

تأثير العدالة التنظيمية على الولاء المؤسسي في شركة أرامكس لتوصيل في المملكة العربية السعودية

بيانات الطالبة:

إسم الطالبة:

نوف يحي الزهراني - 232000408

المشروع النهائي - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف:

د/ عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

1447/09/04 هـ – الفصل الدراسي الاول

المحتويات

2.....	مقدمة:
4.....	مشكلة البحث:
5.....	أهمية البحث
7.....	المراجع

قائمة الأشكال

3.....	أرامكس 1
6.....	أرامكس 2

شهدت المؤسسات في العالم العربي خلال العقود الأخيرة تحولات متسارعة نتيجة العولمة والتطور التقني واشتداد المنافسة في قطاعات الخدمات، الأمر الذي جعل من العنصر البشري محوراً رئيساً في تحقيق الاستدامة والتميز. ولم يعد نجاح المؤسسات يقاس فقط بقدرتها الإنتاجية أو بحجم استثماراتها، بل بمدى قدرتها على بناء بيئة عمل قائمة على العدالة والإنصاف، تعزز انتماء العاملين واستقرارهم. وقد أكدت دراسات عربية في مجال السلوك التنظيمي أن العدالة التنظيمية تمثل متغيراً أساسياً في تفسير اتجاهات العاملين وسلوكياتهم داخل المنظمة، لما لها من أثر مباشر في الرضا الوظيفي والالتزام والولاء المؤسسي (برباوي وخليفة، 2016).¹

وتعود الجذور التاريخية لفكرة العدالة التنظيمية في البيئة العربية إلى تأثر الباحثين العرب بالاتجاهات الإدارية الحديثة، ثم تطور المفهوم ليصبح موضوعاً مستقلاً في الدراسات التطبيقية التي تناولت أبعاده المختلفة، وهي العدالة التوزيعية المرتبطة بعدالة توزيع المكافآت والحوافز، والعدالة الإجرائية المتعلقة بإنصاف وشفافية الإجراءات، والعدالة التفاعلية التي تركز على أسلوب المعاملة والاحترام في العلاقات الإدارية (الذبحاوي والذبحاوي، 2018).² وقد أظهرت هذه الدراسات أن إدراك العاملين للعدالة لا يتوقف عند النتائج فقط، بل يمتد إلى كيفية اتخاذ القرارات وطبيعة التواصل بين الإدارة والموظفين.

وفي السياق ذاته، برز مفهوم الولاء المؤسسي باعتباره أحد أهم مؤشرات الاستقرار التنظيمي، حيث يعكس درجة ارتباط الموظف بمؤسسته واستعداده لبذل جهد إضافي من أجل تحقيق أهدافها. وقد أشارت دراسة تطبيقية إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي، مما يدل على أن الشعور بالإنصاف يعزز الانتماء ويحد من نية ترك العمل (بوراس، 2021).³ كما توصلت دراسة

¹ برباوي، ك.، وخليفة، ع. أ. (2016).

² الذبحاوي، ع. ع. أ.، والذبحاوي، س. ع. ك. (2018).

³ بوراس، أ. (2021).

أخرى إلى أن العدالة التنظيمية تسهم في تقليل السلوكيات السلبية داخل بيئة العمل، الأمر الذي يعزز الالتزام ويقوي الولاء المؤسسي (الذبحاوي والذبحاوي، 2018).⁴

وتؤكد نتائج دراسة ميدانية أجريت على إحدى الشركات الجزائرية أن العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالولاء التنظيمي لدى العاملين، وأن العدالة التفاعلية كانت من أكثر الأبعاد تأثيراً في تعزيز الانتماء المؤسسي (برباوي وخليفة، 2016).⁵ كما بينت دراسة في البيئة السعودية أن إدراك العدالة لدى العاملين يرتبط ارتباطاً مباشراً بارتفاع مستوى الولاء، مما يعزز أهمية تبني سياسات عادلة في المؤسسات التعليمية والخدمية على حد سواء (مجلة كلية التربية – جامعة أسيوط، 2019).⁶

ورغم تعدد الدراسات العربية التي تناولت العدالة التنظيمية وعلاقتها بمتغيرات سلوكية مختلفة، إلا أن معظمها ركز على قطاعات التعليم والخدمات العامة، بينما لا تزال الدراسات في قطاع الخدمات اللوجستية محدودة نسبياً. ويتميز هذا القطاع بخصوصية ترتبط بطبيعة العمل الميداني، وضغط الوقت، وكثرة التعامل مع العملاء، مما قد يؤثر في إدراك العاملين للعدالة التنظيمية، وبالتالي في مستوى ولائهم



للمؤسسة. ومن هنا تنبع الحاجة إلى دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء المؤسسي في شركة أرامكس باعتبارها نموذجاً لشركة لوجستية تعمل في بيئة تنافسية عالية وتعتمد بشكل كبير على كفاءة مواردها البشرية.

