

## ORGANIZATIONAL JUSTICE'S IMPACT ON THE QUALITY OF SERVICES: A STUDY IN THE SALALAH METHANOL COMPANY DHOFAR GOVERNORATE

### العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الخدمات: دراسة في شركة صلالة للميثانول بمحافظة ظفار

فوزي بن بشير بن ربيع بيت مستهيل

د. إبراهيم فهد سليمان

**Fawzi Bashir Rabia Bait Mustahail<sup>1\*</sup> and Ibrahim Fahad Sulaiman<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Ph. D. Candidate in Human Resource Management, FKP, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM): [fawzi9967@gmail.com](mailto:fawzi9967@gmail.com)

<sup>2</sup> Senior Lecturer Dr. at FKP, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), [ibrahimfahad@usim.edu.my](mailto:ibrahimfahad@usim.edu.my)

#### Abstract

The study examines the impact of organizational justice in its dimensions: fairness of distribution, fairness of procedures, fairness of transactions, fairness of interactions, fairness of information distribution on the quality of services in the Salalah Methanol Company. The study suggested that organizational justice is one of the important organizational constructs that affect the efficiency of the performance of employees in all operations in the organization. The identification of lack of segmentation of employees in the company were some issues related to not distributing work fairly, or not getting these employees certain rights, rewards and appreciations. The study population consisted of the Salalah Methanol Company's (350) employees. A stratified random sample of (184) employees was selected according to the Krejcie & Morgan (1970) sample size table. The questionnaire consisted of (51) statements divided into two domains. The study findings showed that: The fairness of interactions and the fairness of information had a very high impact. The fairness of dealings, the fairness of procedures and the fairness of distribution in the company was highly appreciated. The quality of services in the research company was high, and the respondents considered that the equipment and advanced technology are suitable for the level of services for the specialized staff. Quality of services was found to be the lowest contributor. Meanwhile, there is a statistically significant positive relationship of (0.459) between organizational justice and quality of services.

**Keywords:** Organizational Justice, Quality of Services, Salalah Company.

#### الملخص

هدفت الدراسة مناقشة أثر العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة: عدالة التوزيع، عدالة الاجراءات، عدالة التعاملات، عدالة التفاعلات، عدالة توزيع المعلومات على جودة الخدمات في شركة صلالة للميثانول، والعدالة التنظيمية تعدّ من المتغيرات

التنظيمية المهمة التي تؤثر على كفاءة أداء العاملين في جميع العمليات في المنظمة. وقد تمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك شريحة من العاملين في الشركة لديها بعض المشاكل تتعلق بالعدالة التنظيمية، منها؛ عدم توزيع الاعمال بعدالة أو عدم حصول هؤلاء الموظفين على حقوق معينة أو مكافآت وما إلى ذلك. وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة صلاله للميثانول البالغ عددهم (350) موظفا. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (184) موظفا حسب جدول جريستي ومورغان. تكونت الاستبانة من (51) عبارة توزعت في محورين. بينت نتائج الدراسة ما يأتي: كانت عدالة التفاعلات وعدالة المعلومات قد حصلت على تقدير مرتفع جدا. وحازت عدالة التعاملات وعدالة الإجراءات وعدالة التوزيع بالشركة على تقدير مرتفع. إن جودة الخدمات بالشركة المبحوثة كانت مرتفعة، وقد اعتبر أفراد العينة أن للتجهيزات ومعدات تكنولوجيا المتطورة تلائم مستوى الخدمات بجانب وجود كادر وظيفي متخصص. وكانت أقل الخدمات جودة؛ الاستماع إلى شكاوي المستفيدين ومشكلاتهم. وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية تبلغ (0,459) بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات.

كلمات مفتاحية: العدالة التنظيمية، جودة الخدمات، شركة صلالة.

#### المقدمة:

تعتبر العدالة التنظيمية من أهم المؤثرات على نجاح المنظمات وتطورها وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، حيث إنَّ العدالة التنظيمية تعكس الكيفية التي من خلالها يتم التعامل بين الرئيس والمرؤوسين في العمل، كما نجد أن المنظمات التي تتطلع إلى النجاح والتميز تسعى إلى إرضاء العاملين فيها وذلك للأثر الجيد على الأداء العام، ويجب على المؤسسات أن تسعى إلى إرضاء موظفيها قبل إرضاء عملائها حتى تستطيع أن تحافظ على ميزتها التنافسية.

وتعد العدالة التنظيمية قيمة اجتماعية ونمطاً اجتماعياً هاماً، يؤدي غيابه إلى مخاطر جسيمة تهدد المؤسسة والفرد، وأن إدراك العاملين لعدم توفر العدالة يؤدي بهم إلى ممارسة سلوكيات سلبية كتنقص الولاء للمنظمة والنية لتركها، وزيادة معدل دوران العمل، إضافة إلى سلوكيات الانتقام الموجهة نحو المؤسسة وقادتها، ولضمان رضا العاملين في المؤسسة يجب أن تعمل المؤسسة على تحقيق مستوى من العدالة التنظيمية تساهم في ظهور مشاعر الانتماء لدى الموظف مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة، ففي حالة أحساس العاملين بالعدالة يؤدي ذلك إلى زيادة ثقتهم بأنفسهم وفي الإدارة وارتفاع معنويات العاملين مما يؤدي إلى جودة في الخدمات المقدمة (عطائي، 2022).

