



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

في شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية

بعنوان:

أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي

–دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي–

إشراف:

إعداد الطالبة:

– أ.د/بلعور سليمان

– بن ساحة فاطمة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د.أ. إيمان بوقرة	غرداية	رئيسا
د.أ. بلعور سليمان	غرداية	مشرفا ومقررا
د. طالب احمد نورالدين	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 – 2025



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

في شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية

بعنوان:

أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي

—دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي—

إشراف:

إعداد الطالبة:

— أ. د/بلعور سليمان

— بن ساحة فاطمة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د.أ. إيمان بوقرة	غرداية	رئيسا
د.أ. بلعور سليمان	غرداية	مشرفا ومقررا
د. طالب احمد نورالدين	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 – 2025

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ) سورة التوبة 105

والصلاة والسلام على رسوله الكريم

إله لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره

انتهت الرحلة لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك ومهما طالت فستمضي بجلوها

ومررها وها أنا الآن وبعون الله تعالى أتم هذا العمل

أهدي عملي هذا إلى

إلى روح أبي الراحل ... الذي علمني كيف أمسك بالقلم وكيف أخط الكلمات بلا ندم. أنخي أمامك عرفانا بالجميل يا من علمتني سر الإنسان الأصيل ... من علمني حرفا صرت له عبداً ... وأنت علمتني كل شيء فصرت أتعبد في محرابك نهاراً وليلاً ... فجاء ودون سابق إنذار ... رأيتك ملفوفاً في أقمشه بيضاء ... وترامي لأذني أصوات بكاء ... وأري الناس تعزيني فيك يا نبع العطاء ... بجانبك التراب !! فمن لي بعدك يا أرق الأحباب !!! كل يوم يزداد شوقي ولوعي اليك ... لقد إزدادت وحشتي بدونك وصرت بلا معني بعد رحيلك ... غير جسد فقد روحه البريئة والدي العزيز الراحل

إلى قدوتي الأولى ومعنى الحب والتفاني إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جواحي إلى من أرشدتني ورافقتني في كل مشاوير حياتي ولا تنال تفعل إلى الآن اللهم احفظها وأرزقها العفو والعافية أُمي الحبيبة

إلى زوجي العزيز وأولادي وابنتي حفظ الله وأطال في عمرهم

أهدي ثمار جهدي ... إلى كل الأساتذة الكرام من قدم لي يد العون ...

إلى كل الذين وسعتهم ذاكرتي ولم يسعهم قلبي

شكر وعرفان

قال تعالى: ﴿وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ﴾

وقال رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

فالشكر لله أولا وأخرا وأبدا

يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى الاستاذ المشرف الدكتور " بلعور سليمان " على جميع مجهوداته

المبدولة...

والشكر المسبق لأعضاء اللجنة المناقشة على قبولها مناقشة مذكري...

كما لا يفوتني أن أتقدم بشكري إلى موظفي مستشفى الجوارية بمتليلي...

إلى جميع اساتذة الكلية عامة واساتذة قسم علوم التسيير خاصة بجامعة غرداية...

وفي الاخير أتوجه بالشكر العميق لكل من ساعدني في هذا العمل من قريب أو بعيد وفقنا الله لما فيه الخير

والصالح والحمد لله حبا وشكرا وامتنانا...

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
IX	الملخص باللغة العربية والانجليزية
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي والدراسات السابقة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي
3	المطلب الأول: ماهية العدالة التنظيمية
11	المطلب الثاني: ماهية الاحتراق الوظيفي
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
17	المطلب الأول: الدراسة السابقة المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)
19	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الاحتراق الوظيفي)
23	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
27	الخلاصة
الفصل الثاني: أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي
30	المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي
31	المطلب الثاني: مصالح المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي
36	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

38	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
50	المطلب الثاني: تحليل البيانات واستخلاص النتائج
56	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
57	المطلب الأول عرض نتائج الدراسة
61	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
67	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
73	الخلاصة
74	الخاتمة
78	قائمة المصادر والمراجع
83	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	الدراسة الحالية مع الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)	24
02	الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الاحترق الوظيفي)	25
03	عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة	39
04	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	39
05	توزيع أفراد العينة حسب السن	40
06	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	41
07	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	42
08	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	43
09	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل	48
10	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير التابع	48
11	المقياس المعتمد في تحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان	48
12	صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	52
13	معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ"	53
14	معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ" للمتغير المستقل	53
15	معامل ثبات "ألفا كرونباخ" للمتغير التابع	54
16	نتائج كشف نوع التوزيع الطبيعي للبيانات	55
17	ترتيب عبارات العدالة التنظيمية حسب استجابات مفردات عينة الدراسة	57
18	ترتيب عبارات الاحترق الوظيفي حسب استجابات مفردات عينة الدراسة	59
19	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والثانية	61
20	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	62

63	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	21
64	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	22
65	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	23
66	نتائج اختبار الفروقات تجاه العدالة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية	24

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
7	بناء إدراكات العدالة التنظيمية	01
9	أبعاد العدالة التنظيمية	02
37	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي	03
39	تمثيل أفراد العينة حسب الجنس	04
40	تمثيل أفراد العينة حسب السن	05
41	تمثيل أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي	06
42	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
43	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	08
44	نموذج الدراسة	09

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
84	استمارة الاستبيان	01
89	قائمة المحكمين	02
90	نتائج التحليل SPSS	03
101	طلب تسهيل المهمة	04

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تقصي أثر العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية والعدالة التقييمية) على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

حيث اعتمدت على المنهج الوصفي في وصف الظاهرة المدروسة ولجمع البيانات استخدمت الإستبيان حيث تم توزيع 67 استمارة على عينة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة تظهر أن هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق العدالة التنظيمية ومستوى الاحتراق الوظيفي، وتوصلنا أيضا إلى أنه هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات افراد العينة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

كلمات مفتاحية: عدال تنظيمية، عدالة تفاعلية، عدالة اجرائية، عدالة توزيعية، عدالة تقييمية، احتراق وظيفي.

Summary:

This study aims to investigate the impact of organizational justice in its various dimensions (distributive justice, procedural justice, interactional justice, and evaluative justice) on job burnout from the perspective of employees at the Neighborhood Hospital in Metlili.

It relied on a descriptive approach to describe the phenomenon under study. To collect data, a questionnaire was used, distributing 67 forms to a sample of employees at the institution under study.

The results of the study show a direct relationship between the level of implementation of organizational justice and the level of job burnout. We also found statistically significant differences in the responses of sample members attributable to demographic variables.

Keywords: organizational justice, interactional justice, procedural justice, distributive justice, evaluative justice, job burnout.

مقدمة

1. توطئة:

يلقي المورد البشري اهتماما بالغاً من طرف العديد من الباحثين والمختصين والمفكرين لما له من أهمية كبيرة عن غيره من الموارد المختلفة في المؤسسة، سيما وأن المورد البشري في المؤسسات وعلى اختلاف أنواعها الإنتاجية أو الخدمية وحجمها الكبيرة والصغيرة العامة أو الخاصة وغيرها من المعايير الأخرى يعتبر بمثابة الحجر الأساس لتأسيس أي مؤسسة وكذا توجيه وتنظيم مواردها الأخرى، فمن خلال الأساليب الإدارية يمكن للإدارة العليا تحديد السلوك التنظيمي لموظفيها في نطاق العمل. كالعادلة في توزيع الموارد المالية وأسلوب المعاملة وكذا مدى الشفافية في الإجراءات المطبقة في المؤسسة، كون أن بيئة العمل تتميز بعدم الاستقرار، هذا ما يؤدي إلى نشوء جملة من الضغوط حيث أن استمرارها يؤدي إلى ظهور بعض السلوكيات والظواهر السلبية عند العمال ومنها ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

فالاحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية تصيب بدرجة كبيرة الأفراد الذين يعملون في المهن التي من طبيعتها التعامل مع الناس بصفة مباشرة أو المهن الإنسانية مثل التعليم، التمريض، المحاماة وغيرها، وتتمثل ظاهرة الاحتراق الوظيفي في شعور العامل بمجموعة من الأعراض الأساسية في الظاهرة وهي: الإجهاد الانفعالي، تدني الإنجاز، تلبس الشعور.

كما يعد مؤشراً على مرور المؤسسة بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى تدني أدائها لما له من آثار سلبية على المنظمات والعاملين فيها، أما بالنسبة للعادلة فهي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة بالتحديد السلوك التنظيمي، وهي ظاهرة تنظيمية تتمثل في مدى شعور العامل بالمساواة والإنصاف في مكان العمل لما لها من علاقة بأداء العمال وبالتالي على أداء المؤسسة.

2. الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- هل يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

- هل يوجد أثر للعدالة الاجرائية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- هل يوجد أثر للعدالة التفاعلية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- هل يوجد أثر للعدالة التقييمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد العدالة التنظيمية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية؟

3. فرضيات الدراسة:

تمت صياغة الفرضيات انطلاقا من إشكالية الدراسة وجاءت على الشكل التالي:

■ الفرضية الرئيسية الأولى:

- توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

■ الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد أثر للعدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؛
- يوجد أثر للعدالة الاجرائية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؛
- يوجد أثر للعدالة التفاعلية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؛
- يوجد أثر للعدالة التقييمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

■ الفرضية الرئيسية الثالثة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول أبعاد العدالة التنظيمية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة)؟

4. مبررات اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية:

- ارتباط الموضوع بتخصص ادارة الموارد البشرية.
- اقبال متزايد على استخدام العدالة التنظيمية وانتشار استعمالها على مستوى الافراد والمؤسسات.
- الاهتمام والرغبة في البحث والاطلاع على هذه المواضيع.
- قلة الدراسات الأكاديمية التي تربط بين المتغيرين، حيث لم يتم التطرق لهذا الموضوع في كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية من قبل.
- ان موضوع العدالة التنظيمية في المؤسسات الاستشفائية هو موضوع مهم ومثير للاهتمام.

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيمايلي:

- تعد هذه الدراسة الأولى في حدود معرفة الطلبة التي اهتمت بدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، خاصة عند فئة موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.
- الأهمية المتزايدة لموضوع العدالة بأبعادها التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية.
- الفئة التي استهدفتها الدراسة والدور الذي تلعبه في المؤسسة وهي فئة الموظفين الذين يؤدون دورا مهما في دعم مقدمي الخدمات الصحية في المستشفى.

6. أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

- معرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- ابراز أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- لفت انتباه مسيري المؤسسة الى أهمية وخطورة موضوع العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي.

7. منهج الدراسة:

تعد منهجية الدراسة الطريقة الأفضل لتبيان النمط الذي تسير عليه الدراسة، وتستخدم أيضا لشرح معالم الموضوع وتسهيل الوصول إلى نتائج فعالة تخدم مجتمع العينة، وعليه تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي من شأنه أن يعطينا وصف الظاهرة من خلال أدبيات التفسير المنشورة والمتعلقة بموضوع الدراسة من كتب ومقالات ودراسات ودوريات وتقارير لإعداد الجانب النظري للدراسة.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة للوقوف على الواقع المعيش في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين وأثر أحدهما على الآخر.

8. خطة الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة والإشكالية المطروحة ثم تقسيم البحث إلى ما يلي:

الفصل الأول: "الإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي والدراسات السابقة " تم التطرق فيه إلى مبحثين، المبحث الأول: ثم التطرق إلى الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي والمبحث الثاني إلى الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).

وكما ان الفصل الأول يمثل الجانب النظري لدراسة كان لابد من دعم الدراسة من الناحية التطبيقية والعملية وتجسد ذلك في الفصل الثاني: دراسة " أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي " الذي تم تقسيمه إلى مبحثين الأول هو سياق الاعداد لعملية الدراسة من خلال الإلمام بالمديرية والمصلحة وتقديمهم وفي المبحث الثاني تم عرض وتحليل نتائج الدراسة، وفي الأخير تم تلخيص واختبار الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث مع تقديم اقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها.

9. صعوبات الدراسة:

من خلال ما تم الاطلاع عليه وما واجهته وجد أن المشكلة الأساسية التي تواجه هذا النوع من البحوث هو صعوبة الحصول على المعلومات في الواقع العملي ومن الصعب الحصول على معلومات في مجال العدالة التنظيمية وتدقيقها نظرا لحساسية الموضوع وارتباطه بالسري المهني والتكتم على اعطاء المعلومات عكس الجانب النظري المتميز بالوفرة وامكانية الاطلاع عليه.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للعدالة التنظيمية
والاحتراق الوظيفي والدراسات
السابقة

تمهيد:

يعد مصطلح الاحتراق الوظيفي من المصطلحات الحديثة في مجال السلوك التنظيمي فهو يعبر عن الاتجاهات السلبية للعامل إذ ينشأ نتيجة تزايد أعباء الوظيفة، وكان أول من تناول هذا الموضوع عالم النفس الأمريكي فرويد غرنبر وكل من الباحثان ماسلاك وجاكسون.

كما تعتبر العدالة التنظيمية من المواضيع التي تناولها الباحثين والدارسين لما لها من أهمية بالغة خاصة في مجال الإدارة بأبعادها: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية، العدالة التقييمية، فقد ركز العديد من الباحثين على دراسة أبعاد هذه الأخيرة لما لها من آثار على أداء العمال اتجاه أعمالهم وزملائهم، وللتوضيح أكثر حول موضوع الاحتراق الوظيفي والعدالة التنظيمية سنتناول في هذا الفصل مبحثين نظريين أساسيين كما يلي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

تعتبر العدالة التنظيمية إحدى محددات السلوك التنظيمي نظرا لعلاقتها المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية التي تؤثر على جناح المنظمات وتطورها وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وذلك كونها تعكس الطريقة التي تحكم من خلالها فرد على المستوى الوظيفي والإنساني الذي يعامل به من قبل مديره المباشر ونظرا للأهمية المزيدة لموضوع العدالة التنظيمية سنحاول في هذا المبحث إلقاء الضوء على مختلف جوانبها.

المطلب الأول: ماهية العدالة التنظيمية

تعد العدالة التنظيمية من المواضيع المهمة لتحديد السلوك التنظيمي في المنظمة لما لها من دور كبير في لتحقيق أهدافها، فشعور العامل بالعدالة في أداء مهامه داخل المؤسسة يولد فيه الرغبة الدائمة في أداء وظائفه على أكمل وجه مما يضمن الأداء الجيد للمنظمة والوصول إلى الأهداف والغايات المسطرة، فزيادة السلوك الإيجابي للعاملين في المنظمة يعتمد على إحساسهم بهذه العدالة.

وستتناول في هذا المطلب مفهوم العدالة التنظيمية وأهميتها، وأهدافها، مقوماتها ومعوقاتهما، وكذا أهم أبعادها.

الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية

أولاً: تعريف العدالة التنظيمية

تعود جذور مفهوم العدالة التنظيمية إلى نظرية العدالة، عندما افترض آدم Adams أن الفرد يوازن بين معدل ما يحصل عليه من موارد مع ما يحصل عليه الآخرون من تلك الموارد وعندها يشعر بالمساواة والعدالة وإن إدراك عدم العدالة وفقاً لذلك يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر الذي يترك أثراً سلبياً على المنظمة¹.

يمكن تعريف العدالة التنظيمية على أنها: "القيمة المحصلة من جراء إدراك العاملين لنزاهة وموضوعية الإجراءات الموجودة في المنظمة"².

¹ أحمد بلحاج، العدالة التنظيمية بين المجال الثقافي والمجال التنظيمي للمؤسسة -تصورات نظرية-، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي أحمد زبانة، غليزان، العدد الأول، جانفي 2020، ص 13.

² عمر محمد ذرة، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان، مصر، 2008، ص 21.

وتعرف العدالة التنظيمية إجرائياً بأنها "درجة إدراك المشرفين التربويين، لمدى الإنصاف والمساواة وعدم التمييز في توزيع المهام والإجراءات والمعاملة التي تتعلقها من قبل قادتهم الإداريين"¹.

كما تعرف بأنها "الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني"².

وتعرف العدالة التنظيمية على أنها "القيمة المهمة والإحساس والإدراك الإنساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المؤسسة"³.

وتشير العدالة التنظيمية أيضاً إلى: المساواة، والتي تتضمن قيام الفرد بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى المدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، وحيث تتساوى المعدلات لتحقيق العدالة التنظيمية وحيث لا تتساوى ولا تتحقق العدالة التنظيمية ويشعر الفرد بالظلم⁴.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن العدالة التنظيمية هي مدى إدراك الفرد للمعاملات التي يتلقاها من قبل المنظمة بصفة ومنصفة، سواء من حيث المكافآت أو الإجراءات أو المعاملة، أي هي شعور الفرد بأنه يعامل بكرامة واحترام ومساواة داخل المنظمة، وأن المنظمة تلتزم بمبادئ الإنصاف والنزاهة في تعاملاتها مع موظفيها .

ثانياً: أهمية العدالة التنظيمية

إن الشعور بالالتزام يعتبر من الحاجات الهامة، فهو يساعد الإنسان على الشعور بالتوافق النفسي، وهو مصدر هام لراحة الفرد وأمنه وسعادته، وبدون ذلك يشعر الفرد بالتوتر والضيق وضعف البذل والتضحية لذلك تتمثل أهمية العدالة التنظيمية بعدة نقاط هي⁵:

¹ سعيد بن فايز بن محمد البعي، دور العدالة التنظيمية في تطوير العمل المدرسي وإدارة الصراع التنظيمي، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 163، الجزء الأول، 2015، ص 525

² J.Greenberg.' Organizational justice; "Yesterday, today, and tomorrow." Journal of Management, 1990, p.399.

³ عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة ابعاد اقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2021، ص 1018

⁴ دحام الزبيدي غني وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 21.

⁵ أبو جاسر صابرين مراد النمر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص ص 24-25

- تمثل العدالة التنظيمية نمطاً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- أن تنظيم الأفراد وخاصة المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.
- يساهم الموظفون ذوو العدالة التنظيمية في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلادهم.
- تساعد العدالة التنظيمية في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.
- تعتبر العدالة التنظيمية من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، كما يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة.
- كما أن السلوك البشري يميل إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعمل بها، لذلك تولي المنظمات أهمية كبيرة للعدالة التنظيمية للأسباب التالية¹:
- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة.
- تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.
- إن عبء تحقيق أهداف المنظمة يقع أولاً وأخيراً على عاتق العاملين ومن خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم، وهذا يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.
- كلما زادت درجة الالتزام لدى العاملين كلما زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل، وزاد تقبلهم لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة.
- وتتمثل أهمية العدالة التنظيمية من النقاط التالية²:
- العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للأجور والرواتب في المنظمة، وذلك من خلال عدالة التوزيع.
- تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار من خلال العدالة الإجرائية.

¹ العتيبي مشغل بن حسن، دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي - دراسة مسحية على العاملين بمجلس الشورى، رسالة ماجستير،

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص 54

² سعيد بن فايز بن محمد البعي، مرجع سبق ذكره، ص 525

- تنعكس العدالة التنظيمية سلوكياً على حالات الرضا عن الرؤساء ونظم القرار وعلى سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- العدالة التنظيمية تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وهو ما تبرزه العدالة التفاعلية.
- تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة، بشكل يكفل جودة استدامة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة.
- تبرز منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية عند الأفراد، وتحدد طرق التفاعل والنضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.

ثالثاً: أهداف العدالة التنظيمية

يمكن تلخيص أهداف العدالة التنظيمية في النقاط التالية¹:

- إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب أو الأجور في المنظمة، وذلك من خلال العدالة التوزيعية.
- تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية أو المناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وهنا يبرز دور بعد العدالة في التعاملات.
- تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار، وتعتبر العدالة الإجرائية بعداً هاماً في هذا الجانب.
- كما أنها تبرز منظومة للقيم الاجتماعية أو الأخلاقية أو الدينية عند الأفراد، وتحدد طرق التفاعل أو النضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.
- إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم، والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة، بشكل يكفل جودة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة.
- إن العدالة التنظيمية تؤثر على روح فريق العمل والجماعة مما يؤثر على دوافع العامل لزيادة المكافآت وعوائد الجماعة وليس للفرد.

