



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق العدالة التنظيمية على تحسين الصورة الذهنية للمنظمة
دراسة تطبيقية على العاملين بالبريد المصري.

*Impact Of Applying The Organizational Justice On
Improving Corporate Image:
An applied Study On Egypt Post Employees.*

رسالة مقدمة لاستكمال متطلباته المطلوب على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

كامل أحمد سنوسي جاب الله
مراجعة حسابات بالبريد المصري

إشراف

الدكتور **د / إبراهيم أبو النور الجارحي**
ومعاونة الدكتور **د / أبو بكر فكري مصطفى**
"الأستاذ المساعد المتفرغ بقسم إدارة الأعمال"
"الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال"

٢٠١٦ - ١٤٣٧

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَا عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعْظُمُ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴿٩﴾)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(سُورَةُ النَّذْلِ - الْآيَةُ ٩)

لجنة الخالص والمناقصة

(رئيسا)

الأستاذ الدكتور / عادل ريان محمد

أستاذ إدارة الأعمال ونائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب
و عميد كلية التجارة - جامعة أسيوط " سابقا "

(عضوا)

الأستاذ الدكتور / أحمد عبد الوهاب حسن

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية لشئون المجتمع وخدمة البيئة
كلية التجارة - جامعة بنى سويف

(مشرفا وعضوا)

الدكتور / إبراهيم أبو النور الجارحي

الأستاذ المساعد المتفرغ - بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة بنى سويف

(مشرفا وعضوا)

الدكتور / أبو بكر فكري مصطفى

الأستاذ المساعد - بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة بنى سويف

٢٠١ / / يوم المناقشة

الشكر والتقدير

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستهديه وننوب إليه ، سبحانه وتعالى الغفور الودود ذو العرش المجيد ، فعال لما يريد ، وأصلي وأسلم على سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) خير الخلق وأفضل الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأزواجه وأصحابه إلى يوم الدين وبعد ، ،

فإن الباحث يسجد لله شكراً على إتمام هذا البحث ويقدم باسمي آيات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / عادل ريان محمد أستاذ إدارة الأعمال ونائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب وعميد كلية التجارة - جامعة أسيوط" سابقاً ، على قبول سيادته مناقشة هذا البحث ، وإنه لفخر للباحث أن يناقشه عالم من علماء الإدارة في الوطن العربي - فجزاه الله عنى خير الجزاء .

كما يقدم الباحث بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / أحمد عبد الوهاب حسن - أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية لشئون المجتمع وخدمة البيئة - كلية التجارة - جامعة بنى سويف على قبول سيادته المشاركة في مناقشة هذا البحث ، فجزاه الله عنى خير الجزاء وأفاد الله بعلمه ومتنه بالصحة والعافية .

ويقدم الباحث باسمي آيات الشكر والعرفان إلى الدكتور / إبراهيم أبو النور الجارحي - الأستاذ المساعد المترغ - قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة بنى سويف على قبول سيادته الإشراف على هذا البحث ، وتجيئات سيادته وتحفيزه لي لإتمام هذا البحث ، فكان نعم المعلم والأستاذ والموجه فجزاه الله عنى خير الجزاء وأثابه الله حسن العطاء.

كما يقدم الباحث باسمي آيات الشكر والتقدير إلى الدكتور / أبو بكر فكري مصطفى الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بنى سويف . على قبول سيادته المعاونة في الإشراف على هذا البحث وتجيئات سيادته وتحفيزه لي لإتمام البحث ، فجزاه الله عنى خير الجزاء

كما يقدم الباحث باسمي آيات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / علاء الدين عبد الغني - أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بنى سويف على متابعة الباحث لإتمام البحث . ، فجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما يقدم الباحث بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / رئيس مجلس إدارة البريد المصري وجميع العاملين بالبريد المصري الذين ساهموا في إتمام هذا البحث ، والشكر والتقدير للعاملين بمكتبة كلية التجارة - جامعة بنى سويف لمساعدة الباحث في توفير الدوريات و المراجع . وأنقدم بجزيل الشكر والتقدير لجميع أساتذتي في قسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة بنى سويف على مساعدة الباحث في إتمام هذا البحث فجزاهم الله خير الجزاء .