#### مشكلة الدراسة:

تعد العدالة التنظيمية من أهم المتغيرات التنظيمية التي تؤثر على كفاءة أداء العاملين في المنظمات حيث إنَّ للعدالة التنظيمية تأثير على أداء جميع العمليات في المنظمة وشركة الميثانول هي شركة عمانية عريقة تعمل في مجال انتاج وتصدير الميثانول هذه الشركة يعمل بها عدد كبير من الأيدي العاملة العمانية لوحظ من خلال عملي بهذه المؤسسة العريقة أن

هناك شريحة من العاملين في الشركة لديها بعض المشاكل تتعلق بالعدالة التنظيمية في المؤسسة من خلال ربما عدم توزيع الاعمال بعدالة أو عدم حصول هؤلاء الموظفين على حقوق معينة أو مكافآت وما إلى ذلك. مما حدى بالباحث دراسة هذه الظاهرة في الشركة. ويمكن التعبير عن المشكلة في السؤال الآتي: ما أثر العدالة التنظيمية على جودة الخدمات في شركة صلالة للميثانول؟

### أهداف الدراسة:

1. إيجاد مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (عدالة التوزيع، عدالة الاجراءات، عدالة التعاملات، عدالة التفاعلات، عدالة توزيع المعلومات) في شركة صلالة للميثانول.
2. إيجاد مستوى جودة الخدمات بشركة صلالة للميثانول.
3. قياس أثر العدالة التنظيمية على جودة الخدمات في شركة صلالة للميثانول.

### مصطلحات الدراسة:

العدالة التنظيمية: هي الطريقة التي يحكم الفرد من خلالها على عدالة الاسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والانساني وهي مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية (غانم، 2015: 4).

عدالة التوزيع: هي عدالة وتناسب توزيع النواتج المختلفة طبقاً لتقديرات العاملين في المنظمات المختلفة (غانم، 2015: 5).

عدالة التعاملات: الاحترام واللباقة والتعبير الصادق في تعاملات الرؤساء مع المرؤوسين أثناء وضع وتنفيذ السياسات والاجراءات (الزهيري، 2011: 109).

عدالة الاجراءات: تعرف بأنها درجة الشعور المتولدة لدى العاملين إزاء عدالة الاجراءات التنظيمية التي تستخدم في تحديد المخرجات التنظيمية (عليان، 2016: 12).

عدالة التفاعلات: هي معتقدات أو أفكار الافراد بشأن جودة المعاملات الشخصية التي يحصلون عليها من صانعي القرارات عند وضع الاجراءات(الزهيري، 2011).

عدالة توزيع المعلومات: هي عدالة تؤكد على إذا ما كانت المعلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب وما إذا كان يتم تقديم تفسيرات للقرارات التي يتم اتخاذها (الزهيري، 2011).

جودة الخدمة: مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها (حمود، 2016 / 21).

## نبذة عن شركة صلالة للميثانول:

تأسست شركة صلالة للميثانول ش.م.م. بمنطقة صلالة الحرة سلطنة عمان، وهي شركة تابعة لشركة النفط العمانية في فبراير عام 2006م. تمتلك الشركة وتدير مصنعا لإنتاج سائل الميثانول باستثمار يقدر بـ (870) مليون دولار. وتبلغ طاقة المصنع الإنتاجية بـ (3000) طن متري يوميا. وقد بدأ عملياته الانتاجية في عام 2010م. ويتم إنتاج الميثانول من الغاز الطبيعي المورد للمنشأة من خلال خط أنابيب 24 بوصة التي تقدمها وزارة النفط والغاز من خلال شركة الغاز العمانية. ويتم تصدير الميثانول المنتج من مرافق شركة ميناء صلالة (الرصيف 30) والتي هي في المنطقة المجاورة مباشرة لشركة صلاله للميثانول.

إن هذا المشروع هو أحد مخططات الحكومة لتنويع الاقتصاد، وقد بني وفق أعلى المعايير الوطنية والدولية الصارمة للسلامة والبيئة. يحتوي المصنع على أجهزة لرصد ومراقبة الانبعاثات لضمان عدم وجود أي انتهاك للبيئة، ويشمل محطة توليد الطاقة الكهربائية، ووحدات تحلية المياه و محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي. ينتج المصنع سائل الميثانول كمنتج ذا قيمة مضافة إلى الغاز الطبيعي. لقد وفر المصنع مئات من الوظائف المباشرة وغير المباشرة والخدمات وقد وصلت نسبة التعمين إلى 62%.

تعمل الشركة ضمن خطه تدريب وتأهيل لتعمين العديد من الوظائف بالمصنع وإلى رفع نسبة التعمين لتصل إلى 90% خلال الاعوام العشر القادمة. كما حققت الشركة 4000 ساعة تدريب شملت 1100 موظف. كما يتم تأهيل وتدريب الكوادر العمانية نظريا وعمليا حيث تستثمر الشركة في مواردها البشرية من خلال التدريب والتأهيل وذلك لرفع كفاءة الكادر الوطني لإحلاله محل الكادر الغير وطني على كل المستويات.

تؤمن شركة صلالة للميثانول بأن المسؤولية الاجتماعية من إحدى الركائز الأساسية للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق فإن الشركة تؤمن بأهمية تحقيق التوازن بين جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، حيث إن الحفاظ على البيئة ودعم وتمويل المشاريع الاجتماعية يعد جزء من المسؤولية الاجتماعية التي تعمل الشركة على النهوض والرفي بها لبناء هذا الوطن العزيز (موقع شركة صلالة للميثانول، 2011).

## الدراسات السابقة:

دراسة طنبوز، وآخرون (2022)؛ مستوى العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. هدفت التعرف إلى مستوى العدالة التنظيمية في الجامعات من منظور أعضاء هيئة التدريس، والتعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئة التدريس، والتعرف إلى دور متغيري الجنس والرتبة العلمية في اختلاف استجابات أعضاء هيئة التدريس نحو مستوى العدالة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة كأداة للدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من (268) عضو هيئة تدريس، وتكونت عينة الدراسة من (159) عضوا.

أظهرت النتائج أن مستوى العدالة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة كبيرة، وأن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة كبيرة، ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغيري الجنس والرتبة العلمية نحو مستوى العدالة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، كما أظهرت النتائج وجود عالقة إيجابية بين العدالة التنظيمية و الأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بالعمل على تطبيق معايير العدالة التنظيمية لما لها من مؤشرات إيجابية على الأداء الوظيفي، والعمل على زيادة الحوافز المادية التي تزيد من مستوى الأداء الوظيفي والميزة التنافسية للجامعات.

