

تأثير السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات
"دراسة تطبيقية شركة STC – مكة المكرمة"

أسم الطالب

محمد سالم أحمد مخير

مشروع تخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات

الفصل الأول 1

1	المقدمة	2
2	مشكلة الدراسة	4
2.1	الفجوة النظرية:	5
2.2	الفجوة التطبيقية:	5
3	أهمية الدراسة	6
3.1	الأهمية النظرية:	6
3.2	الأهمية التطبيقية:	6
4	أسئلة الدراسة	6
5	أهداف الدراسة	7
6	فرضيات الدراسة	7
7	نموذج الدراسة	7
8	الدراسة الميدانية	8
9	منهجية الدراسة	9
10	هيكل الدراسة المقترح	10

المراجع 10

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

في هذا العصر المتسارع التطور، ومع زيادة المنافسة بين المنظمات على تقديم الأفضل في سوق العمل، يصبح من الضروري على كل منظمة أن تتبنى تلك التطورات وتقدم أقصى ما لديها. يتطلب ذلك الاهتمام بالهيكل التنظيمية والموارد والتكنولوجيا والأنظمة الحديثة التي تسهم في تحقيق أهدافها كمنظمة تسعى لتحقيق التميز في سوق العمل، وتلبية تحديات تطورات كافة القطاعات الاقتصادية. في هذا السياق، يبرز أهمية فهم التحديات والاهتمام بالاحتياجات والتطلعات لأفراد المنظمة كأساس لتلبية احتياجاتها وتطلعاتها، وهو ما يعكس الارتباط الوثيق بين الأفراد وأهداف المنظمة (نواني، & آسيا).

في عالم الأعمال اليوم، يعتبر المورد البشري الأساس والروح والقلب لأداء المنظمة. يُعدّ كل فرد في المنظمة مسؤولاً عن تحقيق أهدافها ونجاحها. ومن هنا، تقع على عاتق المنظمات مسؤولية توفير بيئة عمل مشجعة ومحفزة تعزز من أداء ورضا الموظفين. ومن خلال استثمار الوقت والجهد في تطوير وإدارة الموارد البشرية بشكل فعال، تستطيع المنظمات تعزيز أدائها وتحقيق أهدافها بنجاح. لذلك، يُعدّ تخطيط وإدارة الموارد البشرية بشكل صحيح أمراً حيوياً لنجاح أي منظمة. إن التركيز على تطوير الموظفين وتحفيزهم للتميز في أدائهم يسهم بشكل كبير في تحقيق النجاح المستدام للمنظمة وتحقيق أهدافها المستقبلية (عادل و مهمل , 2023).

تعريف الالتزام التنظيمي: "قوة تطابق الفرد مع مؤسسته وارتباطه بها" (Porter, 1974). الالتزام التنظيمي يعكس مدى اندماج الشخص في الشركة واهتمامه بالبقاء فيها، وقوة ارتباطه بها وتوافق مصالحه مع أهدافها. يشير إلى رغبته في بذل المزيد من الجهد لتحسينها، وهناك علاقة قوية وإيجابية وديناميكية تستند إلى الاقتناع بأهداف التنظيم. الاهتمام بالالتزام التنظيمي يأتي من ضرورة التركيز على دور الفرد الذي يعتبر جزءاً أساسياً في تحقيق أهداف المؤسسة. كل فرد لديه اتجاهات وميول وأساليب توجه سلوكه، وهذا يجعل من الصعب التعامل معه والسيطرة على مكوناته النفسية والاجتماعية. لذلك، من المهم أن تحدد المؤسسة أهدافاً مشتركة يسعى الجميع لتحقيقها وفقاً لمبادئ متفق عليها. كلما كانت الأهداف مفهومة ومتفق عليها، وتماشت مع أهداف المؤسسة، زادت فرص النجاح والتطور. (عبد الرحمن وهدي).

توضح الدراسات السابقة أن القيادة الأخلاقية تعد من الجوانب الحيوية التي تحقق عوائد معتبرة وتعود بالنفع على المؤسسات، حيث ترتبط بشكل وثيق بالواقع واحتياجاته مع العملاء والموظفين. يعتبر جو المنظمة أحد أهم العوامل التي يعتمد عليها الأفراد الذين ينقسمون بين متذمرين ومؤيدين، ولكن يظهر أن القيادة الأخلاقية تلعب دوراً كبيراً في تأثيرها على تحقيق الالتزام التنظيمي، حيث ينبع الالتزام الداخلي للفرد في المنظمة من الإيمان التام بأهدافها وقيمها، والرغبة الشديدة في المحافظة على عضويته فيها، وبالتالي السعي للحفاظ على استمراريتها وتطورها. وبالنظر إلى أهمية القيادة الأخلاقية في تعزيز فرص وقدرات المنظمة على البقاء والنمو المستمر، يتبين أنه يجب استخدام العديد من الاستراتيجيات مثل توفير مناخ ملائم وحوافز مشجعة ونظم إدارية متطورة (هيري وآخرون, 2022).

