

أثر العدالة التنظيمية في السمعة المؤسسية دراسة تطبيقية على شركات  
الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/

حمدان منادي العنزي

241000812

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| 3.....  | مقدمة:                     |
| 3.....  | مشكلة الدراسة:             |
| 4.....  | أهمية الدراسة:             |
| 7.....  | أهداف الدراسة:             |
| 7.....  | تساؤلات الدراسة            |
| 9.....  | فروض الدراسة:              |
| 9.....  | الدراسات السابقة:          |
| 10..... | الفجوة البحثية:            |
| 18..... | تطبيق النظرية في الدراسة:  |
| 19..... | المنهجية وطرق البحث:       |
| 21..... | أدوات الدراسة:             |
| 22..... | الأساليب الإحصائية المتبعة |
| 23..... | حدود الدراسة               |
| 24..... | المراجع:                   |

## مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تقدماً وتطوراً في مجالات الحياة بكل مكوناتها وتفصيلها ولقد برز مؤخراً اهتمام ملحوظ في مجال الإدارة وتطورها في أوساط الساسة وصناع القرار على اعتبار أن التطور الإداري أضى جزءاً من نهضة الشعوب والدول، وفي ظل التناقص والندرة في الموارد، وإدراكاً لدور المؤسسات والمنظمات في تشكيل أبعاد النهضة والتنمية في المجتمعات؛ كان لابد من إدارة المؤسسات والمنظمات بفاعلية وكفاءة بما يحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة. (الغيلاني، 2023،

يُعد موضوع العدالة التنظيمية من الموضوعات التي نالت اهتماماً في دراسات وأبحاث إدارة الأعمال، نظراً لأهميتها وقيمتها، ومن هنا يظهر اهتماماً واضحاً في الآونة الأخيرة بالموارد البشري. والذي تعتمد عليه كافة المستويات الإدارية في الشركة، كإدارة العليا، والإدارة المتوسطة وكذلك الإدارة التنفيذية، لذلك يجري الحديث والبحث عن ضرورة إيجاد الظروف المناسبة، والبيئة الخاصة للمورد البشري، العدالة التنظيمية لها أهمية بديمومة بقاء الشركات والاهتمام بتطوير قدراته ومهاراته باستمرار، إلى جانب تشجيعه على إعطاء الشركة، أقصى طاقاته، والمساهمة في تحقيق أهدافها، وحفزه على البقاء في الشركة، من خلال إدراكه للعدالة التنظيمية، وذلك بحصوله على مخرجات مجزية، ومكافأته حين يجيد العمل، الأمر الذي يسهم في تعزيز التزامه اتجاه الشركة. (على، 2022)

كما تعد السمعة المؤسسية هدفاً مهماً تسعى جميع الشركات لتحظى به، نظراً لما تشكله السمعة المؤسسية من دور فاعل في ديمومة الأعمال وتطبيق الأرباح، ويمكن الاعتماد على السمعة المؤسسية كتنغذية راجعة للخدمات والسلع التي تقدمها الشركات ومستوى جودتها، لهدف التحسين والتطوير في هذه الخدمات والسلع المقدمة،(العدوان وشامي، 2022)

وتعتبر السمعة المؤسسية من أصول الشركة غير الملموسة، فالسمعة الجيدة تزيد من القدرة التنافسية للشركة على العكس من السمعة السيئة للشركة التي تضعف موقفها التنافسي ، وهي بمثابة الانطباع الراسخ في أذهان جميع أصحاب المصالح، خاصة انه ليس من السهل تغيير أو تعديل هذه النظرة نحو الشركة. وتشكل النظرة السلبية نحو الشركة أكبر المهددات التي تواجه المنظمات في عالم الأعمال.

