

أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل: دراسة حالة على شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي

*The impact of organizational justice on the quality of work life: a case study at
Libyana mobile phone company in Benghazi*

أ. منتصر أحمد فكرون

باحث في العلوم الإدارية

أ.د. وائل محمد جبريل

جامعة درنة، كلية الإقتصاد، إدارة الأعمال

تاريخ الاستلام: 2022/11/4؛ تاريخ القبول: 2022/11/20

المُلخَص: تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، واستعانت بالاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وكشفت الدراسة أن المستوى العام للعدالة التنظيمية وجودة حياة العمل جاء مرتفعين، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل، كذلك تبين أن أكثر أبعاد العدالة التنظيمية تأثيراً على جودة حياة العمل متمثل في بُعد عدالة الإجراءات، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أتباعها لتعزيز العدالة التنظيمية وتدعيم جودة حياة العمل بالشركة قيد الدراسة.

الكلمات الدالة: العدالة التنظيمية ، جودة حياة العمل ، شركة ليبيا للهاتف المحمول، مدينة بنغازي - ليبيا .

تصنيف JEL: D23 ؛ M12 ؛ M14.

Abstract :The study aims to identify the impact of organizational justice on the quality of work life at Libyana Mobile Phone Company in Benghazi. The study considers the case study methodology to verify its designated objectives, a questionnaire is applied as a main tool for data collection. The obtained results of the research have revealed that the organizational justice and the quality of work life are both significantly high in the considered company. Furthermore, the study also shows that the factor of the justice of procedures has the most significant impact on the work life factor. According to these conclusions,, the study provides a set of recommendations to enhance the organizational justice and support the quality of the work life in Libyana Company.

Keywords: Organizational Justice, Quality of Work Life, Company of Libyana Mobile Phone, Benghazi / Libya.

JEL Classification Codes: D23,M12, M14.

المقدمة:

يعد موضوع جودة حياة العمل من الموضوعات التي نالت إهتماماً كبيراً خاصة في العقود الثلاثة الأخيرة، لمواكبة سياسة التطوير التنظيمي، إذ يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة عمل أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم (خنة، 2018)؛ وفي هذا الإطار أشارا (Worrall and Cooper, 2006) إلى تأثير جودة حياة العمل على إجمالي الناتج القومي، حيث إن انخفاض مستوى جودة حياة العمل يؤدي إلى تكلفة نمو بمقدار (5% - 10%) سنوياً (المغربي، 2010).

وفي هذا الصدد تُعد العدالة التنظيمية أحد العوامل الرئيسية المطلوبة التي قد يكون لها آثار مهمة على سلوك العاملين وتوجهاتهم مما يؤثر على أدائهم وأداء المنظمة ككل لتحقيق جودة حياة العمل (أبو رجب، 2016)، وهذا مما حدا بالباحثين إجراء هذه الدراسة للوقوف على أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

مشكلة الدراسة :

ترتبط قدرة المنظمة على البقاء والاستمرار بممارسة نشاطاتها وقدرتها على التكيف مع التغييرات التي تحدث في بيئتها الداخلية والخارجية على حد سواء، وتشمل البيئة الداخلية للمنظمة على العديد من العوامل المتداخلة والمتشابكة، التي تؤثر مجملها على نوعية حياة العمل (حجي ومجد، 2019). حيث تعد جودة حياة العمل من الموضوعات الهامة لنجاح أي مؤسسة، وذلك من خلال توفير جو عمل يتسم بالوضوح والشفافية في العمل و روح الفريق بين الأفراد والتشاور في اتخاذ القرارات و تبادل المعلومات من أجل زيادة وتنمية القدرات المعرفية و كسب الثقة، و تثن جهود العاملين جراء إهتمام الإدارة بأفكارهم واقتراحاتهم لأن تحقيق أهداف المنظمة يستوجب أن تحقق أهداف عامليها، كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من طرف العاملين زاد ولائهم وتفانيهم في العمل بما يساهم في النهاية الحصول على أداء أفضل (المنان، 2018).

ويذكر (Morrman, et al., 1998) إن العوامل و المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر تنظيمياً تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، كذلك تشابكت علاقة تلك العوامل والمتغيرات فيما بينها داخلياً وإن كانت تهدف جميعاً إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية معاً، حيث تتيح تلك العوامل إشباعاً لحاجات ودوافع العاملين، ولعل أهمها العدالة التنظيمية (المغربي، 2003).

فالعدالة هي المطلب النهائي والهدف المقصود لأي تجمعات بشرية متوازنة، فلا يمكن لأي إستراتيجية أن يتخطى هذا المبدأ في أبعاده السياسية أو الثقافية أو الاجتماعية أو الاقتصادية. ونظراً للأهمية المتزايدة، لموضوع العدالة التنظيمية، فإنه من المنطقي أن تجرى الكثير من المحاولات الجادة لتطبيق نظريات العدالة الاجتماعية و الإنسانية لفهم سلوك الأفراد داخل المنظمات، و لعل من الجدير بالذكر أن هذه المحاولات واجهت في بداياتها نجاحاً محدوداً لتفسير الكثير من صور السلوك التنظيمي، إلا أن استمرار المحاولات في السنوات الأخيرة حول وصف دور العدالة في المنظمات أدى إلى ظهور مفهوم العدالة التنظيمية، لذا شهد عقد التسعينيات من القرن العشرين الذي تميز بتسارع وتيرة التغيرات العالمية اهتماماً متصاعداً بالعدالة التنظيمية، بعد أن باتت الموارد البشرية- التي تعتبر أهم الأصول في المنظمات – أكثر إحتياجاً إلى الشعور بالإكتفاء النفسي والمادي للتقدم في المقابل التزاماً على الأمد البعيد (حساني، 2016).

وقد تناولت العديد من الدراسات والأبحاث سلوك الأفراد داخل المنظمات والمؤسسات باعتباره مستوى مهماً في علم السلوك التنظيمي، ومن هنا تعد العدالة التنظيمية نظرية هامة في دراسة سلوك الفرد في المنظمة نظراً لما تحوي من انعكاسات على مستوى اشباع الفرد لحاجاته وتوقعاته، التي يطمح إليها فضلاً عن كونها تشكل بعداً هاماً لدافعية الفرد نحو الإنجاز وشعوره بالرضا، والإستقرار (أبو سمعان، محمد، 2015). وعلى الرغم من أن هناك عوامل كثيرة داخل المنظمة وخارجها قد تؤثر على مستوى جودة الحياة، إلا أن هناك العديد من الدراسات التي تشير إلى أن العدالة التنظيمية قد تؤدي دوراً مهماً في نجاح وتطور وتقدم المنظمات، والقدرة على تحقيق أهدافها بالكفاءة والفعالية المطلوبة (أبو برهم ، 2021 ؛ فلبمان والقرشي، 2020 ؛ Akar and Ustuner, 2019 ؛ إسماعيل ، 2019؛ حجّي ومجد ، 2019 ؛ كسنة ، 2018 ؛ خفاجي، 2012)؛ تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- ما مستوى جودة حياة العمل بشركة لبييانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، وذلك من خلال الأبعاد الآتية: ظروف العمل المعنوية ، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الاشراف، المشاركة في القرارات، برامج الرعاية الصحية، وفرص النمو الوظيفي.
- ما مستوى العدالة التنظيمية بشركة لبييانا قيد الدراسة، وذلك من خلال الأبعاد التالية : عدالة التوزيعات ، عدالة الإجراءات ، عدالة التعاملات.
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة لبييانا محل الدراسة؟.

أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول، وذلك من خلال الأبعاد الآتية: ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات، برامج الرعاية الصحية، و فرص النمو الوظيفي.
- الوقوف على مستوى العدالة التنظيمية بشركة ليبيا للهاتف المحمول، وذلك من خلال الأبعاد التالية :
عدالة التوزيعات، عدالة الإجراءات، عدالة التعاملات.
- معرفة طبيعة أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا قيد الدراسة.

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في التالي :

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدالة التوزيعات على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدالة الإجراءات على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدالة التعاملات على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

أهمية الدراسة :

- تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدراسة والذي له الأثر البالغ على إنتاجية و أداء المنظمات.
- تكتسب الدراسة أهمية باعتبارها الدراسة الأولى في البيئة الليبية التي تبحث في أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، على حد علم الباحثين.
- قد تفيد الدراسة صناع القرار في شركة ليبيا للهاتف المحمول بما تتكشف من نتائج.
- إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإدارية ومجال السلوك التنظيمي بصفة خاصة.

- فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما توفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

جودة حياة العمل :

نظراً لأهمية دور جودة حياة العمل في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة المفضلة التي تحظى برضا العاملين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجات و رغبات العاملين فيها، فقد تجدد الإهتمام به في السنوات الأخيرة على وجه التحديد من قبل الباحثين و الأكاديميين و المهتمين الممارسين في منظمات الأعمال، نتيجة للتغيرات العديدة التي حدثت لطبيعة الحياة الإقتصادية و طبيعة احتياجات الناس المختلفة (الشميمري،2022).

