



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية _ كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء العاملين في شركة توزيع الكهرباء في الديوانية

بحث مقدم الى

مجلس قسم ادارة الاعمال في كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال في جامعة القادسية وهو جزء من
متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في علوم ادارة الاعمال

من قبل الطالب

احمد عواد حنون

بأشراف

الاستاذ .الدكتور احسان دهش جلاب

2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ
مَاءً فَأَخْرَجْنَا بِهِ ثَمَرَاتٍ مُخْتَلِفًا
أَلْوَانُهَا وَمِنَ الْجِبَالِ جُدَدٌ بَيْضٌ
وَحُمْرٌ مُخْتَلِفٌ أَلْوَانُهَا وَغَرَابِيبُ
سُودٌ وَمِنَ النَّاسِ وَالْدَّوَابِّ وَالْأَنْعَامِ
مُخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ كَذَلِكَ إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ
مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ
غَفُورٌ

صدق الله العلي العظيم

سورة فاطر : الآية (27,28)

إهداء

الى رجل الكفاح ، الى من زرع القيم
والمبادئ الاسلامية والدي الحبيب

الى القلب النابض ، الى من كانت
دعواتها الصادقة سر نجاحي امي
الغالية

الى اساتذتي

الى زملائي وزميلاتي

الى كل من علمني حرفا

أهدي هذا الجهد المتواضع ، سائلا العلي
القدير أن يُنفع به ، إنه سميع مجيب

شكر وتقدير

قال تعالى "وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ
الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ
فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ" (12) لقمان

احمد الله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً ملئ السموات والارض على ما انعم به علي
فهو العلي القدير .

كما اتقدم بالشكر الجزيل لكل من اسهم في تقديم يد العون لانجاز هذا البحث .

الى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والمعلومات ، فلهم جزيل
الشكر واخصهم الاستاذ احسان دهش جلاب الذي اسهم بشكل كبير في تشجيعي
لانجاز هذا البحث

المحتويات

أ.....	الآية القرآنية
ب.....	الاهداء
ت.....	شكر وتقدير
ث.....	المحتويات
ح.....	المستخلص
1.....	المقدمة
2_ 5.....	المبحث الاول / منهجية البحث
	المبحث الثاني / الجانب النظري
6.....	اولا : مفهوم العدالة التنظيمية
7.....	اهمية العدالة التنظيمية
8.....	ابعاد العدالة التنظيمية
9.....	ثانيا: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية
11.....	اهمية السلوكيات المواطنة التنظيمية
12.....	ابعاد السلوكيات التنظيمية
15.....	المبحث الثالث / الجانب العملي
23.....	المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات
24.....	المصادر
29.....	الملاحق
32.....	الاستبانة

المستخلص

هدف البحث الى فهم العلاقة بين المتغير المستقل ، العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية ، العدالة الاجرائية ، العدالة التفاعلية) والمتغير التابع ، سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الايثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، وعي الضمير ، السلوك الحضاري) واستخدم الباحث استبانة لقياس متغيرات الدراسة ، تم توزيع (30) استبانة على عينة من منتسبين الشركة العامة توزيع الكهرباء في الديوانية ، وبعد استعمال عدد من وسائل الاحصاء الوصفي كالوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية فضلا عن استعمال معامل الارتباط بيرسون توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية بأبعادها وسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها ، بمعنى ان الاهتمام بأبعاد العدالة التنظيمية سوف يزيد من احتمال توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين .

وتمثلت اهم النتائج فيما يلي :

التركيز نحو ادراك العاملين للعدالة التنظيمية وتأثيرها المباشر في اظهار السلوك المطلوب في العمل وترسيخ سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين ، وقد اوصت الدراسة بضرورة زيادة ادراك الموظفين لأنواع العدالة التنظيمية بما ينعكس بالإيجاب على سلوكيات المواطنة التنظيمية .

المقدمة

لقد كان ومازال المورد البشري اهم الموارد التنظيمية الذي تركز عليه المنظمات من اجل تحقيق النجاح والتميز عن الاخرين ، وفي ظل التوجهات المعاصرة للمنظمات الحديثة التي تتجه نحو البحث عن الاشخاص الذين يمتلكون المعرفة والمقدرة على حل المشكلات التي تواجه المنظمة ، لذا اصبح من ضروري توفير مناخ ملائم للمحافظة على ما تمتلكه تلك المنظمات من رأس المال بشري وذلك من خلال تطبيق العدالة بأنواعها على مستوى المنظمة ككل ، ما يسهم في تعزيز كل من التزام العاملين وانغماسهم في اعمال المنظمة وتأدية واجباتهم على اكمل وجه ، وتسهم ايضا في ترسيخ وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من ايثار وكياسة والضمير الحي وروح رياضية وسلوك حضاري وخصوصا في بيئة متنوعة ثقافيا واجتماعيا مثل البيئة العراقية ، وتعد العدالة التنظيمية مفهوم نسبي لظاهرة تنظيمية ، وذلك لأهمية الأثر الذي يمكن ان يحدثه شعور العاملين بالعدالة او عدم العدالة التنظيمية في مكان العمل والذي يؤدي الى تراجع مستويات الاداء لمنظمي مهما بلغت قوة سائر عناصر العملية الادارية .

ويعد مفهوم المواطنة التنظيمية ركيزة اساسية في بناء العلاقات الانسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها اذا يعكس هذا المفهوم امكانية المكاتب في تفاعلها بيئيا واجتماعيا ، ان مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسالية للسلوك ويتضمن المعطيات مهمه داعمة للسلوك لمنظمي الرسمي بمقومات الدور الاضافي ، اذا ان لكل فرد في المنظمة دورا رسميا يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة ، الا انه يوجد نوع اخر من السلوكيات زاد الاهتمام به مؤخرا وهو سلوك المواطنة التنظيمية .

يتكون البحث من اربع مباحث

المبحث الاول : منهجية البحث

المبحث الثاني : الجانب النظري / للعدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

المبحث الثالث : الجانب العملي

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول / منهجية البحث

سيتم في هذا المحور تناول مشكلة البحث واهميته واهدافه وفق الآتي :

اولا : مشكلة البحث

يعتقد معظم الباحثين بأن ادراك الموظف للعدالة التنظيمية (او عدمها) هو احد العوامل الرئيسية في تكوين اتجاهاته نحو منظمته التي يعمل بها ، وتتمحور العدالة التنظيمية حول ادراك العاملين لنتائج المقارنة بين ما يقدمه الى منظمته وما يحصل عليه من امتيازات ، كما تتمحور حول نزاهة القوانين والاجراءات التي تتبع في تحديد تلك الامتيازات وحسن المعاملة الشخصية التي يتلقاها الموظف عند تطبيق تلك القوانين والاجراءات ، لذلك فان من المفترض أن تحرص كل منظمة على تحقيق العدالة بين العاملين في كل أجزاء او قرار تتخذه ، وهنا يأتي البحث للتعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وما تحققه من انعكاس على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء . ولذلك تتمحور مشكلة الدراسة حول الاسئلة الآتية :

1_ ما مستوي ادراك العاملين في شركة توزيع الكهرباء للعدالة التنظيمية ؟

2_ ما نوع العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ؟

3_ ما مستوى تقييم العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظة الديوانية للعدالة التنظيمية؟

4_ ما مستوى تقييم العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظة الديوانية لسلوك المواطنة التنظيمية ؟

ثانيا : اهمية البحث

استمد البحث اهميته المتغيرات المبحوثة وتظهر تلك الاهمية في جانبين : الاول عملي عبر التأطير لمتغيرات البحث ، والثاني عملي يظهر في امكانية فحص وتشخيص اي المهارات التي يتمتع بها العاملون في شركة توزيع الكهرباء وفي تحديد تلك السبل الافضل بما ينعكس ايجابيا " في سلوكيات المواطنة التنظيمية .

ثالثاً :اهداف البحث : يهدف الباحث من خلال بحثه الى جملة اهداف ابرزها :

1_ التعرف علي طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية واتجاهاتها في شركة توزيع الكهرباء.

