



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 متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

كامل أحمد سنوسي جاب الله
مراجع حسابات بالبريد المصري

إشراف

ومعاونة الدكتور

د / أبو بكر فكري مصطفى

" الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال "

الدكتور

د / إبراهيم أبو النور الجارحي

" الأستاذ المساعد المتفرغ بقسم إدارة الأعمال "

١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩﴾)

صَلَّى اللَّهُ عَلَى النَّبِيِّ

(سُورَةُ النِّجْلِ - آيَةُ ٩)

لجنة الحكم والمناقشة

(رئيسا)

الأستاذ الدكتور / عادل ريان محمد

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

(عضوا)

الأستاذ الدكتور / أحمد عبد الوهاب حسن

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

(مشرفا وعضوا)

الدكتور / إبراهيم أبو النور الجارحي

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

(مشرفا وعضوا)

الدكتور / أبو بكر فكري مصطفى

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

يوم المناقشة / / ٢٠١

الشكر والتقدير

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستعديه ونتوب إليه ، سبحانه وتعالى الغفور الودود ذو العرش المجيد ، فعال لما يريد ، وأصلي وأسلم علي سيدنا محمد (صلي الله عليه وسلم) خير الخلق وأفضل الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأزواجه وأصحابه إلي يوم الدين وبعد ،،،

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

كما يتقدم الباحث بالشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور / **أحمد عبد الوهاب حسن** - أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية لشئون المجتمع وخدمة البيئة - كلية التجارة - جامعة بني سويف علي قبول سيادته المشاركة في مناقشة هذا البحث ، فجزاه الله عني خير الجزاء وأفاد الله بعلمه ومتعه بالصحة والعافية .

ويتقدم الباحث باسمي آيات الشكر والعرفان إلي الدكتور / **إبراهيم أبو النور الجارحي** - الأستاذ المساعد المتفرغ - قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة بني سويف علي قبول سيادته الإشراف علي هذا البحث ، وتوجيهات سيادته وتحفيزه لي لإتمام هذا البحث ، فكان نعم المعلم والأستاذ والموجه فجزاه الله عني خير الجزاء وأثابه الله حسن العطاء.

كما يتقدم الباحث باسمي آيات الشكر والتقدير إلي الدكتور / **أبو بكر فكري مصطفى** الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بني سويف . علي قبول سيادته المعاونة في الإشراف علي هذا البحث وتوجيهات سيادته وتحفيزه لي لإتمام البحث ، فجزاه الله عني خير الجزاء

كما يتقدم الباحث باسمي آيات الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور / **علاء الدين عبد الغني** - أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بني سويف علي متابعة الباحث لإتمام البحث . ، فجزاه الله عني خير الجزاء.

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

الباحث

الإهداء

إلى روح والدي ووالدتي أسكنهما الله فسيح جناته
إلى أبنائي ونزوجتي 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
٢/١ طبيعة مشكلة البحث .	٣
٣/١ أهداف البحث .	٤
٤/١ فروض البحث .	٥
٥/١ أهمية البحث .	٥
٦ /١ منهج البحث .	٦
٧/١ مجتمع الدراسة وعينة البحث .	٦
٨ /١ متغيرات البحث .	٧
٩ /١ الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث .	٩
١٠/١ أداة قياس متغيرات البحث .	١٠
١١/١ هيكل البحث .	١١
الفصل الثاني : أدبيات البحث (الدراسات السابقة)	(٤١-١٣)
مقدمة الفصل .	١٤
١/٢ أولا : الدراسات التي تناولت تأثير العدالة التنظيمية علي الصورة الذهنية للمنظمة .	١٤
٢/٢ ثانيا : الدراسات التي تناولت تأثير اختلاف العوامل الديموجرافية علي إدراك العدالة التنظيمية لدي العاملين بالمنظمة .	٢١
٣/٢ ثالثا :الدراسات التي تناولت تأثير اختلاف العوامل الديموجرافية علي إدراك الصورة الذهنية للمنظمة لدي العاملين بها.	٣١
الفصل الثالث: الإطار النظري والفكري لأبعاد العدالة التنظيمية المدركة .	(٨٣-٤٢)
مقدمة الفصل .	٤٣
١/٣ أولا : مفهوم وأهمية العدالة التنظيمية والتغلب علي الشعور بعدم العدالة.	٤٤
١/١/٣ أهم التعريفات الخاصة بالعدالة التنظيمية	٤٤
٢/١/٣ التغلب علي الشعور بعدم العدالة .	٤٧

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

الفصل الرابع : دراسة تحليلية لأبعاد وإدارة الصورة الذهنية للمنظمة . (٨٤-١٢٢)

مقدمة الفصل

١/٤ أولاً : مفهوم الصورة الذهنية للمنظمة وهويتها.

١/١/٤ مفهوم الصورة الذهنية للمنظمة .

٢/١/٤ مفهوم الهوية المؤسسية وسمعة المنظمة .

