكون فيها الطلاب عملاء للجامعة / الكلية, اما المرحلة الثالثة فهي مرحلة الخروج, وعلى ضوء ذلك يجب على الجامعة / الكلية تقديم افضل الخدمات التعليمة ومعالجة حالات الفشل التي من الممكن ان تتعرض لها هذه الخدمات والعمل على الاعتذار او تعويض المتضررين في حالات الفشل.

٢. ابعاد العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية

يمكن قياس العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية من خلال الابعاد الاتي:

أ. **العدالة التوزيعية** : يستند تفسير هذا الجزء بشكل كبير إلى نظرية العدالة التي قدمها (Adams) والتي تشير إلى العدالة المدركة للمخرجات أو النتائج التي يحصل عليها الفرد من العمل الذي يؤديه (McDowall&Fletcher,2004:10). وقد عرّف (Folger&Konovsky,1989:115) العدالة التوزيعية بأنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة القيم المادية وغير المادية التي يحصلون عليها من المنظمة.

ب. **العدالة الإجرائية:** تشير العدالة الاجرائية الى الاساليب التي تستخدمها المنظمات للتعامل مع المشاكل الناتجة اثناء تقديم الخدمات فيها جوانب مثل امكانية الوصول والتوقيت والسرعة والتكيف مع المستهلك او المستفيد من الخدمات التي تقدمها المنظمة (Ismali ..et ai . 2016 .4), اما (الكروي , الشمري . ٢٠١٥ . ٢٥٦) فيرى ان العدالة الاجرائية تتعلق بكيفية توزيع النتائج وليس النتيجة نفسها أي انها تمثل مبادئ تحديد ادوار المشاركين في عملية صنع القرار الاداري, ان وجود او غياب الاجراءات هو الحقيقة الاساسية التي تؤثر في ادراك العدالة ويمكن وضع الاجراءات بطريقة تزيد من مساهمة الموظفين في عملية صنع القرارات او العمل على خفض التحيز والاخطاء التي من الممكن ان تحصل في اتخاذ القرار يكون مثالا لهذة الاجراءات فالعدالة الاجرائية تتطلب قواعد مطبقة ينبغي ابلاغ الافراد العاملين داخل المنظمة عن هذه القواعد والتي ينبغي ان تطبق على الجميع وبصورة عادلة .اما سياق استرداد الخدمات فان العدالة الاجرائية تمثل تصور المستفيد من الخدمات لمراحل التي تمر بها تقديم الخدمة والاجراءات واخيرا العمليات الازمة

لاستعادة الخدمة حيث تركز العدالة الاجرائية على النتائج التي يجب الوصول اليها . Ismali ..et ai . 2016 .4).

ت. **العدالة التفاعلية:** تهتم العدالة التفاعلية بسلوك إدارة المنظمة عند تعاملها مع باقي العاملين ويتعلق هذا النوع من العدالة بمدى إحساس العاملين بعدالة تعاملهم مع إدارة المنظمة التي يعملون فيها، ويندرج تحت العدالة ما يسمى بعدالة التفاعلات والتي تشير إلى احترام الآخرين او الدقه في التعامل معهم . ويقول الخشالي بأن : ((العدالة التفاعلية تتعلق بمدى إدراك العامل لعلاقته مع المدير من خلال معاملة المدير للعامل باحترام ومودة، وان يأخذ المدير بنظر الاعتبار مطالب العامل الشخصية، وأن يبدي المدير اهتماما بمصلحته ويشركه في معرفة النتائج المترتبة على اتخاذ القرارات التي تتعلق بوظيفته والمبررات او لأسباب المنطقية التي دعت لاتخاذ مثل تلك القرارات. (جودة، ٢٠١٠ : ٣١٠).

ثانيا:- سمعة المنظمة

١. مفهوم سمعة المنظمة

تعتبر سمعة المنظمة مصدراً محدداً للمنظمة وغير قابل للتقليد او النسخ وانها تتراكم ببطيء عبر السنوات وترتبط بشكل وثيق بتاريخ المنظمة , ان سمعة المنظمة مصطلح متعدد الاوجه له معنى مختلف في كافة التخصصات ومن وجهات نظر مختلفة ، فمثلا يرى خبراء الاستراتيجية أن سمعة المنظمة مصدر للميزة التنافسية ، أما بالنسبة للمحاسبين فهي تفضيل غير محدد او نوع من الشهرة تتقلب قيمتها في الاسواق ، وبصفة عامة تعرف سمعة المنظمة بأنها مجموعة من التصورات والتقييمات لجميع أصحاب المصالح المعنيين فيما يتعلق بالأداء، المنتجات والخدمات، والأفراد، والمنظمات، الخ (Wiedmann & Buxel.145:2005). ويرى (Dowling 105:1993.) ان سمعة المنظمة هي مرادف لصورة المنظمة إلا انة عدل هذا الوصف باقتراحة ان السمعة تمثل الانطباع الاجمالي للمنظمة , وقد اشار (Olins.12:1990) الى ان سمعة المنظمة تتضمن كل شيء تعمله المنظمة ويتعلق بذاتها ويكون ضمن اربعة محاور تمثل نشاطاتها الرئيسة وهي (السلع والخدمات ماذا تصنع وماذا تبيع , البيئة المحيطة بالمنظمة , المعلومات المتعلقة بنشاطها كيف تصفها وتنشرها ,سلوكيات اعضاء المنظمة (الافراد العاملين في المنظمة)