1 أرامكس

وتتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي: إلى أي مدى تؤثر العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة في مستوى الولاء المؤسسي لدى العاملين في شركة أرامكس؟ وينبثق عن هذا التساؤل تساؤلات فرعية تتعلق بدرجة إدراك العاملين للعدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية، وطبيعة العلاقة بين هذه الأبعاد ومستوى الولاء المؤسسي.

⁴ الذبحاوي، ع. ع. ا.، والذبحاوي، س. ع. ك. (2018).

⁵ برباوي، ك.، وخليفة، ع. ا. (2016).

⁶ مجلة كلية التربية – جامعة أسيوط. (2019).

وتستند هذه الدراسة إلى ما قدمته الأدبيات العربية من نتائج تؤكد العلاقة الإيجابية بين العدالة التنظيمية والولاء المؤسسي، مع السعي إلى تطبيق هذه المعرفة في سياق قطاع الخدمات اللوجستية، بما يسهم في سد فجوة بحثية قائمة. كما تهدف إلى تقديم إطار تحليلي يمكن أن تستفيد منه إدارات الموارد البشرية في تطوير سياسات أكثر عدلاً وشفافية.

وتتبع أهمية الدراسة من جانب علمي يتمثل في إثراء الأدبيات العربية في مجال السلوك التنظيمي من خلال دراسة تطبيقية في قطاع حيوي، ومن جانب عملي يتمثل في مساعدة متخذي القرار على تعزيز بيئة عمل قائمة على العدالة، بما يسهم في رفع مستوى الولاء والاستقرار الوظيفي. كما أن تعزيز العدالة داخل المؤسسات يعكس حاجة إنسانية واجتماعية أوسع إلى ترسيخ قيم الإنصاف والمساواة في بيئات العمل العربية، وهو ما أكدته نتائج الدراسات السابقة التي ربطت بين العدالة وتحسين المناخ التنظيمي بشكل عام (برباوي وخليفة، 2016؛ بوراس، 2021).⁸⁷

وبذلك تتدرج هذه الدراسة من الإطار العام المتعلق بأهمية العدالة التنظيمية في الفكر الإداري العربي، إلى الإطار الخاص المتمثل في تطبيقها على شركة أرامكس، مستندة إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة، وساعية إلى تقديم إضافة علمية وعملية تسهم في تطوير المعرفة الإدارية وتعزيز الممارسات العادلة داخل المؤسسات الخدمية.

مشكلة البحث:

على الرغم من تأكيد الأدبيات العربية في مجال السلوك التنظيمي على وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية والولاء المؤسسي في قطاعات متعددة كالتعليم والخدمات العامة (برباوي وخليفة، 2016؛ بوراس، 2021)¹⁰⁹، إلا أن هناك فجوة واضحة في الدراسات التطبيقية التي تناولت هذه العلاقة في قطاع الخدمات اللوجستية، الذي يتميز بخصوصية بيئة العمل وضغط الأداء وكثرة التفاعل المباشر مع العملاء. كما أن كثيرًا من المؤسسات تركز في ممارساتها الإدارية على مؤشرات الأداء والنتائج التشغيلية،

⁷ برباوي، ك.، وخليفة، ع. أ. (2016).

⁸ بوراس، أ. (2021)

⁹ برباوي، ك.، وخليفة، ع. أ. (2016).

¹⁰ بوراس، أ. (2021)

دون التحقق بشكل منهجي من مستوى إدراك العاملين للعدالة التنظيمية وأثره في تعزيز ولائهم المؤسسي.

وتتجلى الفجوة البحثية في ندرة الدراسات العربية التي بحثت بصورة مباشرة وميدانية تأثير أبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية) على الولاء المؤسسي في شركات التوصيل والخدمات اللوجستية، رغم أهمية هذا القطاع وحساسيته لاعتماده الكبير على العنصر البشري.