مفهوم جودة حياة العمل :

أشار (جاد الرب 2008) إلى أن مفهوم جودة حياة العمل الذي ظهر في الغرب، قد تم تداوله بوصفه مصطلحاً صريحاً و رسمياً و لأول مرة عام 1972 م. من خلال فعاليات المؤتمر الدولي لعلاقات العمل الذي عقد في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت شركة General Motors هي الشركة الأولى التي بادرت بتطبيقه، وكان من نتائج هذا المؤتمر تبني الشركة لبرامج جودة حياة العمل، وإجراء بعض التحديثات والتطويرات بمصانعها ومنتجاتها لزيادة الكفاءة في العمل لمواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي فيها. عرف عساف و الهور (2018: 185) "جودة حياة العمل بأنها: مجموعة العمليات التي تنفذها المدرسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية للمعلم في المدارس الخاصة بمحافظات غزة، و تحديد العلاقة بين المعلم و بيئته من خلال البعد الإنساني التي تظهر بمجملها الرضا العام عن الأداء التي تم الحصول على درجة تقديرهم لها في المجالات: (العلاقات الإنسانية في المدرسة، البيئة المدرسية المادية الآمنة، الحوافز و المكافآت، التحسين المستمر)"، في حين عرفها حجي ومجد (2019 : 58) "جودة حياة العمل تعني: مشاركة العاملين في القرارات التي يقوم بها المدراء و توفير حياة وظيفية جيدة تشبع حاجاتهم و رغباتهم، مما يضمن استمرارية نجاح الكلية و حصانتها ضد منافسيها".

أما أبوسيف (2018 : 122) عرفها على أنها: "مجموعة الظروف التي تهيء لرأس المال البشري الموجود بالمنظمة العمل و الإنتاجية في جو من الثبات المتوازن في طريقة إدارة الجامعة، مع مواكبة للتغيرات السريعة من خلال تنمية مهنية مناسبة لعضو هيئة التدريس، وتحسين الأوضاع المالية بما يتناسب مع الأعباء الأكاديمية والإدارية التي يقوم بها، إضافة لشعور المنسويين بأنهم بمشاركة عاطفية من الإدارة لقضاياهم المهنية والشخصية، وشعوره بالملكية للمنظمة عند الحديث عنها"، بينما عرفها (المغربي، 2010 : 11): "بأنها إدراك

العاملين للقضايا المادية و غير المادية التي تعد عناصر مهمة لضمان ظروف عمل بالمستوى المطلوب، و بأنها تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية للعاملين، من خلال عمليات متكاملة مخططة ومستمرة تشارك في تنفيذها و إحداثها كافة الإدارات داخل المنظمة بما يتماشى مع استراتيجيات المنظمة وأهداف ومصالح العاملين"، وأخيراً أشار إليها (Azril and (Hayrol,2010) بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، مما يسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين والمتعاملين معها، و إيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة في عمليات اتخاذ القرار وصيانة حياتهم في العمل.

أبعاد جودة الحياة :

بالرغم من وجود توافق بين أغلب الباحثين والمهتمين بموضوع جودة حياة العمل حول ضرورة الإهتمام بها داخل المنظمة، غير أن الإختلاف بين هؤلاء تمثل في تحديد أبعادها، وتعددت آراء الباحثين و الكتاب حول أبعاد و برامج جودة حياة العمل باختلاف أهداف كل دراسة و طبيعة عمل، كل مجال تطبيق يستعين به الباحثين و الكتاب (بوجمعة، 2019):

ظروف العمل المعنوية: تتجسد هذه الظروف من خلال ما تقوم به المنظمات من برامج تعزز الإهتمام بالظروف المعنوية لمكان العمل، و ذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين و اتجاهاتهم و مواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية، و تتضمن هذه البرامج عادة على معالجة حالات التعب و الإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين و تتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل، و تطبيق نظام فترات الراحة، و التركيز على المعاملات الانسانية للعاملين، وخلق مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف في المنظمة (حيري،2014).

خصائص الوظيفة: توصف الأعمال عادة من خلال مهام محددة تحتوي على العناصر التي يفترض أن يقوم بها الموظف لإنجاز عمله، إلا أن المفهوم الحقيقي للوظيفة يضيف بعداً أكبر من كونها قائمة تحتوي على مهام محددة، فهي تشمل أيضاً أجزاء أخرى مثل: السلطات، و المسؤوليات، و العلاقات بين العاملين، لذا فإن تصميم الوظائف و الأعمال من المواضيع المهمة لعلماء الإدارة و السلوك التنظيمي، كما للوظيفة أبعاد و خصائص تعد مسؤولة عن نشأة حالات نفسية لدى العاملين و تؤدي إلى نتائج سلوكية تتمثل في زيادة دافعيتهم و جودة أدائهم، و رفع مستوى الرضا الوظيفي، و خفض معدلات ترك العمل، و تتمثل هذه الخصائص في: تنوع المهارات، هوية العمل، أهمية العمل، الاستقلالية، و التغذية الراجعة (المنان،2018).

الأجور و المكافآت: ينظر للحوافز على أنها "القدرة على مكافأة المرؤوسين مقابل ما أنجزوه من أعمال و التزامهم بالإجراءات و القواعد و التعليمات" (Kreitner,2007:441) و الأخلاقيات الواجب ملازمتها لسلوكيات الأفراد أثناء أداء واجباتهم الوظيفية ، بينما يرى (Robbins, 2003) ضرورة أن تؤدي الحوافز

إلى تعزيز: الرضا على مستوى الفرد و الجماعة، و روح الفريق الواحد و التعاون بين الأفراد بدلاً من المنافسة والسلوكيات الإيجابية، حيث تُعد الأجور و المكافآت وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية و الاجتماعية للأفراد، و قد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدلالة والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس هو الصحيح(جبريل،2013).
جماعة العمل: إن المنظمة التي تسودها العلاقات الإجتماعية القوية يمكن أن تصبح راضية ذاتياً بالوضع الراهن (Complacent) و منعزلة عن المعلومات و التحديات الأخرى، و هذا يعني أن المنظمات التي تعزز التنوع و شعور الموظف أنه جزء من أعضاء فريق العمل و الإنفتاح الداخلي و لو على حساب جزء من التماسك يمكن أن تساعد على جذب الأفراد الموهوبين و المبدعين، و تشجيع الإبداع التعاوني (نصير والعزاوي،2011).

أسلوب الرئيس في الإشراف: و هو عبارة عن " سلوك القائد المتكرر الذي على سمة القائد في قدرته وتأثيره على المرؤوسين" (المحاسنة، 2006: 293)، فأسلوب الرئيس في الإشراف يُشير إلى مجموعة من السلوكيات التي تبرز لدى القائد في تأثيره على الآخرين معه بإتجاه أهداف المنظمة، وبهذا يكون أسلوب الرئيس هو تعبير عن تلك المكونات المساهمة في إحداث سلوك القائد مع الآخرين، والطريقة التي يؤدي بها عمله، ويقول *Drucker* إن القيادة الفعالة ليست مبنية على كونها قيادة ذكية فقط بل لأنها قيادة متماسكة و متناغمة و منسجمة مع أتباعها (العتيبي، 2005)، ويتصف أسلوب الرئيس في الإشراف بعدة سلوكيات التي منها: تشجع الرئيس على المشاركة في اتخاذ القرارات، و يمتلك قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل، إضافة إلى أنه يعطي معلومات كاملة لمرؤوسيه، و يتعامل بعدالة وإنصاف، علاوة على أنه يوضح أهداف العمل بشكل محفز، و يتمتع بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.
المشاركة في القرارات: يقصد بالمشاركة بمفهومها العام "أن يأخذ الفرد نصيباً محدوداً أو يلعب دوراً محدداً في موقف ما" و تعني المشاركة في مجال تطبيقها الإداري "دعوة المديرين للعاملين و الإلتقاء بهم لمناقشة مشاكلهم الإدارة التي تواجههم، و تحليلها و محاولة الوصول على أفضل الحلول الممكنة لها، مما يخلق الثقة لديهم لإشراك المديرين لهم في وضع الحلول الملائمة للمشكلات الإدارية (كنعان، 1998م)، كما يترتب على تطبيق أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات نتائج إيجابية بالنسبة إلى العاملين " المرؤوسين" و لقد أثبت أنه عند إشراك العاملين الذين يمسه القرار مباشرة عند تنفيذه، فإن ذلك يساعد على تسهيل فهم و قبول القرار الذي من شأنه الإسهام في نجاح ذلك القرار (التويجري والبرعي،1997).

برامج الرعاية الصحية: تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين، بل إنّ التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تتقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الإهتمام بالنواحي الصحية و المعنوية و النفسية للعاملين (حيري، 2014).

فرص النمو الوظيفي: أشار (الخشالي و الحوامدة، 2019) إلى أن عملية النمو الوظيفي ما هي إلا سلسلة من الأنشطة تمتد على طول حياة الموظف التي تسهم في اكتشاف و تطوير و نجاح المسار الوظيفي و هي عملية مدروسة ممنهجة من خلالها يصبح الموظف واعياً و مدركاً و ملماً لمهارته الشخصية و قدراته الوظيفية و اهتماماته و دوافعه، والإستحواذ على المعلومات و الفرص و الاختبارات، و تحديد الأهداف ذات العلاقة بالمسار الوظيفي، و وضع خطط العمل لتحقيق الأهداف المحددة (Dessler,2014).