وفي نفس السياق نستنتج أيضاً أن الشفافية في اتخاذ القرارات تلعب دوراً كبيراً في تعزيز الالتزام التنظيمي للعمال في المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يُشجع احترام القوانين على الالتزام للعمال بسياسات وإجراءات المؤسسة. ويظهر أيضاً أن التعاون بين العمال يساهم في تعزيز القيم التنظيمية لهم. بالإضافة إلى ذلك، تؤكد الدراسات السابقة فرضية أن أخلاقيات العمل تلعب دوراً حيوياً في تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال في المؤسسة. يُشير الاستنتاج العام لهذه الدراسة إلى أن معظم البحوث السابقة تثبت العلاقة الإيجابية بين الأخلاقيات في العمل والالتزام التنظيمي (بنون وآخرون, 2022).

وأيضا تؤكد دراسة سابقة أن الرضا الوظيفي، سواء كان داخلياً أو خارجياً، يعتبران عوامل مهمة في تحفيز الموظفين على الالتزام في المنظمات المدروسة. يشير الدراسة إلى أن هذه النتائج قد تعزز فهم علاقة الرضا بالالتزام التنظيمي، مما يبرز أهمية توفير بيئة عمل تشجع على رضا الموظفين.

هذه النتائج تشير أيضاً إلى أن تحسين الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأداء والالتزام التنظيمي، مما يساهم في تعزيز التنافسية والاستدامة للمنظمات (Razak & Ismail, 2016).

يظهر أيضاً أن هناك علاقة إيجابية ومهمة بين مشاركة الموظفين والالتزام التنظيمي. يعني هذا أن الموظفين الذين يشاركون بفاعلية في أداء مهامهم يميلون إلى تحقيق مستويات عالية من الالتزام التنظيمي، وكذلك العكس صحيح. يمكن لهذا النوع من التفاعل المشترك بين الموظفين والمنظمة أن يخلق شعوراً بالالتزام والاهتمام من قبل المنظمة تجاه موظفيها، وهذا بدوره يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل وأكثر فاعلية، وبالتالي يعزز الالتزام التنظيمي بين أفراد المنظمة (Shoko & Zinyemba, 2014).

وأظهرت نتائج على وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، حيث تساهم العدالة في الإجراءات في تعزيز الانضباط لدى الموظفين، وتزيد العدالة في التوزيع من استقرارهم. كما أن تجربة الموظفين للعدالة في التعاملات تساهم في تعزيز الولاء للمنظمة. تم اختبار فرضيات فرعية للتحقق من صدق الفرضية العامة، وأظهرت النتائج دعمها، مما يؤكد على دور العدالة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي (فينيش وآخرون, 2018).

في قطاع الاتصالات، يظهر أن الدراسات حول تأثير السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي محدودة بشكل ملحوظ. يعد هذا القطاع بيئة ديناميكية وحيوية تتطلب معايير أخلاقية عالية لتحقيق النجاح المستدام. ومع ذلك، يبدو أن هناك فجوة في الأبحاث بخصوص كيفية تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين في هذا القطاع على الالتزام بأهداف المنظمة وقيمتها. من المهم ملء هذه الفجوة من خلال إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تسلط الضوء على هذه العلاقة المهمة والتي يمكن أن تساهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز السمعة والاستدامة لشركات قطاع الاتصالات ومن الملاحظ أن فهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي للموظفين والالتزام التنظيمي يمكن أن يساهم في تشكيل استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تعزز الأخلاقيات وتعزز الاندماج الإيجابي للموظفين في ثقافة المنظمة. بالتالي، يمكن للبحوث المستقبلية في هذا المجال أن تسلط الضوء على أفضل الممارسات والسياسات التي يمكن للشركات في قطاع الاتصالات تبنيها لتعزيز السلوك الأخلاقي وزيادة الالتزام التنظيمي بين موظفيها. ومن خلال تعزيز الثقة والاحترام في بيئة العمل، يمكن أن تعمل الشركات على تعزيز الانتماء للموظفين وتحفيزهم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل أكبر، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الأداء العام وتعزيز التنافسية في السوق.