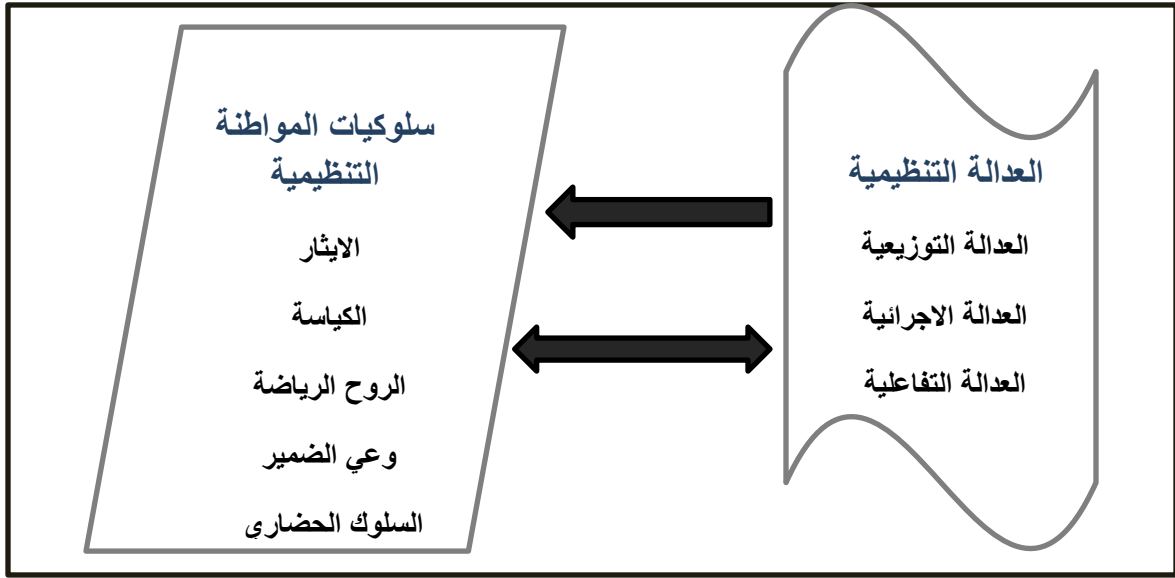
2_ التعرف على مستوى تقييم العاملين في الشركة توزيع كهرباء محافظة الديوانية للعدالة التنظيمية.

3_ تقديم مجموعه من التوصيات تسهم في تحسين مستوى الاهتمام بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية .

رابعاً : فرضية البحث

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

خامساً : المخطط الفرضي للبحث



الشكل رقم (1) مخطط فرضي للبحث من قبل الباحث

سادسا : عينة البحث

استهدف الباحث عينة عشوائية من موظفي شركة توزيع الكهرباء في الديوانية قدرها (30) وكانت خصائص العينة كالاتي :

جدول رقم (1) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

العينة	الخاصية	الفئة المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية
30	الجنس	ذكر	25	%83
		انثى	5	%17
		المجموع	30	%100
المجموع	سنوات الخدمة	10_1 سنة	7	%23
		20_11 سنة	10	%33
		30_21 سنة	8	%27
		40_31 سنة	5	%17
		50_41 سنة	0	0
			30	%100

سابعا: اداة جمع البيانات

اعتمد الباحث على استمارة الاستبيان اعداها بالاعتماد على عدد من المصادر وكما مبين في الجدول (2)

جدول رقم (2)

البعد الرئيسي	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
العدالة التنظيمية	العدالة التوزيعية	5	(بريسم، 142)
	العدالة الاجرائية	5	
	العدالة التفاعلية		

(جواد ، 95)	5	الايثار	سلوكيات المواطنة التنظيمية
	5	القياسة	
	5	الروح الرياضية	
	5	وعي الضمير	
	5	السلوك الحضاري	
	5		

المبحث الثاني / الجانب النظري للبحث

سيتم تناول مفاهيم اساسية للعدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

اولا : مفهوم العدالة التنظيمية

سيتم في الفقرة هذه تناول مفهوم العدالة التنظيمية وأهميته وابعادها وكالاتي :

الجدول (3) مفهوم العدالة التنظيمية من وجهة نظر بعض الباحثين .

التسلسل	الباحث	المفهوم
1	حواس ، 2003:46	على انها احد المتغيرات المهمة ذات التأثير المحتمل على كفاءة الاداء الوظيفي للعاملين من جانب وعلى اداء المنظمة من جانب اخر .
2	العتوى ، 2007:148	يقصد بها العدالة التنظيمية المدركة لميل الافراد العاملين المقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الاخرين في العمل .
3	عبد الحميد ، 2009:47	ليعني الدرجة التي عندها يدرك العاملون بان القواعد و القوانين التنظيمية والاجراءات والسياسات المتعلقة بعملهم عادلة للجميع
4	شعبان ، 2010:4	ان العدالة التنظيمية بانها ادراك العاملين للعدالة في مكان العمل او المكان المنظمي .
5	سعيد ، 2011:127	بانها محصلة الانفاق بين الجهود المبذولة والعوائد المتحققة منها بشكل يسهم في تحقيق الاهداف المطلوبة للمنظمة .
6	الحجاج ، 2012:108	العدالة التنظيمية بانها عبارة عن ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية في الاجراءات والمخرجات .
7	العبيدي ، 2012:80	هي عدالة الاسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل مع العاملين على المستوى الانساني والوظيفي .
8	عبود ، 2012:69	بانها تلك التي تتمثل في عدالة توزيع العمل و عدالة في تماثل اجراءاته و عدالة في مقدار الحوافز المالية والمعنوية ومن جوهها ايضا التمييز بين العاملين ايضا على اساس الاداء فصاحب الاداء اعلى يمنح عائدا اعلى من صاحب الاداء الادنى .
9	سحر ، 2014:191	ادراك العاملين الطرق المتعبة في منظماتهم سواء ما يخص منحهم المكافئات او التعامل معهم وفقا للجهود المبذولة من قبلهم بشكل يسهم في تحقيق اهداف المنظمة معا .
10	اسكندر ، و مولى ، 2015:7	بانها القيمة الناتجة عن ادراك الفرد للنزاهة والموضوعية للإجراءات والعوائد في المؤسسة التي يعمل فيها .

11	الشمري ، و الكروي ، 225:2015	انها احد الموضوعات الاكثر اهمية في ادارة الموارد البشرية في كل منظمة وهو الانصاف والحيادية للأعمال الادارية ويجب على الادارة ان تلاحظ انها ينبغي ان تكون محايدة وغير متحيزة ضد اي من الافراد المتضررين من افعالهم الذين قد يكونون من العاملين في المنظمة او المستفيدين الخارجيين مثل (الزبائن ، او العملاء، الموردين ...) الخ المتصلين بالمنظمة لأسباب مختلفة .
12	كفاح ، 63:2016	بأن مفهوم العدالة يركز على إدراكات الانصاف في المحيط التنظيمي ، وتبحث في تصنيف رؤية الافراد ومشاعرهم حول المعاملة الشخصية التي يتلقونها من قبل الاخرين ضمن المنظمة .
13	محمد ، و ياسين ، 48:2017	العدالة التنظيمية يعدها بعضهم باعتبارها تتضمن الابعاد الاتية (عدالة التوزيعات ، وعدالة الاجراءات ، وعدالة التعاملات) ولكل بعد من هذا الابعاد معايير الخاصة للتعبير عنه واله اهميته في العمل الاداري ولكل بعد علاقته وتأثيراته في الابعاد الاخرى .
14	ابراهيم ، محمد امين ، 194:2018،	بانها الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الاسلوب الذي يستخدمه المدير في تعامل معه المستويين الوظيفي و الانساني .
15	حسين ، و عطاالله ، واخرون ، 226:2018،	ان فكرة العدالة تعد السلوك كونه اخلاقيات من خلال عدم التحيز في معاملة الناس .
16	الذبحاوي ، 216:2018،	انها احد المتغيرات التنظيمية الهامة ذات التأثير الكبير على كفاءة واداء العاملين والمنظمة على حد سواء .
17	صبري ، 239:2019،	محصلة الاتفاق بين الجهود المبذولة والعوائد المتحققة ، بشكل يسهم في تحقيق الاهداف المطلوبة للمنظمة .
18	شيع ، 66:2019،	بان العدالة التنظيمية تسهم في عملية صنع القرار وزيادة الالتزام التنظيمي الذي ينطوي في زيادة الالتزام النفسي لذلك فهي تؤدي دورا مهما في تحقيق الاهداف والاداء التنظيمي والجودة .
19	محمد ، 419:2020،	ان العدالة التنظيمية هي احساس الفرد العامل بالنزاهة حيال عدالة المعاملة الانسانية والوظيفية وفقا لمبدأ تحقيق المساواة في الحقوق والواجبات .
20	رضوي ، 281:2021،	بانها الطريقة التي يحكم بها الفرد على العدالة الاسلوب الذي يستخدمه المدير في علاقته مع المستويين الوظيفي والانساني .