**دراسة مالك، (2022)؛** العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على تحسين أداء العاملين لدى الموظفين في صندوق رعاية النشء والشباب والرياضة، وذلك من خلال تسليط الضوء على العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات)، كمتغير مستقل، والتعرف على المتغير التابع المتمثل بتحسين أداء العاملين بأبعاده (الانضباط، إنجاز المهام، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء). ولأجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغ عدد أفرادها (100) موظفاً، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أساليب إحصائية مناسبة، وجرى معالجة البيانات بواسطة برنامج (SPSS). توصلت الدراسة إلى أن مستوى إدراك العاملين في صندوق رعاية النشء والشباب والرياضة لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، التعاملات)، جاء بدرجة متوسطة. وواقع أداء العاملين الحالي في صندوق رعاية النشء والشباب والرياضة مرتفع نسبياً. وأن هناك تأثيراً للعدالة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث إنَّ العلاقة بينهما علاقة متوسطة، كما أن أبعاد العدالة التنظيمية تفسر ما نسبته (54%) من التباين الحاصل في تحسين أداء العاملين، وتبين أن بُعد عدالة التعاملات أكثر المجالات تأثيراً على مستوى تحسين الأداء الوظيفي، حيث يفسر ما نسبته (52%) من التباين الحاصل في تحسين أداء العاملين، كما تبين أن مستوى إدراك العاملين للعدالة التنظيمية عن مجال العدالة الإجرائية يفسر ما نسبته (47%) من التباين الحاصل في تحسين أداء العاملين، وأخيراً تبين أن مستوى إدراك العاملين للعدالة التنظيمية عن مجال العدالة التوزيعية أقل تأثيراً في تحسين أداء العاملين، حيث يفسر ما نسبته (27%) من التباين الحاصل في تحسين أداء العاملين.

**دراسة خليل، (2021)؛** دور العدالة التنظيمية في جودة الخدمات، هدفت اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات المقدمة في الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية فرع كربلاء. افترض البحث عدم وجود علاقة ارتباط أو تأثير بين العدالة التنظيمية ممثلةً بأبعادها (العدالة التوزيعية، والعدالة الاجرائية، والعدالة التفاعلية) و جودة الخدمات وأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، الملموسية). تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات عينة عشوائية مكونة من (52) موظفاً، وتم اعتماد الأساليب الإحصائية: التحليل الوصفي، معامل الارتباط، و معامل الانحدار، ومعامل التفسير لإثبات الفرضيات. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط، وتأثير بين العدالة التنظيمية بأبعادها وجودة الخدمات، كما بينت النتائج أن احساس العاملين بالعدالة التوزيعية له الدور الأكبر في التأثير بجودة الخدمات مقارنة بالأبعاد الأخرى، كذلك

أظهرت النتائج اهتماماً متوسطاً لدى إدارة الشركة بالعدالة التنظيمية وأبعادها. كان من بين التوصيات: ضرورة تعزيز قيم العدالة التنظيمية في الشركة، واهتمام إدارة الشركة بالجانب الأخلاقي إلى جانب الاهتمام بعنصري الخبرة و التخصص في الأفراد المرشحين للمناصب القيادية.

**دراسة عبد النبي، (2021)؛** أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة حالة. هدفت معرفة أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي مؤسسة مطاحن الزيبان بالقنطرة. للإجابة على أسئلة الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (30) موظف وموظفة. وقد بينت نتائج الدراسة: أن مستوى العدالة التنظيمية في مؤسسة مطاحن الزيبان بالقنطرة؛ كان بدرجة متوسط، وقد بلغ المتوسط الحسابي (2.81) لمحور العدالة التنظيمية ككل. وبلغ مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة مستوى متوسط أيضاً ومقداره (3.17). أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية إلى وجود أثر للعدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. بينت الدراسة أنه يوجد أثر لبعد العدالة التفاعلية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

**دراسة المعاينة، (2014)؛** أثر مراعاة العدالة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات الصحية. هدفت تحليل أثر مراعاة العدالة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية على العاملين في المهن الطبية في مستشفيات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة لجمع البيانات وزعت على (565) مبحوثاً. استخدمت الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها: إن تصورات المبحوثين نحو العدالة التنظيمية جاءت متوسطة، وتصورتهم نحو مستوى جودة الخدمات الصحية جاءت مرتفعة. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(a \geq 0.05)$  لأبعاد العدالة التنظيمية بصورة مجمعة (الإجرائية، التوزيع، التعامل، التقييم) على جودة الخدمات الصحية (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) المقدمة في مستشفيات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو (العدالة التنظيمية، مستوى جودة الخدمات الصحية) تعزى للنوع الاجتماعي، العمر، نوع الكادر الطبي.

#### منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج الكمي في جمع وتحليل البيانات. حيث جمعت البيانات الميدانية من خلال استبانة تم إعدادها من قبل الباحث استخدم فيها مقياس ليكرت ذو خمس مستويات للاستجابة. وطبق في تحليل البيانات جملة من المقاييس الإحصائية الوصفية والتحليلية باستخدام البرنامج الحاسوبي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة صلاله للميثانول والبالغ عددهم (350) موظفاً. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (184) موظفاً حسب جدول جريستي ومورغان (1970).

مقياس الدراسة: بعد الاطلاع على الأدب النظري، تم تصميم استبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي، واستفاد الباحث من المقاييس المستخدمة في دراسة خليل، (2021)؛ دراسة عبد النبي، (2021)؛ و دراسة المعاينة، (2014). تكونت الاستبانة من (51) عبارة توزعت في محورين هما:

المحور الأول: بلغ مجموع عبارات هذه المحور (38) فقرة. توزعت في (5) أبعاد لقياس العدالة التنظيمية في الشركة: (عدالة الإجراءات، عدالة التوزيع، عدالة التعاملات، عدالة التفاعلات، عدالة توزيع المعلومات).

المحور الثاني: بلغ مجموع فقرات هذه المحور (13) فقرة؛ تضمنت بعد جودة الخدمات.