هذا الدراسة تسلط الضوء على أهمية فهم تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين على الالتزام التنظيمي في سياق قطاع الاتصالات. رغم أهمية السلوك الأخلاقي كعنصر أساسي في بناء ثقافة التنظيم وتعزيز الالتزام بأهدافه، إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تبحث في هذه العلاقة المهمة، خاصة في قطاع الاتصالات. لذا، فإن فهم هذه العلاقة يمثل تحدياً بحثياً يستدعي إجراء المزيد من الدراسات للتأكد من أهمية تعزيز السلوك الأخلاقي لتحقيق التزام أفضل بالمنظمة وتعزيز الأداء العام.

يسعى هذا الدراسة إلى فهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي للموظفين والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات. من خلال تحليل هذه العلاقة، نسعى لتحديد أثر السلوك الأخلاقي على مدى ارتباط الموظفين بأهداف وقيم المنظمة وتأثيره على أدائها ونجاحها في السوق. يهدف الدراسة أيضاً إلى تحديد الفجوات في البحوث السابقة وملؤها من خلال إضافة مساهمة فريدة في فهم هذه العلاقة المعقدة. سيساهم الدراسة في توجيه السياسات والممارسات التنظيمية لتعزيز السلوك الأخلاقي للموظفين وزيادة الالتزام التنظيمي، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام للشركات في قطاع الاتصالات.

المشكلة المركزية التي يسلط الدراسة عليها هي ضالة الدراسات التي تتناول تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات. على الرغم من أهمية السلوك الأخلاقي في بناء ثقافة التنظيم وتعزيز الالتزام بأهدافه، إلا أن الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في قطاع الاتصالات قليلة. ينبغي إجراء المزيد من البحوث لفهم أهمية تعزيز السلوك الأخلاقي لتعزيز الالتزام بالمنظمة وتعزيز الأداء التنظيمي بشكل عام. هذه الفجوة النظرية والتطبيقية تبرز الحاجة الماسة للبحث الإضافي في هذا المجال لتحقيق فهم أعمق وتطبيق عملي أفضل للعلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات.

2.1. الفجوة النظرية:

1. نقص الدراسات العميقة: قلة الدراسات التي استكشفت بعمق تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات.
2. ضيق التركيز: عدم توجيه اهتمام كافٍ لهذه العلاقة المهمة بشكل محدد في سياق قطاع الاتصالات.
3. الحاجة لتحليل أعمق: على الرغم من وجود الأدب العلمي الذي يشير إلى أهمية السلوك الأخلاقي في الالتزام التنظيمي، إلا أن هناك حاجة ملحة إلى دراسات تحليلية أعمق لفهم تأثيراتها بشكل أفضل.
4. ضرورة الدراسة الموجهة: ينبغي إجراء المزيد من الأبحاث التي توجه التركيز بشكل خاص على هذه العلاقة في قطاع الاتصالات، مما سيسهم في زيادة فهمنا وتحليلنا لهذا الموضوع وتعزيز المعرفة العلمية في هذا المجال.

2.2. الفجوة التطبيقية:

1. عدم التفاعل العملي: قد تكون هناك فجوة في التطبيق العملي لنتائج الدراسات النظرية المتعلقة بتأثير السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات.
2. تحديات التنفيذ: قد تواجه المؤسسات في هذا القطاع صعوبات في تطبيق الاستنتاجات النظرية في بيئة عمل واقعية، مما يخلق فجوة بين النظرية والتطبيق الفعلي.
3. الضغوط الخارجية: قد تكون هناك تحديات خارجية مثل الضغوط التنظيمية أو الاقتصادية التي تؤثر على قدرة المؤسسات في تطبيق المفاهيم الأخلاقية في ممارساتها اليومية.
4. ضرورة الحلول العملية: ينبغي تعبئة هذه الفجوة من خلال تطوير حلول عملية ومستدامة تساعد على تطبيق السلوك الأخلاقي في العمل اليومي في قطاع الاتصالات، وتعزيز الالتزام التنظيمي وتحسين الأداء العام للمؤسسات.