لذا لابد للمنظمات الراغبة في الحفاظ على سمعتها المؤسسية وضمان بقائها واستمرارية تحقيقها للنمو والتقدم، أن تولي متغير العدالة التنظيمية شيئاً من الاهتمام، نظراً لما تحمله العدالة التنظيمية من دور أساسي في سد الفجوة ما بين أهداف المؤسسة وأهمها السمعة المؤسسية وأهداف العاملين، وتوفير بيئة عمل تتسم بالعدالة والثقة المتبادلة بينهم وبين المؤسسة . (العدوان وشامى، 2022،

ولأن الموارد البشرية هي الجهة القائمة على إدارة وتسيير جميع العمليات الإنتاجية والإدارية والتسويقية والمالية في المؤسسة، من الضروري إعطاء العدالة التنظيمية أهمية أكبر لأنها ذات تأثير على العاملين ومستوى ادائهم، وهذا يحسن صورة المؤسسة في سوق العمل المحلي والدولي، ولدى أصحاب المصالح العملاء الموردون المنافسون العاملون، وغيرهم .

### مشكلة الدراسة:

يُعدّ الموارد البشرية أساساً حيويًا لنجاح المنظمات وأحد عوامل النجاح الرئيسية في تحقيق أهدافها، وتأتي هذه الأهمية نتيجة للتقدم السريع في عالم الأعمال والمنافسة المتزايدة بين المنظمات، ومع انتشار هيئات ومؤسسات تقوم بتصنيف المنظمات بناءً على أدائها وسمعتها المؤسسية، يصبح

فهم دور وأهمية الموارد البشرية أمراً بالغ الأهمية لضمان البقاء والازدهار في هذا السياق المتغير بسرعة". (المعاينة 2019)

ولقد شهدنا ازدياداً في التركيز على قيمة المورد البشري وتحقيق مستوى من العدالة التنظيمية الكافي لضمان أدائه المتميز الذي يساهم في تحسين سمعة المنظمة وصورتها المؤسسية بالمقارنة مع منافسيها.

وتواجه شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية تحديات كبيرة في بناء سمعة مؤسسية قوية في بيئة عمل تتسم بالتنافسية العالية والتغيرات السريعة. يعتبر تحقيق العدالة التنظيمية داخل المؤسسات من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للعاملين، مما يؤدي بالتالي إلى تعزيز السمعة المؤسسية. ومع ذلك، فإن الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع في السياق السعودي لا تزال محدودة، مما يخلق فجوة بحثية تحتاج إلى معالجة.

تشير الدراسات السابقة إلى أن العدالة التنظيمية تلعب دوراً محورياً في تشكيل سلوكيات الموظفين ووجهات نظرهم تجاه مؤسساتهم. على سبيل المثال، وجدت دراسات مثل دراسة Ahmed & Jameel (2021) ودراسة Jayus (2021) أن العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي والمشاركة الوظيفية. لكن هذه الدراسات غالباً ما تركز على قطاعات مختلفة أو سياقات جغرافية خارج المملكة العربية السعودية، مما يحد من تطبيق نتائجها على شركات الاتصالات السعودية.

تعاني الأبحاث الحالية من نقص في التركيز على التفاعل بين أبعاد العدالة التنظيمية المختلفة وكيفية تأثيرها مجتمعة على السمعة المؤسسية. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التي تستكشف المتغيرات الوسيطة مثل الابتكار والمسؤولية الاجتماعية، والتي يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في فهم العلاقة بين العدالة التنظيمية والسمعة المؤسسية. دراسة Abdul et al. (2018) مثلاً تناولت تأثير العدالة

التنظيمية على الأداء السياقي، لكنها لم تتعمق في كيفية تأثير الابتكار والمسؤولية الاجتماعية كعوامل وسيطة.

وتتبلور مشكلة الدراسة حول أثر العدالة التنظيمية في السمعة المؤسسية في شركات الاتصالات السعودية .

## أهمية الدراسة:

### ➤ أهمية الدراسة العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في مساهمتها في سد الفجوات البحثية الحالية في الأدبيات المتعلقة بالعدالة التنظيمية والسمعة المؤسسية، خاصة في سياق شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تُعد هذه الدراسة من بين الدراسات القليلة التي تركز على العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (التوزيعية، الإجرائية، الأخلاقية، والتقييمية) والسمعة المؤسسية بأبعادها المتنوعة (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة المنتج). ستساهم هذه الدراسة في تطوير نموذج نظري شامل يوضح كيفية تأثير هذه الأبعاد المختلفة للعدالة التنظيمية على السمعة المؤسسية، مما يضيف معرفة جديدة وقيمة للأدبيات الأكاديمية في هذا المجال.