وعليه، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

إلى أي مدى تؤثر العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة على مستوى الولاء المؤسسي لدى العاملين في شركة أرامكس، في ظل خصوصية بيئة العمل اللوجستية؟

وينبثق عن هذا السؤال تساؤلات فرعية تتعلق بمدى إدراك العاملين لعدالة توزيع الحوافز، ووضوح الإجراءات الإدارية، وعدالة أسلوب المعاملة، ومدى انعكاس ذلك على مستوى انتمائهم واستمرارهم الوظيفي.

وبذلك تعكس مشكلة البحث فجوة محددة في الأدبيات العربية والتطبيقات العملية، وتسعى هذه الدراسة إلى معالجتها من خلال تحليل العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء المؤسسي في سياق لوجستي معاصر.

أهمية البحث

أولاً: الأهمية على المستوى النظري

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من قدرتها على إثراء الأدبيات العربية في مجال السلوك التنظيمي، ولا سيما في فهم العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء المؤسسي في بيئات العمل اللوجستية. فعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في قطاعات التعليم والخدمات العامة (برباوي وخليفة، 2016؛ زاوي وآخرون، 2022)¹²¹¹، إلا أن هناك ندرة في الدراسات الميدانية التي تطبق هذا

¹¹ برباوي، ك.، وخليفة، ع. أ. (2016).

¹² زاوي، ص.، بوسكار، ر.، & بركان، د. (2022).

المفهوم في شركات التوصيل والخدمات اللوجستية، التي تتميز بطبيعة عمل ميدانية وضغط أداء عالٍ وتفاعل مستمر مع العملاء. ومن ثم، تسهم هذه الدراسة في سد فجوة بحثية واضحة، حيث توفر تحليلاً معمقاً لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية) وعلاقتها بالولاء المؤسسي، ما يثري المعرفة النظرية ويتيح مقارنة عربية مخصصة لهذه العلاقة (غزالي، 2023).¹³



2 أرامكس

ثانياً: الأهمية على المستوى التطبيقي

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم توصيات عملية يمكن أن تستفيد منها إدارات الموارد البشرية في شركات الخدمات اللوجستية، وفي مقدمتها شركة أرامكس، لتعزيز بيئة العمل العادلة وتحسين مستوى الولاء المؤسسي لدى العاملين.

إذ يمكن الاستفادة من نتائج البحث في تطوير سياسات توزيع الحوافز، وآليات تقييم الأداء، وأساليب التواصل الداخلي بما يعزز شعور الموظفين بالإنصاف ويقلل معدلات دوران العمالة (أسماء خيرى، 2019؛ د. عبد الحميد، 2020).¹⁴ كما أن النتائج تساعد الإدارة على بناء ثقافة مؤسسية قائمة على العدالة والشفافية، ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، واستقرار المؤسسة، وزيادة التنافسية في السوق.

وبذلك، تجمع الدراسة بين البعد النظري الذي يضيف إلى المعرفة العلمية ويعالج فجوة بحثية محددة، والبعد التطبيقي الذي يقدم أدوات عملية لإدارة الموارد البشرية وتعزيز الولاء المؤسسي في بيئة العمل اللوجستية الحديثة، ما يجعلها ذات قيمة علمية ومهنية واجتماعية في الوقت ذاته.

¹³ غزالي، م. ع. ل. (2023).

¹⁴ خيرى، أ. (2019).

¹⁵ سيف، ع. ح. م. م. (2020).

المراجع

- برباوي، ك.، وخليفة، ع. ا. (2016). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بولاية بشار. مجلة الباحث.
- بوراس، أ. (2021). مستوى العدالة التنظيمية وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية. مجلة أبحاث ودراسات التنمية.
- الذبحاوي، ع. ع. ا.، والذبحاوي، س. ع. ك. (2018). العدالة التنظيمية ودورها في الحد من ممارسات الانحراف التنظيمي. مجلة مركز دراسات الكوفة.
- مجلة كلية التربية – جامعة أسيوط. (2019). العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية بمدينة الرياض وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين. مجلة كلية التربية.
- زاوي، ص.، بوسكار، ر.، & بركان، د. (2022). العدالة التنظيمية وأثرها على مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مديرية الموارد المائية لولاية بسكرة. جامعة الوادي – الجزائر.
- غزالي، م. ع. ل. (2023). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – الجزائر.
- خيرى، أ. (2019). العدالة التنظيمية وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة (أطروحة دكتوراه). جامعة المسيلة.
- سيف، ع. ح. م. م. (2020). مستوى العدالة التنظيمية لدى الجامعات اليمنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس. مجلة القلم للعلوم الإنسانية والتطبيقية.