من حيث تعاملهم مع بعضهم بعض وتعاملهم مع الاخيرين). ويوضح الجدول (٥) مفهوم سمعة المنظمة بحسب اراء بعض الكتاب والباحثين.

الجدول (٥) التعريفات الخاصة بمفهوم تحسين سمعة المنظمة

المصدر	المفهوم
Dowling.2004: 20	تمثل السمعة التقدير العام للمنظمة والتي تبين اذا كان الناس يرون تنظيم اعمال المنظمة سلبيا ام ايجابيا
Orzekauskas&Smaiziene.2007: 93	ان السمعة تمثل القوة الكامنة التي تعمل على تشكيل صور المنظمة من وجهة نظر الاطراف ذات المصلحة مع المنظمة كذلك من خلال تعزيز العوامل الخارجية للادراك الفردي لاصحاب المصالح والتفاعل بين العوامل الداخلية والخارجية والتفصيلات وتوجهات المنظمة على المدى الطويل من الزمن
Werner.2011:2	السمعة هي التقييم الذي تحصل علية المنظمة من الاطراف ذات العلاقة مع المنظمة والمصداقية التي تتمتع بها المنظمة في كافة التعاملات .
Clark and Montgomery 1998	الصورة التي تتولد لدى اصحاب المصالح الرئيسيين عن المنظمة والتي تتضمن المعلومات عن كيفية مقارنة المنظمة مع منافسيها
Gotsi and Wilson 2001	تمثل سمعة المنظمة التقييم الشامل للمنظمة من قبل اصحاب المصالح وبمرور الوقت
Rindov et al 2005	قدرة المنظمة على خلق قيمة بالنسبة للمنافسين
Teodoresco and Marcellis .2021 :7	السمعة احدى اهم الاصول (الموجودات) غير الملموسة حيث تسعى المنظمات الى الحفاظ عليها لدورها الكبير والفاعل في نمو وبقاء المنظمة في ظل الازمات التي من الممكن ان تتعرض لها .
Almeida and Coelho .2016: 15	احدى اهم الموجودات غير الملموسة والتي من الممكن ان تحقق الميزة التنافسية للمنظمة .
Brammer et al.2006:1	الى أن سمعة المنظمة هي تمثيل الأدراك الحسي للأفعال السابقة للمنظمة والافاق المستقبلية التي تصف جاذبيتها الشاملة بالمقارنة مع المنافسين الرئيسيين .

ومما تقدم يمكن القول ان سمعة المنظمة بأنها التقييم الذي تحصل عليه المؤسسة من الاطراف ذات العلاقة مع المنظمة وتعد من الاصول غير الملموسة التي تحقق ميزة تنافسية من اجل نجاح واستمرار المنظمة .

٢. اهمية سمعة المنظمة

يمكن قياس سمعة المنظمة من خلال الابعاد الاتية:

١) **الابداع:** يعد الابداع امراً اساساً لتطوير وقدرة المنظمات على التنافس وهو لا يتحقق فقط من خلال المنتجات والخدمات المقدمة بل يتحقق من خلال القيام بالممارسات الادارية التي تتميز بالابداع ويجب على المنظمات اعتماد نماذج ادارية من الابداعات والتي تحوي على عمليات الابداع التنظيمي على اساس الكفائات المهنية والمهارات الادارية وتاثيرها في صنع القرارات الادارية .(Nogueira&Marques.2008.237).

٢) **المسؤولية الاجتماعية:** عندما تبذل المنظمات جهوداً حثيثة من أجل تطوير منتجات صديقة للبيئة وعالية الجودة ، يميل الزبائن إلى تكوين صورة ايجابية عن المنظمة ، لأنهم يرون أن أنشطة المنظمة مرغوبة اجتماعياً ، وعليه فأن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يمكن أن تكون وسيلة لإرسال إشارة موثوقة الى أصحاب المصالح ، وبالتالي فإن إشارة المسؤولية الاجتماعية سوف تمكن مختلف أصحاب المصالح من الاعتقاد بأن المنظمة ستقدم قيمة للمجتمع (Lee et al,2017:3).