إضافةً إلى ذلك، فإن هذه الدراسة تُعزز الفهم النظري لكيفية تفاعل أبعاد العدالة التنظيمية مع العوامل الوسيطة مثل الابتكار والمسؤولية الاجتماعية، وتأثيرها على السمعة المؤسسية. هذا الفهم المتعمق يمكن أن يفتح آفاقاً جديدة للبحث المستقبلي في مجال إدارة الأعمال والموارد البشرية، ويساعد الأكاديميين على تطوير نظريات ومناهج جديدة لدراسة تأثير العدالة التنظيمية في سياقات مختلفة.

## أهمية الدراسة العملية:

من الناحية العملية، تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث تواجه هذه الشركات تحديات كبيرة في بناء سمعة مؤسسية قوية في بيئة عمل تتسم بالتنافسية العالية والتغيرات السريعة. من خلال فهم تأثير العدالة التنظيمية على السمعة المؤسسية، يمكن لهذه الشركات تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتعزيز العدالة في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي للموظفين، وبالتالي تحسين السمعة المؤسسية.

تقديم توصيات مبنية على نتائج الدراسة يمكن أن يساعد الشركات على تبني سياسات وإجراءات تضمن توزيعاً عادلاً للموارد وفرصاً متساوية للتقدم والتطوير الوظيفي، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والنزاهة في جميع التعاملات الإدارية. كما يمكن أن تساعد هذه الدراسة في تحديد أهمية الابتكار والمسؤولية الاجتماعية كعوامل وسيطة تؤثر على العلاقة بين العدالة التنظيمية والسمعة المؤسسية، مما يمكن أن يشجع الشركات على تبني ممارسات أفضل في هذه المجالات لتعزيز صورتها العامة وزيادة ثقة العملاء والمساهمين فيها.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير العدالة التنظيمية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية. لتحقيق هذا الهدف، تم تحديد الأهداف الفرعية التالية:

- ✓ دراسة تأثير العدالة التوزيعية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية.
- ✓ تحليل تأثير العدالة الإجرائية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية.
- ✓ تقدير تأثير العدالة الأخلاقية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية.

- ✓ تقدير تأثير العدالة التقييمية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية.
- ✓ تقديم توصيات لشركات الاتصالات السعودية بناءً على النتائج لتعزيز علاقة العدالة التنظيمية بسمعتها المؤسسية.

## تساؤلات الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي: . ما أثر ممارسة العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية- العدالة الإجرائية- العدالة الأخلاقية- العدالة التقييمية) في السمعة المؤسسية بأبعادها ( الإبداع -المسؤولية الاجتماعية- جودة المنتج ) في شركات الاتصالات السعودية ؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية: -

- ما أثر العدالة التوزيعية في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة المنتج في شركات الاتصالات السعودية ؟
- ما أثر العدالة الإجرائية في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة والإبداع المسؤولية الاجتماعية جودة المنتج في شركات الاتصالات السعودية ؟
- ما أثر العدالة الأخلاقية في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية جودة المنتج) في شركات الاتصالات السعودية ؟
- ما أثر العدالة التقييمية في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية جودة المنتج) في شركات الاتصالات السعودية ؟

## فروض الدراسة:

اعتماداً على أسئلة الدراسة ومشكلتها، قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للعدالة التنظيمية بأبعادها مجتمعة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة الأخلاقية ، العدالة التقييمية ) في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة الإبداع المسؤولية الاجتماعية جودة المنتج في شركات الاتصالات السعودية.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للعدالة التوزيعية في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة الإبداع المسؤولية الاجتماعية جودة المنتج من وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات السعودية .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للعدالة الإجرائية في السمعة المؤسسية في شركات الاتصالات السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  العدالة الأخلاقية في السمعة المؤسسية في شركات الاتصالات السعودية .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  العدالة التقييمية في السمعة المؤسسية في شركات الاتصالات السعودية.