وفي ضوء ما سبق من التعاريف يمكن تعريف العدالة التنظيمية من قبل وجه نظر الباحث بانها: درجة الانصاف والمساواة في المعاملة التي يتعامل بها المدير مرؤوسيه وكذلك تبحث في تصنيف رؤية الافراد لمشاعرهم حول المعاملة الشخصية التي يتلقونها من قبل الاخرين في المنظمة .

ثانيا : اهمية العدالة التنظيمية

واشار (الشمري ، والكروي ،2015:225) ان العدالة مهمة بسبب علاقتها مع العديد من المتغيرات الرئيسية في المنظمات مثل الرضا الوظيفي والالتزام - الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ومن خلال زيادة الانتاجية الفردية والاداء الوظيفي وهي واحدة من نتائج إقامة العدالة التنظيمية .

اذ تظهر الابحاث أنه عندما يتصرف الفرد بشكل مبرر مع المديرين، سيتم تشكيل علاقات إيجابية وغنية بينهما، هذه العلاقات الايجابية تعد الدافع في زيادة الاداء الوظيفي، كما ان واحدة من أكثر النتائج الثابتة التي نوقشت في تاريخ الابحاث عن العدالة، حقيقة أن الفرد يظهر ردود فعل أكثر إيجابية ومرغوبة إلى الطرق التي تتبع العدالة .

انها أحد الموضوعات الاكثر أهمية في إدارة الموارد البشرية في كل منظمة وهو الانصاف والحيادية للأعمال الادارية و يجب على الادارة أن تلاحظ انها ينبغي أن تكون محايدة وغير متحيزة ضد أي من الافراد المتضررين من أفعالهم الذين قد يكونون من العاملين في منظمة أو المستفيدين الخارجيين (مثل الزبائن أو العميل، المورد، الخ) المتصلين بالمنظمة الاسباب مختلفة .

واكد (العبيدي، والسعدي، 2018:47) ان من أهم عوامل نجاح المنظمة هي العلاقات النفسية بين العاملين والمنظمة والالتزام التنظيمي علاوة على السلع والخدمات والمعرفة و المهارات والابداع والاهم من ذلك هم النظام الاداري الذي يقوم على العدالة والأهم من نظام القائم على العدالة هو مدركات ومعتقدات العاملين حول العدالة التنظيمية والتي تؤثر في سلوكياتهم التنظيمية

ويمكن توضيحها كما يلي :

أ_ يهتم الافراد بالعدالة بوصفها الية للسيطرة لضمان القدرة على التنبؤ والحصول علي نتائج مفضلة على المدى البعيد، وعلى وفق نموذج قيمة المجموعة والذي سمي فيما بعد النموذج العلائقي فان العاملين يعتنون بالعدالة لكي تكون لديهم مكانه وقيمة داخل المجموعة .

ب_ تعد العدالة التنظيمية واحدة من العوامل التي تجعل العامل يؤدي ما مطلوب منهو اكثر؛ لكون عمليات العدالة تقوم بدور مهما في المنظمة وإن السلوك يؤثر في مشاعر ومعتقدات العاملين .

ت_ تحفز العدالة التنظيمية في مشاركة المعرفة كونها ظاهرة اجتماعية تتخلل في الحياة التنظيمية عموماً، ولكون العاملين أصبحوا أكثر مهارة وامتلاكاً للمعرفة فإنهم لا يطمحون إلى وظائف تليق بهم فحسب، بل وإلى معاملة عادلة يسودها الاحترام والتقدير .

ث_ تعد من المرتكزات المهمة في جودة حياة بيئة العمل، مثل الثقة بالمنظمة، والالتزام التنظيمي والولاء للقيادة، وسلوك المواطنة التنظيمية، وتحسين الأداء ورضا الزبون وتقليل الصراع، وتسهم في إرساء قواعد المناخ التنظيمي الجيد .

ج_ تساعد العدالة التنظيمية على اكتشاف الفساد داخل المنظمة. كما وتؤثر العدالة التنظيمية في الفاعلية التنظيمية كما وتعد معياراً للقيمة الاجتماعية .

ح_ تعد العدالة التنظيمية إحدى المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة وتتأثر العدالة التنظيمية بالهيكل التنظيمي فإن المنظمات اللامركزية أكثر عدالة إجرائية من المنظمات المركزية ، والمنظمات الأصغر حجماً هي أكثر عدالة تفاعلية من المنظمات الأكبر حجماً.

خ_ تكون العدالة التنظيمية مهمة وضرورية عند التغيير التنظيمي وتطبيق الأنظمة الرشيفة وتسريح العاملين .

د_ تساعد العدالة التنظيمية في توليد الأفكار وبناء جسر الثقة بين العاملين والإدارة وبين العاملين مع بعضهم البعض وتمكين المدراء من تحقيق الأهداف الصعبة وحتى لا تقع المنظمة تحت طائلة القانون .

ثالثاً: أبعاد العدالة التنظيمية

إشارة (الذبحاوي ، 2018:218) عند البحث في الأدبيات التنظيمية ، والجهود البحثية للعديد من الكتاب والباحثين في مجال السلوك التنظيمي ، لوحظ اتفاق أغلب الباحثين على تحديد الأبعاد الأساسية للعدالة التنظيمية ، إذ تنقسم العدالة التنظيمية عموماً إلى ثلاثة جوانب : التوزيعية و العدالة الإجرائية والتفاعلية ، ويرى من العلماء العدالة التنظيمية على أنها تشمل العدالة التوزيعية و الإجرائية فقط بينما يعتبرها البعض الآخر العدالة تفاعلية كجانب شبيه الأبعاد العدالة التوزيعية ، وتوجد رؤية أخرى لدى الباحثين لأبعاد العدالة التنظيمية وهي أربعة عوامل ، تقسم العدالة تفاعلية في أبعاد فرعية من العدالة لبن الأفراد و

الإعلامية ، وفي الأونة الأخيرة ، وقد درس البعض العلماء العدالة التنظيمية ككل والتي تتكون من ثلاثة عوامل العدالة التوزيعية و الإجرائية و التفاعلية وهي ثلاثة كيانات منفصلة ، خلافا للعلماء الذين يعتبرون العدالة التفاعلية كبعد فرعي من العدالة الإجرائية ، لذا سيتم الاعتماد على الأبعاد التي اعتمدها وهي (العدالة التوزيعية ، العدالة الإجرائية ، العدالة التفاعلية)، وهذه الأبعاد هي التي سيعتمدها البحث في قياس العدالة التنظيمية ، والتي يمكن توضيحها كما يأتي :

أ_ **العدالة التوزيعية** : طورت العدالة التوزيعية من قبل صاحب نظرية العدالة وتعرف على انها عدالة المخرجات او العوائد التي يحصل عليها الموظف والتي تتمثل في الاجور والحوافز ، وفرص الترقية ، وعدد ساعات العمل واعياء وواجبات الوظيفية ، فضلا عن ذلك يذهب بعض الباحثين الى تصنيف عدالة التوسع وفق مكان تواجد الطرف الاخر في عملية المقارنة ، فعندما يكون ذلك الطرف زميل يعمل داخل المنظمة تصبح عدالة داخلية وعندما يكون الطرف الاخر للمقارنة يعمل في منظمة اخرى ، تصبح عندئذ عدالة خارجية (الذبحاوي ،2018:218).

ب_ **العدالة الإجرائية** : تتناول العدالة الإجرائية كل الأساليب التي تستخدمها المنظمة أو الإدارة العليا في اتخاذ القرارات بشأن تخصيص المكافآت والحوافز والأجور للعاملين ، وقد تحدثت المشاكل ضمن هذا السياق عندما لا يلتزم العاملون في بيئة العمل التنظيمي بالأساليب المتفق عليها ضمن نظام الحوافز والأجور في المنظمة ، وسوف تحدث الصراعات والمشاكل عندما لا تكون الأساليب المستخدمة متسقة ولا شفافة ولا متفق عليها من قبل العاملين(Mukherjee et al .2016:34).