#### الجدول (1): توزيع عبارات الاستبيان

عدد العبارات	المحاور / الأبعاد
38	المحور الأول: العدالة التنظيمية
10	البعد الأول: عدالة الإجراءات
7	البعد الثاني: عدالة التوزيع
7	البعد الثالث: عدالة التعاملات
8	البعد الرابع: عدالة التفاعلات
6	البعد الخامس: عدالة توزيع المعلومات
13	المحور الثاني: جودة الخدمة
51	مجموع عبارات الاستبانة

#### صدق الاستبانة:

الصدق الظاهري: ويسمى صدق المحكمين، للتحقق من مدى صدق محتوى أداة الدراسة (الاستبانة) تم عرضها على هيئة من (7) محكمين، من الأساتذة المتخصصين بكلية التجارة والعلوم الإدارية بجامعة ظفار، لغرض تحكيمها والتحقق من صدق فقراتها. وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم المقترحة. لم يتم حذف أو إضافة أية عبارة، وبقيت عبارات المقياس عند (51) عبارة موزعة في محورين. بلغت درجة الاتفاق بين المحكمين 85%، وهي نسبة اتفاق عالية تؤكد صدق المقياس وصلاحيته لجمع البيانات.

## اختبار ثبات الاستبانة:

طريقة التطبيق المزدوج (ألفا كرونباخ): لحساب معامل ألفا كرونباخ لتقدير الاتساق الداخلي لكل عبارة من عبارات الاستبانة، ولكل محور، وللاستبانة ككل؛ تم إجراء التطبيق المزدوج من خلال توزيع الاستبيان على عينة مصغرة قدرها (30) موظفاً من خارج عينة الدراسة. ثم أعيد توزيعها على نفس العينة بعد مرور مدة أسبوعين، وذلك لاستخراج قيمة معامل ثبات ألفا. الجدول (2) يوضح النتائج.

الجدول (2): معاملات ثبات ألفا لعبارات الاستبانة وأبعادها

المحور / البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: العدالة التنظيمية	38	0.939
عدالة الإجراءات	10	0.901
عدالة التوزيع	7	0.891
عدالة التعاملات	7	0.814
عدالة التفاعلات	8	0.857
عدالة توزيع المعلومات	6	0.907
المحور الثاني: جودة الخدمة	13	0.912
الاستبانة ككل	51	0.943

يتضح من الجدول (2) أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة الكلية تساوي (0,943) وهذا مؤشر عال يؤكد أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع، بينما تراوحت معاملات الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة بين (0,814) و(0,912)، وبناء عليه يمكن القول بأن الاستبانة وأبعادها تتمتع بثبات نسبي مرتفع.

## الأساليب الإحصائية:

- التحليل الوصفي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس استجابات افراد العينة للاستبانة.
- معامل الاتساق الداخلي (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان لمعرفة مدى العلاقة بين متغيرات الدراسة.



- تحليل الانحدار البسيط وذلك لقياس تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد.

### نتائج الدراسة:

#### إجابة السؤال الأول:

نص السؤال الأول على: ما مستوى احساس العاملين بالعدالة التنظيمية في شركة صلاله للميثانول؟

للإجابة عن السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول ولكل بعد.

بعد عدالة الإجراءات: تم قياس عبارات البعد الأول عدالة الإجراءات، يوضح الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لاستجابات عينة الدراسة على هذا البعد مرتبة تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية.

الجدول (3) استجابات عينة الدراسة على بعد عدالة الإجراءات (184)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
6	تمنح الاجازة للموظفين بطريقة عادلة	4.42	.843	1	مرتفع جداً
2	يشرح المدير مضمون القرارات ويزود الموظفين بتفاصيل اضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات	4.36	.772	2	مرتفع جداً
10	تستخدم نتائج تقييم الأداء للتعرف على نقاط القوة والضعف في أداء الموظفين	4.30	.798	3	مرتفع جداً
3	يتم تطبيق القرارات الإدارية على الموظفين دون استثناء	4.23	.993	4	مرتفع جداً
9	يتم تقييم أداء الموظفين بناء على معايير أداء واضحة ومفهومة للجميع	4.22	.980	5	مرتفع جداً
8	تتبنى إدارة المؤسسة الشفافية في الترشيح للدورات التدريبية	4.14	1.073	6	مرتفع
1	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رايه قبل اتخاذ الاجراءات الخاصة بالعمل	3.84	.545	7	مرتفع
4	للموظفين حق الاعتراض أو الاستئناف اتجاه القرارات التي يتخذها المدير	3.69	.787	8	مرتفع
5	يتم اشغال المناصب الادارية في المؤسسة بطريقة موضوعية وفقاً لمعيار الجدارة والكفاءة	3.63	.761	9	مرتفع
7	تسير عمليات الترقية الى وظائف أعلى وفق اسس واضحة	3.47	.948	10	مرتفع
	الدرجة الكلية للبعد الأول	4.03	.850		مرتفع

يتضح من الجدول أن متوسط استجابات أفراد العينة ل فقرات بعد عدالة الإجراءات، قد بلغ (4.03) بانحراف معياري (0.850)، وهو ما يدل على نسبة موافقة مرتفعة على فقرات هذا البعد. كما يلاحظ أن معدلات الفقرات المفردة تراوحت ما بين المرتفع جدا (4.42) والمرتفع (3.47).

ويتضح أن العدالة في منح الاجازة للموظفين جاءت من أبرز مظاهر العدالة بتقدير مرتفع جداً، بمتوسط (4.42) وانحراف معياري (843). وفي المقابل جاءت الفقرة (7) المتعلقة بالترقيات إلى وظائف أعلى، في أدنى تقدير بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (.948).

**بعد عدالة التوزيع:** تم قياس عبارات البعد الثاني. يوضح الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لاستجابات عينة الدراسة على هذا البعد مرتبة تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية.