## الدراسات السابقة:

### الدراسات العربية

#### دراسة الغيلاني(2023)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر ممارسة العدالة التنظيمية على أداء العاملين في ديوان عام وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. تمثل العدالة التنظيمية المتغير المستقل في هذه الدراسة، بينما يعد أداء العاملين المتغير التابع. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الأسلوب الكمي بالطريقة المستعرضة (Cross-sectional) لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي مباشر لممارسة العدالة التنظيمية على أداء العاملين في ديوان عام وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. يشير هذا التأثير إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالعدالة في بيئة عملهم يكونون أكثر التزاماً وكفاءة في أداء مهامهم الوظيفية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات العدالة التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية، وزيادة الوعي بأهمية العدالة كعامل مؤثر في تحسين الأداء الوظيفي. كما دعت إلى تطوير سياسات وإجراءات تضمن توزيع الموارد والفرص بشكل عادل بين الموظفين.

#### دراسة علي(2022)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في مدينة اللاذقية. اعتبرت العدالة التنظيمية المتغير المستقل، والأداء الوظيفي المتغير التابع. اعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستخدم الأسلوب الكمي بالطريقة المستعرضة لجمع البيانات.

أظهرت النتائج أن للعدالة التنظيمية أثراً مباشراً على الأداء الوظيفي لدى المعلمات. يشير هذا إلى أن العدالة في بيئة العمل تسهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين، حيث يشعر المعلمون بالرضا والإنصاف مما يعزز من إنتاجيتهم.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات العدالة التنظيمية في مؤسسات التعليم المبكر، وتطوير برامج تدريبية للمعلمين تهدف إلى تعزيز مفاهيم العدالة والإجراءات العادلة في بيئة العمل، مما ينعكس إيجابياً على الأداء التعليمي.

#### دراسة طنابوز وآخرون(2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية من منظور أعضاء هيئة التدريس. تناولت الدراسة العدالة التنظيمية كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أظهرت النتائج أن مستوى العدالة التنظيمية في الجامعات الفلسطينية كان مرتفعاً، وأن الأداء الوظيفي للعاملين كان كذلك مرتفعاً. كما وجدت الدراسة علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مما يشير إلى أن بيئة العمل العادلة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

أوصت الدراسة بتطبيق معايير العدالة التنظيمية لتعزيز الأداء الوظيفي وزيادة الحوافز المادية التي تسهم في رفع مستوى الأداء والميزة التنافسية للجامعات. كما دعت إلى مواصلة البحث في تأثير العدالة التنظيمية على جوانب أخرى من الأداء المؤسسي.

## دراسة الحجيلة وأبو الغنم(2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الإدارة الإلكترونية في سمعة البنوك الإسلامية الأردنية. تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة كمتغير مستقل، وسمعة البنوك بأبعادها كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (البنية التحتية الإلكترونية، العمليات الإلكترونية، الموارد البشرية الفنية، الإطار التشريعي) لها تأثير إيجابي على سمعة البنوك الإسلامية الأردنية من حيث جودة الخدمة، الشفافية، وثقة العملاء.

أوصت الدراسة بتبني أحدث التطورات التكنولوجية لتعزيز الإدارة الإلكترونية في البنوك الإسلامية، مما يعزز من سمعتها ويزيد من ثقة العملاء في هذه البنوك. كما دعت إلى استثمار المزيد في البنية التحتية الإلكترونية وتطوير مهارات الموارد البشرية.

## دراسة العدوان والشامي(2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحاكمية المؤسسية بأبعادها (العدالة وسيادة القانون، النزاهة وأخلاقيات العمل، والمسؤولية المجتمعية) على السمعة التنظيمية في القطاع العام الأردني. استخدمت الدراسة المنهج الكمي عن طريق تصميم استبانة وزعت على 600 موظف في 6 مؤسسات حكومية. أظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعدالة وسيادة القانون، النزاهة وأخلاقيات العمل، والمسؤولية المجتمعية على السمعة التنظيمية. كانت العدالة وسيادة القانون الأكثر تأثيراً في بناء السمعة التنظيمية، تلتها النزاهة وأخلاقيات العمل، ثم المسؤولية المجتمعية.

أوصت الدراسة بالالتزام بالقوانين والاحتكام إليها في الوظائف والعمليات والخدمات الحكومية لتعزيز السمعة التنظيمية. كما دعت إلى تعزيز الوعي بأهمية العدالة والنزاهة كقيم جوهرية في بناء سمعة حسنة لمؤسسات القطاع العام.