وهي درجة الشعور المتولدة لدى الأفراد العاملين ازاء عدالة الإجراءات التنظيمية المستعملة في تحديد المخرجات التنظيمية ،وتتمثل العدالة الاجرائية بمدى إحساس الفرد العامل في المنظمة بعالة الاجراءات المتبعة من الإدارة العليا في تحديد حجم المخرجات المنجزة من الفرد العامل، وتتصف العدالة الإجرائية بنوعين هما(جوسيم، 2018:154):

_عدالة الإجراءات النظامية.

_عدالة الإجراءات المعلوماتية .

ج_ **العدالة التفاعلية** :إن اندفاع الموظفين وتوجههم إلى الانتباه إلى الإنصاف في المعاملة مع الآخرين هذا هو يعرف باسم العدالة التفاعلية وإن العدالة التفاعلية لديها تأثير قوي على أداء ومهمة الموظفين ، وتسهيل

الشخصية والتفاني بالوظيفة ، وهي تهتم بسلوك الإدارة العليا في المنظمة في تعاملها مع العاملين ، ويتعلق هذا النوع من العدالة بمدى إحساس العاملين بعدالة تعامل الإدارة العليا معهم ، وإن مفهوم العدالة التفاعلية يتمثل بنوعية الشخصية القيادية التي تشرف على الإجراءات التنظيمية ، وهي ترتبط بنوعية التشخيصية التي تعالج العلاقات بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية بشكل تفاعلي (6:2016،kalayK).

رابعاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية

سيتم تناول في الفقرة هذه مفهوم واهمية وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية جدول (4) مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر بعض الباحثين

ت	الباحث	المفهوم
1	الزبيدي ، 2007: 59	بانه سلوك ايجابي تطوعي من قبل العاملين في المنظمة تجاه العاملين الاخرين والمنظمة نفسها بما يساعد في تعزيز البيئة الاجتماعية وخلق اسس التعاون من جهة تعزيز اداء المنظمة وفعاليتها ونجاحها من جهة اخرى .
2	عبدالله ، وفليح ، 2008: 16	بانه ذلك السلوك الذي يذهب ابعده من مسؤوليات الوظيفة الرسمية للعاملين رغم عدم وجود نظام مكافاة رسمي لتمييزه ومكافاته .
3	العزاوي ، 2009: 89	سلوك ايجابي للفرد بدافع شخصي دون ان يكون مفروض عليه بواسطة العقاب او الثواب سواء كان موجها نحو الافراد معينين او نحو المجتمع ككل بهدف تحقيق الصالح العام .
4	نوح ، 2013: 32	السلوك الذي تستفيد منه المنظمة او المقصود الصالح للمنظمة والتي هيه تقديرية وتتجاوز توقعات دور الموظف الحالي ويشمل سلوك المواطنة التنظيمية دفاع الموظفين عن المنظمة عندما تتعرض للانتقاص او مساعدة الاخرين وما يشمل المهام التي تتجاوز الدور الوظيفي للفرد وهذا من شأنه ان يحسن الاداء الوظيفي العام .
5	جواد ، 2014: 85	مجموعة الافعال التي لم يتم تحديدها بصورة مباشرة من قبل توصيف الوظيفة الا انه ينتج عنها مصالح ومنافع للمنظمة .
6	رشيد ، و مطر ، 2014: 93	بانه سلوكيات اختيارية ، لاتعد جزء من متطلبات الدور الرسمي للفرد ، لكنها ترفع من مستوى الاداء الوظيفي للمنظمة .
7	امانة ، 2015: 219	انها تمثيل الاداء الذي يأتي بعد متطلبات الوظيفة الرسمية اي تعني ان الموظفين يمكن ان يتخذوا القرار سواء كانوا هم سيؤدون هذا النوع من السلوك والى اي درجة ممكنة .
8	الشمري ، والكروي ، 2015: 229	بانها مفهوم اداري حديث ينشأ من ذكاء الفكري الاداري والذي يتطلع للتطوير اداء المنظمة وعاملها فانه يوجد سلوك المجموعات والافراد

		ليس فقط داخل المنظمة ولكن ايضا خارجها .
9	صالح ، 2015:432	بانه سلوك فردي متروك لتقدير الفرد غير معترف به بشكل مباشر او بشكل صريح من قبل نظام المكافاة الرسمي والتي في مجموعها يعزز الاداء الفعال المنظمة .
10	رسول ، 2016:4	بانه ذلك السلوك التطوع الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز اداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها .
11	بلال ، 2016:28	سلوك يتخطى المتطلبات القانونية الرسمية ويكون موجها نحو العامل والمنظمة بشكل يزيد من فاعلية الاداء ويحقق التمييز والتفوق .
12	حميد ، 2016:336	بانه سلوك الادوار الاضافية والتي تتعدى حدود الوظيفية .
13	محمود ، طاهر ، 2017:359	سلوك الفرد التقديري الذي لا يلاحظ مباشرة او بشكل ظاهري من قبل ادارة الرسمية والذي بمجمله يودي الى تعزيز فاعلية المنظمة ككل .
14	الخاقاني ، 2017:309	بانه سلوك غير المطلوب ولكن هو ضروري من اجل البقاء التنظيمي والفعالية .
15	عبدالرحمن ، 2017:163	بانه السلوك التطوعي مره اخرى وركز فيه على دعم البيئة الاجتماعية بقوله انه الاداء الذي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية التي يحدث فيها انجاز واداء العمل .
16	وديعة ، 2018:108	على انه السلوك التعاوني والمساعد الذي يذهب الى ما وراء ما يسمى بالدور الرسمي وهو مهم لأداء وظائف التنظيم حين تنظر الى ان الفعالية التنظيمية كمطلب وظيفي .
17	خليل ، 2018:7	سلوك العمل الذي يذهب الى ابعاد من متطلبات الوظيفة ويساهم في نجاح المنظمة .
18	محمود ، الرميدي ، 2018:97	بانه مجموعة من الممارسات الاضافية التي لم تذكر في توصيف الوظيفي للعاملين وتحقق للشركة منافع كثيرة اكبر من المنافع الفردية .
19	عليوي، 2020:449	ان سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة من السلوكيات الايجابية التطوعية التي يؤديها الفرد عن رغبة واختيار وبما هو ابعد من سلوكيات الدور الرسمي ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت ، كما لا توجد عقوبات تترتب على هذه السلوكيات وتعتبر بالغة الاهمية للأداء الوظيفي الفعال
20	بن عابد ، و كربوش ، 2020:72	بانه سلوك خارج الدور المحدد لا يترتب عليه مكافاة عند حدوثه او عقاب عند عدم حدوثه عن الطريق المنظمة ولكنها تستفيد منه بتحسين كفاءتها واستمرارها .

وفي ضوء ما سبق من التعاريف يمكن تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية من قبل وجه نظر الباحث بانها :
بانه سلوكيات اختيارية ، وسلوك العمل الذي يذهب الى ابعد من متطلبات الوظيفة والذي بمجمله يودي الى تعزيز فاعلية المنظمة ككل .

خامساً: اهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

(رشيد ، ومطر ، 2014:95) تتبع اهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من قدرتها على تطوير كفاءة المنظمة وفعاليتها من خلال حمايتها وتقديم المقترحات اللازمة للتطوير ، فالقدرة على تكيف التابعين واستعدادهم للمشاركة في التطوير الذاتي لمساعدة المنظمة على البقاء بوصفه قوة منافسة يصبح أكثر وأكثر اهمية .

كذلك تعد سلوكيات المواطنة التنظيمية مهمة بالنسبة للمجتمع ، فهي تنعكس ايجابيا عليا من خلال المساهمة في خلق منظومة قيمية تتوسع الى ما هو ابعد من دائرة المنظمة من خلال انتقال الفرد الممارس لهذا السلوك بقيمة التنظيمية الى حيث المجتمع .