الباحث

الإهداء

(إلى روح والدي ووالدتي أسكنهما الله فسيح جناته
إلى أبنائي وزوجتي حفظهم الله أهدي هذا العمل المتواضع)

فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ومنهجية البحث	(١٢-١)
١/١ مقدمة البحث . ٢/١ طبيعة مشكلة البحث . ٣/١ أهداف البحث . ٤/١ فروض البحث . ٥/١ أهمية البحث . ٦/١ منهج البحث . ٧/١ مجتمع الدراسة وعينة البحث . ٨/١ متغيرات البحث . ٩/١ الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث . ١٠/١ أداة قياس متغيرات البحث . ١١/١ هيكل البحث .	٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٩ ١٠ ١١
الفصل الثاني : أدبيات البحث (الدراسات السابقة) مقدمة الفصل . ١/٢ أولاً : الدراسات التي تناولت تأثير العدالة التنظيمية على الصورة الذهنية للمنظمة . ٢/٢ ثانياً : الدراسات التي تناولت تأثير اختلاف العوامل الديموجرافية على إدراك العدالة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمة . ٣/٢ ثالثاً : الدراسات التي تناولت تأثير اختلاف العوامل الديموجرافية على إدراك الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين بها .	١٤ ١٤ ٢١ ٣١
الفصل الثالث: الإطار النظري والفكري لأبعاد العدالة التنظيمية المدركة . مقدمة الفصل . ١/٣ أولاً : مفهوم وأهمية العدالة التنظيمية والتغلب على الشعور بعدم العدالة . ٢/١/٣ ١/١/٣ أهم التعريفات الخاصة بالعدالة التنظيمية ٣/٢ التغلب على الشعور بعدم العدالة .	٤٣ ٤ ٤ ٤٧

٤٨	٣/١/٣ أهمية العدالة التنظيمية للفرد والمنظمة وأهم أبعادها .
٤٩	٤/١/٣ أهم أبعاد العدالة التنظيمية .
٥٠	٥/١/٣ أهمية العدالة التنظيمية بالنسبة للعاملين .
٥١	٦/١/٣ أهمية العدالة التنظيمية بالنسبة للمنظمة .
٥٢	٢/٣ ثانياً : دراسة أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع و الإجراءات والتعاملات)
٥٢	١/٢/٣ بعد الأول : عدالة التوزيع
٥٥	٢/٢/٣ بعد الثاني العدالة الإجرائية
٥٧	٣/٢/٤ بعد الثالث : عدالة التعاملات
٥٩	٣/٣ ثالثاً : دراسة أهم النظريات المفسرة للعدالة التنظيمية .
٥٩	١/٣/٣ تصنيف نظريات العدالة التنظيمية .
٦١	٢/٣/٣ نظريات العدالة التوزيعية .
٦٦	٣/٣/٣ نظريات المحتوى - العمليات .
	٤/٣/٣ نظريات العدالة الإجرائية .
٧٢	٥/٣/٣ التأثيرات الجوهرية لأبعاد العدالة التنظيمية
٧٣	٤/٣ رابعاً : العدالة التنظيمية في الإسلام وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية.
٧٣	١/٤/٣ العدالة التنظيمية من منظور إسلامي .
٧٥	٢/٤/٣ علاقة العدالة التنظيمية ببعض المتغيرات .
٧٩	٣/٣ خامساً : الآثار الناجمة عن عدم العدالة التنظيمية على المنظمة والأفراد .
٧٩	١/٥/٣ الآثار الناشئة عن عدم العدالة التنظيمية وخطورة ذلك على المنظمة .
٨١	٢/٥/٣ الآثار الناشئة عن عدم العدالة التنظيمية وخطورة ذلك على الأفراد .
٨٣	٣/٥/٣ خلاصة الفصل الثالث .