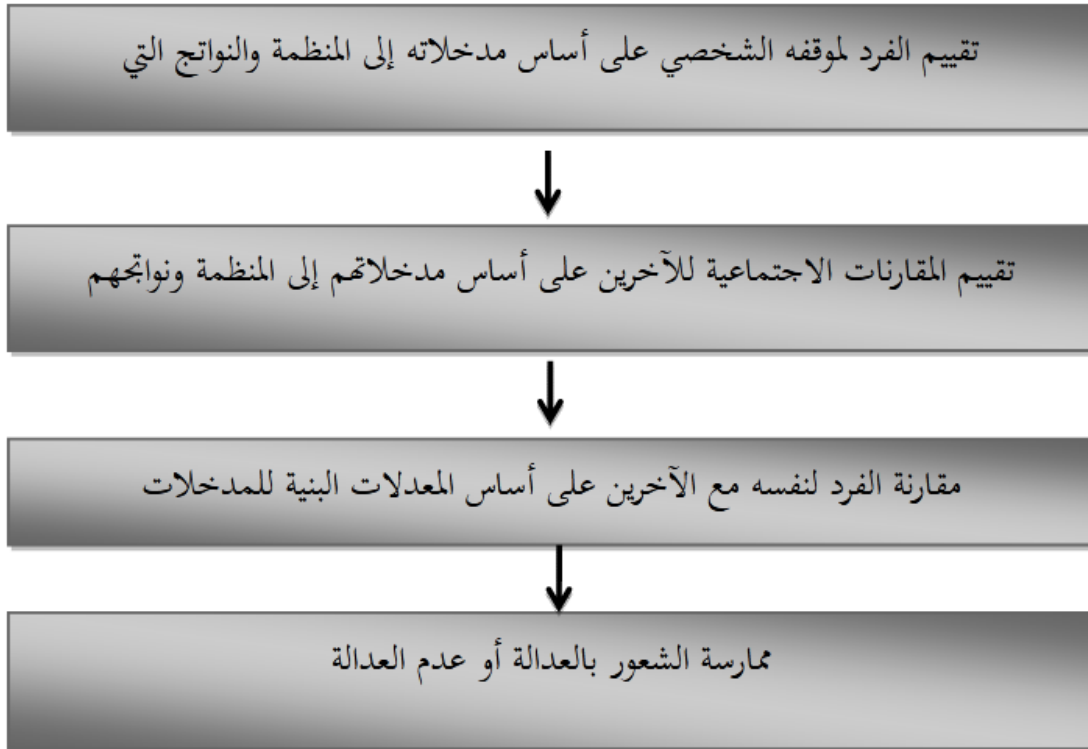
¹خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2022/2023، ص ص 38-39

الفرع الثاني: مقومات العدالة التنظيمية ومعوقاتها

أولاً: مقومات العدالة التنظيمية

تستند العدالة التنظيمية إلى جملة من المقومات الأساسية والهامة تقوم على مسلمة أساسية وهي رغبة العاملين في المنظمات بالحصول على معاملة عادلة، وتركز على اعتقاد العامل بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة مع الآخرين، وعليه فإن مقومات وأسس العدالة التنظيمية تعتمد على حقيقة المقارنات التي يمكن بناؤها استناداً إلى مقتضيات الدافعية والتحفيز في السلوك التنظيمي والإداري، حيث أن هذه المقومات تصب في كيفية إدراك العمال للعدالة التنظيمية في منظماتها بحسب الصيغة الإدراكية لتشكيل العدالة التنظيمية¹، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 01: بناء إدراكات العدالة التنظيمية:



المصدر: سامر عبد المجيد البشابشة، أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة

الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة أعمال، الجامعة الأردنية، المجلد 04، العدد 04، 2008، ص 435

¹ حمزة معمر، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014، ص 63

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن عملية إدراك الفرد للعدالة التنظيمية تكون من خلال أربع خطوات، في البداية يقوم بتقييم ذاته في المنظمة التي يعمل بها، ثم يقوم بتقييم الأفراد الآخرين في منظماتهم وبعدها يقوم بعملية المقارنة والمخرجات أي يقوم بمقارنة نفسه مع الآخرين، وفي الأخير ينتج عن هذه المقارنة شعور الفرد إما بالعدالة أو عدم العدالة.

ثانياً: معوقات العدالة التنظيمية

تتمثل المعوقات التي تسبب خلل في تطبيق العدالة التنظيمية بين أفراد المؤسسة في¹:

- عدم وجود قواعد وسياسات واضحة ومفصلة في بيئة العمل توضح القواعد والمعايير والمتطلبات التي يجب على الموظفين الالتزام بها، وعدم توفير إرشادات واضحة بشأن الأدوار والمسؤوليات، مما يؤدي إلى تضييع الأدوار المحددة والمسؤوليات في بيئة العمل، وقد يواجه الموظفون صعوبة في تحديد ما يتوقع منهم.
- التمييز أو التحيز في معاملة الموظفين بناءً على العرق، أو الجنس أو الدين أو أي سمات شخصية أخرى تنتهك المبادئ الأساسية للتكافؤ والعدالة في بيئة العمل.
- قلة التواصل وعدم وجود تواصل فعال بين الإدارة والموظفين وعدم توفير المعلومات الضرورية والشفافية، قد يؤدي إلى تحقيق أدلة غير عادلة وتحقيقات غير متساوية في بيئة العمل تنتهك حقوق الموظفين، وتساهم في خلق جو غير عادل.
- عدم وجود نظم وإجراءات فعالة ومنصفة لمعالجة شكاوى الموظفين أو حماية حقوقهم، يمكن أن يكون عائقاً أساسياً أمام تحقيق العدالة التنظيمية، حيث يؤدي إلى شعور الموظفين بالظلم والاستغلال.
- نقص التوعية والتدريب حول مبادئ العدالة التنظيمية، وأهميتها، قد يؤدي إلى عدم فهم الموظفين لحقوقهم وواجباتهم، وكيفية التعامل مع الأمور بطريقة عادلة.
- وجود تسلسل هرمي كبير في بنية الشركة؛ مما يؤدي إلى صعوبة الوصول إلى القرارات العليا وعجز في تقديم المشورة والمساهمة بفعالية.

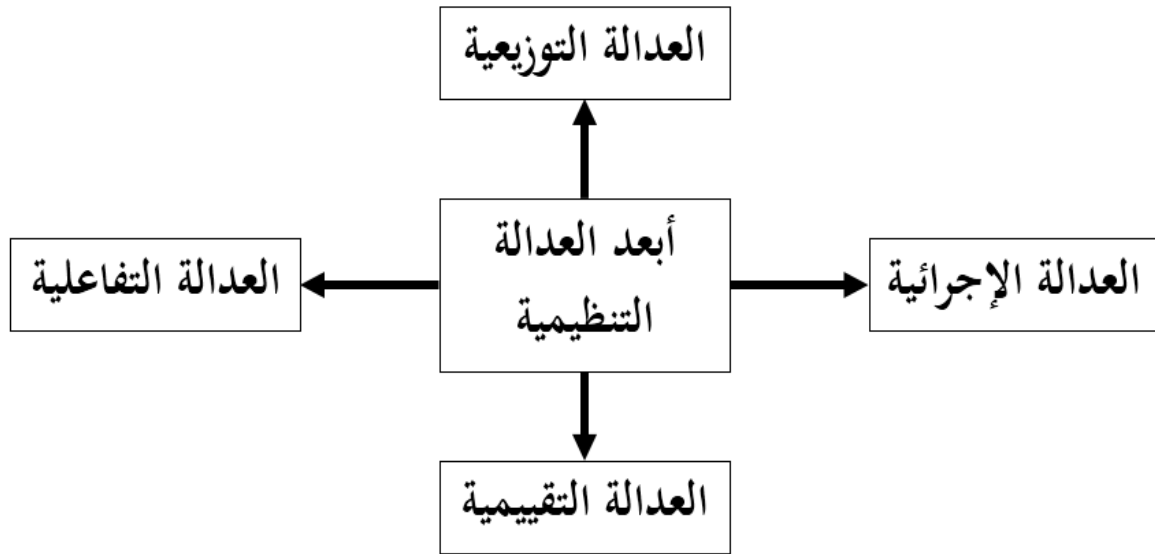
¹اسلام بكر، عناوين رسائل ماجستير ودكتوراه في العدالة التنظيمية حديثة، بتاريخ 28 أبريل 2025، على الموقع:

<https://www.sanadkk.com>

الفرع الثالث: أبعاد العدالة التنظيمية

تعددت وجهات نظر الباحثين فيما يتعلق بأبعاد العدالة التنظيمية فبعضهم يرى ان العدالة التنظيمية مكونة من بعد واحد وهناك من يرى ان العدالة التنظيمية مكونة من بعدين واخرون اعتبروا العدالة التنظيمية مكونة من ثلاثة ابعاد وحديثا اثبت العلماء ان العدالة التنظيمية مكونة من أربعة ابعاد، ونوضح ذلك في الشكل الاتي:

الشكل رقم 02: أبعاد العدالة التنظيمية:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة.

وتتمثل في¹:

1. **العدالة التوزيعية:** وهي دالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف؛ إذ يقيم الأفراد نتائج أعمالهم وفقاً لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة. فالمقصود بعدالة التوزيع، العدالة المدركة عن توزيع الموارد من قبل المنظمة، وهي تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة، كونهم هم من يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة، وتشتمل عدالة التوزيع على ثلاث قواعد (المساواة، النوعية الحاجة)، بحيث تقوم قاعدة المساواة على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، أما قاعدة النوعية فتعني أن الجميع وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، القابلية... الخ) يجب أن يكونوا سواسية في

¹ عميري عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص ص 1018-1019

فرص الحصول على الخدمات. بالنسبة للقاعدة الثالثة وهي قاعدة الحاجة، فتقوم على فكرة تقديم الأفراد ذوي الحاجة الملحة على الآخرين.

2. **العدالة الإجرائية:** وهي عبارة عن مدى إحساس العامل بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات، بمعنى أنها عبارة عن التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي تمس الأفراد. فإذا كانت عدالة التوزيع تتعلق بعدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، فإن العدالة الإجرائية تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، مع العلم أن أهم مكونات العدالة الإجرائية تتمثل في ثبات وأخلاقية الإجراءات وعدم التحيز

3. **العدالة التفاعلية:** تشير العدالة التفاعلية إلى جودة المعاملة التي يتلقاها الفرد العامل، ومدى إحساسه بعدالة المعاملة التي يحصل عليها عندما تطبق عليه بعض الإجراءات الرسمية، أو معرفته أسباب تطبيق تلك الإجراءات. ويلاحظ أن هناك ترابطاً وثيقاً بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات والعدالة التفاعلية، ذلك أن شعور الموظف بالعدالة يؤثر في مستوى ولائه لمنظمته، فالموظف الذي يشعر بعدالة الإجراءات وعدالة التوزيع والعدالة التفاعلية يكون مستوى ولائه مرتفعاً. لذلك فإن كلا من عدالة الإجراءات والتوزيع والعدالة التفاعلية يمكن أن تؤثر في إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية.

4. **العدالة التقييمية:** وهي تتضمن عمليات وإجراءات وأنظمة محددة، تسمح للأفراد بالتأكد من أن حقوقهم ومستويات أدائهم تقيم بعدالة ونزاهة وتؤمن لهم الاستقرار والأمان الوظيفي. تكمن أهمية العدالة التقييمية في كونها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء العاملين، فهي عامل مهم لتحفيز وزيادة دافعية الأفراد نحو الأداء المتميز من خلال شعورهم بعدالة تقييم الإدارة لأداء كل منهم بعيداً عن التحيز.

المطلب الثاني: ماهية الاحتراق الوظيفي

سيتم في هذا المطلب تقديم تاريخ وتطور وأهم تعريفات الاحتراق الوظيفي وأسبابه، وكذا أهم مراحله وأبعاده، ووسائل مواجهته وطرق علاجه.

الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي

أولاً: تاريخ وتطور الاحتراق الوظيفي

أن مصطلح الاحتراق الوظيفي لم يكن موجوداً قبل السبعينات من القرن الماضي، فقد استخدمت مصطلحات مثلاً الضغط، والتوتر لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات قد تكون مضللة، وذلك لأن هذه المصطلحات قد يكون لها آثار إيجابية مثل زيادة الحافز والنمو الشخصي.

يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من المواضيع الحديثة نسبياً والذي جذب اهتمام الباحثين، خلال سنوات عديدة، حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق الوظيفي بوصفه ناتجاً غوط المهنية، وبعض ويعتبر المحلل النفسي الأمريكي هربرت فر دمبرجر أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي عام 1823 عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة، حيث ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعامله مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك.

وفي عام 1829 (كرستين ماسلاش) أستاذة علم النفس في جامعة بيركلي إلى مصطلح الاحتراق الوظيفي، حيث درست ردود أفعال مجموعة من الأفراد المتطوعين الذين عملوا مع المشاكل الاجتماعية، وقد تم الاتفاق على الاحتراق الوظيفي على أنه شكل من أشكال الإجهاد النفسي¹.

ثانياً: تعريف الاحتراق الوظيفي

يمثل الاحتراق على أنه مجموعة من الأعراض الجسدية والعاطفية والعقلية التي تتسم، بالإرهاك الشديد وتمتدج بمشاعر تدني الذات العليا للفرد أو تخفيض الكفاءة الذاتية والناتجة عن التعرض المستمر والمكثف للضغوط².

ويعرف الاحتراق الوظيفي على أنه "حالة سلبية نفسية تصيب المديرين نتيجة الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، وتنعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم وممارساتهم اليومية تجاه العمل والافراد الذين يعملون معهم"¹.

¹Maslach,C.(2005) :**UnderstandingBurnout: Work and Family Issues**. In D. Haplen,S. Murphy ,&S. Elaine(Ed) **WorkFamily Interaction: Changing The Metaphor**. Pp.99-114

ويعرفه Pines على انه نتيجة للضغط النفسي المزمن أو المتكرر في العمل على المدد الطويل في مجال الخدمات الإنسانية².

حسب يوسف جمعة هو شكل من أشكال الإجهاد ويشمل على مشاعر وردود فعل سلبية اتجاه الآخرين واتجاه الفرد ذاته وانجازه، والأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي لا تقع داخل الشخص نفسه بل تقع في بيئة العمل المعززة للاحتراق³.

كما يعرفها "عبد الرحمان هيجان" بأنه حالة نفسية على رد فعل وضغوط العمل الطويلة أو المزمدة ويتميز بثلاثة أبعاد رئيسية، الإرهاق والتشاؤم والإحساس بضعف القدرة المهنية⁴.

مما سبق من التعاريف يمكن ان نقدم التعريف الاجرائي التالي: الاحتراق الوظيفي هو حالة من الاستنزاف (العقلي، النفسي والجسمي) بحيث تتلف كل آليات التأقلم والتكيف تحت تأثير الضغوط المستمرة والمزمدة في بيئة العمل، يصل معه الفرد المحترق وظيفيا الى نقطة اللاعودة والعجز التام في الانسجام وتحقيق التكامل الوظيفي بينه وبين المؤسسة.

ثالثا: أسباب الاحتراق الوظيفي

من المعروف أن الاحتراق الوظيفي يحدث بسبب تعرض الفرد لفترات طويلة في بيئة العمل ونتيجة للضغوطات التي يتعرض لها في كل مرة، وقد اختلف الباحثون في أسباب حدوثه كل حسب وجهة نظره، في حين ترى كريستينا ماسلاك Christina Maslach أن الاحتراق الوظيفي يعود إلى الأسباب التالية⁵:

1. العمل الزائد (عبء العمل): يمثل الضغط الزائد الممارس على العامل من حيث أنه يتوجب عليه أداء الكثير من المهام في أقصر وقت وبأقل تكلفة ممكنة، وهو ما يرهق العامل ويستنزف قواه البدنية والعقلية، ويفقده الحماس والرغبة في العمل.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 79

² Bährer-Kohler, S. (2013). **Burnout for Experts Prevention in the Context of Living and Working**. New York: Springer.P43

³ يوسف جمعة، إدارة الضغوط، مركز التطوير والدراسات العليا، القاهرة، 2007، ص 38

⁴ عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1997، ص 20

⁵ نبيلة تلال، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي بسكرة وباتنة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص 56-57

2. **عدم وجود رقابة:** حيث أن عدم وجود رقابة على العمال وعدم منحهم صلاحيات لاتخاذ القرارات والسيطرة على المشاكل، تجعل العامل يعيش حالة صراع بين غياب الرقابة وبين عدم وجود حرية لاتخاذ القرار لحل المشاكل.

3. **قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات:** وهو ما يؤدي إلى المعاناة ويقتل روح الإبداع والابتكار، ويقلل من أدائه ويضعف جودة خدماته، مما يجعله يعاني من الاحتراق الوظيفي.

4. **انعدام الإنصاف والعدالة:** حيث تعطى للعامل مهام وأعباء تفوق قدرته مع ضعف الإمكانيات، مما يجعل العامل يقدم خدمات أقل من المستوى المطلوب، فيحاسب بذلك عليها وهذا ما يشعره بالإحباط وزيادة الضغط عليه.

5. **غياب الشعور الجماعي:** مما يولد للعامل عدم الرغبة في العمل.

6. **صراع القيم:** في بعض الحالات يحدث تعارض القيم عندما يكون تعارض بين المبادئ الشخصية للفرد العامل ومتطلبات المهنة، فيضطر العامل لفعل أمور غير أخلاقية فيعيش حالة من الصراع الداخلي.

الفرع الثاني: مراحل وأبعاد الاحتراق الوظيفي

أولاً: مراحل الاحتراق الوظيفي

تمر عملية الاحتراق الوظيفي بثلاث مراحل وذلك على النحو التالي¹:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا.

المرحلة الثانية: وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد فعل الانفعالي لحالة عدم التوازن حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب والاجتهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.

المرحلة الثالثة: وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات وسلوكه مثل الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية وإنشاء له عنهم الاتجاه نحو إتباع حاجاته الشخصية مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية.

ومن الناحية أخرى تصنف مراحل الاحتراق الى¹:

¹ محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018، ص 30.

- 1- **مرحلة الكسء:** وفيها ينخفض مستوى رضا العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة في العمل، وينخفض مستوى الأداء، وينتقل الفرد من الاهتمام بالعمل إلى الاهتمام بالمظاهر الحية الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات وممارسة الأنشطة لشغل أوقات الفراغ.
- 2- **مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع، وتشمل حالة من الاستثارة والسرور وعندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من الفرد وما يحدث فعلياً تتغير هذه المظاهر.
- 3- **مرحلة الانفصال:** فيها يدرك الفرد ما يحدث، ويبدأ الانسحاب عن العمل ويرفع لديه مستوى الاجتهاد النفسي، قد يصل الفرد إلى الشعور بالإرهاك المزمن واعتلال صحته النفسية والجسمية.
- 4- **مرحلة الاتصال:** وهي المرحلة الرابعة وفيها تزداد الأعراض الجسمية والنفسية والسلوكية، وقد يختل تفكير الفرد نتيجة الارتباب أو الشكوك ويبدأ الفرد يفكر جدياً في ترك العمل.

ثانياً: أبعاد الاحتراق الوظيفي

وفيما يلي شرح لأهم أبعاد الاحتراق الوظيفي وهي²:

1. **الإجهاد الانفعالي:** فقدان الموظف الإحساس بالذات، وفقدان خدمة العملاء، أو الزبائن، وعادة ما يكون هذا الإرهاق مصحوباً بالإحباط ومن ثم يفقد الفرد الإحساس بقدرته على العطاء أو أداء المسؤوليات الموكلة إليه. ومن بين تلك المشاعر أيضاً الرهبة والخوف من التفكير في الذهاب إلى العمل كل صباح، وحالة الاحتراق الوظيفي ناتجة عن العدد الكبير من المهام الموكلة للفرد التي تفوق قدراته وطاقاته، وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط الوظيفي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل.

