



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر العدالة الإجرائية والالتزام التنظيمي على نية ترك العمل
دراسة مقارنة بين العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص

**The Effect of Procedural Justice and Organizational
Commitment on Turnover Intention. A Comparative Study
among Employees in Governmental and Private Sectors**

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدمة من
مها عادل رمضان الزيادى

إشراف

الدكتورة

سلافة محمد إبراهيم
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة
جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

محمود محمد السيد
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة
جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
”يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُوْنُوا قَوَّامِينَ اللَّهُمَّ هَدِّأْءِ
بِالْقِسْطِ يَجْعَلْ مَلَكُكُمْ شَدَّادِنَ قَوْمٌ عَلَى الْأَنْعَدِ لَوْا
أَعْدَلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا
تَعْمَلُونَ ”
صدق الله العظيم
سورة
المائدة آية (٨)



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

اسم الباحثة : مها عادل رمضان الزيادى

عنوان الرسالة : أثر العدالة الإجرائية والالتزام التنظيمى على نية ترك العمل دراسة مقارنة بين العاملين فى القطاع الحكومى والقطاع الخاص.

الدرجة العلمية : ماجستير في إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

رئيساً

(١) أ.د. على محمد عبد الوهاب

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

عضوأ

(١) أ.د. سيد محمد جاد الرب

أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة بالإسماعيلية - جامعة قناة السويس

مشرفاً وعضوأ

(٣) أ.د. محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

تاريخ البحث : / ٢٠١١ /

الدراسات العليا :

ختم الإجازة

بتاريخ / ٢٠١١ /

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ / ٢٠١١ /

أجيزت الرسالة

بتاريخ / ٢٠١١ /

موافقة مجلس الجامعة

بتاريخ / ٢٠١١ /

م٢٠١١

شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى والحمد لله رب العالمين الذى أعانى على إتمام
هذه الرسالة.

وتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **على محمد عبد الوهاب** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضله بالموافقة على المشاركة ورئيسة لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

كما توجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **سيد محمد أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة بالإسماعيلية** - جامعة قناة السويس على تفضله بقبول الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **محمود محمد السيد** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس والمشرف على الرسالة لما قدمه من نصائح وإرشادات ونوجيهات ومتابعة مستمرة خلال مراحل الرسالة ومنحه لى الوقت والجهد العظيم الذى كان له أعظم الأثر فى إتمام هذه الرسالة.

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة/ **سلافة محمد إبراهيم** مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس لمشاركتها فى الإشراف على الرسالة وإمداد الباحثة بالإرشادات والتوجيهات التى كان لها دور كبير فى إتمام هذه الرسالة.

وأخيرا تقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أفراد عينة الرسالة بالقطاعين الحكومى والخاص محل الدراسة لما قدموه من تعاون خلال الدراسة الميدانية.

الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	٤ الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث
٢	١/١ مقدمة.....
٤	٢/١ مشكلة البحث.....
٥	٣/١ أهداف البحث.....
٦	٤/١ فروض البحث.....
٧	٥/١ متغيرات البحث.....
٨	٦/١ أهمية البحث.....
٩	٧/١ أسلوب ومنهج البحث.....
١١	٨/١ مجتمع وعينة البحث.....
١٦	٩/١ أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.....
١٧	١٠/١ الدراسات السابقة.....
١٧	١/١٠/١ الدراسات السابقة المرتبطة بالعدالة الإجرائية
٢٧	٢/١٠/١ الدراسات السابقة المرتبطة بالالتزام التنظيمي
٣٤	٣/١٠/١ الدراسات السابقة المرتبطة بنية ترك العمل..
٣٩	٤/١٠/١ التعليق على الدراسات السابقة
٤٣	٥ الفصل الثاني : العدالة الإجرائية
٤٤	١/٢ مقدمة.....
٤٥	٢/٢ تعریف العدالة التنظيمیة وأنواعها.....
٤٩	٣/٢ تعریف العدالة الإجرائية.....
٥٠	٤/٢ قواعد العدالة الإجرائية.....