العدالة التنظيمية :

يذكر (Nadiri and Tanova, 2010) بأن العدالة التنظيمية على أنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة، التي تتضمن علاقات الموظف مع مدراءه و الموظفين و زملائه بنفس رتبة العمل و بعلاقته مع منظمته كنظام اجتماعي (نوح، 2013: 17)، و يرى (Byars and Rue,1997) العدالة التنظيمية بأنها الإتفاق بين الجهود المبذولة و العوائد المتحققة بشكل يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة ، و ينقسم مفهوم العدالة التنظيمية إلى نوعين رئيسيين: أحدهما عدالة التوزيع Distributive Justice و تشير إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، و الأخرى عدالة الإجراءات Procedural Justice و تمثل إحساس العاملين بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، و يضيف بعضهم نوعاً ثالثاً يسمى عدالة التعاملات Interactional Justice (المغربي، 2003) و فيما يلي شرحاً موجزاً لها.

عدالة التوزيع Distributive Justice:

يعكس مفهوم العدالة التوزيعية شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يحصلون عليه من مخرجات قد تكون على شكل أجور و ترقية و حوافز مقابل جهودهم في العمل، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية المخرجات التي يستفيدون منها، بل يهتمون كذلك بعدالة هذه المخرجات (Lamberl,2003؛ جودة، 2010).

عدالة الإجراءات Procedural Justice: و هي تتمثل في السلوك و العمليات التي تستخدمها المنظمة لتنفيذ الوظائف المختلفة، و هي تركز حول الإجراءات و القوانين و الأنظمة التي يتم من خلالها توزيع المخرجات التنظيمية (الشنطي،2015).

عدالة التعاملات Interactional Justice: أشار إليها (Moag and Biaes,1986) بأنها إنصاف المعاملة الشخصية التي يتلقاها الفرد في المنظمة (الخفاجي،2012)، أو تعبير لمدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة، و ذلك عندما تطبق عليهم بعض الإجراءات الرسمية أو معرفتهم بأسباب تطبيق تلك الإجراءات (Niehoffm and Moorman,1993).

الدراسات السابقة :

أجرت (الشميمري، 2022) دراسة هدفت إلى التعرف على جودة حياة العمل و علاقتها بالإستغراق الوظيفي و السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، و التعرف على مستوى جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي و السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، و توصلت الدراسة إلى وجود مستويات متباينة من جودة حياة العمل و الإستغراق الوظيفي و السلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، و وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل و أبعاد الإستغراق الوظيفي و السلوك الإبداعي.

قام كل من (عبيد وصبري، 2022) بدراسة رمت إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي بلديات شمال الضفة الغربية و التزامهم التنظيمي، أظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كانت متوسطة، في حين بينت الدراسة أن مستوى الأداء لدى الموظفين كانت متوسطة، وأظهرت الدراسة أن درجة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين أيضا كانت متوسطة، كما بينت الدراسة وجود علاقة تأثيرية خطية موجبة بين درجة توافر جودة الحياة الوظيفية و أداء الموظفين في بلديات محافظتي جنين و قلقيلية و التزامهم التنظيمي.

تناول (Angin et., al 2020) دراسة ركزت على تأثير جودة حياة العمل على أداء العاملين في ظل وجود المتغير الوسيط، الرضا الوظيفي في شركة PT MopolyRaya من وجهة نظر العاملين، و تمخضت الدراسة عن وجود أثر معنوي ايجابي لجودة حياة العمل على الأداء في ظل الرضا الوظيفي. درست (بخدا وآخرون، 2022) العدالة التنظيمية و مدى تأثيرها على الإلتزام الوظيفي لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بأدرار، و قد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباط قوي بين أبعاد العدالة التنظيمية و الإلتزام الوظيفي، كما تبين أن مستوى العدالة التنظيمية كان منخفضاً.

وأسهمت (سعيد، 2022) بدراسة تمحورت في العدالة التنظيمية و انعكاساتها على السعادة التنظيمية بالمعاهد الإدارية العليا في القاهرة، و بينت الدراسة أن مستوى العدالة التنظيمية كان منخفضاً، كما بينت الدراسة وجود علاقة بين العدالة التنظيمية و السعادة التنظيمية بالمعاهد قيد الدراسة.

قام (أحمد، 2022) بدراسة هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية للعدالة التنظيمية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية في شركة (لوكس ايجنسي) للسيطرة النوعية بمحافظة السليمانية، و خلصت الدراسة إلى أن مستوى العدالة التنظيمية جاء مرتفعاً، في حين بينت الدراسة وجود تأثير للعدالة التنظيمية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

بينما تطرقت دراسة (أبو برهم، 2021) إلى التحقق من وجود أثر العدالة التنظيمية كمتغير وسيط بين القيادة التحويلية و جودة الحياة الوظيفية في المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين، و قد أسفرت الدراسة أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية من فلسطين للقيادة التحويلية جاء بدرجة

مرتفعة، في حين أنّ ممارسة مديري المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية من فلسطين للعدالة التنظيمية كان بدرجة مرتفعة جداً، بينما كان مستوى إدراك المعلمين في المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين لجودة الحياة الوظيفية حصلت على درجة مرتفعة. كذلك بينت الدراسة وجود تأثير معنوي للعدالة التنظيمية كمتغير وسيط بين القيادة التحويلية وجودة الحياة الوظيفية.

أما (فليمان والقرشي، 2020) أجرتا دراسة هدفت إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض، وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية وكذلك جودة حياة العمل، كما بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل، كما تبين أن بعد العدالة التوزيعية أكثر أبعاد العدالة التنظيمية تأثيراً على جودة حياة العمل.

في حين درس (إسماعيل، 2019) تحديد مستوى أبعاد العدالة التنظيمية لدى العاملين بوحدة الإدارة المحلية لقرية الراشد في محافظة الوادي الجديد بمصر، و تحديد مستوى أبعاد تحسين جودة حياة العمل للعاملين بوحدة الإدارة المحلية، و تحديد أكثر أبعاد العدالة التنظيمية ارتباطاً بتحسين جودة حياة العمل للعاملين بوحدة الإدارة المحلية، و توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين العدالة التنظيمية وتحسين جودة حياة العمل للعاملين بوحدة الإدارة المحلية، كما خلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية و جودة حياة العمل.

كذلك قام (حجيّ ومحمد، 2019) بدراسة تمحورت حول دور العوامل التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الأقسام في عدد من كليات جامعة دهوك، و خلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من جودة حياة العمل، علاوة على وجود دور العوامل التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل.

أيضاً تناولت دراسة (كسنة، 2018) تحديد أثر العدالة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة، و بينت الدراسة وجود أثر للعدالة التنظيمية بصفة عامة على جودة الحياة الوظيفية، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر للعدالة التوزيعية على جودة الحياة الوظيفية، كذلك أوضحت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية و جودة حياة العمل.

وسعت دراسة (ختة، 2018) إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي ببنك الفلاحة و التنمية الريفية بالمسيلة في الجزائر، و أظهرت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من جودة حياة العمل، علاوة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل و علاقتها بالإستقرار الوظيفي.

كما شخصت دراسة (المنان، 2018) جودة حياة العمل و أثرها علي الإستغراق الوظيفي مع الدور الوسيط لرأس المال النفسي بالجامعات السودانية، و توصلت الدراسة إلى أن هنالك علاقة إيجابية متوسطة بين جودة حياة العمل و الإستغراق الوظيفي و رأس المال النفسي، و كشفت الدراسة أن رأس المال النفسي لا يتوسط العلاقة بين جودة حياة العمل و الإستغراق الوظيفي.

كذلك قامت دراسة (أبوسيف، 2018) بتحديد دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي و مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية، و أوضحت الدراسة أن مستوى جودة الحياة كان متوسطاً، كما بينت الدراسة هناك دور لجودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي و مستوى الإلتزام التنظيمي.

أما دراسة (عساف والهور، 2018) فهدفت إلى التعرف على جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظات غزة من وجهة نظر المعلمين، و كشفت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من جودة حياة العمل، كما خلصت الدراسة إلى أن أقل أبعاد جودة الحياة ممارسةُ بُعد الحوافز و المكافآت بمستوى متوسط.

في حين أسهمت دراسة (الجبوري و خزعل، 2017) بتقديم نموذج مقترح لمؤشرات الأداء الجوهرية في إطار جودة حياة العمل و معايير الجودة في عدد من مدارس التعليم الثانوية التابعة في كركوك، و أوضحت الدراسة أن مستوى جودة العمل كان متوسطاً، و أظهرت الدراسة استحواذ الأبعاد الآتية : (العدالة التنظيمية، و ظروف العمل المادية، و ظروف العمل الاجتماعية، و الثقة التنظيمية، و التقدير المعنوي) و المعايير التالية: النتائج، و التركيز على الموارد البشرية، و القيادة المدرسية، و القياس و التحليل و إدارة المعرفة) في بناء نموذج لمؤشرات أداء جوهرية.

بينما سعت دراسة (أبو رجب، 2016) إلى التعرف على واقع العدالة التنظيمية في بلدية الخليل بفلسطين ، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض من العدالة التنظيمية لدى العاملين في بلدية الخليل.

في حين أن دراسة (حسناني، 2016) ركزت على العدالة التنظيمية و علاقتها بالإلتزام التنظيمي بمديرية أملاك الدولة لولاية أم البواقي في الجزائر، و اظهرت الدراسة أن هناك مستوى منخفضاً من العدالة التنظيمية، كما بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي.