2. **تبلد الشعور:** يعرفه (Dimitri et all) ديميتري وآخرون بأنه "الميل إلى تقييم عمل الفرد مع المستفيدين بشكل سلبي، ويصاحبه شعور بالقصور"، يحدث عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكذلك بسبب فشله في الاستمرار في تقديم نتائج إيجابية مما يؤدي إلى

¹حسن بن ظافر أحمد عقدي، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة بازان، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية، جامعة أسيوط، المملكة العربية السعودية، 2017، ص ص 37، 38.

²هبة عبد الفتاح، دور التوافق المهني في التقليل من الاحتراق الوظيفي -دراسة حالة- عينة من أساتذة وموظفي جامعة غرداية، أطروحة دكتوراه طور الثالث في العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص تسيير الموارد البشرية، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، 2024/2023، ص 78-79

ظهور التوتر والاكتاب، وفي هذه المرحلة يعتقد أن جهوده لن تسفر عن أي نتائج ونجاحات فاعلة، لذلك يتخلى عن المحاولة.

3. **نقص الانجاز الشخصي:** يحدث ذلك عندما يفقد الموظفون الشخصية بفقدان الحس الإنساني أو الشخصي في التعامل مع العملاء ويتم النظر إلى الموظفين ومعاملتهم ليس كأشخاص بل كأشياء، ففي هذه الحالة يتسم الموظف بالقسوة والتشاؤم والنقد المتكرر ولوم الزملاء والعملاء كما أنه يتسم بالبرودة واللامبالاة وعد الاهتمام بخدمة العملاء، بل وحتى الميل إلى الاستراحة لفترات طويلة، وإجراء مكالمات هاتفية مطولة وغير ذلك من الأمور.

الفرع الثالث: وسائل مواجهة الاحترق الوظيفي وعلاجه

قدمت العديد من الدراسات مقترحات حلول يمكن الاستعانة بها لتجاوز حالة الاحترق الوظيفي والتخفيف من آثاره السلبية في العاملين، وفي جو العمل بشكل عام.

1. على مستوى الموظفين:

يمكن على مستوى الموظفين اعتماد أساليب شخصية يمكن اتباعها للتخفيف من حدة الاحترق الوظيفي الاجتماعية، وتنقلات بين الموظفين، وتغيير نمطية العمل، وخلق فرص للتجديد، وممارسة النشاطات المختلفة بين الموظفين أيام العطل كالرحلات الترفيهية وغيرها من الأساليب الكفيلة بتغيير فلسفة الحياة، وإعادة تقويم أسلوب الحياة، والتأييد الاجتماعي بين الزملاء، وتفويض السلطة واللامركزية الإدارية المشاركة الاجتماعية، وتعزيز النظرة التفاضلية، والإعداد المسبق لكيفية التصدي للاحتراق الوظيفي، وتغيير بعض أنماط السلوك السلبية غير المرغوب فيها ضمن أجواء العمل بين الموظفين.

2. على مستوى الوسائل التنظيمية:

يتجلى في دور الإدارة في مساعدة موظفيها في تجاوز حالة الاحترق الوظيفي، وكيفية التعامل السليم معها من خلال رفع وعي الموظفين بهذه الظاهرة للوقاية من حدوثها، وخلق أجواء صحية بين العاملين تعزز العمل بروح الفريق وزيادة مستويات أداء الموظفين، وتوضيح معايير الترقية الوظيفية، وتغيير نظام الأجور والحوافز المادية والمعنوية، والاهتمام بالموظفين المبدعين والتقدم المهني وتطوير معايير التعيين وتعبئة الشواغر وفق المؤهلات المطلوبة، والتدريب

المستمر للموظفين من أجل رفع مهاراتهم وصقل خبراتهم الوظيفية، ويمكن اتخاذ الخطوات الآتية من أجل تجاوز حالة الاحتراق الوظيفي¹:

- ✓ عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- ✓ وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل الموظف.
- ✓ زيادة المسؤوليات والاستقلالية بالموظف.

¹حسن محمد صديق، ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، رقم 33، العدد الثاني، 2017، ص 221-222.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سوف يتم العرض في هذا المبحث أهم الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها والتي لها علاقة بموضوع البحث:

المطلب الأول: الدراسة السابقة المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة خالد شتراوي (2023/2022) بعنوان: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي

لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-¹:

هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة تيندال بالمسيلة والكشف عن الفروق في متغيري الدراسة تبعاً لمتغير (الجنس / الوظيفة / الخبرة)، واستخدمت أداتين من اعداد الباحثة وهما (استبيان العدالة التنظيمية واستبيان فعالية الأداء الوظيفي) بعد التأكد من خصائصهما السيكمترية على عينة استطلاعية قدرت بـ (30)، وبلغ حجم العينة الأساسية (150) عامل وعاملة بمؤسسة تيندال بالمسيلة أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية خطية موجبة ودالة إحصائياً بين العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة تيندال بالمسيلة، وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية في متغيرات الدراسة تبعاً لمتغير الجنس / الوظيفة / الخبرة.

2. دراسة غزالي مراد وعلوش لونيس (2023/2022) بعنوان: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء

التنظيمي -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-²:

تناقش هذه الدراسة موضوع العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي ولاية برج بوعريّيج، للوقوف على واقع التنظيم في المؤسسة محل الدراسة.

وقد تطرقنا في الدراسة إلى خمسة فصول سعيينا من خلالها للإحاطة بجميع جوانب الموضوع وتوصلنا في الأخير إلى جملة من النتائج التي تعتبر إجابات على فروض الدراسة ولتفسير العلاقة بين العدالة التنظيمية

¹خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2023/2022.

²غزالي مراد، علوش لونيس، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريّيج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم إجتمع تنظيم والعمل، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريّيج، 2023/2022.

والولاء التنظيمي في إطار المنهج الوصفي، وأدوات جمع البيانات التي تجلت في الإستمارة، وشملت عينة الدراسة 45 عامل من مجتمع البحث.

3. دراسة عميري عبد الوهاب (2021) بعنوان: "الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي"¹:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، بمعنى كيف تؤثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي. وتعرض الدراسة محددات وأبعاد العدالة التنظيمية التي يعمل تكريسها واحترامها على تشكيل ثقافة تنظيمية تساعد على ضمان الالتزام الوظيفي، وهذا الأخير يؤثر بدوره بصفة إيجابية على الأداء الوظيفي للفرد، من خلال حسن إتمام المهام الوظيفية الموكلة له. وانطلاقاً من النماذج الميدانية التي تضمنتها أدبيات الدراسة، وفضلاً على التجربة المهنية الشخصية للباحث، فإن هذه الورقة البحثية تؤكد على تقاطع الأداء الوظيفي مع العدالة التنظيمية والثقافة التنظيمية، بحيث أن تجسيد العدالة التنظيمية يؤسس لثقافة تنظيمية، وهذه الأخيرة تشكل بدورها سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى الموظفين، تتجسد في أدائهم الوظيفي الفعال بسبب رضاهم والتزامهم الوظيفي، نظراً لاقتناعهم بعدالة منظماتهم، واطمئنانهم على حقوقهم.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة DJAHNINE Halim and SIDI Nadjim بعنوان: Les Effets De La Perception De La Justice Organisationnelle Sur Les Comportements Au Travail (آثار العدالة التنظيمية المتصورة على سلوكيات مكان العمل)²:

يهدف البحث إلى بلورة مفهوم العدالة التنظيمية وتأثيرها على السلوكيات غير الإنتاجية داخل المؤسسة لاختبار أهداف الدراسة، قمنا بإجراء دراسة ميدانية شملت 133 موظف من عمال EATI&SONATRACH.

نتائج الدراسة أظهرت لنا على خلاف الدراسات النظرية عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والسلوكيات غير الإنتاجية داخل المؤسسة.

¹ عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021.

² DJAHNINE Halim, SIDI Nadjim, Les Effets De La Perception De La Justice Organisationnelle Sur Les Comportements Au Travail, Mémoire En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de Gestion, Option Management, Département des sciences de gestion, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, Université Abderrahmane mira de Bejaïa, 2018-2019.

2. دراسة MAHIDA Hanane and DIF Aicha بعنوان: *La pratique de la justice organisationnelle au centre d'interrogation comme motivation intrinsèque* (ممارسة العدالة التنظيمية في مركز الاستجواب كحافز مستحث)¹:

تركز هذه المقالة على ممارسة العدالة التنظيم كظاهرة وطريقة يتم من خلالها، التوازن بين الأبعاد الوظيفية والإنسانية في الممارسة الإدارية، تمثل عاملاً متأصلاً في التحفيز. لذلك نحن دعونا نسلط الضوء على المفاهيم الفرعية للعدالة التنظيمية في الجانب العملي داخل الشركة العمومية الجزائرية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الاحتراق الوظيفي)

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة هبة عبد الفتاح بعنوان: دور التوافق المهني في التقليل من الاحتراق الوظيفي —دراسة حالة— عينة من أساتذة وموظفي جامعة غرداية²:

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مستوى التوافق المهني والاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى معرفة الأثر الإحصائي والفروق بالنسبة للمتغيرات الشخصية لدى عينة من أساتذة وموظفي جامعة غرداية والمتكونة من (368)، فرد (255) منهم بالنسبة للأستاذة الدائمين، و (113) موظف جلهم من الإداريين.

ولغرض التحقق من أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبيان المتعلقة بمقياس التوافق المهني والاحتراق الوظيفي من إعداد الطالب استناداً إلى مجموعة من الدراسات السابقة، حيث تم تحليل البيانات عن طريق أساليب إحصائية تمثلت في التكرارات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري معامل الثبات ألفا كرونباخ، معامل الانحدار الخطي البسيط، اختبار (T) تست وأنوفا للتحقق من الفروق في مستوى التوافق والاحتراق التي تعزى للمتغيرات الشخصية.

¹MAHIDA Hanane, DIF Aicha, *La pratique de la justice organisationnelle au centre d'interrogation comme motivation intrinsèque : résultats d'une étude empirique, The practice of organizational justice at the center of questioning as intrinsic motivation: results of an empirical study*, REVUE Djadid El-Iktissad, Université Oran1 Ahmed Ben Bella, LAREEM, Volume:16, N°: 1, 2021.

²هبة عبد الفتاح، دور التوافق المهني في التقليل من الاحتراق الوظيفي —دراسة حالة— عينة من أساتذة وموظفي جامعة غرداية، أطروحة دكتوراه طور الثالث في العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص تسيير الموارد البشرية، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، 2024/2023.

أبلغت النتائج وجود مستوى مرتفع من التوافق المهني وانخفاض في الاحتراق الوظيفي، وجود فروق في التوافق المهني تعزى لعامل الجنس العمر، المسمى الوظيفي، المنصب البيداغوجي، وجود فروق في الاحتراق الوظيفي تعزى لعامل الجنس المسمى الوظيفي المنصب الإداري وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق المهني بجميع أبعاده في التقليل من الاحتراق الوظيفي.

2. دراسة محمود السيد إمام (2021) بعنوان: " الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية"¹:

يعتبر الاستغراق الوظيفي أحد الأساليب الهامة لتحسين مستوى أداء العاملين داخل شركات السياحة، وكذلك الحد من مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستغراق الوظيفي على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ". ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم توزيع 405 استمارة استقصاء على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة فئة "أ"، بينما تم الاعتماد على تحليل 370 استمارة صالحة للتحليل. وقد توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يؤدي إلى انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ".

3. دراسة الأستاذ حسن بن ظافر أحمد عقدي (2021) بعنوان: " المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة بازان"²:

هدفت الدراسة الحالية إلى تعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية في منطقة جازان، وتعرف مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان، الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية والاحتراق الوظيفي لدى معلمي تلك المدارس، وكذلك تعرف الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة نحو المناخ التنظيمي وفقاً للمتغيرات التصنيفية: (نظام الدراسة المؤهل العلمي للمعلم، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة)، وكذلك تعرف الفروق في مستويات الاحتراق الوظيفي لدى أفراد الدراسة وفقاً للمتغيرات التصنيفية: (نظام الدراسة، المؤهل العلمي للمعلم الحالة الاجتماعية سنوات الخدمة).

¹ محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018.

² حسن بن ظافر أحمد عقدي، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة بازان، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص الإدارة التربوية، المملكة العربية السعودية، 2017.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بالإضافة إلى تطبيق أداة الدراسة الميدانية (استبيان المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان) على عينة عشوائية من معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان بلغ عدد أفرادها (322) معلماً، كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل: اختبار "ت"، "كا"، معادلة مان ويتني، اختبار كروكسال واليس ومعامل ارتباط بيرسون، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

✓ وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي، أي أن المناخ التنظيمي الذي يتميز بالعلاقات الإنسانية ونمط القيادة الديمقراطي التشاركي؛ يعمل على تخفيض الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين.

✓ ارتفاع تقديرات أفراد العينة للمناخ التنظيمي بأبعاده المدروسة؛ حيث تجاوزت الأهمية النسبية للدرجة الكلية للمناخ التنظيمي وأبعاده المدروسة أعلى من 50%، وأن أكثر الأبعاد تحققاً هو بعد العلاقات الإنسانية، ويأتي بعد نمط القيادة في المرتبة الثانية، وبعد بيئة العمل في المرتبة الثالثة، ويحتل بعد التنمية المهنية المرتبة الرابعة.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المناخ التنظيمي قد ترجع إلى المتغير نظام الدراسة، وتعزى هذه الفروق لصالح المجموعة الأعلى متوسطاً حسابياً وهي مجموعة المقررات، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المناخ التنظيمي ترجع إلى المتغيرات التصنيفية: المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد المناخ التنظيمي بالدرجة الكلية تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

✓ ارتفاع الاحتراق الوظيفي بأبعاده المدروسة لدى أفراد العينة.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي قد ترجع إلى متغير نظام الدراسة، وتعزى هذه الفروق لصالح المجموعة الأعلى متوسطاً حسابياً وهي مجموعة النظام الفصلي، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التصنيفية: المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي وأبعاده المدروسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وقد قدمت الدراسة عدد من التوصيات لتعزيز الجوانب الإيجابية ومعالجة السلبيات المتعلقة بالمناخ التنظيمي في المدارس الثانوية؛ والتي من شأنها أن تساهم في تخفيف درجة الاحتراق الوظيفي للمعلمين العاملين فيها.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة Moussa CHENINI & Zineb BENDIMERAD بعنوان: Les Effets du Burnout

sur la Performance Individuelle des Ressources Humaines: Etude du cas du Personnel Administratif du siège de la Mairie de Tlemcen (آثار الاحتراق الوظيفي

على الأداء الفردي للموارد البشرية: دراسة حالة الموظفين الإداريين في مقر بلدية تلمسان)¹:

الهدف من هذه المقالة هو دراسة تأثير الاتراق الوظيفي على الأداء الفردي الموظفين الإداريين بمقر بلدية تلمسان.

من أجل قياس هذا التأثير، نحن تم تكييف أبعاد نموذج ماسلاش للاحتراق النفسي مع الاستبيان تم توزيعها على عينة مكونة من 129 موظفا إداريا، وكانت النتيجة 117 الاستجابات، التي تمت معالجتها باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26.

وتظهر نتائج الدراسة أنه في عند مستوى دلالة 0.05، يتأثر الأداء الفردي سلبًا بالاحتراق (البعد الكامل) وكذلك الأبعاد الفرعية للنموذج: إزالة الشخصية، والإرهاق العاطفي، والإنجاز الشخصي.

2. دراسة Youssef-karim LAHLIMI & Abderrahman MESSAOUDI بعنوان:

Étude de l'effet de l'épuisement professionnel sur la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel: cas des enseignants des écoles primaires publiques en milieu rural (دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على

الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي: حالة المعلمين في المدارس الابتدائية الحكومية في المناطق الريفية)²:

أثبتت الدراسات المختلفة، ان التدريس مهنة إنها تتطلب جهدًا كبيرًا، كما أشار جونسون وزملاؤه في عام 2005.

¹Moussa CHENINI, Zineb BENDIMERAD, Les Effets du Burnout sur la Performance Individuelle des Ressources Humaines: Etude du cas du Personnel Administratif du siège de la Mairie de Tlemcen, Ecole Supérieure de Management ESM Tlemcen, Algérie, Volume IX, n°01, Avril 2023

²Youssef-karim LAHLIMI, Abderrahman MESSAOUDI, Étude de l'effet de l'épuisement professionnel sur la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel: cas des enseignants des écoles primaires publiques en milieu rural, African Scientific Journal, Cadi Ayyad, FSJES, Marrakech, Maroc, Laboratoire Nouvelles Pratiques de Gestion, Vol : 3, Numéro 23, Avril 2024.

لا يمكن إنكار أن الغالبية العظمى من المعلمين يواجهون ضغوطاً مستمرة احتراقي، إن عواقب هذا الضغط طويل الأمد متعددة، وتتراوح من الانخفاض من الرضا الوظيفي إلى الإرهاق المزمن، والذي يمكن أن يتحول إلى متلازمة الإرهاق المزعجة.

متلازمة الإرهاق، والتي تعرض الصحة النفسية للخطر إن الصحة البدنية للمعلمين تشكل ضغطاً لا يمكن إنكاره على التزامهم التنظيمي.

ومن هذا المنظر، أجريت الدراسة الحالية بهدف دراسة تأثير الإرهاق على الالتزام التنظيمي للمعلمين، بالنظر إلى حول الدور الوسيط لرضا الوظيفة.

وللقيام بذلك، اعتمدنا موقفاً معرفياً إيجابياً مع أسلوب الاستدلال الاستنتاجي الافتراضي والنهج الكم، طريقة تم استخدام المعادلات الهيكلية من خلال نهج PLS لاختبار الفرضيات صادر.

تم إجراء المسح التجريبي بين 156 معلماً يعملون في المدارس الابتدائية العامة في المناطق الريفية، وتكشف النتائج من طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية أن إن الاحتراق الوظيفي له تأثير مباشر على الالتزام التنظيمي.

واحد آخر تسلط هذه الدراسة الضوء على أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً الوسيط بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي المعلمين، وبالتالي، تسلط هذه النتائج الضوء على مدى الحاجة الملحة إلى اتخاذ التدابير والسياسات تهدف إلى تخفيف الضغوط المهنية على المعلمين، مع تعزيز بيئات عمل مواتية للرضا، من أجل الحفاظ على وتعزيز الالتزام تجاه مؤسساتهم التعليمية.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي تم ذكرها سابقاً.

أولاً: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية):

تلخيص أهم الفروقات بين دراستنا والدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية) في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: الدراسة الحالية مع الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية):

الدراسات	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
خالد شتراوي	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير التابع. - نوع دراسة بحث جامعي - تطبيق دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة.
غزالي مراد وعلوش لونيس	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي - تطبيق دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريرج.
عميري عبد الوهاب	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي
DJAHNINE Halim and SIDI Nadjim	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي - حدود الزمنية والمكانية
MAHIDA Hanane and DIF Aicha	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي - حدود الزمنية والمكانية

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثانيا: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الاحترق الوظيفي):

يمكن تلخيص أهم الفروقات بين الدراسة الحالية السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الضغوط الوظيفية) من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 02: الدراسة الحالية مع الدراسة المتعلقة بالمتغير الثاني (الضغوط الوظيفية):

الدراسات	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
هبة عبد الفتاح	- المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي - منهجية الدراسة	- المتغير مستقل. - حدود الزمنية والمكانية. - دراسة حالة عينة من أساتذة وموظفي جامعة غرداية.
محمود السيد إمام	- المتغير التابع. - منهجية الدراسة. - نوع دراسة بحث جامعي. -	- المتغير مستقل. - حدود الزمنية والمكانية. - دراسة استطلاعية معلمي المدارس الثانوية بمنطقة بازان.
الأستاذ حسن بن ظافر أحمد عقدي	- المتغير التابع - منهجية الدراسة - نوع دراسة بحث جامعي	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير مستقل.
Moussa CHENINI & Zineb BENDIMERAD	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- المتغير التابع - حدود المكانية والزمانية - نوع دراسة بحث جامعي
Youssef-karim LAHLIMI & Abderrahman MESSAOUDI	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- المتغير التابع - حدود المكانية والزمانية - نوع دراسة بحث جامعي

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثالثا: جوانب الاستفادة من الدراسات:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة استفدنا منها في عدة جوانب منها: ضبط صياغة الإشكالية والفرضيات، تحديد الابعاد كل متغير وكذا حجم ونوع العينة وابعاد الدراسة من خلال أدوات المجمع من الدراسات السابقة وأسلوب المعالجة الإحصائية.