#### دراسة ياسين وعلي (2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام استراتيجيات إدارة الأزمات في المصارف العراقية وعلاقة ذلك بالسمعة المؤسسية. تناولت الدراسة الأزمات المصرفية بأبعادها المختلفة كمتغير مستقل، والسمعة المؤسسية بأبعادها كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات باستخدام الاستبانة والمقابلات.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية. كانت هناك تباينات في إدارة الأزمات بين المصارف، حيث تميز مصرفا بغداد والمنصور في أغلب أبعاد إدارة الأزمات المصرفية.

أوصت الدراسة بتعزيز استراتيجيات إدارة الأزمات في المصارف لتحسين السمعة المؤسسية. كما دعت إلى تطوير خطط احتياطية وتحسين الاستجابة السريعة للأزمات لتعزيز ثقة العملاء والسمعة المؤسسية.

#### دراسة بن عدة (2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية، الإجرائية، والتعاملية) على الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالإدارة، الثقة برؤساء العمل، والثقة بالزملاء) في شركة نפטال

بولاية معسكر. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكمي، وتم جمع البيانات بواسطة استبانة وزعت على 39 عاملاً في الشركة.

أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على الثقة التنظيمية، خاصة في بُعدي العدالة الإجرائية والتعاملية، بينما لم يكن للعدالة التوزيعية تأثير كبير.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة الإجرائية والتعاملية في بيئة العمل لتعزيز الثقة التنظيمية. كما دعت إلى تطوير سياسات وإجراءات تضمن توزيع الموارد والفرص بشكل عادل بين الموظفين.

#### دراسة مصطفى وآخرون (2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. تناولت الدراسة العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (التوزيعية، الإجرائية، وعدالة التعاملات) كمتغير مستقل، وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات بواسطة الاستبانة.

أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية. ومع ذلك، لم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية أو الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية، بينما كانت هناك علاقة إيجابية بين عدالة التعاملات وسلوك المواطنة التنظيمية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز عدالة التعاملات في بيئة العمل لتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية. كما دعت إلى تطوير سياسات تعزز العدالة التوزيعية والإجرائية لتحقيق بيئة عمل عادلة.

#### دراسة شبل (2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (التوزيعية، الإجرائية، والتفاعلية) والاغتراب الوظيفي بأبعاده المختلفة (انعدام القوة، انعدام المعنى، فقدان المعايير، العزلة، غربة الذات) لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والموظفين. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي والعينة المقارنة.

أظهرت النتائج درجة مرتفعة من العدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ودرجة متوسطة للموظفين. كما أظهرت علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي، حيث كانت العدالة التوزيعية الأكثر تأثيراً.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية في بيئة العمل الأكاديمية والوظيفية لتقليل الاغتراب الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي. كما دعت إلى تطوير سياسات وإجراءات تدعم العدالة في التوزيع والإجراءات والتعاملات.

### دراسة الشخاترة والطرأونة(2019)

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر الإدارات الأكاديمية. تناولت الدراسة الإجراءات الإدارية كمتغير مستقل، والسمعة المؤسسية كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وجمعت البيانات بواسطة الاستبانة.

أظهرت النتائج أن الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية كانت بدرجة متوسطة في مجالات الارتباط العاطفي بالمؤسسة، الخدمات التي تقدمها المؤسسة، الرؤية والقيادة، وبيئة العمل، وبدرجة منخفضة في الأداء المالي والمسؤولية المجتمعية.

أوصت الدراسة بتعزيز وعي القيادات العليا بأهمية الإجراءات الإدارية المناسبة لرفع السمعة المؤسسية، ودعم الجامعات مالياً، وربطها بالمجتمع المحلي. كما دعت إلى تحسين بيئة العمل وتقديم خدمات أفضل لتعزيز السمعة المؤسسية.

