

تأثير السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات

"دراسة تطبيقية شركة STC"

أسم الطالب
محمد سالم أحمد مخير

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

المحتويات

١	○ الشكر والتقدير
٢	○ الإهداء
٣	○ مستخلص الدراسة
٧	○ ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٨	١,١. المقدمة
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة
١٠	١,٢,١. الفجوات على المستوى النظري
١١	١,٢,٢. الفجوات على المستوى التطبيقي
١١	١,٣. أهمية الدراسة
١١	١,٣,١. الأهمية النظرية:
١٢	١,٣,٢. الأهمية التطبيقية:
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة
١٣	١,٥. أهداف الدراسة
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة
١٤	١,٧. نموذج الدراسة
١٤	١,٨. الدراسة الميدانية
١٥	١,٩. مخطط المشروع
١٦	○ ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٧	٢,١. المقدمة
١٧	٢,٢. السلوك الأخلاقي
١٧	٢,٢,١. مفهوم السلوك الأخلاقي (Behavior Ethical) :
١٨	٢,٢,٢. محددات السلوك الأخلاقي (Behavior Ethical) :
٢٠	٢,٢,٣. أبعاد السلوك الأخلاقي (Behavior Ethical) :
٢٢	٢,٣. الالتزام التنظيمي
٢٢	2.3.1. مفهوم الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :
٢٣	٢,٣,٢. الالتزام التنظيمي له ثلاث اتجاهات
٢٤	٢,٣,٣. العوامل التي تتأثر بالالتزام التنظيمي (Organizational commitment)
٢٥	٢,٣,٤. خصائص الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :
٢٥	٢,٣,٥. أهمية الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :
٢٦	٢,٣,٦. مراحل الالتزام التنظيمي عند الفرد (Organizational commitment) :
٢٧	٢,٣,٧. أبعاد الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :
٢٨	٢,٤. العلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
٢٩	٢,٥. الخاتمة
٣٠	○ ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣١	٣,١.المقدمة.....
٣١	٣,٢.التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣١	٣,٣.تصميم البحث (بصلة البحث).....
٣٤	٣,٤.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٤	٣,٤,١.مجتمع الدراسة.....
٣٤	٣,٤,٢.عينة الدراسة.....
٣٤	٣,٤,٣.طرق وتقنيات أخذ العينة.....
٣٥	٣,٥.طريقة جمع البيانات.....
٣٥	٣,٥,١.المتغير المستقل (السلوك الاخلاقي).....
٣٦	٣,٥,٢.المتغير التابع (الالتزام التنظيمي).....
٣٦	٣,٦.أنواع البيانات.....
٣٦	٣,٦,١.البيانات الأولية.....
٣٦	٣,٦,٢.البيانات الثانوية.....
٣٧	٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي.....
٣٧	٣,٨.الخاتمة.....
٣٨	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٣٩	4.1. المقدمة.....
٣٩	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٤٣	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٤٦	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٤٨	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٥٢	٤,٦. الخاتمة.....
٥٣	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٥٤	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٥٤	٥,٢. توصيات الدراسة:.....
٥٤	٥,٣. الخاتمة.....
٥٥	٦. قائمة المراجع.....
٦٠	٧. الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. 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، ٢٠٢٣).

في عالم الأعمال اليوم، يعتبر المورد البشري الأساس والروح والقلب لأداء المنظمة. يُعدُّ 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، يُعدُّ 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 & مهمل، ٢٠٢٣).

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، وتماشى مع أهداف المؤسسة، زادت فرص النجاح والتطور. (عبد الرحمن & هدى، ٢٠١٥).

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، ٢٠٢٢).

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 أيضًا أن التعاون بين العمال يساهم في تعزيز القيم التنظيمية لهم. بالإضافة إلى ذلك، تؤكد الدراسات السابقة فرضية أن أخلاقيات العمل تلعب دورًا حيويًا 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، ٢٠٢٢).

وأيضًا تؤكد دراسة سابقة أن الرضا الوظيفي، سواء كان داخليًا أو خارجيًا، يعتبران عوامل مهمة في تحفيز الموظفين على الالتزام في المنظمات المدروسة. تشير 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 أيضًا إلى أن تحسين الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأداء والالتزام التنظيمي، مما يساهم في تعزيز التنافسية والاستدامة للمنظمات (Razak & Ismail, ٢٠١٦).

يظهر أيضًا 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 شعورًا بالالتزام والاهتمام من قبل المنظمة تجاه موظفيها، وهذا بدوره يُسهم 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 تسهم العدالة في الإجراءات في تعزيز الانضباط لدى الموظفين، وتزيد العدالة في التوزيع من استقرارهم. كما أن تجربة الموظفين للعدالة في التعاملات تسهم 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، ٢٠١٨).

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 وقيمها. 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.

هذه 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 تحديًا بحثيًا يستدعي إجراء المزيد من الدراسات للتأكد من أهمية تعزيز السلوك الأخلاقي لتحقيق التزام أفضل بالمنظمة وتعزيز الأداء التنظيمي بشكل عام.

تسعى هذه 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. تهدف الدراسة أيضًا إلى تحديد الفجوات في البحوث السابقة وملؤها من خلال إضافة مساهمة فريدة في فهم هذه العلاقة المعقدة. ستساهم الدراسة في توجيه السياسات والممارسات التنظيمية لتعزيز السلوك الأخلاقي للموظفين وزيادة الالتزام التنظيمي، مما يسهم في تحقيق النجاح المستدام للشركات في قطاع الاتصالات.