رابعا: الفجوة البحثية:

اختلفت دراستنا مع بعض الدراسات السابقة من حيث دراسة علاقة بين المتغيرين ودراسة الأثر بين كل بعد للعدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي.

الخلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح مفهومي العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي وأبعادهما .بناءً على ما ذكرناه في الجانب النظري، نخلص إلى أن العدالة التنظيمية هي عمل أساسي في أي مؤسسة، فهي ضرورية للحفاظ على الموارد البشرية واستمرارية المؤسسة ونجاحها. هذا النجاح يعتمد على توفر العدالة بأبعادها الثلاثة (التوزيعية، الإجرائية، التفاعلية، والتقييمية)، لتطبيق هذه العدالة، تتمكن المؤسسة من تقليل الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص انجاز الشخصي) هذا ما يعزز نظرة إيجابية تجاه الوظائف والزملاء، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني:

أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق

الوظيفي من وجهة نظر موظفي

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

بمتملي

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الأول الى الجانب النظري لكل من العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من خلال الامام بمختلف المفاهيم والاستراتيجيات المتعلقة بها، سنقوم في هذا الفصل بمحاولة اسقاط ما جاء في الجانب النظري على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي كونها مؤسسة كبيرة تتوفر على جميع المتطلبات والإمكانيات اللازمة لتحقيق العدالة التنظيمية إضافة الى انها تنشط في قطاع يتميز بالنمو وشدة المنافسة فيه.

حيث ثم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

سنتناول في هذا المبحث دراسة عن كل ما يخص المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي وذلك من خلال التعرض لها من الناحية التاريخية، والتعريف بها، كما سنتطرق الى اهم مصالحها، إضافة إلى دراسة هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

انشاءت المؤسسة بموجب مرسوم التنفيذي رقم 07-140 القاضي بانشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية الاستشفائية المتخصصة الذي صدر بتاريخ 2007/05/19 ومنذ ذلك الحين تولت المؤسسة مسؤولية ضمان التغطية الصحية والتكفل بجميع الخدمات الصحية الجوارية للسكان المتواجدين بالبلديات التابعة للمؤسسة وهي متليلي، زلفانة، منصورة، سبب/حاسي لفحل، على مساحة تقدر ب 28375 كلم² حيث يقدر عدد سكان هذه البلديات بحوالي 85955 نسمة.

كما يبعد مقر ادارة المؤسسة بحوالي 645 كلم عن مقر العاصمة وحوالي 45 كلم عن مقر الولاية، ويحد المؤسسة من الشرق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القارة³⁴.

← من الغرب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بولاية البيض.

← من الشمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية ولاية غرداية.

← من الجنوب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعية ولاية المنيعية.

تتضمن المؤسسة عدة وحدات صحية منتشرة على تراب البلديات التابعة لها وتمثل هذه الوحدات في:

◀ 09 عيادات متعددة الخدمات منها:

✓ 06 عيادات تضمن المناوبة 24/24 ساعة مقسمة على البلديات الخمس تقدم هذه العيادات

الخدمات التالية

للطبية الاستعجالية والأولية.

للطبية العامة.

³⁴ من اعداد رئيس مصلحة الموارد البشرية متصرف محلل بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية، ولاية غرداية -متليلي-، 2025.

للـ جراحة الأسنان.

للـ الشبه طبية.

للـ حماية الامومة والطفولة.

✓ 03 عيادات تضمن العمل لمدة 12 ساعة يوميا بها الخدمات التالية:

للـ الطبية العامة.

للـ جراحة الأسنان.

للـ الشبه طبية.

للـ حماية الامومة والطفولة.

◀ 24 قاعة علاج مقسمة على البلديات الخمس حسب الكثافة السكانية تقدم هذه القاعات الخدمات الصحية التالية:

للـ الطبية العامة.

للـ الشبه طبية.

للـ جراحة الاسنان في البعض.

المطلب الثاني: مصالح المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

تتمثل مصالح المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي فيما يلي³⁵:

أولا: مصلحة الوقاية:

التي تشرف على عمليات التلقيح ومراقبة الامراض المتنقلة وكذا التحقيقات الوبائية ونشاطات حماية الامومة والطفولة، الصحة المدرسية، طب العمل وكذا مركز العبور للصحة العقلية.

ان المؤسسة العمومية للصحة الجوارية على غرار المؤسسات العمومية الأخرى تتبع نظاما اداريا من النظامين المعتمدين في تسيير المؤسسات وهما النظام المركزي الذي يتبع الأوامر من وزارة الصحة نزولا إلى المديرية الولائية للصحة والسكان.

³⁵ من اعداد رئيس مصلحة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره.

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

■ **المدير:** المسؤول الأول والمباشر عن ادارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يرأس المؤسسة وتحت تصرفه مباشرة عدة مديريات ومن اهم ما يقوم به السهر الجيد على السير الحسن لمختلف مصالح المؤسسة.

الامانة العامة: ومن اهم ما تقوم به:

✓ معالجة البريد الصادر.

✓ حفظ الملفات والسجلات.

✓ تنظيم الاجتماعات.

✓ الاستقبال والتوجيه.

ثانيا: المصالح التابعة للمؤسسة:

1- المديرية الفرعية الموارد البشرية: هي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين، وهي

المحرك الأساسي للمؤسسة، وموظفوها يسهرون على ما يلي :

- الترقية والترقية السلمية. أي الترقية في الرتبة والترقية في الدرجة.

- الإدماج والتوظيف والتثبيت.

- العقوبات الإدارية (المجلس التأديبي).

- استخراج الوثائق الخاصة بالموظفين والعمال المهنيين وكذا المتعاقدين.

- الإجازات والعطل المرضية (استقبال ملفات وطلبات العمال ودراستها).

■ **الارشيف:** ويتم فيه حفظ السجلات والمستندات التي تم التعامل معها، والسجلات الموجودة والوثائق

الصادرة منها:

- سجل خاص برخصة الغياب.

- سجل خاص بالانجازات السنوية.

- سجل خاص بالعقوبات الإدارية.

- سجل خاص بالخصومات (عقوبات إدارية + شهادة طبية).

- سجل خاص بشهادة العمل.

- سجل خاص بمقررات التحويل الداخلي والخارجي.

- سجل خاص بتعداد المستخدمين.

2- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى إقليم

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، ومن أقسامها:

- ✓ مصلحة طب العمل مصلحة الطب المدرسي.
- ✓ مصلحة مكافحة داء السل مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي.
- ✓ مصلحة طب العمل: وهي مصلحة تعني بمتابعة الصحة لكافة المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين والإداريين على مستوى المؤسسة والمتابعة الصحية لبعض المؤسسات الخارجية (الأمن، التكوين المهني، بعض المؤسسات الخاصة).

- ✓ مصلحة مكافحة داء السل: وهي مصلحة تعني بمتابعة داء السل والأمراض التنفسية وذلك من خلال تقديم الفحوصات والتحليل وإعطاء الأدوية مجاناً والمتابعة الدقيقة والمستمرة للمرض.
- ✓ مصلحة الطب المدرسي: وهي مصلحة تعني بمتابعة الأطفال المتدربين في كل الأطوار ابتداء من الطور الابتدائي إلى الثانوي وذلك من خلال المتابعة الصحية من فحوصات وتلقيحات وطب الأسنان والقيام بالعديد من النشاطات داخل الوسط الداخلي وذلك من خلال الأيام الوطنية والعالمية الخاصة بالصحة العمومية.

- ✓ مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي: هي مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي تعني بالوقاية من العديد من الأمراض والمتابعة الميدانية لمختلف البرامج الصحية وتتكون من العديد من المكاتب مصلحة الوقاية:

- مكتب علم الأوبئة مكتب متابعة الأمومة والطفولة.
- مكتب النظافة والتطهير مكتب متابعة برنامج ضبط المواليد.
- مكتب الإحصائيات.

❖ الشهادات التي تستخرج من مصلحة الوقاية :

- شهادات التلقيحات.
- شهادة المطابقة.
- شهادة الطبية ما قبل الزواج.
- شهادة الدخول المدرسي.

ومن وظائفها :

- مراقبة المحلات التجارية.
- مراقبة الآبار والمياه الصالحة للشرب.
- إجراء التحقيقات الخاصة بالحيوانات المريضة (علم الأوبئة).
- مراقبة شبكة صرف المياه لتفادي اختلاط المياه الصالحة بغيرها.
- 3- **مديرية الفرعية للمالية والوسائل:** تحتوي هذه عدة مكاتب وهي:
 - أ- **مكتب الجرد:** وهي مصلحة متخصصة في العمليات التي تجعل الوقوف على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة ويمكننا جمع واحصاء المعدات والتوجيهات التابعة للمؤسسة (أدوات، اثاث، عقار، وسائل متنقلة وغيرها) ولديها سجلات وبطاقات خاصة بها منها: بطاقة الجرد، بطاقة المخزون، وصولات الاستلام والتسليم.
 - ب- **مكتب المالية والمحاسبة:** وهي المصلحة المتخصصة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة ولها سجل خاص ومهمة القائمون على هذا المكتب هو تسجيل العمليات المحاسبية وكذا بطاقة الالتزام والدفع.
 - ت- **مكتب الصفقات:** حيث يقوم موظفو هذه المصلحة على إبرام الصفقات وتزوير المؤسسة كل ما تحتاج اليه مصلحة الأجور، وهي من أهم وأنشط تالمصالح التي يقوم الموظفون بها بترتيب وتصفية الاجور لكافة الموظفين بالمؤسسة.
 - ث- **المخزن:** المخزن المتخصص في ادخال واخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة.
 - ج- **مخازن الورق والادوات المكتبية:** يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع المتطلبات والمستلزمات المكتبية والسجلات والوثائق اللازمة لكل مصلحة، مثل: الوثائق والمطبوعات.
 - ح- **مصلحة الصيدلية:** السجلات والمستندات التي تم التعامل معها، والسجلات الموجودة والوثائق الصادرة منها:
 - سجل خاص برخصة الغياب.
 - سجل خاص بالانجازات السنوية.
 - سجل خاص بالعقوبات الإدارية
 - سجل خاص بالخصومات (عقوبات إدارية + شهادة طبية).
 - سجل خاص بشهادة العمل.

- سجل خاص بمقررات التحويل الداخلي والخارجي.

- سجل خاص بتعداد المستخدمين

4- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى إقليم

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، ومن أقسامها:

✓ مصلحة طب العمل مصلحة الطب المدرسي.

✓ مصلحة مكافحة داء السل مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي.

✓ **مصلحة طب العمل:** وهي مصلحة تعني بمتابعة الصحة لكافة المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين

والإداريين على مستوى المؤسسة والمتابعة الصحية لبعض المؤسسات الخارجية (الأمن، التكوين المهني،

بعض المؤسسات الخاصة...).

✓ **مصلحة مكافحة داء السل:** وهي مصلحة تعني بمتابعة داء السل والأمراض التنفسية وذلك من خلال

تقديم الفحوصات والتحليل وإعطاء الأدوية مجاناً والمتابعة الدقيقة والمستمرة للمرض.

✓ **مصلحة الطب المدرسي:** وهي مصلحة تعني بمتابعة الأطفال المتدربين في كل الأطوار ابتداء من الطور

الابتدائي إلى الثانوي وذلك من خلال المتابعة الصحية من فحوصات وتلقيحات وطب الأسنان والقيام

بالعديد من النشاطات داخل الوسط الداخلي وذلك من خلال الأيام الوطنية والعالمية الخاصة بالصحة

العمومية.

✓ **مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي:** هي مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي تعني بالوقاية من العديد

من الأمراض والمتابعة الميدانية لمختلف البرامج الصحية وتتكون من العديد من المكاتب مصلحة الوقاية:

- مكتب علم الأوبئة مكتب متابعة الأمومة والطفولة.

- مكتب النظافة والتطهير مكتب متابعة برنامج ضبط الموالييد.

- مكتب الإحصائيات.

ومن الشهادات التي تستخرج من مصلحة الوقاية:

- مراقبة الآبار والمياه الصالحة للشرب.

- إجراء التحقيقات الخاصة بالحيوانات المريضة (علم الأوبئة).

- مراقبة شبكة صرف المياه لتفادي اختلاط المياه الصالحة بغيرها.

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

✓ مكتب المالية والمحاسبة: وهي المصلحة المتخصصة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة ولها سجل خاص ومهمة القائمون على هذا المكتب هو تسجيل العمليات المحاسبية وكذا بطاقة الالتزام والدفع مكتب الصفقات حيث يقوم موظفو هذه المصلحة على إبرام الصفقات وتزوير المؤسسة كل ما تحتاج اليهم مصلحة الاجور وهي من أهم وأنشط المصالح التي يقوم الموظفون بها بترتيب وتصفية الاجور لكافة الموظفين بالمؤسسة.

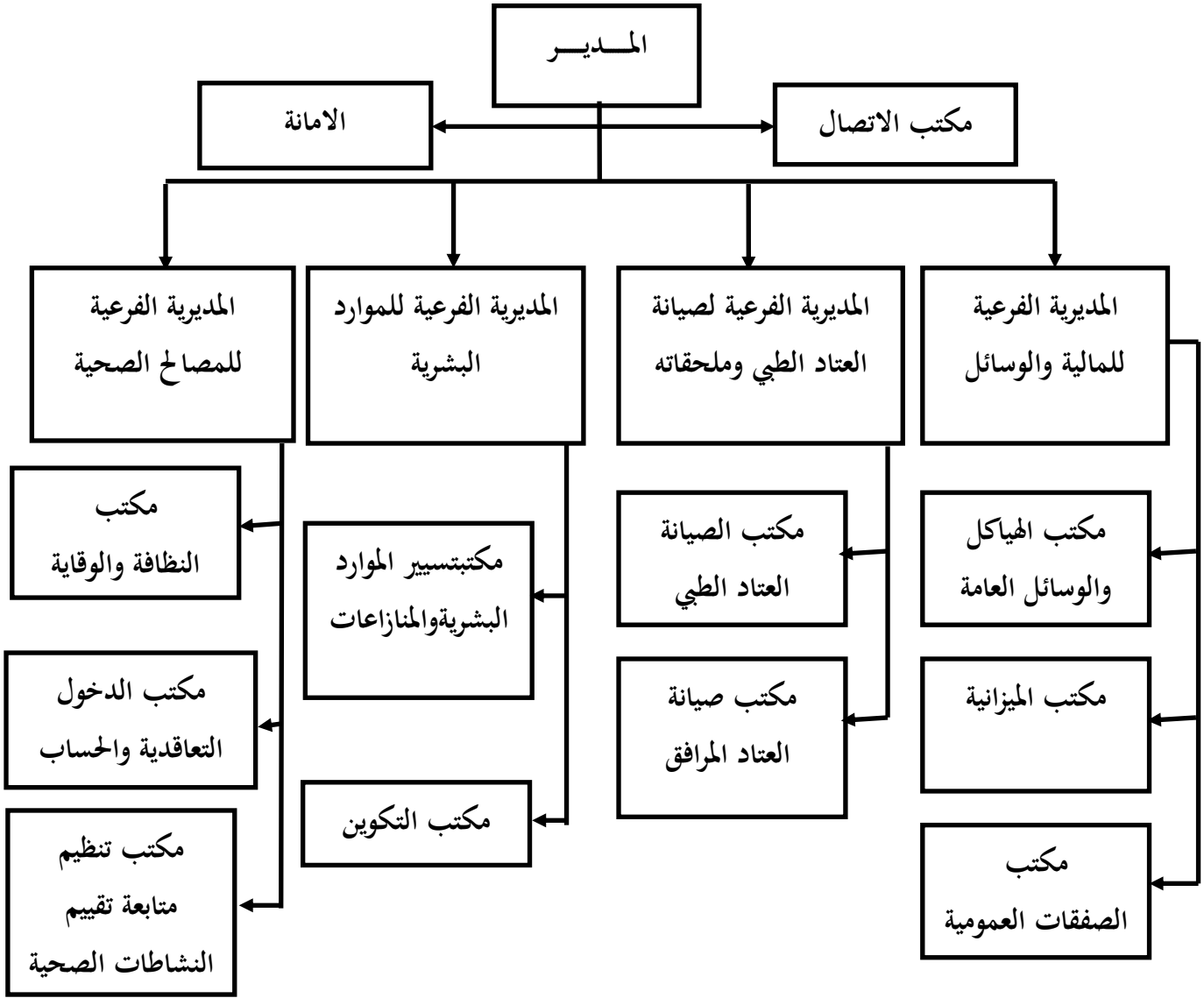
✓ المخزن: المخزن المتخصص في ادخال واخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة.

✓ مخازن الورق والادوات المكتبية: يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع المتطلبات والمستلزمات المكتبية والسجلات والوثائق اللازمة لكل مصلحة، مثل: الوثائق والمطبوعات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

بطبيعة الحال لكل مؤسسة لها هيكل تنظيمي خاص بما يضبط لكل فرد من الافراد العاملين بما منصبه والمهام الذي يقوم بها والتي يجب عليهم الالتزام بها وللمؤسسة العمومية للصحة الجوارية هيكل تنظيمي خاص بما يوضح في الشكل:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي:



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

من أجل تحديد الإطار العام للدراسة الميدانية والإجابة عن الإشكالية المطروحة وكذا التعرف على أدوات جمع البيانات "الاستبيان" من حيث تصميمه وتوزيعه على عينة الدراسة وصدقه وثباته بالإضافة إلى أهم الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

في هذا المطلب سوف نقوم بعرض أنموذج الدراسة ثم نتطرق إلى مصادر وطرق جمع البيانات بالإضافة إلى تحديد عينة الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع، عينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عمال مستشفى متليلي والتي بلغ 800 موظف، وقد تم اختيار عينة الدراسة من أجل الإجابة على الأسئلة الاستبيان، وقد تم اختيار هذه المؤسسة نظر لنشاطها الذي يتوافق مع طبيعة الموضوع الدراسة.

ولذا يمكن تعريف مجتمع الدراسة على أنه: هو مجموعة الأفراد أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة الدراسة أو البحث، وهو يعتبر المكان الطبيعي لوجود ظاهرة أو مشكلة البحثية والتي تدس فيه المشكلة وتجتمع من خلاله البيانات والمعلومات حولها يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة أما فينا يخص دراستنا.³⁶

ثانياً: عينة الدراسة

- **العينة:** هي جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي الذي ترغب في التعرف على خصائصه ويجب أن تكون تلك العينة ممثلة لجميع مفردات هذا المجتمع تمثيلاً صحيحاً.³⁷

³⁶ - ديو بولدبان داليت، **مناهج البحث في تربية وعلم النفس**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1997، ص 361.

³⁷ مهدي محمد القصاص، **"الاحصاء والقياس الاجتماعي"**، دار نيبور للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 01، العراق، 2014، ص: 64.

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من موظفي المستشفى حيث تم اختيار عينة عشوائية والتي قدرت بـ 65 عينة وهي قابلة للتحليل.