واشار ايضا ان سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤدي الى التأثير على الاداء والنجاح التنظيمي من خلال تحسين انتاجية العاملين والادارة وتسخير موارد المنظمة النادرة لخدمة الاهداف الانتاجية ذلك لأنها تؤدي الى التماسك وتعزيز روح الفريق مما يرفع من معدل العمل التعاوني والجماعي ، والتعاون على حل المشاكل وهذا ما يوفر الوقت والجهد للإدارة لان الاجواء الايجابية المشاعة تقلل من نطاق الاشراف والمتابعة مما يوفر جهودهم لمجالات اخرى. كما انها تعمل على تحقيق التناسق بين اعضاء فرق العمل وتعزز قدرة المنظمة على استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم ، من خلال جعل مكان العمل اكثر امتاعا وجاذبية ، وتزيد من قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة .

ان اهمية السلوكيات المواطنة التنظيمية هو نوع من انواع سلوك اعضاء المنظمة تنوي من خلاله تحسين فاعلية المنظمة بدون اهمال معدل انتاج الفردي لكل موظف ،ان هذا السلوك للعاملين لا يرتبط رسميا بالإدارة عند تقييم اداء الموظف ، لكن وجوده قادرا على تحسين وظيفة المنظمة او فعاليتها ، كما انه يستند اكثر الى الحرية الفردية في اظهار المبادرة ، كما انه يعكس خصائص الموظف الجدي، الفطن ، المساعد، التعاوني .

ووجد ان سلوكيات المواطنة التنظيمية تسهم في تحقيق النجاح التنظيمي من خلال (زيادة كفاءة الموظفين والادارة ، والسماح لاستخدام الموارد التنظيمية لأغراض اكثر انتاجية الحد من الحاجة لتحديد الموارد النادرة لمهام الصيانة تعزيز قوة المنظمات من اجل جذب والحفاض على كفاءة الموظفين ، زيادة اتساق اداء المنظمات تمكين المنظمة لمطابقة اكثر فاعلية مع التغيرات البيئية) (الشمري ، والكروي ،2015:230).

سادساً: ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

عبر خمسين عاما مضى حدد كتاب الادارة بان نجاح اية منظمة يعتمد على اكثر من مجرد اداء وظيفي مرضي بل انه ايضا يعتمد على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، التي تتضمن ابعاد مختلفة ، ويمكن ابراز ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالاتي :

الايثار: ويعني مساعدة او حب الغير ، وهو السلوك الذي يدعم فرد معين اخر بمهمة ذات صلة من الناحية التنظيمية ، ويتضمن عادة ما يأتي : " مساعدة الزميل في العمل بمشروع معين او في انجاز مهمة في ظروف غير عادية . وتحويل العطل والاجازات الرسمية الى زميل اخر . والاستعداد لمساعدة الزملاء الجدد للتكيف مع بيئة العمل . والمساعدة في العمل لحل المشكلات التي تواجههم "(ريم،2016:337).

الكياسة: عرفت الكياسة كسلوك اختياري يستهدف منع النزاعات المتصلة بالعمل مع الاخرين ،وهي القدرة على ادراك الفرد للتأثير السلوك على الاخرين ، وعدم استغلاله الحقوق الاخرين وتجنب اثار المشاكل معهم واحترام رغباتهم والتعرف على آرائهم (الدراجي،2016).

الروح الرياضية : وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع والجدال ،وتشجيعه لهم على حل النزاعات التي قد تنشأ بينهم بأسلوب بناء . والمساعدة في تسويتها بالإضافة الى استعداده لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون شكوى او تدمير(صالح،2015:433) .

وعي الضمير: وهو سلوك يتجه الى ما هو ابعد من المتطلبات المحددة من قبل المنظمة في موقع العمل ، ويشمل عادة ما يأتي : "العمل بعد الدوام لصالح المنظمة . وعدم ترك اي يوم من العمل مطلقا. والحضور الى العمل بشكل مبكر ، والدقة في المواعيد . وعدم قضاء الوقت المخصص للعمل في قضايا ومحادثات شخصية . واتباع قواعد وتعليمات المنظمة واجراءاتها الرسمية "(ريم،2016:337).

السلوك الحضاري : هو عبارة عن سلوك يقوم به الفرد بهدف المساهمة في تقديم مقترحات تفيد المؤسسة وتسهم في تطويرها مثل (التمسك بالقرارات ، وحضور الاجتماعات ، والتحدث عن المنظمة بطريقة ايجابية (عبد الرزاق، 2019:377) .

المبحث الثالث/ الجانب العملي

اولاً: استجابات الافراد تجاه متغيرات الدراسة

1_ استجابات الافراد اتجاه العدالة التوزيعية

يعرض الجدول (5) استجابات الافراد تجاه متغير العدالة التوزيعية

الجدول (5) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير العدالة التوزيعية

ت	رقم العبارة	موافق		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	1	2	6.67	3	10	2	6.67
2	2	4	13.33	3	10	3	10
3	3	3	10	6	20	2	6.67
4	4	5	16.67	4	13.33	2	6.67
5	5	6	20	5	16.67	4	13.33

يلاحظ من الجدول (5) ان الفقرة (5) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (8) وبنسبة مئوية قدرها (26.67) تلتها الفقرة (4) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (6) وبنسبة مئوية قدرها (20) وحلت الفقرة (1) بأدنى تكرار قدرة (4) ونسبة (13.33) .

2_ الجدول (6) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير العدالة الاجرائية

ت	رقم العبارة	موافق		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	1	7	23.33	6	20	3	10
2	2	10	33.33	8	26.67	4	13.33
3	3	6	20	5	16.67	1	3.33
4	4	5	16.67	7	23.33	4	13.33
5	5	4	13.33	5	16.67	4	13.33

يلاحظ من الجدول (6) ان الفقرة (2) قد حازت على اعلى تكرار موافق اذ بلغ (10) وبنسبة مئوية قدرها (33.33) تلتها الفقرة (4) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (7) وبنسبة مئوية قدرها (23.67) وحلت الفقرة (5) بأدنى تكرار قدرة (4) ونسبة (13.33)

3_الجدول (7) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير العدالة التفاعلية

ت	رقم العبارة	موافق		موافق وبشدة		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	1	7	23.33	10	33.33	8	26.67	2	6.67
2	2	6	20	7	23.33	6	20	3	10
3	3	5	16.67	6	20	4	13.33	5	16.67
4	4	6	20	8	26.67	7	23.33	4	13.33
5	5	5	16.67	6	20	8	26.67	3	10

يلاحظ من الجدول (7) ان الفقرة (1) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (10) وبنسبة مئوية قدرها (33.33) تلتها الفقرة (5) قد حازت على اعلى تكرار محايد اذ بلغ (8) وبنسبة مئوية قدرها (26.67) وحلت الفقرة (3) بأدنى تكرار قدرة (4) ونسبة (13.33)

ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

الجدول (8) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير الايثار

ت	رقم العبارة	موافق		موافق وبشدة		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	1	5	16.67	6	20	4	13.33	3	10
2	2	6	20	8	26.67	5	16.67	4	13.33
3	3	4	13.33	6	20	7	23.33	3	10
4	4	5	16.67	6	20	5	16.67	6	20
5	5	6	20	8	26.67	7	23.67	2	6.67

يلاحظ من الجدول (8) ان الفقرة (2) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (8) وبنسبة مئوية قدرها (26.67) تلتها الفقرة (3) قد حازت على اعلى تكرار محايد اذ بلغ (7) وبنسبة مئوية قدرها (23.33) وحلت الفقرة (5) بأدنى تكرار قدرة (2) ونسبة (6.67)

الجدول (9) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير الكياسة

ت	رقم العبارة	موافق		موافق وبشدة		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	1	7	23.33	10	33.33	6	20	3	10
2	2	6	20	4	13.33	10	33.33	2	6.67
3	3	7	23.33	11	36.67	8	26.67	5	16.67
4	4	10	33.33	8	26.67	7	23.33	4	13.33
5	5	6	20	5	16.67	3	10	4	13.33

يلاحظ من الجدول (9) ان الفقرة (3) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (11) وبنسبة مئوية قدرها (36.67) تلتها الفقرة (4) قد حازت على اعلى تكرار موافق اذ بلغ (10) وبنسبة مئوية قدرها (33.33) وحلت الفقرة (1) بأدنى تكرار قدرة (3) ونسبة (10)

الجدول (10) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير الروح الرياضية

ت	رقم العبارة	موافق		موافق وبشدة		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	1	7	23.33	6	20	10	33.33	5	16.33
2	2	8	26.67	11	36.67	7	23.67	3	10
3	3	10	33.33	9	30	5	16.67	4	13.33
4	4	8	26.67	7	23.67	6	20	5	16.33
5	5	6	20	10	33.33	7	23.33	4	13.33