### الدراسات الأجنبية

#### دراسة (Ahmed & Jameel 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على أداء أعضاء هيئة التدريس في الدول النامية. تناولت الدراسة العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (التوزيعية، التفاعلية، والإجرائية) كمتغير مستقل، وأداء أعضاء هيئة التدريس كمتغير تابع. اعتمد الباحثون المنهج الوصفي المسحي، واستخدموا الأسلوب الكمي بالطريقة المستعرضة لجمع البيانات.

أظهرت النتائج أن العدالة التوزيعية والعدالة التفاعلية أثرت بشكل إيجابي على الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، مما يشير إلى أن الشعور بالعدالة في توزيع الموارد والتفاعل العادل يسهم في رفع الأداء. بينما لم يظهر للعدالة الإجرائية تأثير كبير على الأداء الأكاديمي.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات العدالة التوزيعية والتفاعلية في المؤسسات الأكاديمية، وتطوير سياسات تضمن توزيعاً عادلاً للموارد وتعاملات عادلة مع الموظفين لتعزيز الأداء الأكاديمي.

#### دراسة (Jayus 2021)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية على مشاركة المعلمين وأدائهم. تناولت الدراسة العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة كمتغير مستقل، وأداء المعلمين كمتغير تابع. اعتمد

الباحث المنهج الوصفي المسحي واستخدم الأسلوب الكمي بالطريقة المستعرضة لجمع البيانات، حيث طور استبانة وزعها على عينة من 180 معلم ومعلمة.

أظهرت النتائج أن العدالة الإجرائية لها تأثير كبير على مشاركة المعلمين، بينما لم يظهر للعدالة التفاعلية والتوزيعية تأثير كبير على المشاركة. يشير ذلك إلى أن الإجراءات العادلة في بيئة العمل تسهم في زيادة مشاركة المعلمين في الأنشطة التعليمية.

أوصت الدراسة بتعزيز العدالة الإجرائية في بيئة العمل التعليمي لتحسين مستوى مشاركة المعلمين، وتطوير سياسات وإجراءات تضمن شفافية وعدالة أكبر في التعامل مع الموظفين.

#### دراسة (Abdul et al. (2018

هدفت الدراسة إلى البحث في تأثير العدالة التنظيمية على الأداء السياقي، مع التركيز على دور الاحترام التنظيمي في تعديل العلاقة بين العدالة التنظيمية والأداء السياقي. استخدمت الدراسة العدالة التنظيمية كمتغير مستقل، والأداء السياقي كمتغير تابع. تم جمع البيانات بواسطة الاستبانة.

أظهرت النتائج أن للعدالة التنظيمية تأثير إيجابي على الأداء السياقي، حيث يمكن للمديرين تعزيز أداء الموظفين من خلال تعزيز الاحترام التنظيمي والتفاعل العادل مع المرؤوسين وأعضاء الفريق.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العدالة التنظيمية والاحترام التنظيمي في بيئة العمل لتحسين الأداء السياقي، وتطوير سياسات تدعم العدالة في التوزيع والإجراءات والتعاملات لتحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

## الفجوة البحثية:

على الرغم من الدراسات العديدة التي تناولت تأثير العدالة التنظيمية على مختلف جوانب الأداء الوظيفي والتنظيمي، هناك فجوات بحثية واضحة تحتاج إلى معالجة لتعزيز الفهم الشامل للعلاقة بين العدالة التنظيمية والسمعة المؤسسية، خاصة في سياق الشركات في المملكة العربية السعودية.

معظم الدراسات السابقة مثل دراسة Ahmed & Jameel (2021) التي ركزت على الدول النامية، ودراسة Jayus (2021) التي ركزت على مدينة اللاذقية في سوريا، لم تتناول السياقات الجغرافية المختلفة بشكل كافٍ في المملكة العربية السعودية. هناك حاجة لدراسة مماثلة تركز على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية لفهم تأثير العدالة التنظيمية في هذا السياق الجغرافي الخاص. على سبيل المثال، يمكن دراسة كيفية تأثير العدالة التنظيمية على سمعة شركة الاتصالات السعودية (STC) مقارنة بشركات الاتصالات الأخرى في الخليج العربي.