الجدول رقم 03: عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة:

الموزعة	المسترجعة	الغير الصالحة	المقبولة	
67	65	02	65	العدد
100%	97%	3%	97%	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثالثا: خصائص عينة الدراسة

من أجل التعمق في الدراسة الوصفية، سيتم التعرف على مميزات العينة المختارة من خلال تشخيصها من ناحية المعلومات الخاصة بها والمتحصل عليها من الاستبيان، كما يلي:

1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

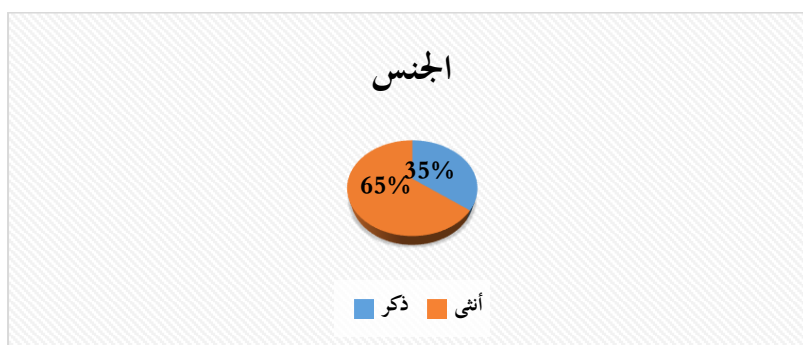
الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	23	35.38
أنثى	42	64.62
المجموع	65	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 04: تمثيل أفراد العينة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الشكل والجدول أعلاه نرى بأن فئة الإناث هي الأكثر نسبة والتي تقدر بـ 64.62% في حين كانت فئة الذكور النسبة الأقل والتي قدرت بـ 35.38%.

يعود ذلك الى طبيعة العمل في المستشفى وضغط العمل الذي يجعل فئة الذكور يعزفون عن العمل في المستشفى.

2. توزيع عينة الدراسة حسب السن:

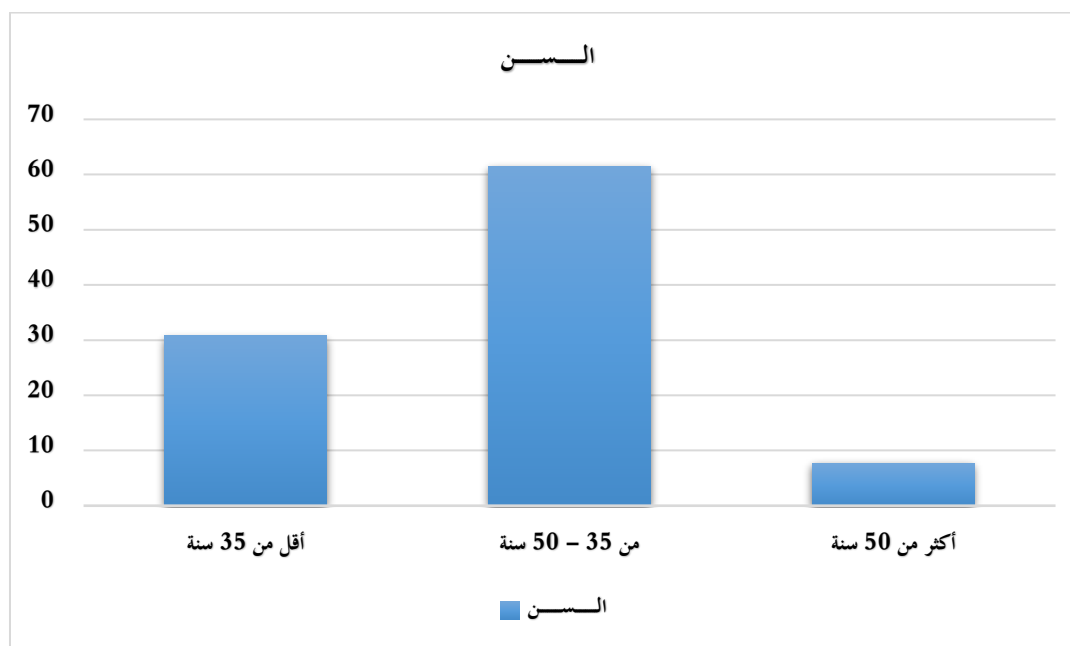
الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	20	30.80
من 35 - 50 سنة	40	61.54
أكثر من 50 سنة	05	07.69
المجموع	65	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 05: تمثيل أفراد العينة حسب السن:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن إجابات العينة كانت فئة [من 35 - 50 سنة] بنسبة تقدر بـ 61.54% ثم تليها فئة [أقل من 35 سنة] بنسبة والتي قدرت بـ 30.80%، ثم تليها فئة [أكثر من 50 سنة] بنسبة أقل والتي قدرت بـ 7.69%.

مما يشير الى أن أغلب المستجوبين في الدراسة هم من الفئة الوسطى ذلك لأن المستشفى لم يشهد مؤخرًا عمليات توظيف، في حين احيل الكبار للتقاعد.

3. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

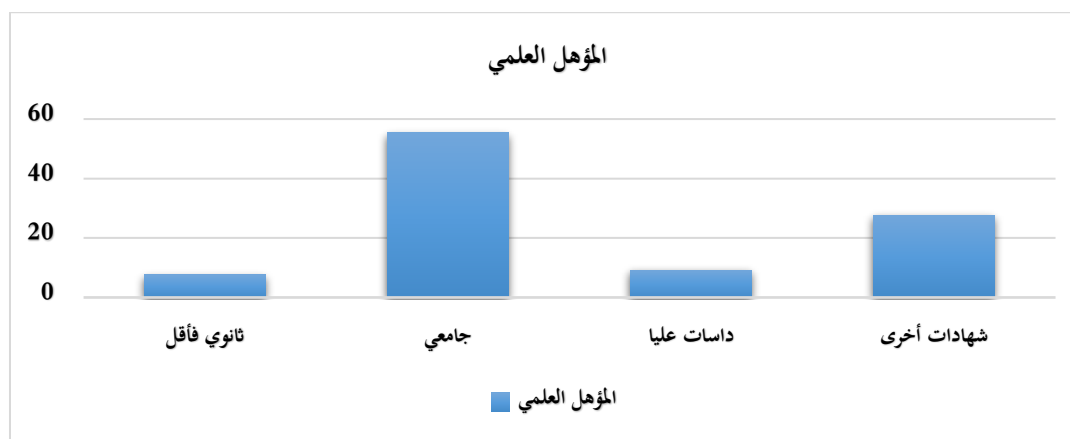
الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي فأقل	05	7.69
جامعي	36	55.38
دراسات عليا	06	09.23
شهادات أخرى	18	27.69
المجموع	65	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 06: تمثيل أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت فئة [الجامعيين] بنسبة تقدر بـ 55.38%، تمثلت فئة [شهادات أخرى] بنسبة والتي قدرت بـ 27.69%، في حين كانت فئتي [دراسات عليا، ثانوي فأقل] بنسبة أقل والتي قدرت بـ 9.23% و 7.69% على التوالي.

وهذا يشير الى ان معظم الموظفين في المستشفى محل الدراسة هم من حملة المؤهلات الجامعية، وهذا التوزيع يعكس سياسة التوظيف في الصندوق والتي تركز على استقطاب الكفاءات ذات المؤهلات الجامعية مما يكون له انعكاس على طبيعة الاعمال والمهام الموكلة للموظفين، والتي تتطلب مستويات تعليمية جامعية.

4. توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

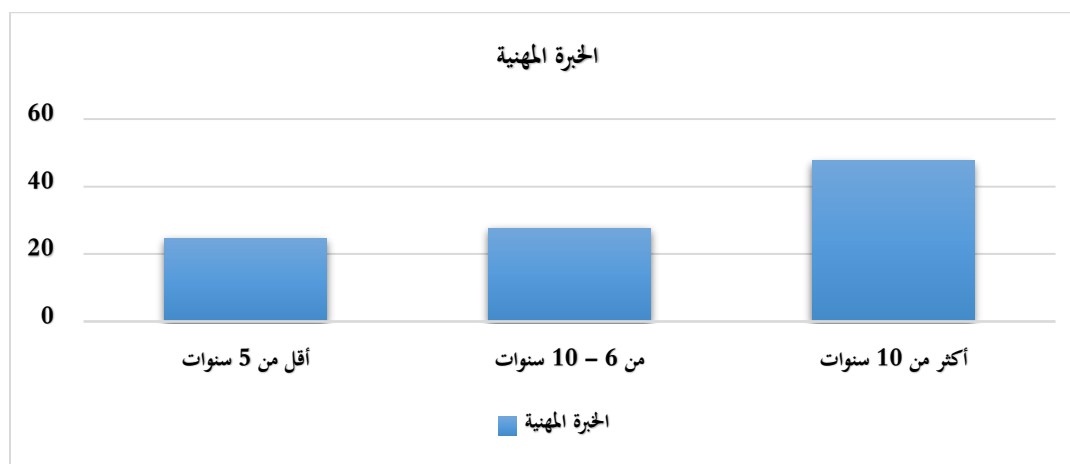
الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	16	24.62
ما بين 6 - 10 سنوات	18	27.69
أكثر من 10 سنوات	31	47.69
المجموع	65	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 07: تمثيل أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت فئة [أكثر من 10 سنوات] بنسبة تقدر بـ 47.69%، ثم تليها حين كانت فئة [ما بين 6-10 سنوات] بنسبة والتي قدرت بـ 27.69%، في حين كانت فئة [أقل من 5 سنوات] بنسبة أقل والتي قدرت بـ 24.62%.

هذا التوزيع يشير الى ان المجتمع يتكون بشكل أساسي من الموظفين ذوو الخبرة الطويلة في المستشفى. هذا ينعكس على استجابتهم وتصوراتهم تجاه موضوع الدراسة، حيث قد تختلف وجهات نظر الموظفين ذوو الخبرة الطويلة عن حديثي التعيين.

5. توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة:

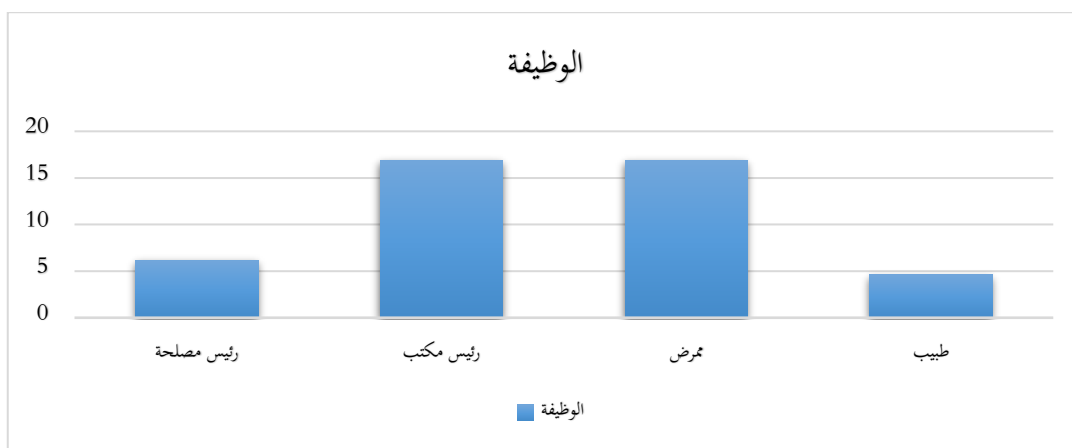
الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	04	6.15
رئيس مكتب	11	16.92
ممرض	11	16.92
طبيب	03	04.62
المجموع	65	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لتنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 08: تمثيل أفراد العينة حسب الوظيفة:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت فئتي [رئيس مكتب، ممرض] بنسبة تقدر بـ 16.92% على التوالي، ثم تليها فئة [رئيس مصلحة] بنسبة والتي قدرت بـ 6.15%، في حين كانت فئة [طبيب] بنسبة أقل والتي قدرت بـ 4.62%.

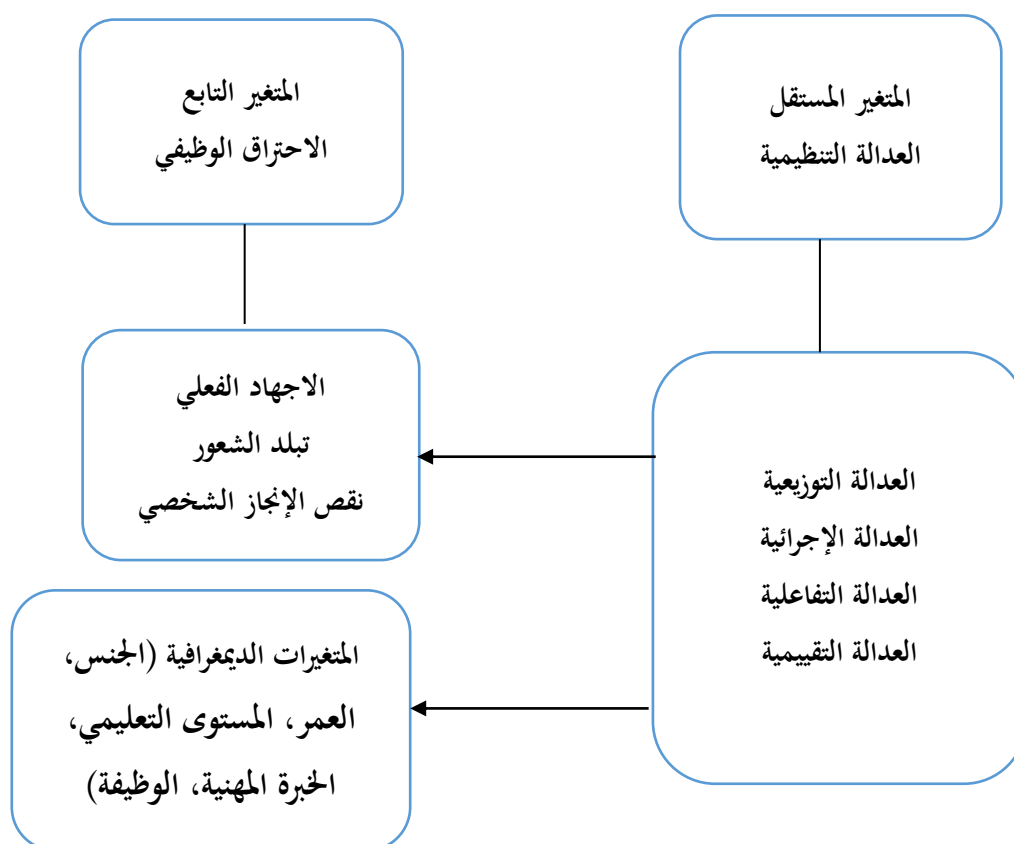
وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة بما انها مؤسسة صحية خدماتية فتحتاج الى موظفين المكاتب وممرضين يعملون داخل الادارات ورئيس مصلحة يتحكم مما يتطلب عقل مدبر.

رابعا: نموذج الدراسة ومرجعيتها

1. نموذج الدراسة:

يمكننا توضيح نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 09: نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبة.

يبين الشكل أعلاه نموذج الدراسة بحيث تعد العدالة التنظيمية المتغير التابع والتي تشمل مجموعة كل من الأبعاد كما يلي:

- العدالة التوزيعية.
- العدالة الإجرائية.
- العدالة التفاعلية.
- العدالة التقييمية.

أما المتغير المستقل فيتمثل بالاحتراق الوظيفي والتي تشمل مجموعة كل من الأبعاد كما يلي:

- الاجتهاد الفعلي.
- تبلد الشعور.
- نقص الإنجاز الشخصي.

2. مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة في جانبها النظري على أهم الكتب المتعلقة بموضوع الدراسة، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المجلات العالمية بالعربية وبعض الدراسات السابقة من مقالات ومذكرات سابقة مرتبطة بموضوع الدراسة.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة والأساليب الإحصائية

أولاً: أدوات جمع بيانات الدراسة

يتطلب إعداد أي دراسة جمع المعلومات التي تحيط بالموضوع وتصب في فحواه، وتم الاستعانة بالاستبيان للحصول على البيانات المطلوبة:

- **الاستبيان:** عبارة عن صحيفة أو كشف يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي، ومن مجموع الاجابات عن الأسئلة نحصل على المعطيات الإحصائية التي نحن بصدد جمعها.³⁸

قد تم إعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

- **مرحلة ما قبل تصميم الاستبيان:** في هذه المرحلة تم تحديد المتغيرات المراد قياسها وتوحيد المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الاستبيان.
- **مرحلة التصميم وصياغة الأسئلة:** في هذه المرحلة تم صياغة أسئلة الاستبيان الأولي بناءً على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحديد المتغيرات المراد قياسها وكذا الدراسات السابقة.
- **مرحلة تقديم الاستبيان من طرف المشرف والمحكمين:** حيث تم تقديم ملاحظات تم الالتزام بها.
- **مرحلة الإخراج النهائي للاستبيان وتوزيعه:** مراجعة الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة ثم إخراج الاستبيان بصورته النهائية وتنسيقه بشكل جيد وسهل القراءة.

³⁸ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، "أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا واستخدام برنامج SPSS"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 01، عمان، 2007، ص: 22.

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضاً الدراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكين أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان مكون من 31 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي:

- الجزء الأول: يتضمن البيانات العامة المتعلقة بالخصائص الشخصية عن أفراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة)

- الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى متغيرين كما يلي:

المتغير الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في أبعاد العدالة التنظيمية والذي احتوى على (14) عبارة، وقسمت على (04) أبعاد كما يلي:

✍ البعد الأول: ويمثل: العدالة التوزيعية والذي احتوى على (04) عبارات.

✍ البعد الثاني: ويمثل العدالة الإجرائية والدياكتوى على (03) عبارات.

✍ البعد الثالث: ويمثل العدالة التعاملية والدياكتوى على (04) عبارات.

✍ البعد الرابع: ويمثل العدالة التقييمية والذي احتوى على (03) عبارات.

المتغير الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في أبعاد الاحتراق الوظيفي والذي احتوى على (12) عبارة، وقسمت على (03) أبعاد كما يلي:

✍ البعد الأول: ويمثل: الاجهاد الفعلي والذي احتوى على (04) عبارات.

✍ البعد الثاني: ويمثل تبدل الشعور والدياكتوى على (03) عبارات.

✍ البعد الثالث: ويمثل نقص الإنجاز الشخصي والدياكتوى على (04) عبارات.

ومن أجل تصميم القائمة الاستقصائية للدراسة الميدانية تم التركيز على بساطة الكلمات والعبارات المستخدمة من أجل تسهيل على المجيب الفهم وتقديم إجابات دقيقة والعبارات المستخدمة من أجل تسهيل المجيب الفهم وتقديم

الفصل الثاني:

أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي

إجابات دقيقة من أجل الخروج بنتائج موثوقة، كما قام الباحث بتقصير القائمة الاستقصائية خاصة وأنها موجهة لموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

وتضمن الاستبيان بتمهيد يتم توضيح بأن الدراسة هي ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر مع تقديم وعد بالتعامل مع المعلومات التي يتحصل عليها الباحثة تتم بالسرية ولأغراض البحث العلمي.

الجدول رقم 09: توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل:

رقم البعد	أبعاد المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)	توزيع العبارات	عدد العبارات
1	العدالة التوزيعية	4 - 1	4
2	العدالة الإجرائية	7-5	3
3	العدالة التعاملية	11-8	4
4	العدالة التقييمية	14 - 12	3

المصدر: من إعداد الطالبة.

وتم توزيع عبارات المتغير التابع كما يلي:

الجدول رقم 10: توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير التابع:

رقم البعد	المتغير التابع	توزيع العبارات	عدد العبارات
1	الاجتهاد الشخصي	18 - 15	04
2	تبلد الشعور	21- 19	03
3	نقص الإنجاز الشخصي	26 - 22	05

المصدر: من إعداد الطالبة.