أما دراسة (عبدالرحمن، 2013) فتطرقت إلى جودة حياة العمل و تأثيرها في الأسبقيات التنافسية في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك بالعراق، و بينت الدراسة ان مستوى جودة حياة العمل جاء مرتفعاً، إضافة إلى وجود علاقة تأثيرية بين جودة حياة العمل و الأسبقيات التنافسية.

وأخيراً دراسة (خفاجي، 2012) فركزت على طبيعة العلاقة التفاعلية بين العدالة والثقة التنظيمية على تحقيق جودة حياة العمل في جامعة الكوفة، و تمخض عن الدراسة وجود مستوى مرتفع لمتغيري العدالة وجودة حياة العمل، كما كشفت الدراسة وجود علاقة تأثيرية بين إدراك العدالة التنظيمية على تحقيق جودة حياة العمل، و أوضحت الدراسة أن العدالة التوزيعية هي الوحيدة التي كان لديها تأثيراً على جودة حياة العمل.

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة و هو العدالة التنظيمية و جودة حياة العمل، و إن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية، حيث أن هذه الدراسات تنوعت فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها لدراسة العدالة التنظيمية، أو جودة حياة العمل من جانب كل باحث، كما يلاحظ أن كل هذه الدراسات أجريت في بيئات

مختلفة، أيضاً لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في ليبيا و خاصة في قطاع الإتصالات، حيث لم يتوافر للباحثين دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة و التحليل و التفسير للوصول إلى نتائج يمكن الإعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية و الإسهام في إثراء الجانب المعرفي و التطبيقي في موضوع أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي في ليبيا، و بذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، و إضافة جديدة لما سبق عرضه.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة: إنطلاقاً من مشكلة الدراسة و أهدافها فإن المنهج المُتبع في هذه الدراسة هو دراسة الحالة، الذي يهتم بدراسة حالة واحدة قائمة مثل دراسة فرد أو أسرة أو شركة، و هذا يتم من خلال جمع معلومات و بيانات تفصيلية عن الظاهرة، حول الوضع الحالي و السابق للظاهرة و معرفة العوامل التي أثرت و تؤثر عليها و الخبرات الماضية لها (عبيدات، 2015).

مجتمع و عينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين القارين في شركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، و البالغ عددهم (103) موظفاً، كما استهدفت عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها (86) موظفاً بالإعتماد على جداول (krejcie and Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة المناسب.

أداة الدراسة: تم استخدام الإستبانة *Questionnaire* كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، نظراً لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع قدر ممكن من البيانات، فضلاً عن سهولة فرزها و عرضها و تحليلها حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي:

معلومات عن مائي الإستبانة: يحتوي الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة عن المشاركين، وهي: النوع، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، و المسمى الوظيفي.

مقياس العدالة التنظيمية: تكوّن المقياس من عشرة عبارات مستمدة من أداة القياس التي أعدها (نوح، 2013)، مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة الحالية، و المُقاسة على مقياس ليكرت Likert و المكوّن من خمس درجات، و هذا يعني أن كل عبارة في الإستبانة مقاسة بخمسة بدائل للإجابة، وفقاً للتدرج التالي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)؛ و تم تقسيم عبارات المقياس على ثلاثة أبعاد و المتمثلة في: (عدالة التوزيعات، عدالة الإجراءات ، عدالة التعاملات).

مقياس جودة حياة العمل: تكوّن المقياس من سبع و أربعين عبارة مستمدة من أداة القياس التي أعدها

(حيري، 2014) و المعتمدة مقياس (ميتشجان) لجودة الحياة الوظيفية Michigan QWL

Questionnaire ، بالإضافة الى أداة القياس التي أعدها (السويطي، 2016)، علاوة على المقياس الذي

أعدّه (الخشالي و الحوامدة، 2019)، و عبارات المقياس برمتها مقاسة على مقياس Likert الخماسي، وفقاً للتدرج التالي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، و على أن تعنى عبارة موافق بشدة مرتفعاً جداً، و عبارة موافق مرتفعاً، و عبارة محايد متوسطاً، و عبارة غير موافق منخفضاً و عبارة غير موافق بشدة منخفضاً جداً، و تم تقسيم عبارات المقياس على ثمانية أبعاد و المتمثلة في (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور و المكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات، برامج الرعاية الصحية، فرص النمو الوظيفي).

و قد صيغت عبارات المقياسين بشكل إيجابي، حيث يُعطى للمشارك (1) عندما تكون الإجابة (غير موافق بشدة)، و في حين يعطى للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة بأنه (موافق بشدة)، و تقع بين هاتين الدرجتين ثلاث درجات أخرى هي: الدرجة (2) وتعني أن المشارك (غير موافق)، والدرجة (3) وتعني أن المشارك (محايد)، أما الدرجة (4) فتعني أن المشارك (موافق).

ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

الثبات *Reliability*: للتأكد من ثبات الإستبانة فقد تم إجراء اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Alpha Cronbach، و ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، و قد تراوحت قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة (0.967–0.779) و تعتبر هذه القيم مرتفعة (Malhatro and Sekaran, 2010)، مما يشير إلى ثبات الإستبانة وقوة تماسكها الداخلي ويمكن الإعتماد عليها، وأن الإستبانة واضحة لدى القارئ لها، والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (1): معاملات الثبات لمقاييس الدراسة

معامل الثبات	المقاييس
0.783	ظروف العمل المعنوية
0.818	خصائص الوظيفة
0.833	الاجور والمكافآت
0.855	جماعة العمل
0.946	اسلوب الرئيس في الاشراف
0.888	المشاركة في القرارات
0.789	برامج الرعاية الصحية
0.955	فرص النمو الوظيفي
0.957	جودة حياة العمل
0.779	عدالة التوزيعات
0.854	عدالة الإجراءات
0.967	عدالة التعاملات
0.926	العدالة التنظيمية

الصدق *Validity*: للتأكد من صدق الإستبانة، تم استخدام طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي *Statistical validity*، و يُقاس الصدق الذاتي بحسب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الإختبار، فقد تراوحت معاملات الصدق لمقاييس الدراسة (0.883-0.983)؛ مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة و أنه مُصمم فعلاً على ما يجب قياسه، و الجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2): معاملات الصدق لمقاييس الدراسة

معامل الصدق	المقاييس
0.885	ظروف العمل المعنوية
0.904	خصائص الوظيفة
0.913	الاجور والمكافآت
0.925	جماعة العمل
0.973	اسلوب الرئيس في الاشراف
0.942	المشاركة في القرارات
0.888	برامج الرعاية الصحية
0.977	فرص النمو الوظيفي
0.978	جودة حياة العمل
0.883	عدالة التوزيعات
0.924	عدالة الاجراءات
0.983	عدالة التعاملات
0.962	العدالة التنظيمية

توزيع الاستبانة:

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (86) مفردة، غير أن الظروف التي مر بها العالم في الآونة الأخيرة و لايزال- جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)- و أهمية الإلتزام بالإجراءات الاحترازية لمكافحة الجائحة حالت دون الوصول إلى هذا العدد بالكامل، فقد جمعت (79) استمارة فقط من إجمالي العينة المستهدفة، و بعد فحص الإستمارات تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل بلغ (77) استمارة، بما نسبته 90% من الإستمارات الموزعة، وهي نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات و الأبحاث العلمية (Nulty, 2008؛ عبيد، 2003)، و بالتالي يمكن الإعتماد عليها في هذه الدراسة، بينما استبعدت استمارتان لعدم صلاحيتهما، و استغرقت عملية توزيع وجمع الإستمارات شهر ونصف تقريباً، (20-5 إلى 26-6 / 2021)، و ذلك للحصول على نسبة ردود مرتفعة، و لمنح الفرصة للمشاركين للإدلاء ببيانات يمكن الإعتماد عليها، و يوضح الجدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية:

جدول (3): خصائص عينة الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	الذكور	68	88.3%
	اناث	9	11.7%
	المجموع	77	100%
العمر	أقل من 35 سنة	33	42.9%
	من 35 سنة إلى أقل 40 سنة	22	28.6%
	من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة	16	20.8%
	من 45 سنة إلى أقل من 50 سنة	6	7.8%
	من 50 سنة فأكثر	-	-
	المجموع	77	100%
	أقل من الجامعي	6	7.8%
المستوى التعليمي	جامعي	58	75.3%
	ما فوق الجامعي	13	16.9%
	المجموع	77	100%
	أقل من 5 سنوات	9	11.7%
مدة الخدمة	من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	34	44.2%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	19	24.7%
	من 15 سنة فما فوق	15	19.5%
	المجموع	77	100%
	مدير إدارة	1	1.3%
المسمى الوظيفي	رئيس قسم	6	7.8%
	مدير وحدة	12	15.6%
	موظف	58	75.3%
	المجموع	77	100%

يلاحظ من الجدول (3) أن النوع الغالب بالدراسة هم من الذكور والذين بلغ عددهم (68) موظفاً، أي بنسبة (88.3%)، وقد تعزى هذه النسبة إلى طبيعة العمل في الشركة محل الدراسة، وقد يكون السبب نتيجة العادات والتقاليد الاجتماعية في المجتمع والتي ترى أن وظيفة المرأة يجب أن تتركز في مجالات كالأمومة مثلاً؛ كما تبين أن غالبية أفراد المشاركين في الدراسة تتراوح أعمارهم في الفئة (أقل من 35 سنة)، حيث بلغت نسبتها (42.9%)؛ أظهر جدول (3) أن أغلب المشاركين هم من حملة الشهادة الجامعية، حيث بلغت نسبتهم (75.3%)، كما لوحظ من الجدول أعلاه أن الفئة الخدمية (من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات) هي الأغلب على مستوى الفئات الخدمية وبنسبة مئوية (44.2%)، ونستنتج أن مدة الخدمة قد تعطي دلالة على قدرة الموظفين الإلمام بالجوانب المختلفة للأنشطة التي يقومون بها، كذلك بيّن الجدول (3) أن غالبية المشاركين هم من فئة الموظفين بنسبة (75.3%).