٣/١/٤ الأهمية الإستراتيجية للصورة الذهنية للمنظمة .

٤/١/٤ أنواع الصورة الذهنية للمنظمة وأهم تعريفاتها.

٥/١/٤ استراتيجيات إصلاح الصورة الذهنية .

٢/٤ ثانيا : سمات الصورة الذهنية وأهم أبعادها والعوامل المؤثر فيها .

١/٢/٤ مكونات الصورة الذهنية والعوامل المؤثرة فيها .

٢/٢/٤ الصورة الذهنية والاتجاهات.

٣/٢/٤ العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية .

٣/٤ ثالثا: دور العلاقات العامة والاتصالات التنظيمية والتسويق الداخلي IM في تحسين

الصورة الذهنية للمنظمة CI.

١/٣/٤ دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمنظمة .

٢/٣/٤ الاتصالات التنظيمية .

٣/٣/٤ التسويق الداخلي .

٤/٤ رابعا: إدارة الصورة الذهنية للمنظمة.

١/٤/٤ العوامل التي تساعد علي تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدي العاملين .

٢/٤/٤ الثقافة التنظيمية.

٣/٤/٤ رؤية المنظمة ورسالتها.

٤/٤/٤ خطورة عدم إدراك الإدارة لتحسين صورتها الذهنية وسبل العلاج.

٥/٤/٤ خلاصة الفصل الرابع .

(١٢٣-١٥٦)	الفصل الخامس : الدراسة الميدانية وتفسير نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة .
١٢٤	مقدمة الفصل .
١٢٤	١/٥ أولا : الأساليب الإحصائية المستخدمة وتحليل وتفسير نتائج التحليل الإحصائي للدراسة .
١٢٤	١/١/٥ صلاحية المحتوي
١٢٤	٢/١/٥ الصدق الاصطلاحي .
١٢٩	٣/١/٥ اختبار اعتمادية المقاييس .
١٣٠	٤/١/٥ اختبار التوزيع الاحتمالي لقائمة الاستقصاء.
١٣٢	٥/١/٥ ثانيا : الإحصاءات الوصفية .
١٣٣	٦/١/٥ المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة .
١٣٤	٧/١/٥ اختبارات فروض الدراسة وتحليل وتفسير نتائج الاختبار .
١٤٨	٢/٥ ثانيا : نتائج واستنتاجات ودلالات الدراسة .
١٥٥	٣/٥ ثالثا : توصيات الدراسة.
١٥٦	٤/٥ رابعا : الدراسات المستقبلية المقترحة.
١٥٧	مراجع البحث
١٥٨	أولا : المراجع العربية .
١٦٥	ثانيا المراجع الأجنبية .
١٧٣	ملاحق البحث
١٧٤	ملحق رقم (١): موافقة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء علي جمع البيانات الميدانية
١٧٥	ملحق رقم (٢): الخطاب الموجه إلي 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/ مقدمة البحث :

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

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

و العدالة التنظيمية أحد المواضيع الأساسية والمهمة للمنظمات الناجحة في هذا العالم التنافسي ، مما يجعل الشعور بالعدالة التنظيمية لكثير من الموظفين يؤدي إلي زيادة القدرة الإنتاجية وزيادة الرضا بالعمل ^(٣) إن الأفراد حينما يعتقدون أنهم يحصلون علي 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 إلي 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.

(4) حبرالد جرينبرج ، روبرت بارون (٢٠٠٥) إدارة السلوك في المنظمات " تعريب وترجمة رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني ، دارالمريخ ، الرياض ، ص ٢١٣ .

المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية ، التي تؤثر بدورها علي نجاح وتطور وتقدم المنظمات ، والقدرة علي تحقيق أهداف هذه المنظمات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة . علي 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 والحاسبات ونظم المعلومات ، والاتصالات والتعليم والصحة وغيرها وقد بلغت قيمة المتحصلات من قطاع الخدمات حوالي ٢٨٠٠ مليون دولار عام ١٩٩٦/٩٥ وارتفع الرقم إلي حوالي ٣١٠٠ عام ١٩٩٧/٩٦ .^(٢) في حين يوجه نقد شديد إلي أداء وإنتاجية المنظمات العامة والأجهزة الحكومية وفي كثير من الأحيان يرجع هذا القصور إلي انخفاض أداء العاملين في هذه المنظمات ، وعلي الرغم من تعدد الأسباب الكامنة وراء انخفاض أداء وإنتاجية العاملين .. إلا أنه من المرجح أن إغفال بعد هام ألا وهو إدراكات العاملين للعدالة التنظيمية السائدة بداخل المنظمات سببا جوهريا وراء هذا الأمر .^(٣)

وتشير أراء العاملين بقطاع بريد الجيزة إلي انخفاض مستوي رضا هم عن العدالة التنظيمية بسبب عدم النزاهة والمحسوبية وعدم المساواة بين العاملين وعدم إدراك الإدارة لأهمية العدالة التنظيمية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدي 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 إلي انخفاض الروح المعنوية للعاملين وبالتالي قلة الإنتاجية. وعلي هذه المنظمة مواجهة التحديات في البيئة الداخلية والخارجية و تقليل الفجوة Gap بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين بها .^(٤)

(١) عمر محمد الدرة (٢٠٠٧) أثر تطبيق العدالة التنظيمية علي 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 كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات العامة " دراسة

تطبيقية علي وزارة الدولة للتنمية المحلية " رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة

القاهرة ، ص ٣ .