(٨٤-١٢٢)	الفصل الرابع : دراسة تحليلية لأبعاد وإدارة الصورة الذهنية للمنظمة .
٨٥	مقدمة الفصل
٨٦	١/٤ أولاً : مفهوم الصورة الذهنية للمنظمة و هويتها .
٨٦	٤/١ مفهوم الصورة الذهنية للمنظمة .
٨٩	٤/٢ مفهوم الهوية المؤسسية و سمعة المنظمة .
٩٠	٤/٣ الأهمية الإستراتيجية للصورة الذهنية للمنظمة .
٩٣	٤/٤ أنواع الصورة الذهنية للمنظمة وأهم تعريفاتها .
٩٤	٤/٥ استراتيجيات إصلاح الصورة الذهنية .
٩٥	٤/٦ ثانياً : سمات الصورة الذهنية وأهم أبعادها و العوامل المؤثرة فيها .
٩٥	٤/٧ مكونات الصورة الذهنية و العوامل المؤثرة فيها .
٩٦	٤/٨ الصورة الذهنية و الاتجاهات .
٩٨	٤/٩ العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية .
١٠٣	٤/١٠ ثالثاً: دور العلاقات العامة والاتصالات التنظيمية والتسويق الداخلي IM في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة .
١٠٤	٤/١١ دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمنظمة .
١٠٦	٤/١٢ الاتصالات التنظيمية .
١١٢	٤/١٣ التسويق الداخلي .
١١٧	٤/١٤ رابعاً: إدارة الصورة الذهنية للمنظمة .
١١٧	٤/١٥ العوامل التي تساعد على تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين .
١١٩	٤/١٦ الثقافة التنظيمية .
١٢١	٤/١٧ رؤية المنظمة و رسالتها .
١٢١	٤/١٨ خطورة عدم إدراك الإدارة لتحسين صورتها الذهنية و سبل العلاج .
١٢٢	٤/١٩ خلاصة الفصل الرابع .

(١٥٦-١٢٣)	الفصل الخامس : الدراسة الميدانية وتفسير نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة .
١٢٤	مقدمة الفصل .
١٢٤	١/٥ أولاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة وتحليل وتفسير نتائج التحليل الإحصائي للدراسة .
١٢٤	١/١/٥ صلاحية المحتوى
١٢٤	٢/١/٥ الصدق الاصطلاحي .
١٢٩	٤/١/٣ اختبار اعتمادية المقاييس .
١٣٠	٤/١/٤ اختبار التوزيع الاحتمالي لقائمة الاستقصاء.
١٣٢	٤/١/٥ ثانياً : الإحصاءات الوصفية .
١٣٣	٤/١/٥ المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة .
١٣٤	٤/١/٥ اختبارات فروض الدراسة وتحليل وتفسير نتائج الاختبار .
١٤٨	٤/٢/٥ ثانياً : نتائج واستنتاجات دلالات الدراسة .
١٥٥	٤/٣/٥ ثالثاً : توصيات الدراسة.
١٥٦	٤/٤/٥ رابعاً : الدراسات المستقبلية المقترنة .
١٥٧	مراجع البحث
١٥٨	أولاً : المراجع العربية .
١٦٥	ثانياً المراجع الأجنبية .
١٧٣	ملحق البحث
١٧٤	ملحق رقم (١) : موافقة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء على جمع البيانات الميدانية
١٧٥	ملحق رقم (٢) : الخطاب الموجه إلى السيد الدكتور / رئيس مجلس إدارة البريد المصري .
١٧٦	ملحق رقم (٣) : قائمة الاستقصاء.
١٨٢	ملحق رقم (٤) : قائمة الأشكال والجداول .
١٨٥	ملحق رقم (٥) : غلاف وملخص الرسالة باللغة العربية والإنجليزية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة ومنهجية البحث .