الجدول (4): استجابات عينة الدراسة على بعد عدالة التوزيع (184)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	الأسس التي على أساسها تمنح الاجازات بدون راتب للموظفين واضحة	4.26	.939	1	مرتفعة جداً
2	أشعر أن أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة لقدراتي	3.83	.551	2	مرتفعة
3	يعتمد المدير في تقدير تقييم الأداء على ما يبذله الموظف من جهد وإنجاز	3.82	.593	3	مرتفعة
4	توزيع الحوافر بين الموظفين تتم بوضوح	3.67	.766	4	مرتفعة
5	تناسب الرواتب والمكافآت المالية مع الجهد المبذول في العمل	3.63	.825	5	مرتفعة
6	يوزع عبء العمل في المؤسسة بين الموظفين بشكل واضح	3.55	.783	6	مرتفعة
7	العلاوات المالية الإضافية تتناسب مع تزايد التكاليف المعيشية	3.54	.809	7	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد الثاني	3.76	.752		مرتفعة

يتضح من الجدول (4) أن متوسط استجابات أفراد العينة ل فقرات بعد عدالة التوزيع، قد بلغ (3.76) بانحراف معياري (.752)، وهو ما يدل على نسبة موافقة مرتفعة على فقرات هذا البعد. كما يلاحظ أن معدلات الفقرات المفردة تراوحت ما بين المرتفعة جداً (4.26)، والمرتفعة (3.54). وانحرافاتها المعيارية بين (.551) و (.939). ويتضح من الجدول السابق أن وضوح أسس منح الاجازات بدون راتب للموظفين من أبرز سمات عدالة التوزيع بشركة صلاله للميثانول حيث نال هذا المضمون على متوسط حسابي (4.26) بانحراف معياري (.939). وفي المقابل نال مضمون الفقرة (13) بشأن تناسب العلاوات المالية الإضافية التي يحصل عليها الموظف مع تزايد التكاليف المعيشية على أقل تقدير بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف (.809).

بُعد عدالة التعاملات: تم قياس عبارات البعد الثالث. يوضح الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لاستجابات عينة الدراسة على هذا البعد مرتبة تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية.

الجدول (5): استجابات عينة الدراسة على بعد عدالة التعاملات (184)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	يشجع المدير بناء علاقات مبنية على المحبة والاحترام بين الموظفين	4.44	.656	1	مرتفعة جداً
2	يتبع المدير الشفافية والوضوح في تعامله مع الموظفين	4.33	.842	2	مرتفعة جداً
3	يشرح المدير لي مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي	4.30	.835	3	مرتفعة جداً
4	تتعامل المؤسسة مع قضايا الموظفين بعدالة وبحسب الأنظمة والتعليمات	4.11	1.04	4	مرتفعة
5	يناقش المدير مع النتائج المترتبة عن القرارات التي لها علاقة بوظيفتي	3.86	.493	5	مرتفعة
6	الموضوعية والتجرد من السمات التي يتمتع بها المدير فيما يتعلق بالقرارات الخاصة بوظيفتي	3.79	.518	6	مرتفعة
7	يأخذ المدير بعين الاعتبار مطالب الشخصية عندما يتخذ قرارات تتعلق بوظيفتي	3.70	.674	7	مرتفعة
الدرجة الكلية للبعد الثالث		4.08	.717		مرتفعة

يتضح من الجدول (5) أن متوسط استجابات أفراد العينة ل فقرات بعد عدالة التعاملات، قد بلغ (4.08) بانحراف معياري (.717)، وهو ما يشير إلى نسبة موافقة مرتفعة على فقرات هذا البعد. كما يلاحظ أن معدلات الفقرات المفردة تراوحت ما بين المرتفعة جداً (4.44)، والمرتفعة (3.70).

ويتضح أيضاً، أن تشجيع المدير بناء علاقات مبنية على المحبة والاحترام بين الموظفين من أبرز مظاهر عدالة التعاملات في الشركة، حيث نال هذا المضمون على متوسط حسابي (4.44) بانحراف معياري (.656). وفي المقابل نال مضمون الفقرة (21) بشأن الأخذ في الاعتبار المطالب الشخصية للموظف عند اتخاذ قرار يتعلق بالوظيفة على أدنى درجات الموافقة في هذا السياق بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (.674).

بُعد عدالة التفاعلات: تم قياس عبارات البعد الرابع. يوضح الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لاستجابات عينة الدراسة على هذا البعد مرتبة تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية.

## الجدول (6) استجابات عينة الدراسة على بعد عدالة التفاعلات (184)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الأهمية النسبية
1	يشجع المدير على العمل بروح الفريق بين العاملين	4.52	.627	1	مرتفعة جداً
2	يتبنى المدير علاقات طيبة مع جميع العاملين في المؤسسة	4.45	.770	2	مرتفعة جداً
3	يسعى المدير لحل النزاعات والخلافات بين العاملين بعدالة	4.42	.741	3	مرتفعة جداً
4	يهدف المدير على تقويم أداء العاملين للارتقاء بمستواهم	4.40	.739	4	مرتفعة جداً
5	يساعدني تقويم المدير على معرفة أوجه الضعف والقوة في أدائي	4.37	.787	5	مرتفعة جداً
6	يسعى المدير باستمرار لتحقيق درجة عالية من العدالة داخل العمل	4.37	.825	6	مرتفعة جداً
7	يشجعني المدير على التقويم الذاتي لأدائي	4.31	.895	7	مرتفعة جداً
8	يوضح المدير للعاملين انطباعاته عن سير العمل	4.23	1.02	8	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية للبعد الرابع	4.38	.801		مرتفعة جداً

يتضح من الجدول (13) أن متوسط استجابات أفراد العينة لفقرات بعد عدالة التفاعلات قد بلغ (4.38) بانحراف معياري (0.801)، وهو ما يشير إلى نسبة موافقة مرتفعة جداً لجميع فقرات هذا البعد. كما يلاحظ أن معدلات الفقرات تراوحت ما بين القيمتين (4.23) و(4.52)، وانحرافاتهما المعيارية بين (0.627) و(1.024) مما يشير إلى أن جميع فقرات هذا البعد ذات أهمية نسبية مرتفعة جداً.

ويتضح من الجدول السابق أن التشجيع على العمل بروح الفريق بين العاملين من أهم سمات عدالة التفاعلات بالشركة، وقد نال هذا المضمون أعلى متوسط حسابي (4.52) بانحراف معياري (0.627). وفي المقابل نال مضمون الفقرة (28) والمتعلقة بتوضيح المدير انطباعاته عن سير العمل للعاملين على أدنى درجات الموافقة هذا السياق بمتوسط حسابي بلغ ((4.23 وانحراف معياري قدره (1.024).