الصفحة	الموضوع
٥٢	٥/٢ مكونات العدالة الإجرائية.....
٥٣	١/٥/٢ الإجراءات الرسمية العادلة.....
٥٧	٢/٥/٢ العدالة التفاعلية (التعاملية).....
٦١	٣/٥/٢ عدالة المعلومات
٦٣	٦/٢ نظريات العدالة الإجرائية.....
٦٩	٧/٢ ردود أفعال الفرد المحتملة فى مواجهة عدم العدالة.....
٧٣	٨/٢ خلاصة الفصل الثاني
٧٤	٣. الفصل الثالث : الالتزام التنظيمي.
٧٥	١/٣ مقدمة.....
٧٦	٢/٣ تعريف الالتزام التنظيمي.....
٧٧	٣/٣ أنواع الالتزام التنظيمي.....
٨١	٤/٣ الالتزام التنظيمي والولاء التنظيمي.....
٨٢	٥/٣ العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي.....
٩٠	٦/٣ تأثير الالتزام التنظيمي على الفرد وجماعة العمل
٩٢	والمنظمة.....
٩٦	٧/٣ طرق تنمية الالتزام التنظيمي.....
٩٨	٨/٣ خلاصة الفصل الثالث
٩٩	٤. الفصل الرابع : نية ترك العمل
١٠٠	١/٤ مقدمة.....
١٠١	٢/٤ تعريف نية ترك العمل.....
	٣/٤ تعريف دوران العمل.....

الصفحة	الموضوع
--------	---------

الصفحة	الموضوع
١٠٢	٤/٤ تقسيمات ترك العمل.....
١٠٤	٤/٥ قياس دوران العمل.....
١٠٥	٤/٦ بعض نماذج نوايا ترك العمل أو ترك العمل الفعلى.....
١١٧	٤/٧ العوامل المؤثرة على نية ترك العمل
١١٩	٤/٨ الآثار السلبية والإيجابية لترك العمل.....
١٢٢	٤/٩ إستراتيجية إدارة ترك العمل.....
١٢٦	٤/١٠ طرق تقليل نية ترك العمل بالمنظمة.....
١٢٩	٤/١١ خلاصة الفصل الرابع.....
١٣٠	٥. الفصل الخامس: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
١٣١	٥/١ مقدمة.....
١٣١	٥/٢ الدراسة الاستطلاعية.....
١٣٩	٥/٣ تحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمكونات العدالة الإجرائية
١٥٦	٥/٤ تحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأنواع الالتزام التنظيمي
١٧٢	٥/٥ تحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بنية ترك العمل للعاملين
١٨٠	٥/٦ خلاصة الفصل الخامس.....
١٨٢	٦. الفصل السادس: اختبار صحة الفروض
١٨٣	٦/١ مقدمة.....
١٨٣	٦/٢ نتائج اختبار الفرض الأول.....
٢٠٠	٦/٣ نتائج اختبار الفرض الثاني.....
٢١٥	٦/٤ نتائج اختبار الفرض الثالث.....
٢١٨	٦/٥ خلاصة الفصل السادس.....

الصفحة	الموضوع
٢٢٠	٧. الفصل السابع: خلاصة النتائج والتوصيات
٢٢١	١/٧ خلاصة النتائج
٢٢٨	٢/٧ التوصيات
٢٣٥	قائمة المراجع:.....
٢٣٦	أولاً المراجع العربية.....
٢٤٢	ثانياً : المراجع الأجنبية.....
٢٥٤	الملحق.....
٢٦٥	ملخص البحث

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	تقدير أعداد العاملين فى القطاع الحكومى و القطاع الخاص بمحافظة القاهرة (العاصمة) عن عام ٢٠٠٩	١١
٢	توزيع حجم العينة على العاملين بالقطاعين الحكومى والخاص حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية	١٤
٣	درجة مصداقية النتائج المحققة باستخدام معامل الاتساق الداخلى ومعامل الثبات لمكونات العدالة الإجرائية المستخدمة بقائمة الاستقصاء	١٣٢
٤	درجة مصداقية النتائج المحققة باستخدام معامل الاتساق الداخلى ومعامل الثبات لأنواع الالتزام التنظيمى المستخدم بقائمة الاستقصاء	١٣٥
٥	درجة مصداقية النتائج المحققة باستخدام معامل الاتساق الداخلى ومعامل الثبات لنية ترك العمل المستخدمة بقائمة الاستقصاء	١٣٨
٦	الإحصاءات الوصفية الخاصة بعدالة الإجراءات الرسمية للمستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاعين	١٤٠
٧	نتائج تحليل التباين أحادى الاتجاه لعدالة الإجراءات الرسمية لكل قطاع على حدة	١٤١

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
------------	--------------	--------