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة ومنهجية البحث .

١/١ مقدمة البحث :

نال موضوع العدالة التنظيمية عناية بارزة في الأربعة عقود الماضية من المنظمات الخدمية فـإدراك العدالة التنظيمية يفسر سلوك العمل والدافعية خاصة في المجتمعات الغربية ^(١) فنجاج المنظمات يحكم عليه من خلال قدرة الإدارة العليا على تطبيق متطلبات العدالة التنظيمية وقدرة المنظمة على إقناع العاملين في إظهار السلوكات المرغوبة . ^(٢)

وتعتبر العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية في مجال الإدارة حيث إن كل طرف من أطراف المنظمة ينظر إليها بزاویته الخاصة به فالإدارة تنظر إلى العاملين باعتبارهم مستخدمين عندها و لابد من بذل أقصى إنتاجية عالية بينما يرى العاملون أنها نظرة استغلال ولا تساوي ما يبذلونه من جهد وفکر و عرق للمنظمة ، بيد أن هذه النظرة قد تكون نظرة ضيقة ، فمع تطور الفكر التنظيمي والإنساني ، أصبحت العلاقة بين المنظمة والعاملين بها علاقة شركاء يعملون معا لرفعه منظماتهم وتحقيق أكبر قدر من العدالة التنظيمية بين الطرفين

و العدالة التنظيمية أحد المواضيع الأساسية والمهمة للمنظمات الناجحة في هذا العالم التافسي ، مما يجعل الشعور بالعدالة التنظيمية لكثير من الموظفين يؤدي إلى زيادة القدرة الإنتاجية وزيادة الرضا بالعمل ^(٣) إن الأفراد حينما يعتقدون أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة ، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديهم إحساس بعدم الرضا لذلك فإنه عند بناء عادل نظام للأجور والمزايا الإضافية يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة . ^(٤) كما أنها أصبحت مثار اهتمام العديد من الباحثين في مجال الدراسات الإدارية ، ويعود هذا الأمر إلى أهمية الموضوع ، وعلاقته

(1) Arif ,H. & Kamariah , M (2008) Organizational Justice and extra – role Behavior : examining the Relationship in the Malaysian Culture context , ii um Journal of Economics and management ,Vol16 ,no, p 188.

(2) Fatima , L . Ait , et, al(2014) The impact of organizational Justice on the behavior Organizational Citizenship , Austalian journal of business and management research , Vol .3 no . 11 , p 12 .

(3) Mehrdad, G. C (2009) The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior , American Journal of Economics and Business Administration 1: 171-174, p 171.

(٤) جيرالد جرينبرج ، روبرت بارون (٢٠٠٥) إدارة السلوك في المنظمات " تعریف وترجمة رفاعی محمد رفاعی ، إسماعیل علی بسیونی ، دارالمریخ ، الریاض ، ص ٢١٣ .

المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية ، التي تؤثر بدورها على نجاح وتطور وتقدير المنظمات ، والقدرة على تحقيق أهداف هذه المنظمات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة . على اعتبار أنها انعكاس لعمليات التبادل الاجتماعي بين المنظمة والعاملين . ^(١)

٢/١ طبيعة مشكلة البحث :

يعتبر قطاع الخدمات من أهم القطاعات في مصر، خاصة في مجال البنوك والحسابات ونظم المعلومات ، والاتصالات والتعليم والصحة وغيرها وقد بلغت قيمة المتحصلات من قطاع الخدمات حوالي ٢٨٠٠ مليون دولار عام ١٩٩٦/٩٥ وارتفع الرقم إلى حوالي ٣١٠٠ عام ١٩٩٧/٩٦ . ^(٢) في حين يوجه نقد شديد إلى أداء وإنتجالية المنظمات العامة والأجهزة الحكومية وفي كثير من الأحيان يرجع هذا القصور إلى انخفاض أداء العاملين في هذه المنظمات ، وعلى الرغم من تعدد الأسباب الكامنة وراء انخفاض أداء وإنتجالية العاملين .. إلا أنه من المرجح أن إغفال بعد هام ألا وهو إدراكات العاملين للعدالة التنظيمية السائدة داخل المنظمات سبباً جوهرياً وراء هذا الأمر . ^(٣)