**بعد عدالة توزيع المعلومات:** تم قياس عبارات البعد الخامس. يوضح الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية، لاستجابات عينة الدراسة على هذا البعد مرتبة تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية.

## الجدول (7) استجابات عينة الدراسة على بعد عدالة توزيع المعلومات (184)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	يناقش المدير معي التوقعات المتعلقة بأدائي	4.37	.837	1	مرتفعة جداً
2	يحرص المدير على وجود تغذية راجعة عن العمل تسمح لي بتحسين أدائي	4.36	.847	2	مرتفعة جداً
3	يشرح لي المدير بشكل واضح كل المواضيع المتعلقة بعملتي	4.35	.857	3	مرتفعة جداً
4	يناقش معي المدير كل الاخطاء المتعلقة بعملتي	4.32	.886	4	مرتفعة جداً
5	عندما يتخذ المدير اي قرار حول عملي فانه يقدم التوصيات المعقولة والمبررة حول ذلك	4.31	.907	5	مرتفعة جداً
6	يتبع المدير معي اسلوب واضح وشفاف في توضيح العقبات المتعلقة بعملتي	4.20	1.054	6	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية للبعد الخامس	4.32	.898		مرتفعة جداً

يتضح من الجدول أن متوسط استجابات أفراد العينة ل فقرات بعد عدالة توزيع المعلومات بشركة صلاله للميثانول قد بلغ (4.32) بانحراف معياري (0.898)، وهو ما يشير إلى نسبة موافقة مرتفعة جداً على جميع فقرات هذا البعد. كما يلاحظ أن معدلات الفقرات تراوحت ما بين القيمتين (4.20) و(4.37)، وانحرافاتها المعيارية بين (0.837) و(1.054). مما يشير إلى أن جميع فقرات هذا البعد ذات أهمية نسبية مرتفعة جداً.

ويتبين من الجدول السابق أن مناقشة المدير للتوقعات المتعلقة بالأداء مع الموظف من ابرز ملامح عدالة توزيع المعلومات في الشركة، وقد نالت هذه الفقرة على متوسط حسابي (4.37) بانحراف معياري (0.837). وفي المقابل نال مضمون الفقرة (38) والتي تدور حول اتباع المدير لأسلوب واضح وشفاف في توضيح العقبات المتعلقة بالعمل للموظف على أقل تقدير في هذا السياق بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وانحراف (1.054).

مستوى إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية لكل الأبعاد:

## الجدول (8): إجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس العدالة التنظيمية مرتبة تنازلياً

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع جداً	1	.801	4.38	عدالة التفاعلات

مرتفع جداً	2	.898	4.32	عدالة توزيع المعلومات
مرتفع	3	.717	4.08	عدالة التعاملات
مرتفع	4	.850	4.03	عدالة الإجراءات
مرتفع	5	.752	3.76	عدالة التوزيع
مرتفع		<b>.804</b>	<b>4.11</b>	الكلية

يبين الجدول (8) أن درجة الممارسة العدالة التنظيمية الكلية في شركة صلاله للميثانول من وجهة نظر أفراد العينة كانت مرتفعة. أما على صعيد الأبعاد فقد كان ترتيبها على النحو الآتي: عدالة التفاعلات، عدالة توزيع المعلومات، عدالة التعاملات، عدالة الإجراءات، عدالة التوزيع.

#### إجابة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في شركة صلاله للميثانول؟

للإجابة على هذا السؤال؛ تم قياس عبارات المحور الثاني، يوضح الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية، لاستجابات عينة الدراسة على المحور الثاني مرتبة تنازلياً وفقاً لأهميتها النسبية.

#### الجدول (8) استجابات عينة الدراسة على محور جودة الخدمات (184)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	تستعمل الشركة تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة تتلاءم مع مستوى الخدمات المقدمة ويعمل على تطويرها باستمرار	4.54	.809	1	مرتفعة جداً
2	يتوفر لدى الشركة كادر وظيفي متخصص	4.42	.831	2	مرتفعة جداً
3	تقدم الشركة خدماتها بفعالية ودرجة عالية من الاعتمادية	4.32	.777	3	مرتفعة جداً
4	الشركة تمتاز بالنظافة والاضاءة الجيدة	4.05	.757	4	مرتفعة
5	توفر الشركة الخدمة للعميل في جو امن يخلو من المخاطر قدر الامكان	4.00	.651	5	مرتفعة
6	توفر الشركة جميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل تقديم خدمة جيدة	3.98	.635	6	مرتفعة
7	تلتزم الشركة بالتعهدات والعقود بينه وبين العميل	3.98	.651	7	مرتفعة

مرتفعة	8	.636	3.86	يتوفر لدى الشركة اماكن انتظار	8
مرتفعة	9	.520	3.82	توفر الشركة الخدمة للعميل في الوقت المناسب	9
مرتفعة	10	.608	3.79	تستجيب الشركة لخدمات الزبائن بسرعة	10
مرتفعة	11	.679	3.77	لا تتكرر الأعطال في الخدمة بما يمكن من تقديم خدمات جيدة للزبائن	11
مرتفعة	12	.574	3.71	يتم الاستجابة لطلبات الزبائن بدقة متناهية	12
مرتفعة	13	.595	3.70	تستمع الشركة إلى شكاوي المستفيدين ومشكلاتهم وتعمل على إيجاد الحلول الناجعة لهم	13
مرتفعة		.671	4.00	الدرجة الكلية للبعد	

يتضح من الجدول (8) أن متوسط استجابات أفراد العينة لفقرات محور جودة الخدمات بشركة صلاله للميثانول قد بلغ (4.00) بانحراف معياري (671)، وهو ما يشير إلى تقدير مرتفع على جميع فقرات هذا المحور. كما يلاحظ أن معدلات الفقرات تراوحت ما بين القيمتين (3.70) و(4.54)، وانحرافاتها المعيارية بين (520.) و (831).