المعالجة الإحصائية:

قام الباحثان باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال الإستبانة وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الإستبانات المجمعة والصالحة للتحليل بناءً على مقياس *Likert* المقاس بخمس درجات، و لحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا للعبارات كما هو موضح بالجدول (4).

جدول (4): طول الخلية لمقاييس الدراسة وفقاً لمقياس *Likert* و درجة الممارسة

طول الخلية	الفئة في مقياس ليكرت	درجة الممارسة
من 1 إلى أقل 1.80	غير موافق بشدة	ممارسة ضعيفة جداً
من 1.80 إلى أقل 2.60	غير موافق	ممارسة ضعيفة
من 2.60 إلى أقل 3.40	محايد	ممارسة متوسطة
من 3.40 إلى أقل 4.20	موافق	ممارسة مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة	ممارسة مرتفعة جداً

و على أساس ذلك الترميز تم الإستعانة بالحاسب الآلي و استخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك وفقاً لما يلي:

- ثبات مقياس الدراسة *Analysis Reliability*، للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، حيث تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ *Cronbach's Alpha* لتحليل الموثوقية.
- اختبار *One – Sample Kolmogorov -Smirnov*، وذلك لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه.
- الجداول التكرارية، لحصر أعداد المشاركين، و نسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة للمائي صحائف الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية *Measures of Central Tendency* المتمثلة في المتوسطات الحسابية *Arithmetic Mean*، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت *Measures Dispersion* مثل الانحراف

- المعياري Standard Deviation، بُغية تحديد إنحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الرئيسية، و المدى Range للحكم على درجة ممارسة متغيرات الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي .
- اختبار T للمجموعة الواحدة One-Sample T Test، للتعرف على ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل عبارة على حدة (أو لكل متغير من متغيرات الدراسة) في الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة عند مستوى دلالة معنوية 5% و درجات حرية (76) $df=$ ؛ كما أنه يتم الإجابة عن مدى وجود فروق جوهرية معنوية بين متوسطات العبارات أو المتغيرات بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت قيمة P-value أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية (1.644) عند مستوى دلالة معنوية 5% و درجات حرية (76)، والعكس صحيح.
 - تحليل الانحدار البسيط Simple Regression analysis لاختبار فرضيات الدراسة.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول الذي ينص على: ما مستوى جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي؟.

تضمنت الإستبانة سبعاً و أربعين عبارة تتعلق بجودة حياة العمل بشركة ليبيا محل الدراسة، و عند احتساب المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (5)، أمكن التعرف على مستوى جودة حياة العمل بالشركة قيد الدراسة، إذا ما عُلمَ بأن متوسط المقياس المستخدم في الإستبانة يبلغ (3)*، حيث بلغ المتوسط العام لجودة حياة العمل (3.9610) و بانحراف معياري (0.49900)، و بدرجة ممارسة مرتفعة، و بوزن نسبي (79.22%)**، و قد يعزى إرتفاع مستوى جودة الحياة بالشركة قيد الدراسة إلى أن العاملين بالشركة يشعرون باحترام الآخرين لهم، فضلاً عن أنهم يشعرون بالمسئولية عن كل ما يقومون به، كذلك يشعرون بالسعادة بما يحصلون عليه من مرتب، علاوة على أنهم يدركون بأنهم جزء مهم من جماعة العمل، أيضاً يدركون أن رئيسهم يمتلك القدرة الكبيرة على التخطيط المسبق للعمل، و يستمتعون بالتعاون و المشاركة مع زملاءهم في العمل، و قد يعزى ذلك أيضاً إلى أن الشركة محل الدراسة تتيح للعاملين خدمات التأمين الصحي التي تلبي إحتياجاتهم الصحية، و هذا ما أشارت إليه إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات جودة حياة العمل و الموضحة بالجدول (6)، و اتفقت مع ما توصلت إليه دراسة أبو (برهم، 2021)، دراسة (فلبمان و القرشي، 2020)، (إسماعيل، 2019)، دراسة (حجيّ و محمد، 2019)، دراسة (كسنة، 2018)، دراسة (ختة، 2018)، دراسة (عساف و الهور، 2018)،

* الوسط الحسابي = $3 = 5/1+2+3+4+5$
**الوزن النسبي = الوسط الحسابي/5

دراسة (عبدالرحمن، 2013)، دراسة (خفاجي، 2012)، في حين اختلفت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة (الشميمري، 2022)، دراسة (عبيد وصبري، 2022)، دراسة (أبوسيف، 2018)، دراسة (الجبوري و خزل، 2017)، كما تبين من اختبار T-test أن هناك فروق جوهرية لمتوسطات جودة حياة العمل و أبعادها عند مستوى معنوية 1%، تبين من الجدول (5) أيضاً أن مستوى بُعد ظروف العمل المعنوية جاء مرتفعاً جداً، و هو أعلى متوسط بين أبعاد جودة حياة العمل، حيث حظي بمتوسط حسابي (4.2121)، و بوزن نسبي (84.24%)، يليه في الترتيب بُعد خصائص الوظيفة، حيث حظي بمستوى مرتفع، و بمتوسط حسابي (4.1385)، و بوزن نسبي (82.77%)، في حين تبين أن مستوى بُعد المشاركة في إتخاذ القرارات كان مرتفعاً أيضاً، و هو يُمثل المرتبة الثالثة على مستوى أبعاد جودة حياة العمل، حيث حظي بمتوسط حسابي (4.0519)، و بوزن نسبي (81.04%)، أما بُعد جماعة العمل فحظي بالمرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي (4.0065) و بدرجة مرتفعة و وزن نسبي (80.13%)، اما بعد فرص النمو الوظيفي فقد حظي بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.3247) و بوزن نسبي (66.49%) و بدرجة متوسطة، و يوضح الجدول (6) اتجاهات المشاركين بشأن عبارات جودة حياة العمل بشركة لبييانا محل الدراسة .

جدول (5): إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه أبعاد جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
				Sig	قيمة t			
1	84.24%	مرتفعة جداً	دال احصائياً	0.000	**21.191	0.50192	4.2121	ظروف العمل المعنوية
2	82.77%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**17.092	0.58452	4.1385	خصائص الوظيفة
6	79.05%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**11.943	0.69976	3.9524	الاجور والمكافآت
4	80.13%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**14.981	0.58953	4.0065	جماعة العمل
7	78.39%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**10.532	0.76644	3.9199	اسلوب الرئيس في الاشراف
3	81.04%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**13.621	0.67768	4.0519	المشاركة في القرارات
5	79.52%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**14.793	0.57907	3.9762	برامج الرعاية الصحية
8	66.49%	متوسطة	دال احصائياً	0.006	**2.847	1.00055	3.3247	فرص النمو الوظيفي
-	79.22%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**16.900	0.49900	3.9610	جودة حياة العمل

T = 1.644

df=76

** معنوية عند مستوى 1%.

جدول (6): إجابات عينة الدراسة تجاه عبارات جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة

الأبعاد	م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
ظروف العمل المعنوية	1	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .	3.8182	0.82282	مرتفعة
	2	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي	4.0390	0.81824	مرتفعة
	3	توجد صداقات بيني وبين زملائي في العمل	4.3377	0.71838	مرتفعة جداً
	4	أشعر باحترام الآخرين لي في شركتي .	4.4545	0.52679	مرتفعة جداً
	5	أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي	4.3117	0.76536	مرتفعة جداً
	6	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في الشركة	4.3117	0.65413	مرتفعة جداً
خصائص الوظيفة	7	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	4.1688	0.76782	مرتفعة
	8	أشعر بالمسئولية عن كل ما أقوم به	4.5065	0.59876	مرتفعة جداً
	9	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	4.3766	0.64968	مرتفعة جداً
	10	لدى حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي .	3.7792	1.04659	مرتفعة
	11	حجم العمل في وظيفتي مناسب	3.9870	0.81907	مرتفعة
	12	تتميز مهام عملي بالتحدي والمتعة	4.0130	0.88099	مرتفعة
الأجور والمكافآت	13	أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من مرتب في عملي .	4.2078	86356.	مرتفعة جداً
	14	يعتمد أجرى على مقدار إنجازي في العمل	3.9221	1.03576	مرتفعة
	15	أفهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في شركتي	3.7403	0.99211	مرتفعة
	16	أجرى عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي	4.0130	0.86593	مرتفعة
	17	أجرى عادل بالنظر إلى مهارتي ومجهوداتي	3.9481	0.99863	مرتفعة
	18	أدائي الفردي يحدد مقدار أجرى ومكافأتي	3.8831	0.91729	مرتفعة
جماعة العمل	19	أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي	4.2597	0.61564	مرتفعة جداً
	20	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية	3.9740	0.82676	مرتفعة
	21	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	3.9870	0.86593	مرتفعة
	22	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية	3.8571	0.78997	مرتفعة
	23	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	3.9091	0.78106	مرتفعة
	24	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	4.0519	0.74155	مرتفعة
اسلوب الرئيس في الإشراف	25	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	3.9481	0.88698	مرتفعة
	26	يملك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	3.9740	0.76044	مرتفعة
	27	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه	3.9221	0.89980	مرتفعة
	28	يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف	3.9091	0.90586	مرتفعة
	29	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	3.8831	0.85800	مرتفعة
	30	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مؤوسيه لبذل أقصى جيد ممكن	3.8831	0.85800	مرتفعة
المشاركة في القرارات	31	لدىّ الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	3.8182	0.94210	مرتفعة
	32	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي	4.0779	0.80731	مرتفعة
	33	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	3.9610	0.89504	مرتفعة
	34	أحصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي	4.1299	0.86375	مرتفعة