وتشير أراء العاملين بقطاع بريد الجيزة إلى انخفاض مستوى رضاهم عن العدالة التنظيمية بسبب عدم النزاهة والمحسوبيّة وعدم المساواة بين العاملين وعدم إدراك الإدارة لأهمية العدالة التنظيمية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى العاملين بها . وهذا التناقض بين أهمية العدالة التنظيمية لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة وعدم اهتمام الإدارة بذلك يضع الإدارة في موقف غاية في الخطورة بينها وبين العاملين مما يؤدي في النهاية إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين وبالتالي قلة الإنتاجية . وعلى هذه المنظمة مواجهة التحديات في البيئة الداخلية والخارجية و تقليل الفجوة Gap بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين بها . ^(٤)

(١) عمر محمد البرة (٢٠٠٧) أثر نطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل في المستشفيات الجامعية ، دراسة ميدانية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، ص ٤٠ .

(٢) "مجلة الدراسات المالية والتجارية ، ملحق ١٩٩٧ ، ص ١٣٩ .

(٣) نادية أحمد علي حسن (٢٠١٢) العدالة التنظيمية كدخل لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات العامة " دراسة تطبيقية على وزارة الدولة للتنمية المحلية " رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ص ٣ .

(4) Fatima , A. "Ibid" p 13.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

ما مدي تأثير إدراك العدالة التنظيمية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة ؟

وما هي ابرز انعكاسات هذه الصورة الذهنية لدى العاملين ، ومدى توافق/ تطابق هذه الصورة الذهنية مع الواقع الفعلي الذي يعيشه الموظف على أرض الواقع ؟

وتتفرع من هذه المشكلة التساؤلات الفرعية التالية : -

١- ماهي درجة إدراك المنظمة للعدالة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمة محل البحث ؟

٢- ما هي درجة إدراك الصورة الذهنية لدى العاملين بالمنظمة محل البحث ؟

٣- ما هي درجة تأثير العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية - الإجرائية - التعاملية) في تحسين الصورة الذهنية لدى العاملين للمنظمة محل البحث وهل يمكن إخضاعها للفياس ؟

٤- ما هي درجة تأثير بعض المتغيرات الديمografية والتنظيمية على كل من إدراك المنظمة محل البحث للعدالة التنظيمية والصورة الذهنية لدى العاملين بها ؟

٣/١ أهداف البحث :

١- تحديد مدي إدراك العاملين والمنظمة محل البحث لتطبيق العدالة التنظيمية .

٢- تحديد مدي إدراك العاملين للصورة الذهنية للمنظمة محل البحث .

٣- تحديد مدي العلاقة التأثيرية بين أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية - الإجرائية التعاملية) على تحسين الصورة الذهنية لدى العاملين للمنظمة محل البحث .

٤- معرفة درجة تأثير الخصائص الديمografية والتنظيمية على إدراك العاملين لكل من العدالة التنظيمية والصورة الذهنية للمنظمة محل البحث .

٥- تقديم بعض المقتراحات بشأن الاهتمام بالعدالة التنظيمية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة محل البحث .

٤/٤ فرض البحث:

تحقيقاً لأهداف الدراسة فقد تم صياغة الفرض على النحو التالي :

٤/٤ الفرض الرئيسي الأول : تؤثر أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع - عدالة الإجراءات - عدالة التعاملات) في الصورة الذهنية لدى العاملين بالمنظمة " . ، هذا ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى الفرض الفرعية التالية:

٤/٤/١ الفرض الفرعى الأول : تؤثر العدالة التوزيعية في الصورة الذهنية لدى العاملين بالمنظمة .