حيث تم اختيار عينة عشوائية والتي قدرت بـ 65 موظف، وهي قابلة للتحليل، كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي "Likert Scale" في محوري الاستبيان والتي كانت على النحو التالي:

الجدول رقم 11: المقياس المعتمد في تحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان:

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

ثانيا: عرض الأسلوب الإحصائي المستخدم

لتحليل الاستبيان قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 26 وذلك بعد تفريغ الاستمارات وترميز البيانات في البرنامج، ثم عرض النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أ- **التوزيع التكراري والنسب المئوية:** تم استخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية للمستجوبين، وذلك عبر عرضها في رسوم بيانية وقيم عددية.
- ب- **المتوسط الحسابي:** هو مقياس للنزعة المركزية يستخدم لتحديد قيمة مركزية للبيانات. ويتم حسابه عن طريق جمع جميع القيم ثم قسمتها على عددها. كما يساعد في ترتيب العبارات المختلفة في الاستبيان وفهم اتجاهات الآراء ومدى ارتفاع وانخفاض استجابات المستجوبين في الدراسة. كما يساعد في تحديد مدى تركيز إجابات المستجوبين حول قيمة معينة وتقدير مدى أهمية العبارات بالنسبة للمستجوبين.
- ت- **الانحراف المعياري:** هو مقياس للتشتت يستخدم لقياس مدى انحراف (تشتت) استجابات أفراد المجتمع لكل عبارة من عبارات ومتغيرات الاستبيان، حيث تكون القيم العالية للانحراف المعياري تدل على تشتت واسع في البيانات، بينما تكون القيم المنخفضة تدل على تجمع أو تركيز للبيانات حول المتوسط الحسابي. كما يفيد أيضا في ترتيب عبارات الاستبيان إلى جانب المتوسط الحسابي حيث عند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما.
- ث- **الوزن النسبي (المتوسط الحسابي النسبي):** الوزن النسبي هو مقياس آخر يستخدم لتقدير أهمية المتغيرات في الدراسة، إضافة إلى المتوسط الحسابي وهو يحسب بالعلاقة التالية³⁹:

$$(X)\% = 100 \times \frac{X}{K}$$

حيث K عدد بدائل المتغير أو عبارات في الاستبيان (مقياس لكارت الخماسي).

³⁹طويطي مصطفى، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، تطبيقات عملية على برنامج EXCEL الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 211.

ج- اختبار كشف نوع التوزيع البيانات: لتحديد نوع توزيع البيانات تم استخدام اختبار كولموجوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smimov) الذي يستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، واختبارشايررو ويلك (Shairo - Wilk) الذي يستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50.

ح- معامل الثبات ألفا كرو نباخ: وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

خ- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation): يستخدم معامل الارتباط لقياس خاصية الصدق في الاستبيان وكذا قياس العلاقة الارتباطية بين المتغيرين في الدراسة، حيث تتراوح قيمة هذا المعامل بين 1- و 1+، وتدل هذه القيمة على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين. وإذا كانت القيمة كبيرة بغض النظر عن الإشارة، فإن العلاقة بين المتغيرين قوية. أما إشارة المعامل، فتدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين، حيث إذا كانت المعامل إيجابيا، فإن زيادة قيمة أحد المتغيرين ترافقها زيادة في الآخر، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بينهما، والعكس صحيح. ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط إلى ثلاث فئات؛ إذ يعتبر المعامل ضعيف إذا كانت قيمته أقل من ± 0.3 ويكون معتدل إذا كانت قيمته بين ± 0.3 و 0.7 ، أما إذا كانت قيمته أعلى من ذلك (± 0.7) فإنه يعتبر قويا.

د- تحليل الانحدار (Regression analysis): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل⁴⁰:

- ✓ لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟
 - ✓ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟
 - ✓ لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟
 - ✓ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع.
- ومن مخرجات تحليل الانحدار ما يلي:

⁴⁰ عايدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210-211.

- اختبار **F (F-test)**: لتحديد مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع في نموذج الانحدار، ويمكن التحقق من ذلك من خلال من قيمة sig المصاحبة للاختبار (F- test)، فإذا كانت هذه القيمة أقل من 0.05، فهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
- معامل الانحدار **B₁** و **b₀**: حيث يمثل مقدار الثابت ومعامل **B₁** فهو قيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل.
- اختبار **T (T-test)**: يستخدم من أجل معرفة معنوية التأثير بين المتغيرين، (معنوية تأثير المستقل في التابع)، بكلمة أخرى يستخدم لتحقيق من معنوية معاملات (**b₁, b₀**) في نموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار (**b₁, b₀**) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.
- قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها نموذج الانحدار وتقع بين 0 و 1 أي بين: $0 \leq R^2 \leq 1$.
فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل. أي من خلال R^2 يمكن معرفة مدى نسبة التي يساهم بها المتغير المستقل أو المتغيرات المستقلة في تحسين المتغير التابع.

المطلب الثاني: تحليل البيانات واستخلاص النتائج

الفرع الأول: صدق وثبات الاستبيان

أولاً: صدق الاستبيان:

يستخدم معامل ارتباط بيرسون لحساب قيمة معامل الارتباط عندما يكون المتغيران المراد قياس الارتباط بينهما متغيرات كمية ويشترط تساوي عدد الحالات كلا من المتغيرين، نستخدمه في الدراسة لتأكيد الصدق الاتساق الداخلي وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.⁴¹

يكون ذلك بحساب درجة ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية لعبارات المحور الذي ينتمي إليه، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون Pearson" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور مع الدرجة الكلية لعبارات هذا المحور:

⁴¹ مهدي محمد القصاص، مرجع سابق، ص: 258.

ومنه سوف نقوم بوضع الفرضيات التالية:

• الفرضية H0: لا يوجد ارتباط بمعنى $r \neq [-1, 1]$

• الفرضية H1: يوجد ارتباط بمعنى $r = [-1, 1]$

الجدول رقم 12: صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

قيم الإحصائية للعلاقات الارتباطية			أبعاد ومحاور الاستبيان	
N	قيمة sig	معامل بيرسون T		
(الصدق البنائي للابعاد) أي مدى وجود العلاقة الارتباطية بين البعد ومحوره				
01	البعد الأول: العدالة التوزيعية	0.663**	0.000	دال
02	البعد الثاني: العدالة الإجرائية	0.886**	0.000	دال
03	البعد الثالث: العدالة التعاملية	0.981**	0.000	دال
04	البعد الرابع: العدالة التقييمية	0.841**	0.000	دال
(الصدق البنائي للمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور مع ودرجة الكلية لعبارات الاستبيان				
	المحور الأول: المتغير المستقل: العدالة التنظيمية	0.983**	0.000	دال
	المحور الثاني: المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي	0.975**	0.000	دال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل العدالة التنظيمية والمتغير التابع الاحتراق الوظيفي قيمة مرتفعة وقريبة من الـ 1 حيث بلغت القيمة 0.673 أي عند مستوى دلالة 0.000، مما يدل على وجود ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين -1 و 1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

ثانيا: ثبات الاستبيان:

من أجل معرفة وتأكد من درجة الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة المتمثلة في العبارات المستخدمة في الاستبيان، سنقوم بحساب معامل الثبات "ألفا-كرونباخ".

• حساب معامل الثبات "ألفا - كرونباخ":

هو معامل يأخذ قيمة محصورة بين 0 و 1، بحيث كلما اقترب من الواحد كلما كانت عبارات الاستبيان أكثر ثباتاً، وتتمثل قواعد الحكم على درجة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان كما يلي:

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" أقل من "0.6"، فهذا يدل على أن العبارات لها ثبات ضعيف، مما يستوجب إعادة النظر في عبارات الاستبيان عن طريق تعديلها أو حذفها أو إلغائها نهائياً.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" يتراوح ما بين [0.6 – 0.7] فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات مقبول.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" يتراوح ما بين [0.7 – 0.8] فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات جيد.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" أكبر من "0.8" فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات ممتاز وكلها تخدم موضوع الدراسة.

وبالاعتماد على تحليل نتائج إجابات العينة والبالغ عددها 65، تم استخراج معامل ارتباط ألفا كرونباخ لكل من أبعاد المتغير التابع والمستقل وكانت قيمة معامل الثبات لمحاور الاستبانة ممتازة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 13: معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ":

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
26	0.862

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.862 فهي أكثر من 0.8 وبالتالي فإن درجة الاتساق ممتازة مما يدل أن أسئلة الاستبيان في ثبات ممتاز.

الجدول رقم 14: معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ" للمتغير المستقل:

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
14	0.838

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل تساوي 0.838 فهي أكثر من 0.8 وبالتالي فإن درجة الاتساق ممتازة مما يدل على أن أسئلة الاستبيان في ثبات ممتاز.

الجدول رقم 15: معامل ثبات "ألفا كرونباخ" للمتغير التابع:

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
12	0.739

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل "ألفا كرونباخ" لمتغير التابع تساوي 0.739 فهي جيدة وبالتالي فإن درجة الاتساق جيدة مما يدل على أن أسئلة الاستبيان في ثبات جيد.

الفرع الثاني: النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج الدراسة الوصفية للمتغير المستقل والتابع، كما سيتم وصف مفردات عينة الدراسة من حيث المعلومات الخاصة بها (الوظيفة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)، وذلك كالتالي:

أولاً: حساب الاختيار التوزيع الطبيعي:

تعد خطوة الكشف عن التوزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة من أهم الخطوات في تحديد الأساليب الإحصائية (الوصفية والاستدلالية) المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة إذ يوجد نوعين من الأساليب الإحصائية وهي: أساليب إحصائية البارامترية (المعلمية) والتي تشترط أن تتبع بيانات المستجوبين للتوزيع الطبيعي. وأساليب إحصائية اللابارامترية (اللامعلمية) والتي لا تشترط أن تتبع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) للتوزيع الطبيعي. وعليه ولضمان معالجة صحيحة لبيانات المستجوبين واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، يتعين علينا أولاً تحديد نوع توزيع البيانات.

يمكن استخدام عدة طرق إحصائية لتحديد نوع توزيع البيانات، من بينها طريقة اختبار كولموجوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50. ولكل اختبار له قيمة احتمالية يرمز لها بالرمز (sig) أو (p-value) والتي من خلالها يتم الحكم على نوع التوزيع وهذا بمقارنتها مع مستوى الدلالة (0.05).

ويمكن اعتبار القاعدة العامة المتبعة لتحديد نوع توزيع البيانات كما يلي: إذا كانت قيمة الاحتمالية (p -value) أقل من 0.05، فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، في حين أنه إذا كانت (p -value) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة.

وفيما يلي نتائج كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة:

الجدول رقم 16: نتائج كشف نوع التوزيع الطبيعي للبيانات:

نوع توزيع بيانات كل محور	اختبار كولموغوروف-سميرنوف			اختبار شايبرو ويلك			محاور الاستبيان
	القيمة الإحصائية للاختبار	DF درجة الحرية	(P-value) القيمة الاحتمالية	القيمة الإحصائية للاختبار	DF درجة الحرية	Sig القيمة الاحتمالية	
بيانات المتغير المستقل	0.106	45	0.156	0.953	45	0.241	يتبع التوزيع الطبيعي
بيانات المتغير التابع	0.141	45	0.176	0.964	45	0.194	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

سيتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة من خلال عرض لآتيها العام لإجابات عينة الدراسة حول محاور الدراسة ونخلص في الأخير لأهم نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات

المطلب الأول عرض نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى معرفة وجهة نظر العينة حول مستوى العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة وكذا إخبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

أولاً: عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الأول:

سيتم من خلال العرض الموالي الإجابة على السؤال الأول المتعلق بمستوى دور العدالة التنظيمية من وجهة نظر عينة الدراسة وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري على النحو الموالي

الجدول رقم 17: ترتيب عبارات العدالة التنظيمية حسب استجابات مفردات عينة الدراسة:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة العبارة	الاتجاه العام	ترتيب العبارة
العدالة التوزيعية -1	3.87	1.154	4	موافق	1
العدالة التوزيعية -2	3.67	1.195	4	موافق	3
العدالة التوزيعية -3	3.80	0.933	4	موافق	2
العدالة التوزيعية -4	3.57	1.702	4	موافق	4
بعد العدالة التوزيعية	3.7275	1.261	4	موافق	
العدالة الإجرائية -1	3.60	1.076	4	موافق	3
العدالة الإجرائية -2	3.80	0.855	4	موافق	1
العدالة الإجرائية -3	3.80	1.062	4	موافق	2
بعد العدالة الإجرائية	3.733	0.9976	4	موافق	
العدالة التعاملية -1	3.93	1.030	4	موافق	1
العدالة التعاملية -2	3.60	1.145	4	موافق	3
العدالة التعاملية -3	3.83	1.247	4	موافق	2
بعد العدالة التعاملية	3.786	1.1406	4	موافق	
العدالة التقييمية -1	3.77	1.289	4	موافق	1
العدالة التقييمية -2	3.53	1.292	4	موافق	3
العدالة التقييمية -3	3.67	0.989	4	موافق	2
العدالة التقييمية	3.656	1.190	4	موافق	
بعد العدالة التنظيمية	3.725	1.1473	4	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن شرح أبعاد الدراسة كما يلي:

• البعد الأول "العدالة التوزيعية": يبين أن عبارات المتوسط الحسابي لمجمل عبارات العدالة التوزيعية بلغ

3.7275 بانحراف معياري يقدر بـ 1.261 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات

الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.57 – 3.87 وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.87 بانحراف معياري قدر بـ 1.154 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.57 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.702 أي في مستوى "موافق"، مما يدل على أن عبارات بعد العدالة التوزيعية في اتجاه موافق.

• **البعد الثاني "العدالة الإجرائية":** يبين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات العدالة الإجرائية بلغت 3.733 بانحراف معياري يقدر بـ 0.9976 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.60 – 3.80، وقد احتلت العبارة الثانية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.80 وبانحراف معياري قدر بـ 0.855 أي في مستوى "موافق" في حين احتلت العبارة الأولى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.60 وبانحراف معياري قدر بـ 1.076 أي في مستوى "موافق"، مما يدل على أن عبارات بعد العدالة الإجرائية في اتجاه موافق.

• **البعد الثالث "العدالة التعاملية":** بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات العدالة التعاملية بلغت 3.786 بانحراف معياري يقدر بـ 1.1406 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.60 – 3.93 وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.93 بانحراف معياري قدر بـ 1.030 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.60 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.145 أي في مستوى موافق، مما يدل على أن عبارات بعد العدالة التوزيعية في اتجاه موافق.

• **البعد الرابع "العدالة التقييمية":** بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات العدالة التقييمية بلغت 3.656 بانحراف معياري يقدر بـ 1.190 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.53 – 3.77 وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.77 بانحراف معياري قدر بـ 1.289 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.53 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.292 أي في مستوى موافق، مما يدل على أن عبارات العدالة التقييمية في اتجاه موافق.

ثانيا: عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالبحر الثاني:

سيتم من خلال العرض الموالي الإجابة على السؤال الثاني المتعلق بواقع الاحتراق الوظيفي في مستشفى متليلي – غرداية- من وجهة نظر عينة الدراسة وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري على النحو الموالي:

الجدول رقم 18: ترتيب عبارات أبعاد الاحتراق الوظيفي حسب استجابات مفردات عينة الدراسة:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة العبارة	الاتجاه العام	ترتيب العبارة
الاجهاد التفاعلي -1	3.28	1.083	3	محايد	4
الاجهاد التفاعلي -2	3.98	0.944	4	موافق	1
الاجهاد التفاعلي -3	3.52	1.276	4	موافق	3
الاجهاد التفاعلي -4	3.83	1.069	4	موافق	2
مجموع الاجهاد التفاعلي	3.6538	0.91076	4	موافق	
تبلد الشعور -1	2.95	1.243	3	محايد	3
تبلد الشعور -2	3.05	1.280	3	محايد	1
تبلد الشعور -3	2.77	1.057	3	محايد	2
مجموع تبلد الشعور	2.9231	0.80097	3	محايد	
نقص الإنجاز الشخصي -1	3.26	1.189	3	محايد	4
نقص الإنجاز الشخصي -2	2.40	1.196	3	محايد	5
نقص الإنجاز الشخصي -3	3.43	1.237	3	محايد	2
نقص الإنجاز الشخصي -4	3.54	1.105	4	موافق	1
نقص الإنجاز الشخصي -5	3.42	1.088	4	موافق	3
مجموع نقص الإنجاز الشخصي	3.2092	0.69050	3	محايد	
مجموع الاحتراق الوظيفي	3.2859	0.5837	3	محايد	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن شرح أبعاد الدراسة كما يلي:

- **البعد الأول "الاجهاد التفاعلي":** يبين أن عبارات المتوسط الحسابي لمجمل عبارات الاجهاد التفاعلي بلغ 3.6538 بانحراف معياري يقدر بـ 0.91076 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.28 – 3.98 وقد احتلت العبارة الثانية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.98 بانحراف معياري قدر بـ 0.944 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الأولى في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.28 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.083 أي في مستوى "موافق"، مما يدل على أن عبارات بعد الاجهاد التفاعلي في اتجاه موافق
- **البعد الثاني "تبلد الشعور":** يبين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات تبلد الشعور بلغت 2.9231 بانحراف معياري يقدر بـ 0.80097 وهو ما يشير إلى مستوى محايد، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 2.95 – 3.04، وقد احتلت العبارة الثانية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.05 وبانحراف معياري قدر بـ 1.280 أي في مستوى "محايد" في حين احتلت العبارة الأولى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.95 وبانحراف معياري قدر بـ 1.243 أي في مستوى "محايد"، مما يدل على أن عبارات بعد تبلد الشعور في اتجاه موافق.
- **البعد الثالث "نقص الإنجاز الشخصي":** بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات نقص الإنجاز الشخصي بلغت 3.2092 بانحراف معياري يقدر بـ 0.69050 وهو ما يشير إلى مستوى محايد، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.26 – 3.54 وقد احتلت العبارة الرابعة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.54 بانحراف معياري قدر بـ 1.105 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الأولى في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.26 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.189 أي في مستوى موافق، مما يدل على أن عبارات بعد نقص الإنجاز الشخصي في اتجاه موافق.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة على النحو الموالي:

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الرئيسية الأولى والثانية

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر للعدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الجدول رقم 19: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والثانية:

الفرضية الرئيسية	R	R ²	B	Df	F	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	القرار
توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي	0.640	0.453	1.503	1	23.216	0.000	الفرضية محققة
				63			
				64			
مستوى المعنوية المعتمد (α≤0.05).							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

يبيّن الجدول (19) نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية الأولى والثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، ووجود أثر للعدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود معامل ارتباط $R = 0.640$ ، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.453$ ، أي أن نحو 45.3% من التغيرات في مستوى الاحتراق الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال العدالة التنظيمية. أما معامل الانحدار B فقد قُدّر بـ 1.503، وهو ما يعكس أثراً إيجابياً معتبراً للعدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي.

وبالنظر إلى قيمة $F = 23.216$ مع درجات حرية (1، 63)، ومستوى دلالة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، وهي أقل بكثير من المستوى المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، فإن هذه النتائج تؤكد دلالة العلاقة إحصائياً، وعليه تم قبول الفرضيات الرئيسية الأولى والثانية.

بعبارة أخرى، هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة من موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية: يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الجدول رقم 20: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الفرعية الأولى	R	R ²	B	Df	F	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	القرار
يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي	0.640	0.409	1.590	1	19.382	0.000	الفرضية محققة
				63			
				64			
مستوى المعنوية المعتمد (α≤0.05).							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

يُظهر الجدول (20) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. وقد أسفر التحليل عن قيمة معامل ارتباط $R = 0.640$ ، ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين العدالة التوزيعية والاحتراق الوظيفي. كما بين معامل التحديد $R^2 = 0.409$ أن نحو 40.9% من التباين في أبعاد الاحتراق الوظيفي يُعزى إلى العدالة التوزيعية.

وقد بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 1.590$ ، مما يدل على أن تأثير العدالة التوزيعية على أبعاد الاحتراق الوظيفي يُعد معتبراً من الناحية الإحصائية. بالإضافة إلى ذلك، بلغت قيمة $F = 19.382$ بدرجات حرية (1، 63)،

وكانت قيمة الدلالة الإحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، وهي أقل بكثير من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤكد دلالة النموذج الإحصائية.

