



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 الزياى

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

٢٠١١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ مُهْتَدِينَ  
بِالْقِسْطِ وَلَا تُكْرِمُوا شَرًّا أَنْ تَقُولَ مِ عَلَى الْأَتَّعْدِلُوا  
اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى 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 الزيدى

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

الدرجة العلمية : ماجستير فى إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

(١) أ.د. على محمد عبد الوهاب رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(١) أ.د. سيد محمد جاد الرب عضواً

أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة بالإسماعيلية - جامعة قناة السويس

(٣) أ.د. محمود محمد السيد مشرفاً وعضواً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

تاريخ البحث : / / ٢٠١١م

الدراسات العليا :

أجيزت الرسالة

ختم الإجازة

بتاريخ / / ٢٠١١م

بتاريخ / / ٢٠١١م

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ / / ٢٠١١م

بتاريخ / / ٢٠١١م

## شكر وتقدير

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

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

كما تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **سيد محمد** أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة بالإسماعيلية - جامعة قناة السويس على تفضله بقبول الاشتراك فى 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 وتوجيهات 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 تتقدم 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	د 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	٤ الفصل الثاني : العدالة الإجرائية
٤٤	١/٢ مقدمة.....
٤٥	٢/٢ تعريف العدالة التنظيمية وأنواعها.....
٤٩	٣/٢ تعريف 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 في 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 والمنظمة.....
٩٢	٧/٣ طرق تنمية الالتزام التنظيمي.....
٩٦	٨/٣ خلاصة الفصل الثالث.....
٩٨	٤. الفصل الرابع : نية ترك العمل
٩٩	١/٤ مقدمة.....
١٠٠	٢/٤ تعريف نية ترك العمل.....
١٠١	٣/٤ تعريف دوران العمل.....

الصفحة	الموضوع
--------	---------

الصفحة	الموضوع
١٠٢	٤/٤ تقسيمات ترك العمل.....
١٠٤	٥/٤ قياس دوران العمل.....
١٠٥	٦/٤ بعض نماذج نوايا ترك العمل أو ترك العمل الفعلى.....
١١٧	٧/٤ العوامل المؤثرة على نية ترك العمل .....
١١٩	٨/٤ الآثار السلبية والإيجابية لترك العمل.....
١٢٢	٩/٤ إستراتيجية إدارة ترك العمل.....
١٢٦	١٠/٤ طرق تقليل نية ترك العمل بالمنظمة.....
١٢٩	١١/٤ خلاصة الفصل الرابع.....
١٣٠	<b>٥. الفصل الخامس: تحليل نتائج الدراسة الميدانية</b>
١٣١	١/٥ مقدمة.....
١٣١	٢/٥ الدراسة الاستطلاعية.....
١٣٩	٣/٥ تحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمكونات العدالة الإجرائية
١٥٦	٤/٥ تحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بأنواع الالتزام التنظيمي
١٧٢	٥/٥ تحليل نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بنية ترك العمل للعاملين
١٨٠	٦/٥ خلاصة الفصل الخامس.....
١٨٢	<b>٦. الفصل السادس: اختبار صحة الفروض</b>
١٨٣	١/٦ مقدمة.....
١٨٣	٢/٦ نتائج اختبار الفرض الأول.....
٢٠٠	٣/٦ نتائج اختبار الفرض الثانى.....
٢١٥	٤/٦ نتائج اختبار الفرض الثالث.....
٢١٨	٥/٦ 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	الملاحق.....
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 بالقطاعات 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 أحادي الاتجاه لعدالة الإجراءات الرسمية لكل قطاع على حدة	١٤١

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

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

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١٥	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستويات الإدارية والوظائف النمطية و نوع القطاع على عدالة التفاعلات	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 والوظائف 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

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

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

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