يلاحظ من الجدول (10) ان الفقرة (2) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (11) وبنسبة مئوية قدرها (36.67) تلتها الفقرة (3) قد حازت على اعلى تكرار موافق اذ بلغ (10) وبنسبة مئوية قدرها (33.33) وحلت الفقرة (1) بأدنى تكرار قدرة (2) ونسبة (6.67)

الجدول (11) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير وعي الضمير

ت	رقم العبارة	موافق		موافق وبشدة		محايد		غير موافق وبشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
1	1	5	16.67	8	26.67	4	13.33	3	10

3.33	1	10	3	13.33	4	30	9	23.33	7	2	2
_	_	6.67	2	6.67	2	10	3	13.33	4	3	3
3.33	1	6.67	2	13.33	4	16.67	5	20	6	4	4
_	_	3.33	1		3	6.67	2	10	3	5	5

يلاحظ من الجدول (11) ان الفقرة (2) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (9) وبنسبة مئوية قدرها (30) تلتها الفقرة (1) قد حازت على اعلى تكرار موافق بشدة اذ بلغ (8) وبنسبة مئوية قدرها (26.67) وحلت الفقرة (4) بأدنى تكرار قدرة (1) ونسبة (3.33)

الجدول (12) التكرارات والنسب المئوية الخاصة بمتغير السلوك الحضاري

ت	رقم العبارة	موافق		محايد		موافق وبشدة		غير موافق وبشدة		غير موافق وبشدة
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
1	1	5	16.67	4	13.67	3	10	2	6.67	_
2	2	6	20	5	16.67	5	16.67	3	10	1
3	3	6	20	4	13.67	3	10	2	6.67	_
4	4	5	16.67	4	13.67	7	23.67	_	_	_
5	5	4	13.33	5	16.67	3	10	2	6.67	1

يلاحظ من الجدول (12) ان الفقرة (2) قد حازت على اعلى تكرار موافق اذ بلغ (6) وبنسبة مئوية قدرها (20) تلتها الفقرة (1) قد حازت على اعلى تكرار موافق اذ بلغ (5) وبنسبة مئوية قدرها (16.67) وحلت الفقرة (5) بأدنى تكرار قدرة (1) ونسبة (3.67)

ثانيا : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الدراسة

1_ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير العدالة التوزيعية

الجدول (13)

المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالعدالة التوزيعية

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	1.166	0.959	0.233
2	2	1.766	0.779	0.353

0.34	0.799	1.7	3	3
0.54	0.625	2.4	4	4
0.606	0.502	3.033	5	5

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (5) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (3.033) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.502) وبأهمية نسبية (0.606)

الجدول (14)

المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالعدالة الاجرائية

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	2.533	0.603	0.506
2	2	3.633	0.408	0.726
3	3	2.466	0.611	0.493
4	4	2.533	0.603	0.506
5	5	2.2	0.670	0.44

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (2) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (3.366) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.408) وبأهمية نسبية (0.726) .

الجدول (15)

المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالعدالة التفاعلية

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	3.466	0.432	0.693
2	2	2.766	0.551	0.553
3	3	2.366	0.590	0.473
4	4	3.1	0.490	0.62
5	5	2.66	0.571	0.532

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (1) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (3.466) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.432) وبأهمية نسبية (0.693) .

ابعاد السلوكيات المواطنة التنظيمية

الجدول (16)

1_ المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة ببعيد الايثار

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	2.233	0.663	0.446
2	2	2.866	0.532	0.573
3	3	2.4	0.625	0.08
4	4	2.6	0.583	0.52
5	5	2.9	0.526	0.58

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (2) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (2.866) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.532) وبأهمية نسبية (0.573) .

الجدول (17)

2_ المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالكياسة

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	3.433	0.437	0.686
2	2	2.7	0.563	0.54
3	3	3.833	0.380	0.766
4	4	3.733	0.394	0.746
5	5	2.266	0.655	0.453

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (3) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (3.833) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.380) وبأهمية نسبية (0.766)

الجدول (18)

3_ المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالروح الرياضية

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	3.366	0.408	0.673
2	2	3.833	0.380	0.766
3	3	3.833	0.380	0.766
4	4	3.233	0.468	0.646
5	5	3.366	0.408	0.673

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (2) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (3.833) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (3.380) وبأهمية نسبية (0.766) .

الجدول (19)

4_ المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بوعي الضمير

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	2.533	0.603	0.506
2	2	3	0.508	0.6
3	3	1.4	0.884	0.3
4	4	2	0.718	0.4
5	5	2.233	0.663	0.446

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (2) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (3) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.508) وبأهمية نسبية (0.6) .

الجدول (20)

5_ المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالسلوك الحضاري

ت	رقم العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	1	1.8	0.770	0.36

0.48	0.625	2.4	2	2
0.313	0.727	1.966	3	3
0.373	0.752	1.866	4	4
0.36	0.770	1.8	5	5

يلاحظ من الجدول ان الفقرة (3) قد حصلت على اعلى وسط حسابي الفرضي البالغ (1.966) ، وكان الانحراف المعياري قد بلغ (0.727) وبأهمية نسبية (0.313) .

ثالثا : علاقة الارتباط بين المتغيرين

يعرض الجدول (21) نتائج الارتباط بين ابعاد العدالة التوزيعية وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

الجدول (21)

السلوك الحضاري	وعي الضمير	الروح الرياضة	الكياسة	الايثار	المتغير المستقل	المتغير المعتمد
0.963	0.841	0.537	0.593	0.728	العدالة توزيعية	
1.359	1.186	0.758	0.837	1.028	العدالة الاجرائية	
1.460	1.274	0.814	0.899	1.104	العدالة تفاعلية	

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1_ ان تطبيق العدالة التنظيمية بأنواعها الثلاث يسهم وبشكل مباشر في تعزيز وترسيخ سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- 2_ تعد سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يبديها العاملين في الشركة الحلقة الاساسية لان تبني علاقات متينة بين العاملين يعتمد عليها في مجال عملها ويحقق له اكثر من ميزة ما يكسب ثقة موظفيه وولائهم للشركة .
- 3_ ان المورد البشري يعد المرتكز الاساسي لأي شركة يطمح لان يكون متفوق في مجال اعماله .
- 4_ للعدالة التنظيمية دور فاعل على التطوير والتحسين المستمر .من خلال التشجيع والتدعيم لسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- 5_ التركيز نحو ادراك العاملين للعدالة التنظيمية وتأثيرها المباشر في اظهار السلوك المطلوب في العمل وترسيخ سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- 6_ علي الرغم من وجهات النظر المتباينة لمفهومى العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية الا ان هناك اجماعاً كبيراً علي اهمية دورهما في تحقيق مستويات عالية من الاداء على مستوى الشركة ككل .

ثانياً : التوصيات

- 1_ ضرورة زيادة ادراك الموظفين لأنواع العدالة التنظيمية بما ينعكس على سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- 2_ التركيز نحو ادراك العاملين للعدالة التنظيمية وتأثيرها المباشر في العمل وترسيخ سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- 3_ دعم القيم التنظيمية الايجابية في بيئة العمل ،مثل العدالة والمساواة والمشاركة والولاء على مستوى المنظمة بما يسهم ببذل الجهود من اجل تحسين مستويات الاداء للعاملين .

4_ ضرورة توحيد معايير تقييم اداء العالين في شركة توزيع الكهرباء واعتماد معايير واضحة ومحددة فيما يتعلق بتحديد المسؤوليات والواجبات المناطة بهم لتحقيق العدالة ولضمان استمراريه الشركة في اداء الجودة العالية .

5_ توفير مناخ يشجع على الالتزام في مختلف المستويات التنظيمية ما يسهم في تطوير العاملين ومن ثم ينعكس على سلوكهم .