ويتبين من الجدول السابق أن استعمال تجهيزات ومعدات تكنولوجيا متطورة تتلاءم مع مستوى الخدمات المقدمة ويتم تطويرها باستمرار، كانت من ابرز سمات جودة الخدمات بالشركة، وقد نال هذا المضمون على متوسط حسابي (4.54) وانحراف معياري قدره (809). وفي المقابل نال مضمون الفقرة (47) بشأن الاستماع إلى شكاوي المستفيدين ومشكلاتهم والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لهم على أقل تقدير في هذا السياق بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري قدره (595).

### إجابة السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على: ما أثر العدالة التنظيمية على جودة الخدمات في شركة صلاله للميثانول؟

للإجابة على هذا السؤال؛ تم قياس معامل ارتباط سيبرمان للعلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة الإجراءات، عدالة التوزيع، عدالة التعاملات، عدالة التفاعلات، عدالة توزيع المعلومات) وجودة الخدمات بشركة صلاله للميثانول. الجدول (9) يبين النتائج.

الجدول (9): معامل ارتباط سيبرمان للعلاقة بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات (184)

المحور	الإحصاءات	جودة الخدمات
العدالة التنظيمية	معامل الارتباط	.459**
	مستوى الدلالة	.000

يتضح من الجدول (9) أن معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات من وجهة نظر عينة الشركة المبحوثة، قد بلغ (0.459). وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لها عند مستوى دلة (0.000)، وبناء عليه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات.

تم استخدام الانحدار المتعدد بطريقة الإدخال المتزامن، حيث أدخلت جميع المتغيرات المستقلة إلى معادلة الانحدار دفعة واحدة. وتوضح الجداول التالية ذلك.

الجدول (10) ملخص نموذج العلاقة التأثيرية بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.635	.403	.371	.39817

يتضح من الجدول (10) أن قيمة معامل ارتباط أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة (المتغيرات المستقلة) بجودة الخدمات (المتغير التابع) لدى العينة المبحوثة بلغ (0.635) وهو يعبر عن علاقة قوية وطردية بينها، وعن قدرة تفسيرية لهذه المتغيرات في تباين متغير جودة الخدمات مقدارها (37.1%)، وتعود النسبة الباقية ومقدارها (62.9%) إلى عوامل أخرى لم تتعرض لها الدراسة. يرجع ذلك إلى أنه كلما زادت درجة العدالة التنظيمية في الشركة كلما زادت جودة الخدمات ويتضح ذلك من خلال تشجيع الشركة للعاملين للعمل بروح الفريق وكذلك للعلاقات الطيبة بين المدراء والعاملين والعدالة في منح الاجازات وتقدير ظروف العاملين في حالة تغييبهم.

الجدول (11) فحص ملائمة النموذج لاختبار الفرضية (انحدار أبعاد العدالة التنظيمية على جودة الخدمات)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الانحدار	10.066	5	2.013	12.698	.000
الخطأ	14.903	94	.159		
المجموع	24.968	99			

يتضح من الجدول (11) أن قيمة (F) للانحدار بلغت (12.698) وأن الدلالة الإحصائية المصاحبة لها تساوي (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وعلى هذا يمكن القول بأن ميل أبعاد العدالة التنظيمية مجتمعة على متغير جودة الخدمات ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.01)، مما يعني وجود أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لواحد من المتغيرات المستقلة على الأقل على جودة الخدمات. وبمعنى آخر وجود إمكانية



للتنبؤ بجودة الخدمات من خلال بعض أو كل من أبعاد العدالة التنظيمية. وهذه النتيجة تشير إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية.

الجدول (12) معامل ميل (انحدار العدالة التنظيمية على جودة الخدمات)

الدلالة الاحصائية	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار غير المعيارية		مصدر التباين
			B	الخطأ المعياري	
.000	7.228		.297	2.148	الثابت
.001	3.310	.635	.139	.460	عدالة الإجراءات
.581	.554	.080	.119	.066	عدالة التوزيع
.872	-.162	-.035	.186	-.030	عدالة التعاملات
.783	-.276	-.088	.224	-.062	عدالة التفاعلات
.836	.207	.053	.158	.033	عدالة توزيع المعلومات

يتضح من الجدول (12) أن معامل انحدار بعد عدالة الإجراءات (.460) كان الأعلى مقارنة بمعاملات الأبعاد الأخرى، تلاه في المقدار معامل عدالة التوزيع (.066). بينما كان معامل بعد عدالة التفاعلات أدنى هذه المعاملات (-.062)، كما بلغ معامل بعد عدالة توزيع المعلومات (.033)، ومعامل عدالة التعاملات (-.030). وبالنظر إلى الدلالة الإحصائية لقيم (T) المصاحبة لهذه المعاملات نجد أنها كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في بعد (عدالة الإجراءات) ولم تكن كذلك في الأبعاد الأخرى. مما سبق يتبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لبعدها عدالة الإجراءات في جودة الخدمات، وعدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الأخرى فيها. وتفسير ذلك أن عدالة الإجراءات تعد من أهم أنواع العدالة بالنسبة للموظف فهي متعلقة لكل ما لهو علاقة لقرارات الإدارة وطرق تطبيقها ومعاييرها وكيفية اعطاء الموظف تفسيرات مقنعة عن تلك القرارات التي تصدر عن الإدارة العليا، وتتميز بدرجة شفافية عالية في التعامل مع الموظف.

## نتائج الدراسة:

1. كانت عدالة التفاعلات وعدالة المعلومات قد حصلت على تقدير مرتفع جدا، من وجهة نظر المبحوثين، بمتوسط حسابي (4.38) و (4.32) على التوالي.
2. حلت عدالة التعاملات وعدالة الإجراءات وعدالة التوزيع بالشركة على تقدير مرتفع،
3. إن جودة الخدمات بالشركة المبحوثة كانت مرتفعة، وقد اعتبر أفراد العينة أن للتجهيزات ومعدات تكنولوجيا المتطورة التي تلائم مستوى الخدمات من أميز تقديم خدمات المؤسسة بجانب وجود الكادر الوظيفي المتخصص لتقديم هذه الخدمات. وكانت أقل الخدمات جودة؛ الاستماع إلى شكاوي المستفيدين ومشكلاتهم والعمل على إيجاد الحلول الناجعة لهم.
4. وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية تبلغ (0,459) بين العدالة التنظيمية وجودة الخدمات.