الأبعاد	م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
برامج الرعاية الصحية	35	استمتع بالتعاون والمشاركة مع زملاء العمل	4.2208	0.77159	مرتفعة جداً
	36	لدى قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	4.1039	0.78781	مرتفعة
	37	تتيح الشركة للموظفين خدمات التأمين الصحي التي تلبي إحتياجاتهم الصحية.	4.6364	0.48420	مرتفعة جداً
	38	يتلقى الموظفون خدمات العلاج من التأمين الصحي بإجراءات سهلة	4.2987	0.81216	مرتفعة جداً
	39	تعمل الشركة على إجراء فحوصات طبية دورية لكل موظف من موظفيها	3.2597	1.04381	متوسطة
	40	تتبنى الشركة إجراءات فعالة تقلل من تعرض الموظفين للأضرار الصحية	3.7922	0.93665	مرتفعة
	41	يشارك الموظفون بنسبة مالية في التأمين الصحي تتلاءم مع مستوى دخلهم	3.9740	0.79429	مرتفعة
	42	يشارك الموظفون في تكاليف العلاج بنسبة قليلة تتناسب مع أوضاعهم المالية.	3.8961	0.80434	مرتفعة
	43	يتيح الشركة للعاملين فرص الوصول للمناصب الادارية العليا	3.3506	1.08538	متوسطة
	44	تعتمد الشركة على مبدأ الجدارة في الترقيات	3.3247	1.16350	متوسطة
فرص النمو الوظيفي	45	تتسم ترقيات العاملين في الشركة العدالة	3.2078	1.11612	متوسطة
	46	تجرى الترقيات في الشركة بناء على معايير واضحة	3.2338	1.06247	متوسطة
	47	تحقق بيئة العمل في الشركة الأمان الوظيفي للموظفين ما لم يقصروا في واجباتهم الوظيفية	3.5065	0.99503	مرتفعة

مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي ينص على: ما مستوى العدالة التنظيمية بشركة ليبيا للمهاتف المحمول بمدينة بنغازي؟.

تضمنت الإستبانة عشر عبارات تتعلق بالعدالة التنظيمية بشركة ليبيا للمهاتف المحمول بمدينة بنغازي، و عند احتساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات أمكن التعرف على مستوى العدالة التنظيمية، إذا ما عُلم بأن متوسط المقياس المستخدم في الإستبانة يبلغ (3)، و بمقارنة متوسطات الإجابات مع متوسط المقياس، وجد أن المتوسط الحسابي العام للعدالة التنظيمية قد بلغ (3.9104) و بانحراف معياري (0.72340)، و بوزن نسبي (78.21%)، و بدرجة ممارسة مرتفعة، كما هو موضح بالجدول (7)، و قد يعزى ارتفاع مستوى العدالة التنظيمية بشركة ليبيا قيد الدراسة هو أن العاملين يعتقدون أن راتبهم الشهري مناسب وفقاً للأوضاع الاقتصادية، و هذا ما دلت عليه العبارة الأولى ببعدها عدالة التوزيعات و التي جاءت متوافقة مع العبارة الثالثة عشر ببعدها الأجور و المكافآت في محور جودة حياة العمل، كذلك قد يكون سبب الإرتفاع مرده إلى أن الرؤساء في العمل يحرصون على أن يُبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، كذلك عندما يتخذ الرؤساء في العمل قرارات متعلقة بوظائف

العاملين فإنهم يتعاملون معهم بكل الإهتمام و الود، وهذا ما أشارت اليه عبارات مجال العدالة التنظيمية والموضحة بالجدول (8).

كما تبين من الجدول أدناه أن هناك فروقاً جوهرية لمتوسطات العدالة التنظيمية و أبعادها عند مستوى معنوية 1%، و اتفقت هذه النتائج مع ما آلت اليه دراسة (أحمد، 2022)، دراسة (أبو برهم، 2021)، دراسة (فلبمان والقرشي، 2020)، دراسة (إسماعيل، 2019)، دراسة (كسنة، 2018)، دراسة (خفاجي، 2012)، في حين اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة دراسة (بخدا و آخرون، 2022)، دراسة (سعيد، 2022)، دراسة (حسناني، 2016)، كما يوضح جدول (7) أن بُعد عدالة التوزيعات هو أعلى أبعاد العدالة التنظيمية ممارسةً، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.9913) و بوزن نسبي (79.83%) و بدرجة ممارسة مرتفعة، في حين حظي بُعد عدالة التعاملات بمتوسط حسابي (3.9156)، و بوزن نسبي (78.31%) و بدرجة مرتفعة، بينما حظي بالمرتبة الأخيرة بُعد عدالة التوزيعات بمتوسط حسابي (3.8225)، و بوزن نسبي (76.45%) و بدرجة مرتفعة.

جدول (7): إجابات المشاركين تجاه أبعاد العدالة التنظيمية بالشركة محل الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
				Sig.	قيمة t			
1	79.83%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.049	0.78728	3.9913	عدالة التوزيعات
3	76.45%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.733	0.82644	3.8225	عدالة الإجراءات
2	78.31%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	9.142	0.87885	3.9156	عدالة التعاملات
-	78.21%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.043	0.72340	3.9104	العدالة التنظيمية

** معنوية عند مستوى 1%. T الجدولية عند (df=96) = 1.644

و نظراً لوجود مستوى مرتفع للعدالة التنظيمية بالشركة محل الدراسة، فيتم إجراء تحليل أعمق لهذا المستوى من خلال معرفة عبارات بُعديه و الموضحة بالجدول (8).

جدول (8): إجابات المشاركين تجاه عبارات العدالة التنظيمية بالشركة محل الدراسة

الأبعاد	م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
عدالة التوزيعات	1	أعتقد أن راتبي الشهري مناسب وفقاً للأوضاع الاقتصادية.	4.0000	0.98675	مرتفعة
	2	بصفة عامة فإن الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة جداً.	4.0130	0.96646	مرتفعة
	3	أشعر أن أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة جداً.	3.9610	0.88021	مرتفعة
عدالة الإجراءات	4	يحرص رئيسي في العمل على أن يُبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	3.9351	0.87866	مرتفعة
	5	يشرح رئيسي في العمل القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	3.6883	0.97683	مرتفعة
	6	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	3.8442	0.96060	مرتفعة
عدالة التعاملات	7	عندما يتخذ رئيسي في العمل قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.	4.0260	0.82676	مرتفعة
	8	عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يناقشه معي بمنتهى الصراحة.	3.9091	0.96220	مرتفعة
	9	عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الاعتبار مطالبتي الشخصية.	3.8182	0.98311	مرتفعة
	10	يناقش رئيسي معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي.	3.9091	0.90586	مرتفعة

اختبار فرضيات الدراسة:

فرضية الدراسة الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة ليبيا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط *Simple Regression Analysis* من أجل التعرف على أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل، لكن قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار قام الباحثان بإجراء بعض الإختبارات، و ذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لفروض تحليل الانحدار عموماً و ذلك على النحو التالي:

- قام الباحثان باستخدام اختبار *Kolmogorov - Smirnov* لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، و هو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الإختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، و تُقضي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة P-value أكبر من 5%، و الجدول رقم (9) يوضح نتائج هذا الإختبار الذي يشير إلى أن جميع

البيانات لمقياسي الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أن قيمة P-value أكبر من 5%، و عليه يُمكن إجراء الإختبارات الإحصائية التي تعتمد على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

جدول (9): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيري الدراسة عن طريق *One – Sample Kolmogorov –Smirnov*

التقييم	المتغير	z -value	P-value
1	العدالة التنظيمية	0.878	0.424
2	جودة حياة العمل	0.536	0.936

- كما تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة *Multicollinearity* باستخدام اختبار معامل تضخم التباين *Variance Inflation Factor (VIF)*، و اختبار التباين المسموح *Tolerance* لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل التضخم (VIF) للقيمة (10)، و قيمة اختبار التباين المسموح *Tolerance* أكبر من (5%)، و الجدول (10) يوضح نتائج هذا الإختبار الذي يُشير إلى أن قيم معامل التضخم (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 و تتراوح بين (3.716 – 1.583)، و أن قيم اختبار التباين المسموح *Tolerance* تراوحت بين (0.632–0.269)، و يُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة *Multicollinearity*.