٣) **جودة الخدمة:** تشير الى مجموعة الخصائص وميزات السلعة او الخدمة التي تؤثر في قدرتها على تلبية احتياجات الزبائن والتي تكون صفرية العيوب (Razak.2016.61).

٤) **جذب العاملين الموهوبين:** في اقتصاد المعرفة تحتاج المنظمات الى جذب الافراد الذين يعرفون الكثير والاحتفاظ بهم , وتعمل المنظمات على بناء العلاقات الداخلية والخارجية لجذب الموهوبين ,وقد اصبح الجدل كبيراً حول المواهب ولا سيما فيما يتعلق الامر بالبحث عن شيء صعب ايجاده اصلاً بالاضافة الى التماليف المادية المرافقة لذلك مما قد يؤدي الى الصعوبة في جذب الموهوبين او الاحتفاظ بهم (Hoffman.2010:30).

٥) **الثقافة التنظيمية:** لقد أصبحت الثقافة التنظيمية جانبا مقبولا وذا أولوية في كثير من المنظمات ولدى كثير من المديرين، فالكثير من المديرين يعدون الثقافة أصلاً هاماً (Hoffman.2010:30).

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

١. الترميز والتوصيف

تهدف هذه الفقرة الى الكشف عن ثلاثة متغيرات تمثلت في المتغير المستقل (العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية) وبواقع ثلاثة ابعاد (العدالة التوزيعية, والعدالة الاجرائية, والعدالة التفاعلية), والمتغير التابع (سمعة المنظمة) بواقع خمسة ابعاد (الابداع, والمسؤولية الاجتماعية, وجودة الخدمة, وجذب العاملين الموهوبين, والثقافة التنظيمية), وبالتالي فمن اجل التوصل الى نتائج دقيقة وموضوعية وبناء نصور واضح اما القارئ فانه يتعين التعبير بمجموعة من الرموز تجاه المتغيرات والابعاد والفقرات قيد الدراسة, انظر الجدول (٦).

الجدول (٦) ترميز وتوصيف متغيرات الدراسة

المتغير	البعد	عدد الفقرات	الترميز
العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية (PJERS)	العدالة التوزيعية	٤	PJA
	العدالة الاجرائية	٦	PJB
	العدالة التفاعلية	٦	PJC
سمعة المنظمة (REOR)	الابداع	٥	REA
	المسؤولية الاجتماعية	٥	REB
	جودة الخدمة	٥	REC
	جذب العاملين الموهوبين	٥	RED
	الثقافة التنظيمية	٥	REE

٢. اختبار التوزيع الطبيعي

تستعرض نتائج الجدول (٧) ان البيانات الداخلة في تحليل المتغيرات قيد الدراسة (العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية, وسمعة المنظمة) تتبع التوزيع الطبيعي, ليشير الى ان النتائج التي تتوصل اليها الدراسة يمكن تعميها على المجتمع المدروس, فضلا

عن قبول الفرضية الصفرية والتي مفادها (ان البيانات قيد الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية اكبر من (٠.٠٥), ورفض الفرضية البديلة التي مفادها (ان البيانات قيد الدراسة لاتتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية اقل من (٠.٠٥).

الجدول (٧) اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات قيد الدراسة

المعايير		العدالة المدركة	سمعة المنظمة
حجم العينة		٢٥٥	٢٥٥
معلمة توزيع بواسون	**الوسط الحسابي**	٤.٠١٥	٤.٠٥٤
	الانحراف المعياري	٠.٦٨٨	٠.٧٠٤
احصائية اختبار (Kol-Smi)		٠.٠٨٢	٠.٠٨٩
القيمة المعنوية (P.value)		**P > 0.05**	**P > 0.05**

٣. ثبات اداة القياس

تشير النتائج المستعرضة الى ان المتغيرات قيد الدراسة (العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية, وسمعة المنظمة) وبابعادها, انها حصلت على معامل ارتباط طردي وبقوة جيدة بين جزئي الاستبانه الفردية والزوجية (٣٤) بقوة (٠.٧٨٩), وبتجزئة نصفية فردية قوية معاملها (٠.٩٧٦), وبتجزئة نصفية زوجية قوية معاملها (٠.٩٧٢), لتستقر النتائج عند قوة ارتباط نوع سبيرمان براون قدرها (٠.٨٨٢), ليتسنى للمتغيرات قيد الدراسة التعبير عن تجزئة كوتمان النصفية بقوة (٠.٨٨٢), مشيرا الى اتساق فقرات وابعاد اداة القياس مع شروط ثبات معامل الفا كرونباخ.