ركزت بعض الدراسات مثل دراسة علي (2022) على قطاع التعليم، ودراسة طنابوز وآخرون (2022) على الجامعات، ولكن قطاع الاتصالات لم يتم دراسته بشكل كافٍ. هناك حاجة لدراسة تستهدف شركات الاتصالات السعودية لفهم كيفية تأثير العدالة التنظيمية على سمعتها. إجراء بحث على شركات مثل "موبايلي" و"زين" لفهم تأثير العدالة التنظيمية على سمعتها، مع مقارنة هذه النتائج بقطاعات أخرى مثل البنوك أو التعليم، يمكن أن يوفر رؤى جديدة ومفيدة.

ركزت الدراسات السابقة غالباً على تأثير كل بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية بشكل منفصل. على سبيل المثال، دراسة بن عدة (2021) ركزت على العدالة التنظيمية بشكل عام، لكنها لم تدرس التفاعل بين العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية. هناك حاجة لدراسة تبحث كيف يمكن أن تؤثر هذه الأبعاد مجتمعة على سمعة الشركات. دراسة تأثير التفاعل بين العدالة التوزيعية والإجرائية على سمعة

الشركات في قطاع الاتصالات من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين والعملاء يمكن أن تكون مثمرة في هذا السياق.

هناك نقص في الدراسات التي تستكشف المتغيرات الوسيطة بين العدالة التنظيمية والسمعة المؤسسية. على سبيل المثال، دراسة Abdul et al (2018) بحثت في تأثير العدالة التنظيمية على الأداء السياقي، لكنها لم تستكشف كيف يمكن أن تلعب المتغيرات الوسيطة مثل الابتكار والمسؤولية الاجتماعية دوراً في هذه العلاقة. يمكن أن تكون دراسة جديدة تبحث في تأثير العدالة التنظيمية على الابتكار والمسؤولية الاجتماعية، وكيف يؤثر ذلك على السمعة المؤسسية، ضرورية لفهم أعمق وأكثر شمولاً.

### تطبيق النظرية في الدراسة:

النظريات العلمية المعتمد عليها في الدراسة:

#### 1 النظرية العلمية المعتمدة: نظرية البنائية (Constructivism)

تعد نظرية البنائية واحدة من النظريات الرئيسية في العلوم الاجتماعية والتعليم، وهي تشير إلى أن المعرفة تُبنى من خلال تفاعل الأفراد مع بيئتهم والتجارب التي يمرون بها. وفقاً لهذه النظرية، فإن الفهم الشخصي والتعلم ينشآن من خلال تفاعل الشخص مع المعلومات الجديدة وتكييفها بناءً على المعرفة السابقة والخبرات المكتسبة.

#### تطبيق نظرية البنائية في الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى فهم تأثير العدالة التنظيمية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية. يمكن تطبيق نظرية البنائية لتفسير كيفية تأثير العدالة التنظيمية على سلوك الموظفين ووجهات نظرهم، وبالتالي على سمعة المؤسسة.

### 1. بناء المعرفة من خلال التجربة:

توضح نظرية البنائية أن الأفراد يبنون معرفتهم وفهمهم من خلال التجارب والتفاعلات مع بيئتهم. في سياق الدراسة، يمكن القول إن الموظفين في شركات الاتصالات السعودية يبنون فهمهم للعدالة التنظيمية من خلال تفاعلاتهم اليومية مع الإدارة والسياسات التنظيمية.

#### مثال تطبيقي:

عندما يشعر الموظفون بأن العدالة التوزيعية (مثل توزيع الموارد والمكافآت) والإجرائية (مثل الشفافية في اتخاذ القرارات) والتفاعلية (مثل المعاملة العادلة والاحترام) تُطبق بشكل عادل ومنصف، فإنهم سيبنون معرفة إيجابية حول ثقافة الشركة وسيكون لديهم انطباع إيجابي عنها. هذا الانطباع يساهم في تعزيز سمعة الشركة بين الموظفين، وبالتالي يؤثر على سمعتها في المجتمع ككل.