المصادر

- 1_ ابراهيم ، سميرة علي ، و محمد امين ، شيما عصمت (2018) : تحليل علاقة الذكاء العاطفي باستراتيجية تمكين العاملين وتأثيرها في العدالة التنظيمية ، دراسة تحليلية لآراء عينة من اعضاء المهنية التدريسية في عدد من كليات جامعة صلاح الدين ، كلية الادارة والاقتصاد .
- 2_ الشمري ، احمد عبدالله امانه ،الكروي ، بلال نوري سعيد ، (2015) :العلاقة بين العدالة التنظيمية من الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية واثرها في تحقيق الاداء العالي للمنظمات ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الاهلية في كربلاء ، كلية الادارة والاقتصاد ، قسم ادارة الاعمال ، جامعة كربلاء .
- 3_ شياع ، حسام حسين ، و عباس ، علي عبد الحسن (2019): الدور الوسيط للعدالة التنظيمية في العلاقة بين التعقيد التنظيمي وفاعلية الاداء للموارد البشرية ، جامعة كربلاء ، كلية الادارة والاقتصاد ،قسم العلوم المالية والمصرفية ، قسم المحاسبة .
- 4_ صالح ، رشا مهدي (2015) : تأثير عوامل التنظيمي والعدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية ،دراسة ميدانية الشركة العامة في نفط الجنوب ،الابحاث الجغرافية والبيئية .
- 5_ عبد الرزاق، عبد الدائم (2019) : تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الوظيفي ، بحث ميداني على عينة من موظفي كليات الجامعة العراقية مجلة الآداب ،ملحق (1) ،العدد (130) .
- 6_ عبد الله ، انيس احمد، وفليح ،حكمت محمد (2008) :العدالة الاجرائية واثرها على سلوك المواطنة التنظيمية ، جامعة تكريت ، كلية الادارة والاقتصاد ،مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (4) ، العدد(12) .
- 7_ العبيدي، امل محمود علي ، السعدي ،ضحى صالح مهدي (2018) :دور ادارة الاحتواء العالي في تعزيز العدالة التنظيمية ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في معهد التدريب النفطي ، مجلة المنصور عدد(30) .
- 8_ عليوي ، هدى امين (2020) :دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في ابعاد جودة الخدمات المصرفية دراسة استطلاعية في مصرف الرشيد والرافدين ، المعهد التقني ، جامعة الفرات الاوسط التقنية ، العدد (56) .
- 9_ كفاح ، عباس محييد (2016) :اثر العدالة التنظيمية على ضغط العمل الاكاديمي ودراسة استطلاعية في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة تكريت ، مجلة كركوك للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (6) ، العدد (2) .

10_ محمد، دلفين شيراز (2020) : دور مستويات العدالة التنظيمية في الابداع الاداري ، دراسة استطلاعية لوجهات نظر عينه من رؤساء الاقسام العلمية في عدد من الجامعات الخاصة في مدينة اربيل ، اقليم كردستان العراق ، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة صلاح الدين ، اربيل .

11_ مطر ، ليث علي ،ورشيد ، صالح عبد الرضا (2014) سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظرية القيادة الخادمة ،دراسة استطلاعية في آراء عينه في كليات جامعة القادسية ، بحث مقدم النيل شهادة الماجستير .

12_ جواد ،عادل ياسين (2014) : دور الثقافة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية ،بحث في هيئة النزاهة ، بحث مقدم النيل شهادة الدبلوم العالي لمعادل للماجستير ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (20) ، العدد (79) .

13_ العزاوي ، شفاء محمد علي حسون (2009) :تحليل ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسي جامعة بغداد ، مجلة للعلوم الاقتصادية والادارية المجلد، (15)، العدد (55) .

14_ خليل ، اريج سعيد (2018) : تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية في محاربة الفساد الاداري دراسة تحليلية في معهد الادارة الرصافة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والادارية ، كلية التقنية الادارية ، العدد (54) .

15_ محمد ،نسرين جاسم ، طاهر ، عبد الرحمن ، واخرون (2017) : قياس مستوي سلوك المواطنة التنظيمية لعينه من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، كلية دجلة الجامعة الاهلية ، مجلة الدنانير العدد (11) .

16_ رسول ، عبد الحكيم مصطفى (2016) : مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية في كليات واقسام التربية الرياضية في جامعة صلاح الدين وسوران وكويه ، مجلة دراسات وبحوث التربية الرياضية ، المجلد (46) ، العدد (1818) .

17_ محمد ، سها بهجت ، الرميدي ، بسام سمير (2018) : اثر الامان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات السياحة المصرية ، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ، تصدرها كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم ، المجلد (12) العدد (3) .

18_ بن عايد ،مختار ، و كربوش ، محمد ، واخرون (2020) : التمكين النفسي كمدخل لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة استطلاعية) ، مجلة العلوم الاقتصادية ، والتسيير والعلوم التجارية المجلد (12) العدد (3) .

19_ بلال ، عمران (2016) : واقع ممارسة اساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية في بعض ثانويات مدينة المسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العام ، جامعة المسيلة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

20_ وديعة ، حبه (2018) :العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية ، اطروحة نهاية النيل الدكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص تنمية موارد البشرية ، جامعة محمد خضير _ بسكرة _ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

21_ نوح ، علياء حسن (2013) : اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة السحاب ، جامعة الشرق الاوسط ، الاردن .

22_ عبد الرحمن ، وردة عبد الخالق (2017) : الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين مصادر الاجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عدد من العاملين في مركز وزارة الشباب والرياضة العراقية ، جامعة المستنصرية ، كلية طب الاسنان .

23_ جويسم ، مؤمل حسين ، (2018) : اثر نظم معلومات الحديثة في تحقيق العدالة التنظيمية ، دراسة تحليلية في دائرة كهرباء الفرات الاوسط ، فرع بابل ، جامعة الفرات الاوسط التقنية ،المعهد التقني ، الديوانية ، قسم المحاسبة ، مجلد (26) ، العدد (10) .

24_ الزيدي ، ناظم جواد سلمان (2007) : العلاقة بين السلوكيات المواطنة والقيادة واثرها في تفوق المنظمات دراسة استطلاعية لعينة من مديري المصارف الحكومية والاهلية ، اطروحة دكتوراه فلسفة في علوم ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

25_ سعيد ،هديل كاظم (2011) :العلاقة بين العدالة التنظيمية والتمكين واثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي (دراسة ميدانية في دائرة العمل والتدريب المهني) كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد قسم الادارة العامة .

26_ الرضوي ، سعد نعيم (2021) : العدالة التنظيمية لمديري المدارس الاعدادية في واسط وعلاقتها بالالتزام الوظيفي من وجهة نظر المدرسين والمدرسات ،جامعة واسط ، كلية التربية للعلوم الانسانية ، مجلة كلية التربية العدد (42) .

27_ شعبان ، عبد الكريم هادي (2010) : دور العدالة التنظيمية في تحقيق الاداء الجامعي المتميز دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (3) ،العدد (16) .

28_ العطوى، عامر علي حسين (2007) :اثر العدالة التنظيمية في الاداء السياقي دراسة تحليلية لأداء اعضاء الكادر التدريسي في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، كلية الادارة والاقتصاد ،قسم ادارة الاعمال ، جامعة القادسية ، مجلة للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (9) العدد (3) .

29_ الزيدي ،رنا عزيز علي (2014) : العدالة التنظيمية لدى رؤساء الاقسام الدراسية في كلية التربية للبنات وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها ، جامعة بغداد التربية للبنات ،مركز البحوث النفسية ، مجلة اوروك للعلوم الانسانية ،المجلد (7) ، العدد (3) .

30_ عبود ، علي سكر (2012) : العدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين على عينه من المعلمين والمدرسين في مركز محافظة الديوانية ، المعهد التقني الديوانية ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (14) ، العدد (4) .

31_ العبيدي ، نماء جواد (2012) : اثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة تكريت ، كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد (8) ، العدد (4) .

32_ صبري، قادر محمد (2019) :العدالة التنظيمية واثرها على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، تنمية الراافدين ، مجلد (38) العدد (123) .

33_ محمد ، عبدالله كاظم ، و ياسين ، مصطفى طه (2017) : اثر غياب العدالة التنظيمية في انتشار ظاهرة الفساد الاداري (استراتيجيات مقترحة للمعالجة) ، قسم ادارة الاعمال ، كلية شط العرب الجامعة ، مجلة الاقتصاد الخليجي العدد (34) .

34_ حميد ،ريم مهند ،(2016) : انعكاس سلوكيات المواطنة التنظيمية في الاداء العاملين ، دراسة استطلاعية العينة من التدريسين العاملين في كلية دجلة ،كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد(90) المجلد (22) .