## قائمة المراجع:

- أبو جاسر، صابرين مراد نمر (2010) أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الفلسطينية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- حمود، خضير كاظم. (2010). إدارة الجودة في المنظمات المتميزة. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- خليل، حمد صادق. (2021). دور العدالة التنظيمية في جودة الخدمات. أطروحة دبلوم عالي في إدارة الجودة، جامعة كربلاء، العراق.
- الزهيري، أميرة أحمد، (2011). أثر العدالة التنظيمية على الثقة داخل المنظمات. رسالة دكتوراه، جامعة الأزهر، مصر.
- طنبوز، بشار إبراهيم؛ دبوس، محمد طالب؛ و جلاذ، سها أسعد. (2022). مستوى العدالة التنظيمية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة جامعة فلسطين التقنية - خضوري. المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، العدد (46).
- عبد النبي، مريم. (2021). أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان بالقنطرة. أطروحة ماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- عطائي، جميلة ناجي. (2022). دور العدالة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة التميز والأداء التنظيمي في الجامعات اليمنية. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد (2)، العدد (15).

- عليان، محمد عبد سعيد. (2016). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- غانم، محمود. (2015). درجة العدالة التنظيمية و علاقتها بتفويض السلطة لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة طولكرم من ووجهات نظر معلمي مدارسهم. رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين .
- مالك، حمد يحيى. (2022). العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين دراسة حالة على صندوق رعاية النشء والشباب والرياضة. مجلة جامعة البيضاء، المجلد (4)، العدد (2)، الإصدار العاشر.
- المعاينة، يسرى. (2014). أثر مراعاة العدالة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية على العاملين في المهن الطبية في مستشفيات المملكة الأردنية الهاشمية.
- الموقع الرسمي لشركة صلالة للميثانول: <http://www.smc.co.o>

## ARABIC REFERENCES IN ROMAN ALPHABET

- 'Abu Jasir, Si. Mi. (2010) 'Athar 'Iidrak Aleamiliin Lileadalat Altanzimiat Ealaa Aibeal Alada' Alsiyaqi, Dirasatan Tatbiqiatan Ealaa Muazafi Wizarat Alsultat Alfildastiniati, Aljamieat Alaslamiat Ghazat, Filastin.
- Hamud, Kha. Ka. (2010). 'Iidaral Aljawdat fi Almunazamat Almutamayizati. Eaman, Al'urdunu: Dar Safa' Llnashr Waltawziei.
- Khalil, Ha. Si. (2021). Dur Aleadalat Altanzimiat fi Jawdat Alkhadamati. 'Utruhat Diblum Eali Fi 'Iidaral Aljawdati, Jamieat Karbala', Aleiraqu.
- Alzahiri, 'A. 'A. (2011) Athar Aleadalat Altanzimiat Ealaa Althiqat Dakhil Almunazamati, Risalat Dukturah, Jamieat Alazhir, Misr.
- Tanbuzi, Bi.'li.; Dbus, Mi.Ta.; Jalad, Si.'A. (2022). Mustawaa Aleadalat Altanzimiat Waealaqatiha Bimustawaa Al'ada' Alwazifii Lileamiliin fi Aljamieat Alfildastiniat Min Manzur 'Aeda' Hayyat Altadrisi: Dirasat Halat Jamieat Filastin Altaqniat - Khaduri. Almajalat Alearabiati Llnashr Alealamii, Al'iisdar Alkhamis, Aleadalat (46).
- Eabd Alnabi, Ma. (2021). 'Athar Aleadalat Altanzimiat Ealaa Al'ada' Alwazifii Dirasat Halat Muasasat Matahin Alzayban Bialqantaral. Atruhat Majistir, Tukhasis 'Iidaral Almwawarid Albashariati 'Iidaral Almwawarid Albashariati, Kuliyyat Aleulum Alaiqtisadiat Waltijariat Waeulum Altasyiri, Jamieat Muhammad Khaydar-Bisakrati, Aljazayir.
- Eatafi, Ja. Na. (2022). Dawr Aleadalat Altanzimiat Kamutaghayir Wasit fi Alealaqat Bayn 'Iidaral Altamayuz Wal'ada' Altanzimii fi Aljamieat Alyamaniati. Majalat Markaz Jazirat Alearab Lilbuhuth Altarbiwiat Wal'iinsaniatu, Almujalad (2), Aleadalat (15).
- Ealyan, Ma. Ea. (2016). Aleadalat Altanzimiat Waealaqatuha Bialaitizam Altanzimi. Risalat Muqadimat Linayl Shahadat Almajistir fi 'Iidaral Al'aemali, Jamieat Al'azhara, Ghazat, Filastin.
- Ghanim, Mi. (2015). Darajat Aleadalat Altanzimiat W Ealaqatuha Bitafwid Alsultat Ladaa Mudiri Almadaris Alhukumiati Althaanawiat fi Muhafazat Tulkarm Min Wawujhat Nazar Muealimi Madarisihum. Risalat Majistir, Jamieat Alnajahi, Nabuls, Filastin .
- Malka, Ha. Y. (2022). Aleadalat Altanzimiat Wa'atharuha fi Tahsin 'Ada' Aleamiliin Dirasatan Halatan Ealaa Sunduq Rieayat Alnash' Walshabab Walriyadiati. Majalat Jamieat Albayda', Almujalad (4), Aleadalat (2), Al'iisdar Aleashir.
- Almueayatatu, Y. (2014). 'Athar Muraaat Aleadalat Altanzimiat fi Tahsin Jawdat Alkhadamat Alsihiyat Dirasatan Maydaniatan Ealaa Aleamiliin fi Almihan Altibiyat fi Mustashfayat Almamlakat Al'urduniyat Alhashimiati.