تتناول هذه الدراسة التساؤل الدراسة الرئيسي التالي:

"كيف يؤثر السلوك الأخلاقي للموظفين على الالتزام التنظيمي في البيئة العملية؟"

3. أهمية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي للموظفين والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات. يسعى البحث إلى تحليل هذه العلاقة وتحديد كيفية تأثير السلوك الأخلاقي على ارتباط الموظفين بأهداف وقيم المنظمة، وكذلك على أدائها ونجاحها في السوق. كما يهدف البحث إلى تحديد الفجوات في الأبحاث السابقة وتقديم مساهمة فريدة في فهم هذه العلاقة المعقدة بشكل أكبر. من خلال تحليل هذه العلاقة، يمكن للبحث أن يوجه السياسات والممارسات التنظيمية لتعزيز السلوك الأخلاقي للموظفين وزيادة الالتزام التنظيمي، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام للشركات في قطاع الاتصالات.

3.1. الأهمية النظرية:

الأهمية النظرية لهذا البحث تكمن في مساهمته في تعزيز فهمنا لعلاقة السلوك الأخلاقي للموظفين والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات. من خلال استكشاف هذه العلاقة، يمكن للبحث أن يساهم في سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدب السابق وتوضيح الآليات والعوامل التي تؤثر فيها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يوفر البحث إطاراً نظرياً جديداً لفهم كيفية تعزيز السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي، مما قد يساهم في تحسين السياسات والممارسات في مجال إدارة الموارد البشرية وتطوير القيادة وإدارة التغيير في الشركات.

3.2. الأهمية التطبيقية:

1. توجيه السياسات والممارسات: يمكن لفهم عمق العلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي أن يوجه تطوير السياسات والممارسات التنظيمية في قطاع الاتصالات، مما يساهم في بناء بيئة عمل تحفز على السلوك الأخلاقي وتعزز الالتزام بأهداف المنظمة.
2. تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية: يمكن لنتائج الدراسة أن تساعد في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تعزز الأخلاقيات وتعزز الاندماج الإيجابي للموظفين في ثقافة المنظمة.
3. تحسين الأداء التنظيمي والتنافسية: من خلال الفهم العميق للعلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي، يمكن للبحث أن يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز التنافسية في سوق الاتصالات، وبالتالي تحقيق النجاح المستدام للشركات في هذا القطاع.

4. أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: "كيف يؤثر السلوك الأخلاقي للموظفين على الالتزام التنظيمي في البيئة العملية؟" وللإجابة على السؤال الرئيسي هناك عدة أسئلة فرعية الإجابة عليها تؤدي بنا للإجابة على السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية:

- 1- كيف يؤثر مستوى النزاهة في السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام العاطفي تجاه المنظمة؟
- 2- هل يعتبر عدم وجود التحيز في السلوك الأخلاقي للموظفين عاملاً مؤثراً في الالتزام المعياري للموظفين؟
- 3- بماذا يساهم الاحترام في السلوك الأخلاقي للموظفين في تعزيز الالتزام الاستمراري بالمنظمة؟
- 4- كيف يمكن للشفافية في السلوك الأخلاقي للموظفين أن تعزز الالتزام المعياري بالمعايير والقيم التنظيمية؟

5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل عدة جوانب مهمة تتعلق بالسلوك الأخلاقي للموظفين وتأثيره على مستوى الالتزام التنظيمي في البيئة العملية. يتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة أهداف رئيسية:

- 1- استكشاف كيف يؤثر مستوى النزاهة في السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام العاطفي تجاه المنظمة.
- 2- تحليل مدى تأثير عدم وجود التحيز في السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام المعياري للموظفين.
- 3- تحديد كيفية تسهم الاحترام في السلوك الأخلاقي للموظفين في تعزيز الالتزام الاستمراري بالمنظمة.
- 4- دراسة كيف يمكن للشفافية في السلوك الأخلاقي للموظفين أن تعزز الالتزام المعياري بالمعايير والقيم التنظيمية.