(٤) Fatima , A. " Ibid" p 13.

وبناء علي 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 لدي العاملين ، ومدي توافق/ تتطابق هذه الصورة الذهنية مع الواقع الفعلي الذي يعيشه الموظف علي أرض الواقع ؟

وتتفرع من هذه المشكلة التساؤلات الفرعية التالية : -

- ١- ماهي درجة إدراك المنظمة للعدالة التنظيمية لدي العاملين بالمنظمة محل البحث ؟
- ٢- ما هي درجة إدراك الصورة الذهنية لدي العاملين بالمنظمة محل البحث؟
- ٣- ما هي درجة تأثير العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية - الإجرائية - التعاملية) في تحسين الصورة الذهنية لدي العاملين للمنظمة محل البحث وهل يمكن إخضاعها للقياس ؟
- ٤- ما هي درجة تأثير بعض المتغيرات الديموجرافية والتنظيمية علي كلٍ من إدراك المنظمة محل البحث للعدالة التنظيمية والصورة الذهنية لدي 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) علي تحسين الصورة الذهنية لدي العاملين للمنظمة محل البحث .
- ٤- معرفة درجة تأثير الخصائص الديموجرافية والتنظيمية علي إدراك العاملين لكلٍ من العدالة التنظيمية والصورة الذهنية للمنظمة محل البحث .
- ٥- تقديم بعض المقترحات بشأن الاهتمام بالعدالة التنظيمية في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة محل البحث .

٤/١ فروض البحث:

تحقيقاً لأهداف الدراسة فقد تم صياغة الفروض على النحو التالي :

٤/١/١ الفرض الرئيسي الأول : تؤثر أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع - عدالة الإجراءات - عدالة التعاملات) في الصورة الذهنية لدي العاملين بالمنظمة " . ، هذا ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

٤/١/١/١ الفرض الفرعي الأول : تؤثر العدالة التوزيعية في الصورة الذهنية لدي العاملين بالمنظمة .

٤/١/١/٢ الفرض الفرعي الثاني: "تؤثر العدالة الإجرائية في الصورة الذهنية لدي العاملين بالمنظمة.

٤/١/١/٣ الفرض الفرعي الثالث: "تؤثر العدالة التعاملية في الصورة الذهنية لدي العاملين بالمنظمة

٤/١/٢ الفرض الرئيسي الثاني: يختلف إدراك العاملين للعدالة التنظيمية (التوزيعية - الإجرائية - التعاملية) تبعاً للمتغيرات الديموجرافية والتنظيمية مثل (المسمى الوظيفي ، الجنس ، الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية).

٤/١/٣ الفرض الرئيسي الثالث : يختلف إدراك العاملين للصورة الذهنية للمنظمة تبعاً للمتغيرات الديموجرافية 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 علي الصورة الجيدة للمنظمة .

٣- تقديم مقترحات بشأن تعزيز السلوك الشخصي المرغوب فيه نتيجة إدراك هذه العدالة بين جنابات التنظيم .

ب - الأهمية التطبيقية :

تستمد هذه الدراسة أهميتها في معرفة مشاكل تطبيق العدالة التنظيمية علي أرض الواقع وسبل حلها وكنموذج لذلك البريد المصري وخاصة حوافز العمل وملاحظات الباحث عليها من حيث درجة عدالة التوزيع لها كجانب تطبيقي للبحث والآثار الإيجابية للعدالة التنظيمية ، وعلي النقيض معرفة الآثار والسلوكيات المضادة للإنتاجية نتيجة عدم العدالة التنظيمية ومحاولة القضاء عليها بتطبيق نظم العدالة الأكثر عدلاً .

٦/١ منهج البحث :

يعتمد هذا البحث علي المنهج الوصفي التحليلي في البحث العلمي ويشمل دراسة تحليلية لجوانب العدالة التنظيمية وتأثيرها المباشر وغير المباشر علي 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 علي البيانات الأولية من مصادرها الأساسية وكذلك البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع الدراسة^(١) .

٧/١ مجتمع الدراسة وعينة البحث:

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

$$١- \text{الخطأ الكلي} = \text{خطأ المعاينة} + \text{خطأ اللامعاينة} .$$

$$٢- \text{الدققة} = ١ - \text{الخطأ الكلي}^{(٢)} .$$

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

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