وعليه، تم قبول الفرضية الفرعية الأولى، مما يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية والاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية: يوجد أثر للعدالة الاجرائية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الجدول رقم 21: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

القرار	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	F	Df	B	R ²	R	الفرضية الفرعية الثانية
الفرضية غير محققة	0.096	2.976	1 63 64	4.436	0.096	0.310	يوجد أثر العدالة الاجرائية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$).							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

يعرض الجدول (21) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر للعدالة الإجرائية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. وقد أسفرت النتائج عن معامل ارتباط $R = 0.310$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين العدالة الإجرائية والاحتراق الوظيفي. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.096$ ، وهو ما يعني أن العدالة الإجرائية لا تفسر سوى 9.6% فقط من التغيرات في أبعاد الاحتراق الوظيفي.

ورغم أن معامل الانحدار $B = 4.436$ يبدو مرتفعاً نسبياً، إلا أن دلالة هذا الأثر الإحصائي لم تكن قوية، إذ بلغت قيمة $F = 2.976$ عند درجات حرية (1، 63)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية $Sig = 0.096$ ، وهي أعلى من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم دلالة النموذج إحصائياً.

بناءً عليه، تم رفض الفرضية الفرعية الثانية، ما يدل على عدم وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية والاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية: يوجد أثر للعدالة التفاعلية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الجدول رقم 22: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

القرار	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	F	Df	B	R ²	R	الفرضية الفرعية الثالثة
الفرضية محققة	0.000	66.724	1 63 64	1.608	0.704	0.839	يوجد أثر للعدالة التفاعلية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$).							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

يوضح الجدول (22) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر للعدالة التفاعلية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. وقد بين التحليل الإحصائي أن قيمة معامل الارتباط بلغت $R = 0.839$ ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين العدالة التفاعلية والاحتراق الوظيفي. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.704$ ، مما يعني أن 70.4% من التغيرات في أبعاد الاحتراق الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال العدالة التفاعلية، وهو ما يُعد نسبة مرتفعة ومؤثرة.

أما معامل الانحدار فقد بلغ $B = 1.608$ ، ما يشير إلى تأثير إيجابي واضح للعدالة التفاعلية في تفسير الاحتراق الوظيفي. وبالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة $F = 66.724$ بدرجات حرية (1، 63)، مع مستوى دلالة إحصائية $Sig = 0.000$ ، وهو أقل بكثير من المستوى المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد دلالة النموذج الإحصائية بشكل قوي. بناءً على ما سبق، تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة، مما يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية قوية بين العدالة التفاعلية والاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية: يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الجدول رقم 23: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الفرعية الرابعة	R	R ²	B	Df	F	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	القرار
يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي	0.611	0.374	2.145	1	16.712	0.000	الفرضية محققة
				63			
				64			
مستوى المعنوية المعتمد (α≤0.05).							

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

يعرض الجدول (23) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على وجود أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. وقد أظهر التحليل الإحصائي أن قيمة معامل الارتباط بلغت $R = 0.611$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة القوة بين العدالة التوزيعية والاحتراق الوظيفي. كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.374$ ، أي أن حوالي 37.4% من التباين في أبعاد الاحتراق الوظيفي يمكن تفسيره من خلال العدالة التوزيعية.

أما معامل الانحدار $B = 2.145$ فيدل على وجود تأثير إيجابي معتد به للعدالة التوزيعية على أبعاد الاحتراق الوظيفي. وبالإضافة إلى ذلك، بلغت قيمة $F = 16.712$ بدرجات حرية (1، 63)، وكانت الدلالة الإحصائية $Sig = 0.000$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على دلالة إحصائية معنوية للعلاقة. بناءً على هذه النتائج، تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة، مما يؤكد وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرع السادس: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

الهدف من قيام بهذا التحليل هو التأكد من صلاحية نموذج الدراسة والنتائج المتحصل عليها، وذلك من خلال القيام بتحليل التباين الأحادي Anova 1 facteur حيث نفرض أنه توجد فروقات طبقاً للمتغيرات الوظيفية لعينة الدراسة عند مستوى دلالة أقل من 0.05، وللتأكد من وجود فروقات من عدمها نطرح الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة معنوية 0.05:

➤ H_0 : عدم وجود فروقات $Sig > 0,05$

➤ H_1 : وجود فروقات $Sig < 0,05$

تنص الفرضية على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد العدالة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة)

الجدول رقم 24: نتائج اختبار الفروقات تجاه العدالة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية:

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات	العدالة التنظيمية
0.249	1.456	0.402	3	1.205	المجموعات الداخلية	
—	—	0.276	26	7.137	المجموع	
—	—	—	29	8.379		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

يستعرض الجدول (24) نتائج اختبار الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول أبعاد العدالة التنظيمية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة). وقد أظهرت النتائج أن قيمة $F = 1.456$ ، مع درجة حرية بين المجموعات (3) وداخل المجموعات (26)، في حين بلغ مستوى الدلالة $Sig = 0.249$ ، وهي قيمة تفوق المستوى المعتمد للدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وبناءً على هذه النتيجة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الأفراد بخصوص العدالة التنظيمية تُعزى للمتغيرات الشخصية المذكورة. وعليه، يتم قبول الفرضية الصفرية، ما يعني أن العدالة التنظيمية تُدرك بشكل متقارب بين أفراد العينة بغض النظر عن اختلاف خصائصهم الديموغرافية.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

بعد القيام بتحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية الملائمة وكذلك إجراء استبيان لموظفي مستشفى متليلي، وعرض النتائج الميدانية المتوصل إليها من أجل تحليل بعض المتغيرات سيتم التطرق في هذا الفرع إلى تفسير ومناقشة هاته النتائج وفقاً لفرضيات الدراسة من جهة، وكذلك اسقاطها على المفاهيم النظرية من جهة أخرى حيث تم التوصل إلى ما يلي:

أولاً: دور العدالة التنظيمية لعينة الدراسة

تُظهر نتائج الجدول أن المتوسط الحسابي لـ "العدالة التنظيمية" بلغ 3.725، وهو قريب من درجة "موافق"، ما يشير إلى أن أفراد العينة يُبدون اتفاقاً عاماً حول توفر مستوى مقبول من العدالة التنظيمية داخل المؤسسة. غير أن قيمة الانحراف المعياري المرتفعة نسبياً (1.1473) توضح وجود تفاوت واضح في آراء المبحوثين، مما يدل على أن تقييم العدالة التنظيمية ليس موحداً، وقد يختلف من قسم لآخر أو من موظف لآخر.

وقد يُعزى هذا التباين إلى عوامل متعددة مثل التفاوت في المعاملة بين الموظفين، أو عدم وضوح المعايير المتبعة في الترقيات والمكافآت، أو حتى في طريقة توزيع المهام والواجبات. لذلك، فإن النتيجة تعكس ضرورة تعزيز مبادئ العدالة التنظيمية داخل المؤسسة، والعمل على تقليص مظاهر التمييز أو الانحياز إن وُجدت، بما يحقق رضا أكبر ويُحسن مناخ العمل.

• فيما يخص العدالة التوزيعية:

تشير نتائج الجدول المتعلقة ببُعد العدالة التوزيعية إلى أن متوسطات آراء أفراد العينة تراوحت بين 3.57 و3.87، وهي جميعها تقع ضمن مستوى "موافق"، مما يدل على وجود اتفاق نسبي حول توفر العدالة في توزيع الموارد والمكافآت داخل المؤسسة.

فقد حققت الفقرة الأولى أعلى متوسط بلغ 3.87 بانحراف معياري 1.154، ما يعكس رضا غالبية الموظفين عن أحد جوانب التوزيع، مع وجود قدر من التباين المقبول في الآراء. تلتها الفقرة الثالثة بمتوسط 3.80 وانحراف معياري أقل (0.933)، مما يشير إلى توافق أكبر بين المبحوثين حول هذه الفقرة تحديداً.

أما الفقرة الثانية فقد سجلت متوسطاً قدره 3.67، مع انحراف معياري 1.195، ما يعكس مستوى أقل نسبياً من الرضا، يقابله تباين ملحوظ في وجهات النظر. وتبقى الفقرة الرابعة الأقل من حيث المتوسط (3.57) والأعلى من حيث التباين (1.702)، مما يدل على اختلاف واضح في تقييم الموظفين لهذا الجانب من العدالة التوزيعية، وربما يرتبط ذلك بتجارب شخصية أو اختلاف في الإدراك المرتبط بالمناصب أو طبيعة المهام.

بشكل عام، تُظهر النتائج وجود تقدير إيجابي نسبي لممارسات العدالة التوزيعية داخل المؤسسة، مع ضرورة الالتفات إلى بعض مظاهر التباين في الآراء، والسعي نحو تعزيز الشفافية والوضوح في معايير التوزيع لضمان شعور الجميع بالإنصاف وتحقيق رضا وظيفي أوسع.

• فيما يخص العدالة الإجرائية:

تشير نتائج بُعد العدالة الإجرائية إلى متوسطات تراوحت بين 3.60 و3.80، وهو ما يعكس توافقاً عاماً بين أفراد العينة على وجود درجة مقبولة من العدالة في الإجراءات والسياسات المتبعة داخل المؤسسة، حيث جاءت جميع المتوسطات ضمن خانة "موافق".

وتبرز الفقرة الثانية والثالثة بنفس المتوسط 3.80، مع انحراف معياري معتدل نسبياً (0.855 و1.062)، مما يشير إلى وجود اتفاق نسبي جيد بين المبحوثين حول شفافية ونزاهة الإجراءات المتبعة. أما الفقرة الأولى فقد سجلت متوسطاً أقل قليلاً 3.60 مع انحراف معياري 1.076، ما يدل على بعض التفاوت في آراء الموظفين بشأن مدى عدالة بعض الإجراءات المحددة.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن المؤسسة تحظى بتقدير جيد فيما يخص العدالة في العمليات والإجراءات، ولكن لا تزال هناك حاجة إلى تحسين بعض الجوانب لضمان اتساق أكبر في تطبيق السياسات، وتقليل التباين في وجهات النظر بين الموظفين، مما يعزز شعورهم بالإنصاف ويزيد من رضاهم الوظيفي.

• فيما يخص العدالة التعاملية:

تُظهر نتائج بُعد العدالة التعاملية متوسطات تراوحت بين 3.60 و3.93، مما يعكس قبولاً عاماً من قبل أفراد العينة حول مستوى العدالة في المعاملة والاحترام الذي يتلقونه داخل المؤسسة، حيث جاءت جميع المتوسطات ضمن خانة "موافق".

تصدرت الفقرة الأولى التقييم بمتوسط قدره 3.93 وانحراف معياري 1.030، ما يشير إلى رضا نسبي جيد مع وجود تفاوت معتدل في الآراء. بينما سجلت الفقرة الثالثة متوسطاً 3.83 مع انحراف معياري أكبر نسبياً (1.247)، ما يدل على بعض الاختلافات في وجهات النظر المتعلقة بكيفية التعامل داخل المؤسسة. في المقابل، جاءت الفقرة الثانية بأقل متوسط وهو 3.60 مع انحراف معياري 1.145، مما يشير إلى وجود تباين أكبر في تقييم العدالة التعاملية في بعض الجوانب، وربما يعكس ذلك تجارب شخصية مختلفة بين الموظفين.

عموماً، تعكس النتائج وجود تقدير إيجابي نسبي لمستوى العدالة التعاملية في المؤسسة، إلا أن التباين في الآراء يدعو إلى أهمية تعزيز معايير الاحترام والتواصل الفعال بين الإدارة والموظفين، لضمان شعور أكبر بالإنصاف وتحقيق بيئة عمل أكثر إيجابية.

• فيما يخص العدالة التقييمية:

تشير نتائج بُعد العدالة التقييمية إلى متوسطات تراوحت بين 3.53 و3.77، وهي تقع ضمن نطاق "موافق"، ما يدل على وجود تقييم إيجابي نسبي من قبل أفراد العينة تجاه عدالة التقييمات والمراجعات التي تُجرى داخل المؤسسة.

تُظهر الفقرة الأولى أعلى متوسط بلغ 3.77 مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (1.289)، ما يشير إلى وجود رضا عام مع تفاوت ملحوظ في آراء المبحوثين. وتأتي الفقرة الثانية بأدنى متوسط قدره 3.53 مع انحراف معياري مشابه (1.292)، مما يعكس وجود تباين كبير في وجهات النظر حول جوانب معينة من التقييم، وربما تعكس اختلاف التجارب الشخصية أو درجة وضوح معايير التقييم بين الموظفين.

أما الفقرة الثالثة، فجاءت بمتوسط 3.67 وانحراف معياري أقل نسبياً (0.989)، مما يشير إلى توافق نسبي أكبر بين الباحثين بشأنها.

بصفة عامة، تعكس النتائج وجود قبول نسبي لممارسات التقييم في المؤسسة، لكن التباين الملحوظ في الآراء يبرز أهمية مراجعة معايير التقييم والإجراءات المتبعة لضمان العدالة والشفافية، وبالتالي تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

ثانياً: دور الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة

تشير نتائج مقياس الاحتراق الوظيفي إلى أن المتوسط الحسابي بلغ 3.29 تقريباً، وهو قريب من القيمة المرجعية 3 التي تعبر عن تقييم "محايد". هذا يشير إلى أن أفراد العينة لا يظهرون شعوراً قوياً بالاحتراق الوظيفي، ولا أيضاً رضا تام، بل يقفون في موقف وسط بين الاستقرار وعدم الرضا.

ويُعزى ذلك الانحراف المعياري المتوسط 0.5837، الذي يشير إلى وجود تباين معتدل في آراء الباحثين، حيث يعبر بعضهم عن شعور أكبر بالاحتراق بينما يشعر آخرون بمستوى أقل منه.

يمكن تفسير هذه النتائج بأن المؤسسة قد توفر بعض عناصر الدعم التي تقلل من مخاطر الاحتراق الوظيفي، لكنها قد تحتاج إلى بذل جهود إضافية لتحسين بيئة العمل، والحد من الضغوطات النفسية والبدنية على الموظفين، خاصة مع الأخذ بعين الاعتبار أن الاحتراق الوظيفي يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية.

• فيما يخص الاجهاد التفاعلي:

تشير نتائج بُعد الإجهاد التفاعلي إلى تباين في تقييمات أفراد العينة، حيث تراوحت المتوسطات بين 3.28 و3.98، مع وجود درجات تقييم بين "محايد" و"موافق".

الفقرة الأولى سجلت متوسطاً 3.28 مع انحراف معياري 1.083، ما يعكس موقفاً محايداً مع تفاوت نسبي في الآراء حول مستوى الإجهاد التفاعلي، أي مدى تأثير الموظفين بالعلاقات والتفاعلات داخل بيئة العمل.

أما الفقرات الثانية والثالثة والرابعة فقد أظهرت تقييمات إيجابية، حيث جاءت جميعها ضمن خانة "موافق"، مع متوسطات بلغت على التوالي 3.98، 3.52، و3.83، وانحرافات معيارية معتدلة، مما يشير إلى أن غالبية الموظفين يرون وجود تأثير ملحوظ للإجهاد الناتج عن التفاعلات اليومية في بيئة العمل.

تُظهر هذه النتائج أن الإجهاد التفاعلي يعد أحد العوامل التي يشعر بها الموظفون بدرجات متفاوتة، ويُحتمل أن يكون له تأثير على رضاهم وأدائهم الوظيفي، مما يستدعي من إدارة المؤسسة الانتباه إلى تحسين العلاقات المهنية وتوفير بيئة عمل داعمة تقلل من مصادر التوتر الناتجة عن التفاعلات اليومية.

• فيما يخص تبدل الشعور:

تُعكس نتائج بُعد تبدل الشعور متوسطات تراوحت بين 2.77 و3.05، وجميعها تقع ضمن خانة التقييم "محايد"، ما يشير إلى أن أفراد العينة لا يعبرون عن تبدل شعور حاد تجاه عملهم، بل يظهرون حالة وسطية لا تتسم بالانفعال المفرط ولا بالفتور الشديد.

وقد ترافق هذا مع انحرافات معيارية مرتفعة نسبياً (بين 1.057 و1.280)، مما يدل على وجود تفاوت ملحوظ بين المبحوثين في تجربة مشاعر تبدل الشعور، حيث قد يشعر بعضهم بقدر أكبر من البرود العاطفي أو الفتور، في حين لا يعاني الآخرون من ذلك بنفس الدرجة.

بالتالي، تُعكس هذه النتائج حالة استقرار نسبي في البعد العاطفي للموظفين، لكنها تشير أيضاً إلى أهمية متابعة حالة العاملين لتفادي تطور الشعور بالتبدل الذي قد يؤثر سلباً على أدائهم وحماسهم الوظيفي.

• فيما يخص نقص الإنجاز الشخصي:

تشير نتائج بُعد نقص الإنجاز الشخصي إلى تباين في تقييمات أفراد العينة، حيث تراوحت المتوسطات بين 2.40 و3.54، مع غالبية التقييمات في خانة "محايد" وبعضها في خانة "موافق".

تُظهر الفقرة الثانية أدنى متوسط بـ 2.40 مع انحراف معياري 1.196، مما يعكس شعوراً منخفضاً نسبياً بنقص الإنجاز لدى جزء من الموظفين، لكن مع وجود تباين واضح في الآراء. في المقابل، جاءت الفقرات الرابعة والخامسة بتقييم "موافق" بمتوسطات بلغت 3.54 و3.42 على التوالي، ما يشير إلى أن بعض الموظفين يشعرون بوجود نقص ملموس في الإنجاز الشخصي لديهم.

الفقرتان الأولى والثالثة سجلتا متوسطات محايدة قدرها 3.26 و3.43، مما يعكس حالة وسطية بين الرضا والشعور بنقص الإنجاز.

بشكل عام، تشير النتائج إلى وجود تفاوت في شعور الموظفين بإنجازاتهم الشخصية داخل المؤسسة، مما يستدعي من الإدارة تعزيز بيئة العمل التي تقدر الإنجازات الفردية وتشجع على تطوير المهارات وتحقيق الأهداف، بهدف رفع مستوى الرضا الذاتي وتقليل الشعور بالنقص.

الخلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل دراسة واقع العدالة التنظيمية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي وأثرها على الاحتراق الوظيفي، وذلك بالاعتماد على مجموعة من العناصر، وقد قمنا باستخدام الاستبيان كوسيلة رئيسية لذلك، أين تم توزيعه على مجموعة من موظفين المستشفى محل الدراسة والمقدر عددهم بـ 60 موظف، وتم استرجاع جميع الاستمارات الموزعة وهي قابلة للدراسة، وقد تم تحليل بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" وبعد القيام بعمليات التفريغ والتحليل للبيانات الخاصة بمصادر الاستبيان تبين أنه يوجد أثر للعدالة التنظيمية لموظفين المستشفى محل الدراسة، مع مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq a$ لأبعاد العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى موظفين موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، يفسره بعد السلوك الحضاري دون غيره من الأبعاد المعتمد عليها في الدراسة.

خاتمة

يعتبر موضوع العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي من المواضيع أو المفاهيم الإدارية التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين، وذلك راجع للدور الذي تلعبه العدالة التنظيمية بالمنظمات ولما لغيابها من أخطار جسيمة تهددها على وجه الخصوص، إذ أن غياب أي بعد من أبعادها يولد لدى الفرد العامل الشعور بالظلم وعدم الانصاف وذلك قد يؤثر سلبا على سلوكياته ورضاء الوظيفي، ونقص ولاءه والتزامه التنظيميين ورغبته في ترك العمل على اعتبارها تمثل أحد أبرز العوامل المؤثرة في دوران العمل؛ وهو ما سيجعل المنظمات تواجه حتما خطر فقدان مواردها البشرية وخاصة المتميزة منها.

بعد تقديم بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيري الدراسة وإجراءنا للدراسة الميدانية بغية تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعية والمعبرة عن تأثير العدالة التنظيمية بأبعادها الأربعة (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية والتقييمية) على الاحتراق الوظيفيين وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي تم الخروج بعدة نتائج.