تبين نتائج الجدول ادناه ثبات فقرات متغير (سمعة المنظمة) وبواقع خمسة ابعاد (الابداع, والمسؤولية الاجتماعية, وجودة الخدمة, وجذب العاملين الموهوبين, والثقافة التنظيمية) موزعة على (٢٥) فقرة, لتشير الى معامل الفا كرونباخ قدره (٠.٩٧٢), وبثبات تجاه ابعاد المتغير تراوح بين (٠.٨٦٨) لبُعد الثقافة التنظيمية الى (٠.٩٢٧) لبُعد الابداع, لتستقر مع شرط ثبات معامل الفا كرونباخ.

الجدول (٨) معاملات الفا كرونبا الفا

المتغير	البعد	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ لكل بُعد	قرار الباحثة
العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية (PJERS)	العدالة التوزيعية	٤	٠.٨٣٥	فقراته تحقق شرط الثبات
	العدالة الاجرائية	٦	٠.٩١٣	فقراته تحقق شرط الثبات
	العدالة التفاعلية	٦	٠.٨٩٠	فقراته تحقق شرط الثبات
	معامل الفا كرونباخ لمتغير العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات		٠.٩٥١	فقراته تحقق شرط الثبات
سمعة المنظمة (REOR)	الابداع	٥	٠.٩٢٧	فقراته تحقق شرط الثبات
	المسؤولية الاجتماعية	٥	٠.٩٠٧	فقراته تحقق شرط الثبات
	جودة الخدمة	٥	٠.٩٠٩	فقراته تحقق شرط الثبات
	جذب العاملين الموهوبين	٥	٠.٩١٤	فقراته تحقق شرط الثبات
	الثقافة التنظيمية	٥	٠.٨٦٨	فقراته تحقق شرط الثبات
	معامل الفا كرونباخ لمتغير سمعة المنظمة		٠.٩٧٢	فقراته تحقق شرط الثبات
معامل الارتباط بين جزئي الاستبانة	٠.٧٨٩			قوي
معامل التجزئة النصفية	٣٤	فردي	٠.٩٧٦	فقراته تحقق شرط الثبات
	٣٤	زوجي	٠.٩٧٢	فقراته تحقق شرط الثبات
معامل سبيرمان براون	٠.٨٨٢			قوي
معامل كوتمان للتجزئة النصفية	٠.٨٨٢			قوي

٤. وصف متغيرات الدراسة

المتغير المستقل (العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية)

اسفرت نتائج الجدول (٩) ان متغير العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية حصل على اتفاق مرتفع لعدد من افراد العينة المدروسة وباهتمام نسبي (٨٠%) مشيرا الى حرص العينة المدروسة على احترام متطلبات الزبائن وتقديم خدمات ذات درجة عالية وبمتوسط حسابي (٤.٠٢) وانحراف معياري (٠.٦٨٨) ليتسنى للعينة المدروسة بناء عدالة تفاعلية بين افراد العينة المدروسة فضلا عن ضمان المحافظة على الاجراءات التصحيحية وتنفيذها بالشكل الذي يسهم في رفع اي شكوى او انتهاكات تجاه العينة المدروسة. اظهرت نتائج الدراسة حصول بُعد العدالة التفاعلية على الاهتمام النسبي الاول لعينة الدراسة (٨٣%) مشيرا الى توجه العينة المدروسة للتفاعل مع الزبائن من اجل فهم متطلباتهم والعمل على تلبيتها قدر الامكان, فضلا عن وجود اتفاق عالٍ للعينة المدروسة بمتوسط حسابي مرتفع نوعا ما (٤.١٣) وبانحراف معياري (٠.٦٨٤) وهذا يعود الى توجه افراد عينة الدراسة الى بذل جهود مضاعفة من اجل فهم متطلبات زملائهم, من جانب اخر اظهرت النتائج ان فقرات بُعد العدالة التفاعلية حصلت على اتفاق عينة الدراسة بوسط حسابي مرتفع تراوح (٤.٠٤-٤.٢٢) ليشير الى اهتمام نسبي (٨١%-٨٤%) مبينا حرص العينة المدروسة في الحصول على المعرفة اللازمة للاجابة على تفسيرات الزبائن بكل موضوعية واهتمام وبانحراف معياري متذبذب بين (٠.٩٠-٠.٨٢٦) ليتسنى للعينة المدروسة كسب رضا وولاء الزبائن تجاهها. تشير النتائج الى حصول بُعد العدالة التوزيعية على الترتيب الثالث من بين ابعاد العدالة المدركة وباهتمام نسبي (٧٨%) مبينا اهتمام العينة المدروسة بمعالجة مشاكل السلطة حال وقوعها وهذا يؤيد اتفاق العينة المدروسة على وسط حسابي مرتفع (٣.٩) وانحراف معياري (٠.٧٧٤), كما تشير النتائج الى ان فقرات بُعد العدالة التوزيعية قد حازت على اهتمام نسبي تراوح (٧٧%-٨١%) مبينا حرص العينة المدروسة على تقليل الخسائر التي تتكبدها الظروف الخارجية الى اقل حد ممكن وهذا يدل على اتفاق العينة المدروسة على وسط حسابي مرتفع تراوح (٤.٠٤-٣.٨٢) وانحراف معياري يبلغ (١.٠٤٩-٠.٨١٩).