١٤٢	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بين نتائج عدالة الإجراءات الرسمية حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية للفيصل القطاع الخاص	٨
١٤٣	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لعدالة الإجراءات الرسمية للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للفيصل القطاعين	٩
١٤٤	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بين نتائج عدالة الإجراءات الرسمية حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للفيصل القطاعين	١٠
١٤٥	نتائج تحليل التباين ثانوي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية ونوع القطاع على عدالة الإجراءات الرسمية	١١
١٤٧	الإحصاءات الوصفية الخاصة بعدالة التفاعلات للمستويات الإدارية والوظائف النمطية للفيصل القطاعين	١٢
١٤٨	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لعدالة التفاعلات لكل قطاع على حدة	١٣
١٤٩	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لعدالة التفاعلات للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للفيصل القطاعين	١٤

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١٥	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية و نوع القطاع على عدالة النقاولات	١٥٠
١٦	الإحصاءات الوصفية الخاصة بعدالة المعلومات للمستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاعين	١٥١
١٧	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لعدالة المعلومات لكل قطاع على حدة	١٥٣
١٨	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لعدالة المعلومات للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعين	١٥٤
١٩	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية ونوع القطاع على عدالة المعلومات	١٥٥
٢٠	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالالتزام العاطفي للمستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاعين	١٥٧
٢١	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه للالتزام العاطفي لكل قطاع على حدة	١٥٨
٢٢	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه للالتزام العاطفي للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعين	١٥٩

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
٢٣	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية و نوع القطاع على الالتزام العاطفي	١٦٠
٢٤	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالالتزام المستمر للمستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاعين	١٦٢
٢٥	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه للالتزام المستمر لكل قطاع على حدة	١٦٣
٢٦	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه للالتزام المستمر للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعين	١٦٤
٢٧	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية و نوع القطاع على الالتزام المستمر	١٦٥
٢٨	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالالتزام الأخلاقي للمستويات الإدارية و الوظائف النمطية للقطاعين	١٦٦
٢٩	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه للالتزام الأخلاقي لكل قطاع على حدة	١٦٧
٣٠	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بين نتائج الالتزام الأخلاقي حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاع الخاص	١٦٨

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٦٩	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه للالتزام الأخلاقي للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعين	٣١
١٧٠	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بين نتائج الالتزام الأخلاقي حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعي	٣٢
١٧١	نتائج تحليل التباين ثانوي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية ونوع القطاع على الالتزام الأخلاقي	٣٣
١٧٣	الإحصاءات الوصفية الخاصة بنية ترك العمل للمستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاعين	٣٤
١٧٤	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لنية ترك العمل لكل قطاع على حدة	٣٥
١٧٥	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بين نتائج نية ترك العمل حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية للقطاع الخاص	٣٦
١٧٦	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لنية ترك العمل للمستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعين	٣٧

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٧٧	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بين نتائج نية ترك العمل حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية على المستوى الإجمالي للقطاعين	٣٨
١٧٨	نتائج تحليل التباين ثلائي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية و نوع القطاع على نية ترك العمل	٣٩
١٨٤	معامل ارتباط بيرسون بين عدالة الإجراءات الرسمية وبين نية ترك العمل للعاملين	٤٠
١٨٦	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير عدالة الإجراءات الرسمية على نية ترك العمل للعاملين	٤١
١٨٨	معامل ارتباط بيرسون بين عدالة التفاعلات و نية ترك العمل للعاملين	٤٢
١٩٠	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير عدالة التفاعلات على نية ترك العمل للعاملين	٤٣
١٩٢	معامل ارتباط بيرسون بين عدالة المعلومات ونية ترك العمل للعاملين	٤٤
١٩٤	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير عدالة المعلومات على نية ترك العمل للعاملين	٤٥

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٩٦	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير العدالة الإجرائية على نية ترك العمل للعاملين	٤٦
١٩٧	نتائج العلاقات التبادلية بين مكونات العدالة الإجرائية	٤٧
١٩٨	نتائج مكونات العدالة الإجرائية على نية ترك العمل للعاملين باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج	٤٨
٢٠١	معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام التنظيمي العاطفي ونية ترك العمل للعاملين	٤٩
٢٠٣	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير الالتزام التنظيمي العاطفي على نية ترك العمل للعاملين	٥٠
٢٠٥	معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام التنظيمي المستمر ونية ترك العمل للعاملين	٥١
٢٠٧	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير الالتزام التنظيمي المستمر على نية ترك العمل للعاملين	٥٢
٢٠٩	معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام التنظيمي الأخلاقي ونية ترك العمل للعاملين	٥٣
٢١١	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير الالتزام التنظيمي الأخلاقي على نية ترك العمل للعاملين	٥٤
٢١٣	نتائج العلاقات التبادلية بين أنواع الالتزام التنظيمي	٥٥