أولا: نتائج الدراسة:

نوجزها في النقاط التالية:

1. النتيجة الكلية المتعلقة بالعدالة التوزيعية يقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من عدم الموافقة بمتوسط قدر بـ (3.7275)، أي أن الموظفين موافقين بشكل معتدل عن عدالة التوزيع بمؤسستهم ويتضح ذلك من خلال عدم موافقتهم على مستوى الأجر الممنوح وكذلك المكافآت وعبء العمل الموزع بين العاملين بالمؤسسة.
2. النتيجة الكلية المتعلقة بعدالة الإجرائية تنتمي للفئة ذات الدرجة الضئيلة من عدم الموافقة بمتوسط قدر بـ (3.733)؛ أي أن أفراد العينة المبحوثة موافقون بشكل معتدل عن الإجراءات المتبعة في تحديد المخرجات وصناعة القرارات المتعلقة بالمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
3. النتيجة الكلية للعدالة التعاملية تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر بـ (3.786)؛ أي أن موظفين المستشفى موافقون بشكل ضئيل عن جودة المعاملة المستلمة من قبل متخذي القرار.
4. النتيجة الكلية للعدالة التقييمية تقع ضمن فئة الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر بـ (3.656)؛ أي أن أفراد العينة موافقون بشكل طفيف عن إنصاف ونزاهة العوائد الإجرائات، والمعاملة الإنسانية داخل مؤسستهم.

5. النتيجة الكلية للاجتهاد التفاعلي تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر بـ (3.6538)؛ أي أن موظفين المستشفى موافقون بشكل ضئيل عن جودة المعاملة المستلمة من قبل متخذي القرار.
6. النتيجة الكلية لتبلد الشغور تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر بـ (2.9231)؛ أي أن موظفين المستشفى موافقون بشكل ضئيل عن جودة المعاملة المستلمة من قبل متخذي القرار.
7. النتيجة الكلية لنقض الإنجاز الشخصي تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر بـ (3.2092)؛ أي أن موظفين المستشفى موافقون بشكل ضئيل عن جودة المعاملة المستلمة من قبل متخذي القرار.
8. النتيجة الكلية لأفراد العينة حول الضغوط الوظيفية تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر بـ (3,77)؛ حيث وجدنا أفراد العينة موافقون على ترك المؤسسة خاصة إذا تمكنوا من العثور على وظيفة أفضل.
9. توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية من الاحتراق الوظيفي وجهة نظر موظفي مستشفى الجوارية بمتليلي.
10. يوجد أثر للعدالة التوزيعية على الاحتراق الوظيفي وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى الدلالة (0.05).
11. يوجد أثر للعدالة الاجرائية على الاحتراق الوظيفي وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى الدلالة (0.05).
12. يوجد أثر للعدالة التفاعلية على الاحتراق الوظيفي وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى الدلالة (0.05).
13. يوجد أثر للعدالة التقييمية على الاحتراق الوظيفي وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى الدلالة (0.05).
14. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الضغوط التنظيمية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

ثانياً: الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها، تبدو الحاجة ماسة في البحث عن كيفية تحسين مستوى العدالة التنظيمية وعلاج النقائص التي تعترض المؤسسة محل الدراسة من خلال الاهتمام بأبعاد العدالة التنظيمية وخاصة بعد العدالة التوزيعية فمن الممكن أن يكون هذا البعد مسؤول عن رغبة العاملين في الاحتراق الوظيفي بهذه المؤسسة؛ وذلك من خلال:

- ضرورة إعادة النظر في نظام الأجور الحوافز بالمؤسسة وتعديله بما يكفل توزيع الحوافز والمكافآت بعدالة كاملة.
- مراعاة التوزيع العادل للأعباء الوظيفية على العاملين أي تناسب أعبائهم الوظيفية مع مؤهلاتهم وقدراتهم وتناسب الراتب مع الجهد المبذول.
- دعم مدركات العاملين بشكل أكبر فيما يخص العدالة الإجرائية وذلك من خلال اتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم بطريقة نزيهة وموضوعية بعيدة عن التحيز.
- ضرورة إتاحة فرص المشاركة في صناعة القرارات أمام جميع العاملين والسماح لهم بمناقشتها والطعن فيها.
- فسح المجال أمام العاملين لإبداء الآراء والمقترحات وكذا الاستفسار عن المعلومات الخاصة بقرارات العمل.
- ضرورة تعزيز إحساس العاملين بعدالة التفاعلية عن طريق تعامل الرئيس مع مرؤوسيه بكل مودة واحترام وكرامة وأن تؤخذ اعتباراتهم الشخصية بعين الاعتبار وكذا مناقشة الأسباب الداعية لاتخاذ هذه القرارات.

ثالثاً: أفاق الدراسة:

بعد اجرائنا لهذه الدراسة ووقوفنا على أن العدالة التنظيمية يمكن أن يكون لها تأثير على الضغوط الوظيفية من خلال متغيرات أخرى أي تأثير غير مباشر نقترح ما يلي:

- أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي الأثر الوسيط للرضا الوظيفي
- أثر الالتزام التنظيمي على علاقة العدالة التنظيمية بالاحتراق الوظيفي.
- أثر الاندماج الوظيفي على علاقة العدالة التنظيمية بالاحتراق الوظيفي.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. دبو بولدبفان داليت، **مناهج البحث في تربية وعلم النفس**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1997.
2. دحام الزبيدي غني وآخرون، **إدارة السلوك التنظيمي**، غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
3. طويطي مصطفى، **التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان**، تطبيقات عملية على برنامج EXCEL الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص211.
4. عبد الرحمان هيجان، **ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1997.
5. عمر محمد ذرة، **العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة**، دار الرضوان، مصر، 2008.
6. محمود سلمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
7. مهدي محمد القصاص، **"الاحصاء والقياس الاجتماعي"**، دار نيبور للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 01، العراق، 2014.
8. يوسف جمعة، **إدارة الضغوط**، مركز التطوير والدراسات العليا، القاهرة، 2007.

المقالات:

9. أحمد بلحاج، **العدالة التنظيمية بين المجال الثقافي والمجال التنظيمي للمؤسسة -تصورات نظرية-**، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي أحمد زبانة، غليزان، العدد الأول، جانفي 2020.
10. حسن محمد صديق، **ظاهرة الاحتراق الوظيفي**، مجلة جامعة دمشق، رقم 33، العدد الثاني، 2017.
11. سعيد بن فايز بن محمد البعي، **دور العدالة التنظيمية في تطوير العمل المدرسي وإدارة الصراع التنظيمي**، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 163، الجزء الأول، 2015.
12. عميري عبد الوهاب، **الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي**، مجلة ابعاد اقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2021.
13. عميري عبد الوهاب، **الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي**، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021.

14. محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018.

15. محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018.

الرسائل والاطروحات والمذكرات الجامعية:

16. أبو جاسر صابرين مراد النمر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.

17. إيمان حساين، محمد لمين سمالي، الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كم مشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه الإرشادي المدرسي والمهني بولاية تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر LMD، تخصص إرشاد وتوجيه، قسم علم النفس، جامعة العربي التبسي، تبسة-الجزائر، 2022/2021.

18. إيمان حساين، محمد لمين سمالي، الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كم مشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه الإرشادي المدرسي والمهني بولاية تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر LMD، تخصص إرشاد وتوجيه، قسم علم النفس، جامعة العربي التبسي، تبسة-الجزائر، 2022/2021.

19. حسن بن ظافر أحمد عقدي، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة بازان، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية، جامعة أسيوط، المملكة العربية السعودية، 2017.

20. حسن بن ظافر أحمد عقدي، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة بازان، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص الإدارة التربوية، المملكة العربية السعودية، 2017.

21. حمزة معمري، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014.
 22. خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2022/2023.
 23. خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2022/2023.
 24. العتيبي مشغل بن حمس، دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي - دراسة مسحية على العاملين بمجلس الشورى، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008.
 25. غزالي مراد، علوش لونيس، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - "جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم والعمل، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2022/2023.
 26. نبيلة تلالي، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي بسكرة وباتنة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016/2017.
 27. هبية عبد الفتاح، دور التوافق المهني في التقليل من الاحتراق الوظيفي -دراسة حالة- عينة من أساتذة وموظفي جامعة غرداية، أطروحة دكتوراه طور الثالث في العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص تسيير الموارد البشرية، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، 2023/2024.
- المراجع باللغة الأجنبية:

- 28.Bährer-Kohler, S. (2013). **Burnout for Experts Prevention in the Context of Living and Working**. New York: Springer.
- 29.DJAHNINE Halim, SIDI Nadjim, **Les Effets De La Perception De La Justice Organisationnelle Sur Les Comportements Au Travail**, Mémoire En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de Gestion, Option Management, Département des sciences de gestion, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, Université Abderrahmane mira de Bejaïa, 2018-2019.
- 30.J.Greenberg.' Organizational justice; "**Yesterday, today, and tomorrow.**" Journal of Management, 1990.
- 31.MAHIDA Hanane, DIF Aicha, **La pratique de la justice organisationnelle au centre d'interrogation comme motivation intrinsèque : résultats d'une étude empirique**, The practice of organizational justice at the center of questioning as intrinsic motivation: results of an empirical study, REVUE Djadid El-Iktissad, Université Oran1 Ahmed Ben Bella, LAREEM, Volume:16, N°: 1, 2021.
- 32.Maslach.C.(2005) :**UnderstandingBurnout: Work and Family Issues**. In D. Haplen.S. Murphy ' &S. Elaine(Ed) WorkFamily Interaction: Changing The Metaphor.

المواقع:

- 33.<https://www.sanadkk.com>

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان:



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الاستبيان موجه لموظفي المؤسسة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي نهدف من خلاله الى معرفة آرائكم حول الدراسة التي سيتم انجازها بعنوان " أثر العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي -دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي*" وذلك استكمالا لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة موارد بشرية لذا فإننا نشكر تعاونكم ومساهمتم في الاجابة على المحتويات الاستبيان واعطاءكم اياه الاهتمام الكافي لإتمام هذا العمل مؤكداً على ان كل ما سوف تدلون به من اراء ووجهات نظر او بيانات سوف يكون موضع السرية ولن يستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

وفي الاخير شكرا لكم على حسن تعاونكم وتقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

بيانات عامة:

- لا يتم كتابة الاسم واللقب.
- تأكد من الاجابة على كافة العبارات.
- ضع الاشارة (x) داخل الخانة التي تمثل رأيك.

الأستاذ الدكتور:

من اعداد الطالبة:

- بلعور سليمان

- بن ساحة فاطمة

السنة الجامعية: 2024 - 2025

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر ☐ ☐

2- الفئة العمرية:

☐ أقل من 35 سنة

☐ من 35 الى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

☐ شهادات أخرى

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ بين 6 الى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

5- الوظيفة:

رئيس المصلحة ☐ رئيس مكتب ☐ الممرض ☐ الطبيب ☐

وظيفة أخرى أذكرها

المحور الثاني: العدالة التنظيمية: هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
البعد الأول: العدالة التوزيعية						
01	أتلقي راتبا يتناسب مع المجهودات التي أبذلها.					
02	يتم توزيع الحوافز المادية والمعنوية بيننا كموظفين بعدالة.					
03	تصل المعلومات إلى كل الموظفين بكل شفافية.					
04	نستفيد كموظفين من دورات تكوينية وتدريبية بعدالة.					
البعد الثاني: العدالة الإجرائية						
05	تطبق مؤسستنا نفس الإجراءات في حالات الغياب والتأخر.					
06	تطبق مؤسستنا نفس الإجراءات في حالات مخالفة بعض التعليمات الداخلية للمؤسسة.					
07	تطبق مؤسستنا نفس الإجراءات في حالات التقصير عن أداء بعض المهام.					
البعد الثالث: العدالة التفاعلية						
08	تقوم مؤسستنا بتطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين بدون استثناء.					
09	يتمتع جميع الموظفين بنفس الأسلوب دون أي تمييز.					
10	تمنح المؤسسة لجميع الموظفين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.					
11	تتعامل المؤسسة مع الموظفين بنفس الأسلوب في حال الأخطاء المهنية.					

البعد الرابع: العدالة التقييمية					
12	تعتمد المؤسسة على معايير موحدة أثناء ترقية الافراد.				
13	تعتمد المؤسسة على معايير موحدة لتدريب الافراد وتكوينهم.				
14	تعتمد المؤسسة على معايير موحدة لتقديم المكافآت للموظفين.				

المحور الثالث: الاحتراق الوظيفي: هو درجة الإرهاق العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي يواجهها في عمله، والتي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
البعد الأول: الإجهاد الانفعالي						
15	أشعر أنني أعطي جهدا أكبر من قدراتي في عملي.					
16	أحس أن طاقتي قد استنفدت عند نهاية دوام العمل كل يوم.					
17	يسبب لي تعاملي مع الناس ضغوطا شديدة.					
18	أشعر بالإرهاق حينما أستيقظ في الصباح عند ذهابي للدوام.					
البعد الثاني: تبدل الشعور						
19	أصبحت شخصا قاسيا بسبب الانتقادات اليومية التي أتلقاها من الناس.					
20	أشعر بالانزعاج لأن هذه المهنة زادت من سلبية مشاعري وبرودة عواطفني.					
21	أشعر بضيق عند انجاز الأعمال المشتركة مع الآخرين في العمل.					
البعد الثالث: نقص الانجاز الشخصي						

					22	أشعر بعدم الرضا في العمل.
					23	أشعر أنني أساهم بسلبية في حياة الآخرين من خلال عملي.
					24	أستطيع التعامل بحدوء مع المشاكل أثناء العمل.
					25	حققت إنجازات كثيرة في عملي تستحق التقدير والمكافأة.
					26	لدي القدرة والمهارة في التعامل مع المشاكل التي يسببها الناس.

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين:

الجامعة	الرتبة	الأستاذ	الرقم
غرداية	استاذ	كسنة محمد	1
غرداية	استاذ	لعمور رملية	2
غرداية	محاضر أ	طالب احمد نورالدين	3
غرداية	محاضر أ	بن اودينة بوحفص	4
غرداية	محاضر أ	عجيلة حنان	5

الملحق رقم 03: نتائج تحليل SPSS:

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	65	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	26

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
A1	79,37	129,689	,898	,840
A2	79,57	135,771	,622	,850
A3	79,43	133,289	,805	,845
A4	79,67	156,644	-,170	,880
B1	79,63	168,792	-,633	,888
B2	79,43	146,875	,226	,862
B3	79,43	143,702	,325	,860
C1	79,30	132,010	,848	,843
C2	79,63	138,447	,525	,853
C3	79,40	130,869	,810	,843
C4	79,77	133,840	,672	,848
D1	79,47	128,671	,887	,840
D2	79,70	134,217	,657	,848
D3	79,57	139,840	,509	,854

W1	79,03	135,620	,698	,848
W2	79,27	151,995	-,010	,870
W3	79,47	137,154	,558	,852
W4	79,33	134,644	,716	,847
W5	79,57	131,013	,823	,843
W6	81,07	175,099	-,864	,893
W7	79,90	132,438	,738	,845
W8	79,60	131,421	,828	,843
W9	80,53	153,706	-,079	,875

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	65	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,838	14

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
A1	48,03	59,137	,802	,805
A2	48,23	61,978	,602	,819
A3	48,10	62,714	,623	,819
A4	48,33	71,264	,026	,861
B1	48,30	84,424	-,627	,888
B2	48,10	67,059	,372	,833
B3	48,10	64,231	,499	,826
C1	47,97	61,344	,703	,813
C2	48,30	64,907	,434	,830

C3	48,07	61,375	,624	,817
C4	48,43	59,495	,727	,810
D1	48,13	57,430	,862	,800
D2	48,37	60,654	,655	,815
D3	48,23	62,806	,619	,819

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,620	9

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
W1	27,13	19,913	,281	,597
W2	27,37	20,309	,217	,612
W3	27,57	19,082	,321	,587
W4	27,43	18,806	,396	,569
W5	27,67	14,713	,894	,420
W6	29,17	30,282	-,706	,786
W7	28,00	15,517	,747	,462
W8	27,70	15,045	,873	,431

W9	28,63	20,654	,109	,646
----	-------	--------	------	------

Corrélations

Corrélations

		X	Y
X	Corrélation de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	65	65
Y	Corrélation de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	65	65

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
A1	65	3,87	1,154
A2	65	3,67	1,195
A3	65	3,80	,993
A4	65	3,57	1,702
B1	65	3,60	1,076
B2	65	3,80	,855
B3	65	3,80	1,062
C1	65	3,93	1,030
C2	65	3,60	1,145
C3	65	3,83	1,247
C4	65	3,47	1,292
D1	65	3,77	1,289
D2	65	3,53	1,292
D3	65	3,67	,989
N valide (liste)	65		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
W1	30	4,20	,993
W2	30	3,97	1,068
W3	30	3,77	1,220
W4	30	3,90	1,059
W5	30	3,67	1,195
W6	30	2,17	1,040
W7	30	3,33	1,264

W8	30	3,63	1,137
W9	30	2,70	1,528
N valide (liste)	30		

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	X ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,673 ^a	,453	,434	,40447

a. Prédicteurs : (Constante), X

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3,798	1	3,798	23,216	,000 ^b
de Student	4,581	28	,164		
Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Bêta		
1 (Constante)	1,291		2,804	,009
X	,591	,673	4,818	,000

a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	X1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,640 ^a	,409	,388	,42051

a. Prédicteurs : (Constante), X1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3,427	1	3,427	19,382	,000 ^b
de Student	4,951	28	,177		
Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Bêta		
1 (Constante)	1,590		3,643	,001
X1	,508	,640	4,403	,000

a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x2 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,310 ^a	,096	,064	,52008

a. Prédicteurs : (Constante), x2

ANOVA^a

ANOVA						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,805	1	,805	2,976	,096 ^b
	de Student	7,574	28	,270		
	Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x2

Coefficients^a

Coefficients non standardisés				Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	4,436	,561		7,901	,000
	x2	-,256	,148	-,310	-1,725	,096

a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x3 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,839 ^a	,704	,694	,29741

a. Prédicteurs : (Constante), x3

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,902	1	5,902	66,724	,000 ^b
	de Student	2,477	28	,088		
	Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x3

Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,608	,236		6,826	,000
	x3	,505	,062	,839	8,168	,000

a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x4 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,611 ^a	,374	,351	,43289

a. Prédicteurs : (Constante), x4

ANOVA^a

ANOVA						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,132	1	3,132	16,712	,000 ^b
	de Student	5,247	28	,187		
	Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x4

Coefficients^a

Coefficients non standardisés				Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,145	,336		6,380	,000
	x4	,366	,089	,611	4,088	,000

a. Variable dépendante : Y

Unidirectionnel

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,205	3	,402	1,456	,249
Intragroupes	7,173	26	,276		
Total	8,379	29			

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
w1	65	3,28	1,083
w22	65	3,98	,944
w3	65	3,52	1,276
w4	65	3,83	1,069
W	65	3,6538	,91076
z1	65	2,95	1,243
z2	65	3,05	1,280
z3	65	2,77	1,057
Z	65	2,9231	,80097
m1	65	3,26	1,189
m2	65	2,40	1,196
m3	65	3,43	1,237
m4	65	3,54	1,105
m5	65	3,42	1,088
M	65	3,2092	,69050
YY	65	3,2859	,58537
N valide (liste)	65		

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	65	100,0
Exclue ^a	0	,0

Total	65	100,0
-------	----	-------

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,739	12

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
w1	36,15	37,507	,804	,668
w22	35,45	47,876	,044	,755
w3	35,91	35,585	,797	,658
w4	35,60	42,244	,429	,715
z1	36,48	53,003	-,288	,802
z2	36,38	35,740	,782	,661
z3	36,66	37,384	,839	,665
m1	36,17	36,487	,796	,663
m2	37,03	40,218	,507	,704
m3	36,00	56,437	-,464	,820
m4	35,89	48,098	,002	,764
m5	36,02	38,765	,693	,682

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
الرقم: 45 / ق.ع.ت / 2025

جامعة غرداية
قسم علوم التربية والتعليم
مساعد رئيس قسم علوم التربية والتعليم في التدريس
بياز عبد العزيز