الجدول (٩) الوصف الاحصائي لمتغير العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية

البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى التوافر	ترتيب الاهمية
العدالة التوزيعية	3.9	0.774	78%	جيد	الثالث
العدالة الاجرائية	4.02	0.774	80%	جيد	الثاني
العدالة التفاعلية	4.13	0.684	83%	جيد	الاول
العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية	4.02	0.688	80%	جيد	***

المتغير التابع (سمعة المنظمة)

يلاحظ من نتائج الجدول (١٠) ان متغير سمعة المنظمة حصل على اتفاق مرتفع لعدد من افراد العينة المدروسة وباهتمام نسبي (٨١%) مشيرا الى حرص العينة المدروسة على ضمان تناسب الصلاحيات الممنوحة للمسؤولين مع حجم المسؤوليات الخاصة بهم وبمتوسط حسابي مرتفع (٤.٠٥) وانحراف معياري (٠.٧٠٤) ليتسنى للعينة المدروسة التركيز على القيم والعادات الثقافية الخاصة بالمنظمة من خلال التركيز على جودة الخدمة المقدمة للزبائن المستهدفين وضمان تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه توفير متطلبات البيئة والمحافظة عليها,

بينت نتائج الدراسة الى حصول بُعد الثقافة التنظيمية على المرتبة الاولى باهتمام نسبية (٨٤%) مبينا توجه العينة المدروسة نحو امتلاك قيم تميزها عن الجامعات الاخرى, فضلا عن وجود اتفاق عالٍ العينة المدروسة بمتوسط حسابي مرتفع نوعا ما (٤.١٩) وبانحراف معياري (٠.٦٥٥) وهذا يعود الى سعي الجامعة تجاه بناء ثقافة داعمة للابداع والعمل الجماعي من اجل المحافظة على سمعة ومكان المنظمة, من جانب اخر اظهرت النتائج ان فقرات بُعد الثقافة التنظيمية احرزت اتفاق عينة الدراسة بوسط حسابي مرتفع تراوح (٤.٠٧-٤.٢٩) لتستقر عن اهتمام نسبي (٨١%-٨٦%) ليتسنى للعينة المدروسة

استثمار الفرص من اجل تطوير كوادرها التعليمية وخبراتهم في العمل وبانحراف معياري متذبذب بين (٠.٨٥٨-٠.٧٧٤) ليتسنى للعينة المدروسة المحافظة على قيمها واعرافها.

اختتم هذا المتغير بحصول بُعد جذب العاملين الموهوبين على المرتبة الاخيرة وباتفاق (٧٨%) من افراد العينة المدروسة وبمتوسط حسابي مقداره (٣.٩٢) ليشير الى ان العينة المدروسة تسعى الى خلق المناخ الابداعي المناسب من اجل جذب المواهب المناسبة لتطوير ادائها وانحراف معياري (٠.٨١١), بينما احرزت فقرات بُعد جذب العاملين الموهوبين على وسط حسابي متجه نحو الاتفاق بين (٣.٨١-٣.٩٩) وانحراف معياري مقداره (١.٠٢-٠.٨٧٤) مشيرا الى اهتمام العينة المدروسة بين (٧٦%-٨٠%) تجاه تشجيع الجهات الفاعلة على اقامة حلقات نقاشية هادفة الى استثمار الطاقات الفكرية الموهوبة وتعيينها بالشكل الذي يسهم في تطوير السمعة والمكانة التنظيمية.

الجدول (10) الوصف الاحصائي لمتغير سمعة المنظمة

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التوافر	الاهمية النسبية %	ترتيب الأبعاد
الابداع	٣.٩٦	٠.٩٠٣	جيد	٧٩%	رابع
المسؤولية الاجتماعية	٤.٠٤	٠.٧٧١	جيد	٨١%	ثالث
جودة الخدمة	٤.١٧	٠.٧٣٣	جيد	٨٣%	ثاني
جذب الموهوبين	٣.٩٢	٠.٨١١	جيد	٧٨%	خامس
الثقافة التنظيمية	٤.١٩	٠.٦٥٥	جيد	٨٤%	الاول
المعدل العام لسمعة المنظمة	٤.٠٥	٠.٧٠٤	جيد	٨١%	