### المنهجية وطرق البحث:

يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج استخداماً في البحوث، وذلك لأنه يهدف لوصف الظواهر والأحداث المختلفة، و استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لفرضيات الدراسة، حيث استخدم المنهج الوصفي لوصف واقع العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية العدالة الإجرائية، العدالة الأخلاقية العدالة التقييمية ) وكذلك مستوى السمعة المؤسسية بأبعادها المسؤولية الاجتماعية، الأبداع جودة المنتج في حين

تم استخدام المنهج التحليلي للتعرف على أثر العدالة التنظيمية بأبعادها في السمعة المؤسسية بأبعادها لدى شركات الاتصالات السعودية.

### مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على تأثير العدالة التنظيمية على سمعة المؤسسة في شركات الاتصالات السعودية..

### أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة

بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.

- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة

المستقل والتابع.

## الأساليب الإحصائية المتبعة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في هذه الدراسة لإجراء التحليل الوصفي واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

### → الإحصاء الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لتقديم توزيعات التكرار والنسب المئوية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على استبانة الدراسة.
- الوسط الحسابي: تم استخدامه كمقياس للنزعة المركزية لتقدير المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.
- الانحراف المعياري: تم استخدامه كمقياس للتشتت لتقدير الانحراف في إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي.

### → الإحصاء التحليلي:

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): تم استخدامه لاختبار تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression): تم استخدامه لاختبار تأثير متغير مستقل على المتغير التابع.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kurtosis Test): تم استخدامه لاختبار مدى انحراف التوزيع عن التوزيع الطبيعي.

## حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** ستقتصر الدراسة على معرفة أثر العدالة التنظيمية بأبعادها مجتمعة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة الأخلاقية، العدالة التقييمية في السمعة المؤسسية بأبعادها مجتمعة الإبداع المسؤولية الاجتماعية جودة المنتج .
- **حدود مكانية:** ستقتصر الدراسة على شركات الاتصالات السعودية.
- **حدود زمانية:** ستتم الدراسة خلال عام الدراسي 2024.
- **حدود بشرية:** العاملین ومديری ورؤساء أقسام في شركات الاتصالات السعودية.

## المراجع:

- بن عدة، أحمد، و كرومي، سعيد. (2021). أثر العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية: دراسة حالة شركة نفطال فرع ولاية معسكر. مجلة البشائر الاقتصادية، مج7، ع2 ، 652 - 670.
- الحجيلية، سحر أيمن، و أبو الغنم، خالد محمد. (2022). أثر الإدارة الإلكترونية في سمعة البنوك الإسلامية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج7، ع2 ، 9 - 33.
- شبل، بیکار محمد. (2019). العدالة التنظيمية والاعتزاز الوظيفي: دراسة مقارنة بجامعة بني سويف. مجلة كلية الآداب، مج79، ج3 ، 229 - 275.
- طنيز ، بشار إبراهيم محمد و دبوس ، طالب سها و جلا، 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 العلمية للبحث العلمي، العدد 46.
- العدوان، شاکر احمد طلال، و الشامي، ساجدة إبراهيم عبدالله. (2022). أثر الحاکمية المؤسسية على السمعة التنظيمية المدركة في القطاع العام الأردني. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج18، ع3 ، 390 - 414.
- علي. وفيقة. (2022)، أثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي لدى معلمات ریا الأطفال. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، 38(1).

- مصطفى، كريم، مقدم، عبدالجليل، و برباوي، كمال. (2021). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة اتصالات الجزائر باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية SEM. مجلة الإبداع، مج11، ع1، 43 - 58

### المراجع الأجنبية

- Ahmad, A. R., & Jameel, A. S. (2021). Effect of organizational justice dimensions on performance of academic staff in developing countries. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(3), 259-270.
- Abdul, saboor & al(2018). Organizational justice and employee contextual performance: the motherating effect of organizational respect. *Pakistan business review, supérieur université, pakistan*,995-1011
- Jayus, J.A. (2021), "The effect of distributive justice, procedural justice and interactional justice on teacher engangement and teachers performance", *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, Vol. 12 No. 7, pp. 131-139.

**Mid–Ocean University**

**College of Management**

**Department of business administration**



**The Impact of Organizational Justice on Corporate Reputation: An  
Applied Study on Saudi Telecom Companies**

**Preparation:**

**Hamdan Munadi Alenazi**

**241000812**

**Supervision:**

**Dr. Asmaa Abo Anzah**

**2024**