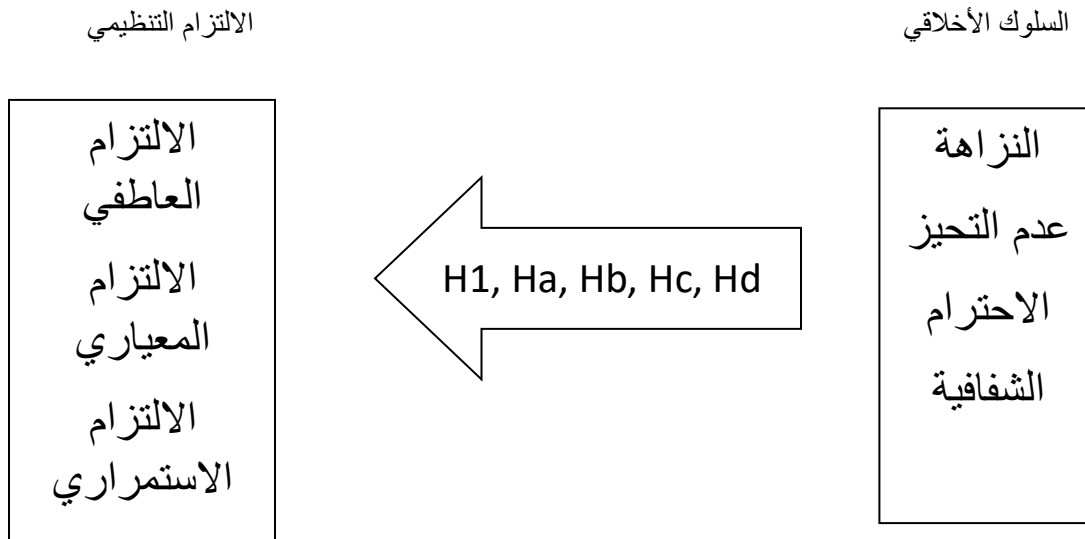
6. فرضيات الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل عدة فرضيات لفهم تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام التنظيمي في البيئة العملية. تم افتراض الآتي:

- 1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين السلوك الأخلاقي والالتزام الوظيفي
- 2- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد ابعاد السلوك الأخلاقي والالتزام العاطفي كأحد ابعاد الالتزام التنظيمي
- 3- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين عدم التحيز كأحد ابعاد السلوك الأخلاقي والالتزام المعياري كأحد ابعاد الالتزام التنظيمي
- 4- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاحترام كأحد ابعاد السلوك الأخلاقي والالتزام الاستمراري كأحد ابعاد الالتزام التنظيمي

7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كم يلي:



شركة الاتصالات السعودية (STC) هي إحدى أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تأسست في عام 1998 وتتخذ من الرياض مقراً لها، وهي جزء من قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. تقدم STC مجموعة شاملة من خدمات الاتصالات المتنوعة بما في ذلك الهاتف الثابت والمحمول والإنترنت والتلفزيون والخدمات الرقمية الأخرى.

تعتبر STC من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية وتمتلك شبكة واسعة وقوية من البنية التحتية للاتصالات تغطي معظم مناطق المملكة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الشركة باستمرار إلى تقديم أحدث التقنيات والحلول الرقمية لعملائها، وتولي اهتماماً كبيراً بتحسين جودة الخدمة وتوسيع نطاق التغطية.

من خلال توفير خدمات اتصالات شاملة وموثوقة، تلعب STC دوراً حيوياً في دعم التطور التكنولوجي والرقمي في المملكة العربية السعودية، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد وتحقيق التنمية المستدامة في البلاد.

هذه نبذة مختصرة عن شركة الاتصالات السعودية (STC)، وهي شركة متقدمة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتقديم خدمات اتصالات عالية الجودة للعملاء في المملكة العربية السعودية.

تصميم الدراسة:

1. فلسفة الدراسة Philosophies: المنهج الوضعي Positivism

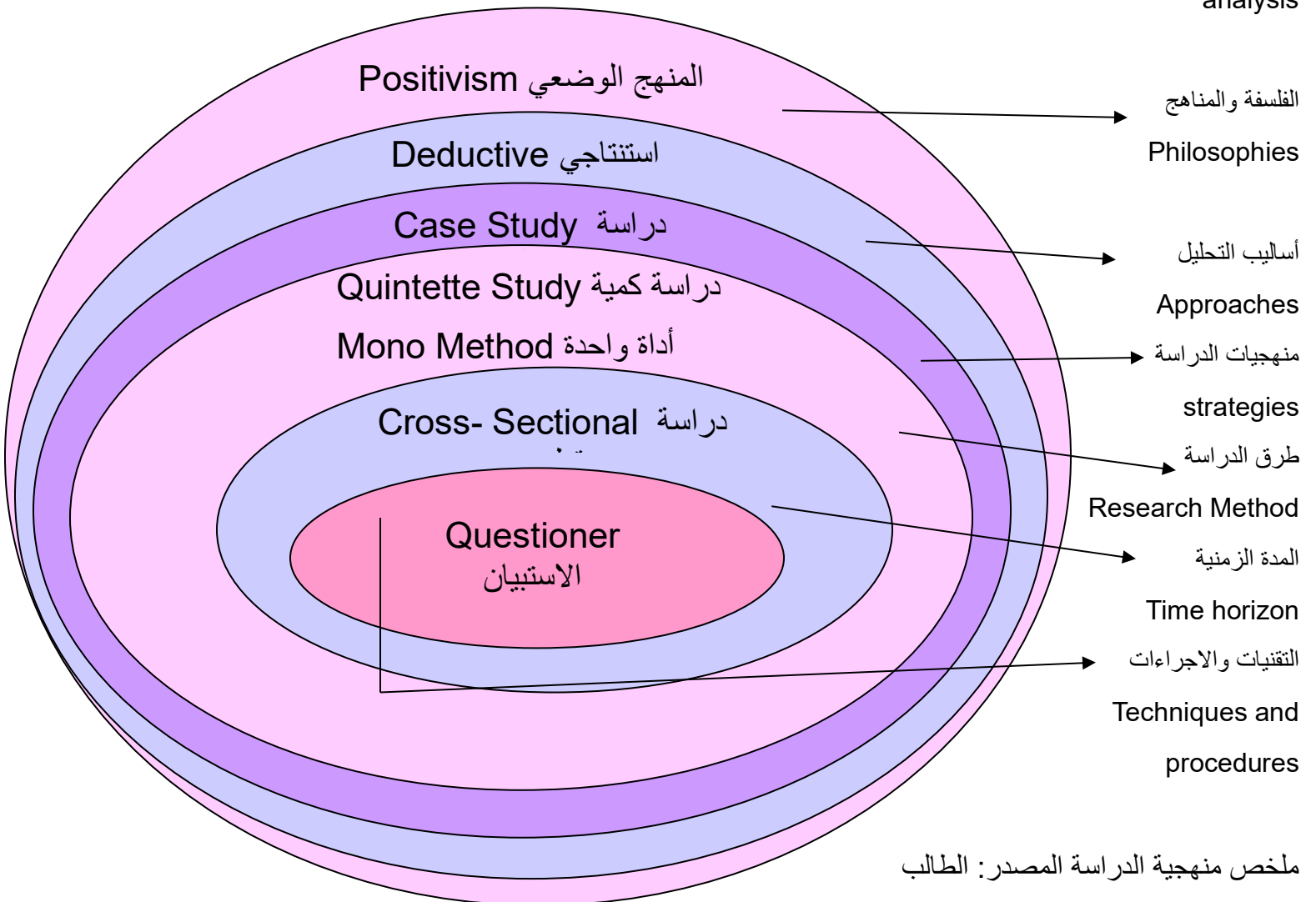
2. منهج الدراسة Approaches: استنتاجي Deductive

3. استراتيجية الدراسة Strategies: دراسة حالة Case Study

4. نوع الدراسة Research Method: دراسة كمية Quintette Study + أداة واحدة Mono Method

5. الافق الزمني Time horizon: دراسة مقطعية Sectional-Cross

6. طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures: الاستبيان والتحليل الاحصائي Questionnaire and statistical analysis





المراجع

- الأستاذ الدكتور, عبد الرحمن برقوق, الباحثة, & هدى درنوني. الالتزام التنظيمي (المفهوم, الأبعاد والنتائج).
- بنون, أشواق, بوشالمة, بلعيساوي, & الطاهر (مشرف). (2022). دور أخلاقيات المهنة في تحقيق الإلتزام التنظيمي (Doctoral dissertation).
- فينيش, بومجبرك, بوالفلل, & ابراهيم (مشرفا). (2018). العدالة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي. (Doctoral dissertation).
- مهمل, & عادل أمين. (2023). إدارة الموارد البشرية.
- نواني, & آسيا. الممارسات القيادية ودورها في تحقيق الإلتزام التنظيمي " دراسة ميدانية بمديرية سونلغاز بورقلة" (Doctoral dissertation, univ-ouargla).
- هيري, عبد العزيز, دراوي, نور الهدى, فودوا, & محمد/مؤطر. (2021). دور القيادة الاخلاقية في تحقيق الإلتزام التنظيمي (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
- Ismail, A., & Razak, M. R. A. (2016). EFFECT OF JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT. Management & Marketing Journal, 14.(1)
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59(5), 603.(
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0037335>
- Shoko, M., & Zinyemba, A. Z. (2014). Impact of employee engagement on organizational commitment in national institutions of higher learning in Zimbabwe. International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, 3(9), 255-268.
- <https://www.stc.com/content/stcgroupwebsite/sa/ar/who-we-are.html>