٥. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الاولى: تنص هذه الفرضية **(توجد علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وسمعة المنظمة)**

تشير نتائج الجدول (١١) إلى ان زيادة العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية يؤدي الى تحسين سمعة المنظمة, وهذا يدل على اتساق وانسجام اجابات عينة الدراسة تجاه العلاقة بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وسمعة المنظمة وبقوة علاقة قوية وفقا لمقياس (Cohen et al.,1983) (٠.٨٨٩) وعند مستوى معنوية اقل من (٠.٠١)[١], فضلا عن ان زيادة مستو العدالة المدركة يؤدي الى تحسين العلاقة تجاه ابعاد سمعة المنظمة بين (٠.٧٤١-٠.٨٥٢) لبُعد المسؤولية الاجتماعية, والابداع على التوالي, ليشير الى اهتمام العينة المدروسة بتحسين مسؤوليتها الاجتماعية من اجل ضمان توفير عدالة مدركة عالية المستوى.

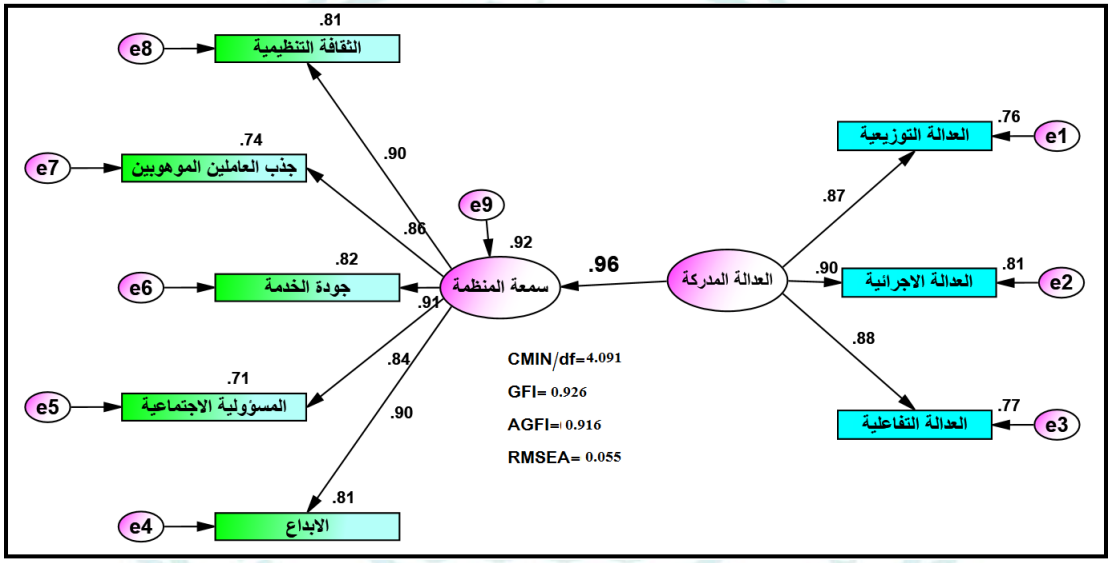
[١] تم اعتماد القيمة المعنوية (٠.٠١) وذلك بالاعتماد على مخرجات الحزمة الاحصائية لبرنامج (SPSS)

الجدول (١١) العلاقة بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وسمعة المنظمة وبين ابعاد كل منهما

	العدالة التوزيعية	العدالة الاجرائية	العدالة التفاعلية	العدالة المدركة	الابداع	المسؤولية الاجتماعية	جودة الخدمة	جذب العاملين الموهوبين	الثقافة التنظيمية	سمعة المنظمة
العدالة التوزيعية	1									
العدالة الاجرائية	.808**	1								
العدالة التفاعلية	.730**	.802**	1							
العدالة المدركة	.920**	.944**	.906**	1						
الابداع	.819**	.787**	.754**	.852**	1					
المسؤولية الاجتماعية	.689**	.655**	.714**	.741**	.763**	1				
جودة الخدمة	.752**	.792**	.792**	.842**	.807**	.760**	1			
جذب العاملين الموهوبين	.702**	.707**	.733**	.771**	.799**	.764**	.758**	1		
الثقافة التنظيمية	.748**	.775**	.780**	.830**	.779**	.767**	.835**	.774**	1	
سمعة المنظمة	.819**	.818**	.830**	.889**	.921**	.893**	.913**	.905**	.907**	1

الفرضية الرئيسة الثانية: تنص هذه الفرضية **(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للعدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في سمعة المنظمة)**

اسفرت نتائج الجدول (١٢) ان زيادة اهتمام العينة المدروسة في العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية يؤدي الى تحسين سمعة المنظمة بوزن معياري (٠.٩٦٠) وبتقليل الخطأ المعياري الى (٠.٠٧٠) وبقيمة حرجة قدرها (١٣.٧١٤), مشيرا الى اسهام ابعاد العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في تفسير (٠.٥٣٩٩٢١ من المستلزمات التي تحكم سمعة المنظمة.