٤/٤/٢ الفرض الفرعى الثاني: تؤثر العدالة الإجرائية في الصورة الذهنية لدى العاملين بالمنظمة.

٤/٤/٣ الفرض الفرعى الثالث: تؤثر العدالة التعاملية في الصورة الذهنية لدى العاملين بالمنظمة

٤/٥ الفرض الرئيسي الثاني: يختلف إدراك العاملين للعدالة التنظيمية (التوزيعية - الإجرائية - التعاملية) تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والتنظيمية مثل (المسمى الوظيفي ، الجنس ، الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية).

٤/٥/١ الفرض الرئيسي الثالث: يختلف إدراك العاملين للصورة الذهنية للمنظمة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والتنظيمية مثل (المسمى الوظيفي، الجنس ، الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية) .

٥/١ أهمية البحث :

تنقسم أهمية البحث إلى الآتي:-

أ- الأهمية النظرية :

- ١- معرفة دور العدالة التنظيمية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة
- ٢- تقديم توصيات للمنظمات بخطورة وأهمية العدالة التنظيمية وأثرها على الصورة الجيدة للمنظمة .
- ٣- تقديم مقتراحات بشأن تعزيز السلوك الشخصي المرغوب فيه نتيجة إدراك هذه العدالة بين جنبات التنظيم .

ب- الأهمية التطبيقية :

تستمد هذه الدراسة أهميتها في معرفة مشاكل تطبيق العدالة التنظيمية على أرض الواقع وسبل حلها وكتنولوج لذك البريد المصري وخاصة حواجز العمل وملحوظات الباحث عليها من حيث درجة عدالة التوزيع لها كجانب تطبيقي للبحث والآثار الإيجابية للعدالة التنظيمية ، وعلى النقيض معرفة الآثار والسلوكيات المضادة للإيجابية نتيجة عدم العدالة التنظيمية ومحاولة القضاء عليها بتطبيق نظم العدالة الأكثر عدلاً .

٦/ منهج البحث :

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في البحث العلمي ويشمل دراسة تحليلية لجوانب العدالة التنظيمية وتأثيرها المباشر وغير المباشر على الصورة الذهنية للمنظمة ومراجعة المراجع العلمية من كتب ودوريات متخصصة وتقارير رسمية ، ودراسات منشورة وغير منشورة ذات الارتباط بموضوع الدراسة . كذلك عمل دراسة ميدانية في ضوء الإطار النظري الفكري حول إدراك العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية بقطاع بريد الجيزة وذلك بالحصول على البيانات الأولية من مصادرها الأساسية وكذلك البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع الدراسة^(١) .

٧/ مجتمع الدراسة وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بقطاع بريد الجيزة موزعين على ثلاثة محافظات هي: ١- الجيزة ٢- الفيوم ٣- أكتوبر ، ونظرا لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة فإنه يصعب إجراء أسلوب الحصر الشامل على جميع مفردات المجتمع محل الدراسة والذي يصل فيه خطأ المعاينة إلى الصفر ، لذا سوف يتم اختيار العينة العدمية مع العلم بأن خطأ المعاينة يصل إلى أقصاه في هذه الحالة ، والعكس صحيح ، ويطلق على مجموع الخطأين الخطأ الكلي Total Error، وهو ما يعبر عنه بالمعادلتين التاليتين :

$$1 - \text{ الخطأ الكلي} = \text{خطأ المعاينة} + \text{خطأ المعاينة} .$$

$$2 - \text{ الدقة} = 1 - \text{ الخطأ الكلي}^{(٢)} .$$

^(١) مبروك عطية مبروك (٢٠١٠) قياس اثر هيكل العمالة على الأداء المالي للمنشأة " دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات المصري " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة حلوان ، سنة ، ١٣ ، ص ٦٨ .

^(٢) نعيم حافظ أبو جمعة (٢٠٠٩) أساسيات وطرق البحث العلمي في الإدارة المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة ، ص ٦٨ .