35_ الحجاج ، خليل جعفر (2012) : دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة استطلاعية لأراء العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاقتصاد العلوم الادارية ، جامعة الازهر بغزة ، تنمية الراافدين العدد (110)، المجلد (34) .

36_ حسين ، وسام علي ،عطالله ، صبا نوري ، واخرون (2018) :درجة ممارسة الادارة بالتجوال ودورها في تحقيق العدالة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء المدراء في مديرية تربية الانبار ، جامعة فلوجة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ،كلية الادارة والاقتصاد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد (109) ، المجلد (24) .

37_ اسكندر ،ساجده مراد ، مولى ، سعاد احمد (2015) : العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية وعلاقتها بالشعور بالإحباط من جهة نظر المعلمين والمعلمات ، جامعة المستنصرية ، كلية الاداب ، قسم علم النفس ، مجلة الاداب المستنصرية المجلد (39) ، العدد (69) .

38_ عبد الحميد ، طيف نوري (2009) : العدالة التنظيمية في اطار ادراكات العاملين (دراسة ميدانية)
جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، قسم الادارة الاعمال ، مجلة العلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد
(15) ، العدد (55) .

39_ حواس ، اميرة محمد (2003) : اثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية
وسلوكيات المواطنة التنظيمية على البنوك التجارية ، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة .

40_ الخاقاني ، ضرغام محمد شافي (2017) : دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تمثيل التغير التنظيمي
، دراسة استطلاعية لآراء عينه من موظفي معمل اسمنت الكوفة الجديد، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية ، المجلد (14) ، العدد (4) .

41_ الدراجي ، سلام سعد سريح (2016) : اثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية
بتوسط الرضا الوظيفي ، بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العاملين ، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة واسط
، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ،العدد(21) .

42_ الذبحاوي ، سناء عبد الكريم (2018) : العدالة التنظيمية ودورها في الحد من ممارسات الانحراف
التنظيمي ، بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة .

43_ رهيو ،سحر عناوي (2014) : دور العدالة التنظيمية في تقليل ظاهرة التحكم التنظيمي ، دراسة
تحليلية الآراء عينه من منتسبي كلية التربية ، جامعة القادسية ، كلية الادارة والاقتصاد ، قسم ادارة الاعمال
.

44_ الشمري ، احمد عبدالله امانة (2015) : دور العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وصناع المعرفة
في تحقيق الاداء العالي للمنظمات ،دراسة استطلاعية لآراء عينة من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد ،
جامعة كربلاء .

الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة القادسية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

إلى السادة العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظة الديوانية المحترمين

استمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نضع بين أيديكم استمارة استبانة وهي جزء من متطلبات إنجاز رسالة بكالوريوس في إدارة الأعمال والموسومة (دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية) أملنا كبير في تعاونكم معنا في قراءة فقرات الاستمارة والإجابة عنها .

إن نجاح هذه الدراسة يعتمد على درجة استجابة المبحوثين وبما يتمثل فيها من دقة وموضوعية, علماً إن هذه الدراسة لا تستهدف تشخيص نقاط القوة والضعف في الشركة , بقدر ما تستخدم لأغراض البحث العلمي على أمل أن تخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي, بفضل ما تقدمونه من إجابات موضوعية ودقيقة, علماً بأن البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية, ولا داعي لتثبيت الاسم أو التوقيع على الاستمارة, شاكرين لكم سلفاً جهودكم وحسن تعاونكم معنا مع فائق شكرنا وتقديرنا .

المشرف

أ.م.د. احسان دهش جلاب
جامعة القادسية /كلية الادارة والاقتصاد

الباحث

الطالب : احمد عواد حنون
طالب قسم / إدارة الأعمال

اولاً : المعلومات الشخصية

1 . النوع الاجتماعي

ذكر انثى:

2. الفئة العمرية :

أقل من 30 سنة 41-50 سنة
31-40 سنة 51-60 سنة

3.التحصيل الدراسي :

اعدادية دبلوم عال
دبلوم ماجستير
بكالوريوس دكتوراه

4. سنوات الخدمة في الشركة

أقل من 5 سنوات 15-20سنوات
5-10 سنين 20 سنة فأكثر
15-20 سنة

5. عدد الدورات التطويرية (التدريبية) التي شاركت بها :

لا يوجد 7-9
3-1 10-15
6-4

استمارة الاستبيان

معلومات حول متغيرات الدراسة

ابعاد العدالة التنظيمية

العدالة التوزيعية

ت	العبرة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	اشعر بالتوافق بين ما احصل عليه من راتب وبين ما اتمتع به من مؤهلات علمية .					
2	يتناسب راتبي مع الجهود التي ابدلها في عملي .					
3	اشعر ان اعبائي وواجباتي الوظيفية عادله .					
4	توزع الحوافز المالية على المرؤوسين حسب الاستحقاق والجهود المبذولة .					
5	احظي بمكافاة رؤسائي عن الجهد الاضافي الذي ابدله .					

العدالة الاجرائية

ت	العبرة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	يتخذ رئيس القسم القرارات الخاصة بالعاملين وفق اسباب المنطقة .					
2	يتم تطبيق القرارات المتخذة على جميع العاملين بدون استثناء .					
3	تتسم اجراءات العمل المطبقة بالعدالة .					
4	يحرص رئيس القسم على ان يبدي كل موظف رايه قبل اتخاذ القرارات .					
5	تتوافق اجراءات العمل مع التوجهات والمعايير المقبولة للعاملين .					

العدالة التفاعلية

ت	العبارة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	يعمل رئيس القسم على اشاعه روح التعاون والتفاهم بين العاملين .					
2	يسمح رئيس القسم بالاعتراض على القرارات المتخذة من قبل الجميع بدون استثناء .					
3	يتسم سلوك المدراء بالعدالة بين العاملين .					
4	تتسم تصرفات المدراء بالنزاهة في حسم النزاعات بين العاملين .					
5	يراعي المدراء مصلحة العاملين في القرارات المرتبطة بالعمل .					

ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

الايثار

ت	العبارة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	اقدم المساعدة للآخرين الذين اعباء عمل كثيرة .					
2	اكون مستعد دائما لمساعدة من حولي والاخذ بيدهم .					
3	اقوم بمساعدة الاخرين في عملهم حتى ولو تطلب ذلك وقتا اضافيا .					
4	اقوم بعمل الاخرين دائما عند غيابهم .					
5	أساعد الموظفين الجدد واقوم بتوجيههم رغم عدم النص على ذلك في الوصف الرسمي لوظيفتي .					

القياسية

ت	العبارة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	احاول دائما تجنب اثاره المشاكل مع زملاء في العمل .					
2	احرص دائما على الا اتجاوز على حقوق الاخرين .					
3	ابادر دائما الى منع حدوث المشاكل التي قد تقع بين زملاء .					
4	انتبه لتأثير سلوكي وتصرفاتي على زملائي في العمل .					
5	افكر دائما في المشاكل التي قد تواجه زملاء في العمل .					

الروح الرياضية

ت	العبارة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	اقوم بتنفيذ الاعمال الاضافية دون تذمر .					
2	استوعب ملاحظات الاخرين دون اثاره مشكلات .					
3	اذا اخطأت في حق احد فاني اقدم الاعتذار					
4	اتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل .					
5	ارغب دائما بتبسيط الامور وعدم تهويلها .					

وعي الضمير

ت	العبرة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	اطلع دائما على مذكرات الهيئة وإعلاناتها وقرأها بتمعن .					
2	احضر الى العمل قبل بدايته واتصرف بعد نهايته .					
3	ألتزم بأوقات الاستراحة المحددة ولا اتجاوزها .					
4	اتبع قواعد الهيئة وتعليماتها حتى عندما لا يراقبني احد .					
5	اعتقد انه عندما يكون هناك يوم عمل مرضي فان مقابلة يجب ان يكون اجر يومي عادل					

السلوك الحضاري

ت	العبرة	موافق	موافق وبشدة	محايد	غير موافق	غير موافق وبشدة
1	اتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الداخلية للشركة توزيع الكهرباء.					
2	احرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل .					
3	اتجاوب مع كل التغييرات التي تحدث في الشركة توزيع الكهرباء					
4	احترم انظمة وتعليمات الشركة المعمول بها.					
5	اقوم بتقديم اقتراحات لتحسين العمل وتطويره.					