الشكل (٢) الانموذج القياسي للعدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في سمعة المنظمة

الجدول (١٢) نتائج تأثير للعدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية في سمعة المنظمة

المسار			الاوزان المعيارية	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	معامل التحديد R^2	الاحتمالية (P)
العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية	<---	سمعة المنظمة	0.960	0.070	١٣.٧١٤	٠.٩٢١	٠.٠٠١

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

١-ان زيادة العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية تؤدي الى تحسين سمعة المنظمة, وهذا يدل على اتساق وانسجام اجابات عينة الدراسة تجاه العلاقة بين العدالة المدركة لنظم استرداد الخدمات التعليمية وسمعة المنظمة .

٢-أن متغير سمعة المنظمة حقق متوسطاً حسابياً موزوناً كلياً بلغ (٤.٠٥) وانحرافاً معيارياً بلغ (٠.٧٠٤) وبأهمية نسبية بلغت (٨١%) ، وهذه النتائج الاحصائية تشير الى أن متغير سمعة المنظمة حاز على درجة عالية من الاهمية حسب اجابات الافراد عينة البحث ، وهذا يعكس مدى اهمية هذا المتغير ميدانياً على مستوى الجامعات والكليات الاهلية عينة البحث بوصفه المصدر الاساس الذي يساعد تلك الجامعات على توفير مناخ يحقق الابداع وتحقيق الالتزام الاخلاقي وتوفير متطلبات المشاريع التي تتبناها منظمات المجتمع المدني .

٣-عندما يدرك العاملون وجود العدالة التنظيمية بإبعادها المختلفة في مكان العمل فان ذلك سيؤدي إلى اندماجهم في المنظمة والتزامهم وشعورهم برضا وظيفي وحتى يتعدى ذلك الى استقرار صحتهم النفسية وعدم النية في ترك المنظمة وبالتالي فان ذلك سوف ينعكس بالايجاب على تحسين سمعة المنظمة داخلياً وبالتالي تحسينها خارجياً لدى اصحاب المصالح , ولكن في حالة إدراك العاملين عدم او افتقار المنظمة الى العدالة قد يؤدي ذلك الى نتائج عكسية تؤثر على استجابة و ردود العاملين بشكل سلبي مثل تخفيض جهودهم في العمل , عدم رضاهم , سلوك العمل المنحرف باتجاه زملاء العمل والمشرفين و المنظمة.

٤-أظهر البحث أهمية العدالة التنظيمية ، إذ تعد من المواضيع القيمة والمهمة لنجاح المنظمات ، ورغم أن الجانب العملي اظهر ضعفا" في بعض المتغيرات الفرعية للمتغير الرئيس.

٥-تشكل العلامة ركيزة اساسية لا غنى عنها في ترصين المركز التنافسي للمنظمة، بالنظر لقدرته على كسب ثقة الزبون التي تعد بمثابة حجر الاساس في نجاح المنظمة.

ثانيا: التوصيات

١- الاهتمام بالإبداع واحتواء المبدعين في العمل وتنمية مهارات الابداع لدى الموظفين من خلال التقييم الموضوعي والتحفيز المستمرين والتميز للوصول الى التفوق.

٢- نوصي بضرورة حرص أدارة المنظمة على مكافأة المتميزون في العمل ماديا ومعنويا نوعاً من انواع التحفيز.

٣- أهمية متابعة الجامعة / الكلية لواقع العدالة فيها ووضع المعالجات المناسبة لإخفاقات إداراتها في هذا المجال وذلك من خلا التأكيد من ان جميع العاملين يتم معاملتهم بعدالة وبصورة متسقة ودون تحيز وذلك من خلال تبني سياسة الباب المفتوح بينها وبين العاملين للاستماع الى وجهات نظرهم و التعامل الجدي مع الشكاوى المقدمة من قبلهم ودراستها ووضع المعالجات المناسبة لها وتبني نظام حوافز ومكافآت مرتبط بالأداء ، لكي يعكس شعور الافراد أن بذل الجهود في منظماتهم تقابله ادارة تأخذ على عاتقها معيار العدالة في تقديم الحوافز والمكافأت.