جدول (10): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح *Tolerance*

المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance
عدالة التوزيعات	1.583	0.632
عدالة الاجراءات	3.716	0.269
عدالة التعاملات	2.919	0.343

و عند إجراء تحليل الانحدار البسيط، تُشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (11) إلى وجود ارتباط طردي قوي ذو دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية برمتها و مجال جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.723) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (82.152) و هي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج العدالة التنظيمية حول جودة حياة العمل تُفسّر بنسبة (52.30%) من التباين في مستوى جودة حياة العمل، بينما (47.70%) من قيمة التغيرات في مستوى جودة حياة العمل تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار للعدالة التنظيمية (0.499)، الأمر الذي يشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على مجال جودة حياة العمل بشركة لبيانا محل الدراسة، و هذا ما دلت عليه قيمة T، و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%، عليه يتم رفض الفرضية الرئيسية و التي تنص على عدم وجود

أثر ذي دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بشركة لبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي، و اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه الدراسات التالية: (أبو برهم ، 2021 ؛ فلبمان والقرشي، 2020، ؛ Akar, & Ustuner, 2019 ؛ اسماعيل، 2019، ؛ حجّي ومجد، 2019، ؛ كسنة ، 2018 ؛ الخفاجي، 2012).

جدول (11): تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
جودة حياة العمل	العدالة التنظيمية	**0.723	0.523	**82.152	0.499	**9.064	0.000
	الثابت				2.011	**9.191	0.000

**معنوية عند مستوى 0.01 . df=(1 , 75)

الفرضيات الفرعية للدراسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعات، الإجراءات، و التعاملات) على جودة حياة العمل بشركة لبيانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي. ولتحديد أثر كل بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية التي تفسر التباين في جودة حياة العمل، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، فتُشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (12) إلى وجود ارتباط طردي ذي دلالة إحصائية بين كل بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط لبُعد عدالة التوزيعات (0.582) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (38.381)، و هي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بُعد عدالة التوزيعات حول جودة حياة العمل تُفسّر بنسبة (33.90%) من التباين في ممارسة جودة حياة العمل، كما تبين أن قيمة بيتا لمعامل الانحدار لبُعد عدالة التوزيعات (0.369)، الأمر الذي يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد عدالة التوزيعات على جودة حياة العمل عند دلالة معنوية 0.01 . بمعنى أن زيادة بُعد عدالة التوزيعات بقيمة وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في جودة حياة العمل بقيمة (0.369) وهذا ما دلت عليه قيمة T (6.195) و هي دالة معنوياً عند مستوى (0.01).

كما تُظهر نتائج جدول (12) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد عدالة الإجراءات و جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.720)، عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، و تبين أن قيمة F المحسوبة (80.534) و هي معنوية عند مستوى (0.01)، كما تشير النتائج أيضاً إلى أن بُعد عدالة الإجراءات أسهم لوحده بتفسير الاختلاف بمعدل (51.80%) من الظاهرة المدروسة، و قد يعزى ذلك إلى أن الرؤساء في العمل يشرحون القرارات ويزودن العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم

عن تلك القرارات، علاوة على أنه يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء، و هذا ما أشارت إليه عبارات بُعد عدالة الإجراءات.

كذلك توضح نتائج التحليل الواردة بالجدول (12) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد عدالة التعاملات و جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط لبُعد عدالة التعاملات (0.589) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (39.932) و هي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج بُعد عدالة التعاملات حول جودة حياة العمل تُفسّر بنسبة (34.70%) من التباين في ممارسة جودة حياة العمل التنظيمية، بينما (65.30%) من قيمة التغيرات في مستوى ممارسة جودة حياة العمل تُعزى لمتغيرات أخرى؛ بناءً عليه يتم:

- رفض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد عدالة التوزيعات على جودة حياة لعمل بشركة لبييانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.
- رفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد عدالة الاجراءات على جودة حياة لعمل بشركة لبييانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.
- رفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد عدالة التعاملات على جودة حياة لعمل بشركة لبييانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي.

جدول (12): تحليل اختبار الإنحدار البسيط للوقوف على أثر كل بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل

قيمة الدلالة Sig	قيمة T	معاملات الانحدار المقدره		قيمة F	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
		الثابت	للبعد					
0.000	**6.195	2.489	0.369	**38.381	0.339	**0.582	عدالة التوزيعات	جودة حياة العمل
0.000	**8.974	2.300	0.434	**80.534	0.518	**0.720	عدالة الاجراءات	
0.000	**6.319	2.651	0.335	**39.932	0.347	**0.589	عدالة التعاملات	

** معنوية عند مستوى 1%.

خلاصة نتائج الدراسة

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تم التوصل إلى العديد من النتائج التي يمكن إيجازها

فيما يلي:

- أظهرت الدراسة أن المستوى العام لجودة حياة العمل بشركة لبييانا للهاتف المحمول بمدينة بنغازي جاء مرتفعاً، كما بينت الدراسة أن بُعد ظروف العمل المعنوية حظي بالترتيب الأول و بدرجة ممارسة مرتفعة جداً، تلاه بُعد خصائص الوظيفة و بدرجة ممارسة مرتفعة، في حين نال بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات المرتبة الثالثة، بينما حاز بُعد جماعة العمل بالمرتبة الرابعة، أما بُعد برامج الرعاية الصحية فقد

- جاء بالمرتبة الخامسة وبدرجة ممارسة مرتفعة ، يليه بُعد الأجور والمكافآت فقد حظي بالمرتبة السادسة وبدرجة مرتفعة ، في حين نال بُعد أسلوب الرئيس في الإشراف بالمرتبة السابعة وبدرجة ممارسة مرتفعة ، وجاء بالمرتبة الأخيرة بُعد فرص النمو الوظيفي و بدرجة متوسطة.
- كشفت الدراسة أن المستوى العام للعدالة التنظيمية بالشركة قيد الدراسة جاء مرتفعاً، كما بينت الدراسة أن بُعد عدالة التوزيعات هو أعلى أبعاد العدالة التنظيمية ممارسةً و بمستوى مرتفع، تلاه في الترتيب بُعد عدالة التعاملات وبدرجة ممارسة مرتفعة، أما بُعد عدالة الإجراءات فقد حظي بالترتيب الثالث وبدرجة مرتفعة.
 - أوضحت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على جودة حياة العمل عند مستوى (1%)، حيث تبين أن معامل التحديد لنموذج العدالة التنظيمية حول جودة حياة العمل يفسر بنسبة (52.30%) من التباين في ممارسة جودة حياة العمل ، بينما (47.70%) من قيمة التغيرات تُعزى لمتغيرات أخرى.
 - خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل عند مستوى (1%)، كما خلصت النتائج إلى أن بُعد عدالة الإجراءات كان أكثر أبعاد العدالة التنظيمية قدرة على تفسير التباين في مجال جودة حياة العمل بالشركة محل الدراسة.

توصيات الدراسة

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، تُقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها و المتمثلة في الآتي:

- بما أن مستوى جودة حياة العمل يُمارس بمستوى مرتفع في شركة ليبيا محل الدراسة، فلا بد من إعطاء الإهتمام الكافي لتعزيز هذا المستوى، و ذلك من خلال إيلاء الإهتمام ببُعد فرص النمو الوظيفي و الذي حظي بالمرتبة الأخيرة عن طريق إتاحة الشركة للعاملين فرص الوصول للمناصب الإدارية العليا، كذلك اعتماد الشركة على مبدأ الجدارة في الترقيات، و أن تجرى الترقيات بعدالة في الشركة بناءً على معايير واضحة.
- على إدارة شركة ليبيا محل الدراسة تعضيد العدالة التنظيمية لديها، و ذلك من خلال توفير مناخ تنظيمي يسوده العدالة بأبعادها المختلفة، و ذلك من خلال مراجعة سياساتها في توزيع الموارد و

المعلومات و كذلك مراجعة إجراءاتها في اتخاذ القرارات و أساليبها في التعامل مع العاملين وفق صيغة تضمن للجميع تحقيق العدالة والمساواة.

- توظيف العلاقة التآثرية بين المتغيرين، و ذلك عن طريق تعزيز عدالة الإجراءات لدى الشركة، خصوصاً و أن نتائج الدراسة بينت أن بُعد عدالة الإجراءات كان أكثر أبعاد مجال العدالة التنظيمية تأثيراً على جودة حياة العمل، و ذلك من خلال تبني الإدارة العليا قيماً أساسية ملزمة للعاملين في الشركة كالأمان الوظيفي و تمكين العاملين و تفعيل نظام اتصالات فعال.

مقترحات بدراسات مستقبلية

إنّ موضوع جودة حياة العمل يظل قضية متعددة الأبعاد، خصوصاً و أن نتائج الدراسة تُشير إلى أن معامل التحديد لنموذج العدالة التنظيمية حول جودة حياة العمل تُفسّر بنسبة (52.30%) من التباين في ممارسة جودة حياة العمل التنظيمي، بينما (47.70%) من قيمة التغيرات في مستوى ممارسة جودة حياة العمل تُعزى لمتغيرات أخرى، عليه فإنه بالإمكان اقتراح إجراء الدراسات التالية في هذا المجال:

- إعادة الدراسة برمتها على قطاعات أخرى أو مؤسسات أخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها.