٤- ضرورة تفهم عمادات الكليات وكذلك رؤساء الأقسام والمشرفين المباشرين أهمية التفاعل الايجابي مع الكادر التدريسي من المعاملة باحترام وتقدير وصدق و وضع حقوقهم من ضمن الاهتمامات الأساسية لعمادة الكلية , لأنها قد تؤدي إلى إدراك التدريسيين مدى عدالة المعاملة التي يحصلون عليها عند تطبيق الإجراءات

٥- ضرورة إشراك الكادر التدريسي في عملية اتخاذ القرارات من قبل عمادة الكلية وتقديم المعلومات والمبررات الواضحة التي على أساسها تم اتخاذ تلك القرارات , والسبب في ذلك عندما يتم مشاركة الكادر التدريسي وتقديم المعلومات بصورة صحيحة فانهم يكونون اكثر تقبلاً لتنفيذ القرارات.

المصادر والمراجع

١. جودة , محفوظ أحمد (٢٠١٠).إدارة الموارد البشرية ط ١:دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

٢. الظالمي . محمد جبار هادي " الذكاء الاستراتيجي واثرة في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية (دراسة استطلاعية على عينة من رؤساء واعضاء مجالس المعاهد التقنية " كربلاء, بابل , النجف , الكوفة " مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية . المجلد ١٨ العد ١ . ٣٠١٨

٣. الكروي . بلال نوري سعيد , الشمري . احمد عبد الله امانة " العلاقة بين العدالة التنظيمية وكل من الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية واثرها في تحقيق الاداء العالي للمنظمات دراسة استطلاعية لاراء عينة من موظفي المصارف الاهلية في كربلاء " المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد ١١ العد ٤٦ . ٢٠٥ .

4. Bell, C.R.& Zemke, R.E.,(2003), "Service Breakdown: The Road to Recovery", Management Review, Vol. 10, No. (2), pp. 32-35.
5. Brammer, S. J., Brooks, C., & Pavelin, S. (2006), "Corporate reputation and stock returns: are good firms good for investors?" International Capital Market Association,Pp.1-28 .
6. Casimiro Almeida, M. G., & Coelho, A. (2016). The role of corporate reputation on co-operants behavior and organizational performance. Journal of Management Development, 35(1).
7. Dowling, G.R. (2004). Corporate reputations: should you compete on yours? California Management Review, 46, (3), 19–36
8. Fombrun, C. J., & Rindova, V. (1996). Who's tops and who decides? The social construction of corporate reputations. New York University, Stern School of Business, Working Paper, 5-13.
9. Hair Jr, J. F., Celsi, M. W., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2014). Fundamentos de Pesquisa de Marketing-3. AMGH Editora.
10. Hart, C., Heskett, J. and Sasser Jr., W., "The Profitable Art of Service Recovery," *Harvard Business Review,* Vol. 68, no. 4, 1990, pp 148-156.
11. Hoffman, K.D and Bateson, J.E.G., *Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases,* Cengage Learning, 2016, p. 352
12. Johnston, M.D.& Fornell, C.,(1991), "A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories", Journal of Economic Psychology, Vol. 12, 267-284. 68.
13. Johnston, R.,(2005), "Service failure and recovery: impact, attributes and processes", Advances in Services Marketing and Management: Research and Practice, Vol. 4, No. (1), pp. 211-228.

14. Lee, J., Kim, S. J., & Kwon, I. (2017) , "Corporate Social Responsibility as a Strategic Means to Attract Foreign Investment: Evidence from Korea", Sustainability, Vol. 9, No.11,Pp. 2-11.

15. McCollough, Michael A., and Sundar G. Bharadwaj. "The Recovery Paradox: An Examination of Customer Satisfaction in Relation to Disconfirmation, Service Quality, and Attribution Based Theories." In *Marketing Theory and Applications,* edited by Chris T. Allen, 119. Chicago: American Marketing Association, 1992.

16. Nogueira, Fernanda & Marques, Carla Susana, (2008), organizational innovation research the information training path of decision-makers within hospital, Journal of URNAL Management Studies, Vol. XIII, NO. 2. P. 237

17. Razak, Ismail (2016),The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value, ISSN 2422-8451 An International Peer-reviewed Journal Vol.30.

18. Rego, Arménio&Cunha, Miguel Pinae, in Praise of Interactional Justice: Predicting Citizenship Behaviors in The Portuguese Cultural Context, Vol. 0, Iss 0,2006.

19. Wiedmann, K. P., & Buxel, H. (2005), "Corporate reputation management in Germany: Results of an empirical study", Corporate Reputation Review, Vol. 8,No. 2,Pp. 145-163.

20. Yassine , Fatima I. Y. A. , Hammouri , Abd Akhaleq & Aljaradat , Omar M. , (2014) , The Impact of Organizational Justice on the Behavior of Organizational Citizenship An Applied Study on the Employees of the Department of Income and Sales Tax in Jordan , Australian Journal of Business and Management Research , Vol.3 , No.11 , (pp.12-29) .