- دراسة عن جودة حياة العمل وعلاقتها بالتعلم التنظيمي.
- دراسة عن الأمان الوظيفي وعلاقتها بالعدالة التنظيمية.
- دراسة عن جودة حياة العمل وأثره على التفوق التنافسي.
- دراسة عن العدالة التنظيمية وأثره على المناعة التنظيمية.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- أبو برهم، محمد إبراهيم أحمد (2021). "أثر العدالة التنظيمية كمتغير وسيط بين القيادة التحولية وجودة الحياة الوظيفية في المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين". رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأقصى.
- أبو رجب، نصري " محمد زياد " (2016). "العدالة التنظيمية في بلدية الخليل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- أبو سمعان، محمد(2015). "محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية. غزة.
- أبوسيف، محمود سيد علي(2018). " دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية "، *المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية*، المجلد (1)، العدد(4)، ص: 109-183.
- أحمد، فلاح حسن(2022). " تأثير العدالة التنظيمية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية في شركة لوكس ايجنسي للسيطرة النوعية في محافظة السلیمانية"، *مجلة جامعة التنمية البشرية*، المجلد (8)، العدد (1)، ص: 56-65.
- إسماعيل، أسماء محمد عبد المؤمن (2019). " العدالة التنظيمية وتحسين جودة حياة العمل للعاملين بوحدات الإدارة المحلية "، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، المجلد (15)، العدد (15)، ص: 583-626.
- الجبوري، ميسر أحمد وخزعل، بصير خلف (2017). " نموذج مقترح لمؤشرات الأداء الجوهرية في إطار جودة حياة العمل ومعايير الجودة: دراسة اختبارية في عدد من مدارس التعليم الثانوية التابعة في كركوك"، *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد (7)، العدد (1)، ص: 33-64.
- التوجيهي، محمد والبرعي، محمد (1997). *الأسلوب القويم في صنع القرار السليم*، السعودية: مكتبة العبيكان.
- الخفاجي، حاكم جبوري علك (2012). "التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لأداء عينة من العاملين في جامعة الكوفة"، *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد(14)، العدد (3)، ص: 8-35.
- السيادة، أيوب عبدالله (2011). " مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وأثرها على التمكين الوظيفي في كليات المجتمع الحكومية والخاصة في الأردن: دراسة مقارنة "، رسالة ماجستير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.
- الشميمري، هدى صالح (2022). " جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية"، *مجلة كلية التربية، جامعة اسبوط، المجلد (38)*، العدد (4)، ص: 124-168.
- الشنطي، محمود عبدالرحمن(2015). " دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية -الشرق المدني- قطاع غزة"، *مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد (23)، العدد (2)، ص: 31-59.
- العتيبي، صبحي جبر (2005). *تطور الفكر والأساليب في الإدارة*، عمان: دار الحامد .
- المحاسنة، محمد عبد الرحيم (2006)، " أثر الأنماط القيادية على الإبداع التنظيمي : دراسة ميدانية على المدراء العاملين في الجامعة الأردنية"، *القاهرة: مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين*، جامعة القاهرة، كلية التجارة، العدد (67)، ص: 281-334.
- المغربي، أمينة تحسين أحمد (2010). " جودة حياة العمل في شركة جوال الفلسطينية وعلاقتها بأداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.
- المغربي، عبدالحاميد عبد الفتاح (2003). " أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي علي دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية"، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، كلية التجارة، جامعة طنطا، الملحق الثاني، العدد الثاني .
- المنان، هويدا علي محمد عطا (2018). " جودة حياة العمل وأثرها علي الإستغراق الوظيفي : الدور الوسيط لرأس المال النفسي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- بخدا، خديجة؛ بن السي حمو، أحمد؛ بن عبيد، عبد الباسط (2022). " دور العدالة التنظيمية في الالتزام الوظيفي: دراسة حالة بإتصالات الجزائر بأدرار"، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية- أدرار، الجزائر .

- بوجمعة، أحمد (2019). " أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل: دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا-الوادي"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- جاد الرب، سيد محمد (2008). *جودة الحياة في العمل في منظمات الأعمال العصرية*، الإسكندرية: مطبعة العشري.
- جبريل، وائل محمد (2013). " الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصنع الاسمنت الفاتح درنة بعد تطبيق سياسة الخصخصة " ، مركز البحوث والاستشارات بنغازي، المؤتمر العلمي للاستثمار والخصخصة المنعقد بطرابلس خلال الفترة : 26 – 27 مارس 2013
- جودة محفوظ أحمد (2010). *إدارة الموارد البشرية* ، عمان: دار وائل.
- حجي، بفرين عارف ومحمد، شليلر عبدالرحمن علي(2019). " دور العوامل التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الأقسام في عدد من كليات جامعة دھوك"، *مجلة تنمية الرفدين*، المجلد(38)، العدد (122) ، ص ص:54-67.
- حسناوي، راضية(2016). " العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة لولاية أم البواقي في الجزائر " ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، الجزائر.
- حيري، عفاف(2014). "جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الاداري : دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال GPL بسكرة "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر .
- ختة، سميرة(2018) . "جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي: دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد ضيايف- المسيلة.
- سعيد، وفاء فنجري مرزوق(2022). " العدالة التنظيمية وانعكاسها علي السعادة الوظيفية دراسة ميدانية علي المعاهد الإدارية العليا" ، *مجلة المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* ، المجلد (52) ، العدد (2) ، ص ص: 13-44.
- عبيد، شاهر وصبري، صلاح (2022) . " أثر جودة الحياة الوظيفية في الأداء والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات شمال الضفة الغربية" ، *مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث*، المجلد (10) ، العدد (3) ، ص ص: 22-45.
- عبيد، مصطفى فؤاد (2003). *مهارات طرق البحث العلمي*، غزة: أكاديمية الدراسات العالمية.
- عبيدات، ذوقان وعبدالحق، كايد وعدس، عبدالرحمن (2015). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*، الطبعة السابعة عشر، عمان: دار الفكر .
- عساف، محمود عبدالمجيد والهور، وفاء جمال (2018). "جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين"، *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية*، جامعة بابل، العدد (40)، ص ص: 183-201.
- عبدالرحمن، ماجدة محسن (2013) . " جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دھوك" ، *مجلة تنمية الرفدين*، المجلد(35) ، العدد (112) ، ص ص: 38-56.
- كسنة، أمجد (2018). " أثر العدالة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية - من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الجلفة " ، *مجلة دفاتر اقتصادية*، المجلد (8) ، العدد (2) ، ص ص: 171-189.
- كنعان، نواف (1998) . *إتخاذ القرارات الإدارية* ، عمان : دار الثقافة ، الخامسة .
- فلبمان، ناهد ناصر، والقرشي، سوزان محمد(2020). " أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض" ، *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية*، المجلد (4) ، العدد (4) ، ص ص: 20-50.
- نصير، طلال والغزاوي ، نجم (2011). " أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية " ، الملتقى الدولي الموسوم: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة : دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية ، جامعة سعد دحلب - البليدة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير للفترة 18-19/ 5/2011.
- نوح ، علياء حسني علاء الدين (2013) . " أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب "، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط.

المراجع الأجنبية :

- Akar, H. & Ustuner, M. (2019). The relationships between perceptions of teachers transformational leadership, organizational justice, organizational support and quality of work life, *International Journal of Research in Education and Science (IJRES)*, 5(1), 309-322.

- Angin, P., Lumbanraja, P., & Absah, Y. (2020). The Effect of Quality of Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan. *International Journal of Research and Review*, 7(2), 72-78.
 - Azril, M. S. Hayrol, Jegak.U & Asiah M, Noor Azman A.& Bahaman A. S, Jamilah O, and Thomas K(2010). Can Quality of Work Life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers? A Case from Malaysia, *Journal of Social Sciences* ,6 (1): 64-73.
 - Byars, I, Lloyd, & Rue, Leslive, W. (1997). *Human Resource Management*, 5th (Ed), New York, Irwin McGraw-Hill Companies, Inc.
 - Goldman, B.M,(2001) toward an understanding of Employment Discriminati0n claiming: An integration of Organizational Justice and Social information processing theories', *Personnel psychology*, Vol.54, PP:361-386.
 - Kerjcie, R. & Morgan, D., (1970)." Determining sample size for research activities", *educational and psychological measurement*, Vol.30, pp. 607-610.
 - Kreitner R. (2007) , *Management : Principles & Practice*, Seventh edition, Houghton Mifflin.
 - Lambert, E.,(2003), The Impact of Organizational Justice on Correctional Staff , *Journal of Criminal Journal* ,31(2):155-168.
 - Niehoff, B., Moorman , R, (1993) Justice as a mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior , *Academy of Management Journal* .36(3):527-556.
 - Nulty, D., (2008). "The adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done?" *Assessment & evaluation in higher education*, Vol. 33, No. 3, pp. 301-314.
 - Robbins S. (2003) , *Organization Behavior*, Pearson Prentice Hall.
 - Sekaran, U. and Bougie, R., (2010), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 5th Edition, Wiley and Sons.
-