١,٢. مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة الحالية التي تسلط 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.

١,٢,١. الفجوات على المستوى النظري

١. نقص الدراسات العميقة: قلة الدراسات التي استكشفت بعمق تأثير السلوك الأخلاقي للموظفين على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات.

٢. ضيق التركيز: عدم توجيه اهتمام كافٍ لهذه العلاقة المهمة بشكل محدد في سياق قطاع الاتصالات.

٣. 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.

٤. 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.

١,٢,٢. الفجوات على المستوى التطبيقي

١. عدم التفاعل العملي: قد تكون هناك فجوة في التطبيق العملي لنتائج الدراسات النظرية المتعلقة بتأثير السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات.
٢. تحديات التنفيذ: قد تواجه المؤسسات في هذا القطاع صعوبات في تطبيق الاستنتاجات النظرية في بيئة عمل واقعية، مما يخلق فجوة بين النظرية والتطبيق الفعلي.
٣. الضغوط الخارجية: قد تكون هناك تحديات خارجية مثل الضغوط التنظيمية أو الاقتصادية التي تؤثر على قدرة المؤسسات في تطبيق المفاهيم الأخلاقية في ممارساتها اليومية.
٤. 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 شركة STC؟"

١,٣. أهمية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي للموظفين والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات. تسعى الدراسة إلى تحليل هذه العلاقة وتحديد كيفية تأثير السلوك الأخلاقي على ارتباط الموظفين بأهداف وقيم المنظمة، وكذلك على أدائها ونجاحها في السوق. كما تهدف الدراسة 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.

١,٣,١. الأهمية النظرية:

الأهمية النظرية لهذا الدراسة تتجلى 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 توفر الدراسة 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.

١,٣,٢. الأهمية التطبيقية:

١. 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.
٢. 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.
٣. 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.

١,٤. أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف الى 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:

- ١ - كيف يؤثر مستوى السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام التنظيمي تجاه المنظمة؟
- ٢ - إلى أي مدى يؤثر التحيز كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي في مستوى الالتزام التنظيمي؟
- ٣ - بماذا يساهم الاحترام كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي للموظفين في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمنظمة؟
- ٤ - كيف يمكن للشفافية في السلوك الأخلاقي للموظفين أن تعزز الالتزام التنظيمي بالمعايير والقيم التنظيمية؟
- ٥ - إلى أي مدى تؤثر العدالة كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي في مستوى الالتزام التنظيمي؟

١,٥. 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:

- ١- استكشاف كيف يؤثر مستوى النزاهة كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام التنظيمي تجاه المنظمة.
- ٢- تحليل مدى تأثير عدم وجود التحيز كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي للموظفين على مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين.
- ٣- تحديد كيف يسهم الاحترام كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي للموظفين في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمنظمة.
- ٤- دراسة كيف يمكن للشفافية كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي للموظفين أن تعزز الالتزام التنظيمي بالمعايير والقيم التنظيمية.

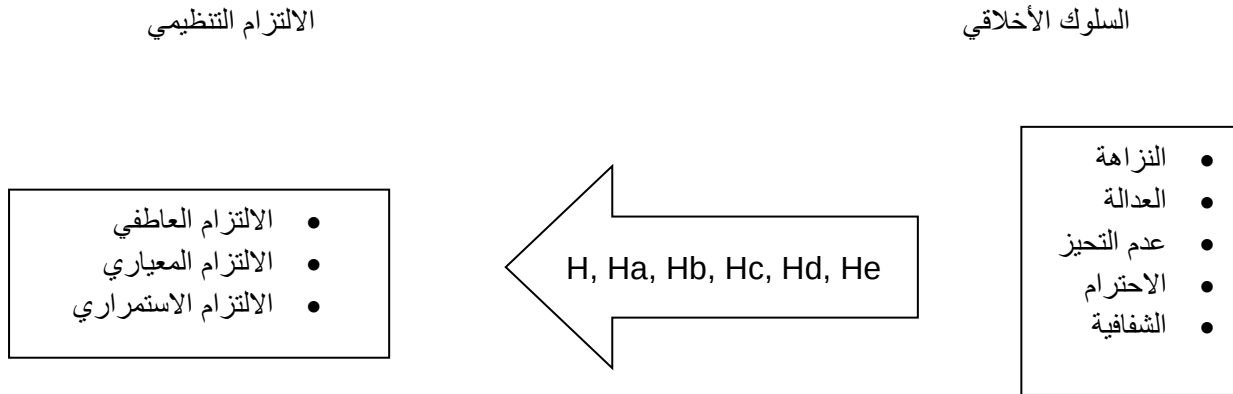
١,٦. فرضيات الدراسة

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

- ١- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- ٢- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- ٣- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين عدم التحيز كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- ٤- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاحترام كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- ٥- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي

١,٧. نموذج الدراسة

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



نموذج الدراسة المقترح المصدر: الطالب

١,٨. الدراسة الميدانية

شركة الاتصالات السعودية (STC) هي إحدى أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تأسست في عام ١٩٩٨ 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.

الفصل الأول: تاريخ الالتزام التنظيمي وعلاقته بالسلوك الأخلاقي

في هذا الفصل، سيتم استعراض تاريخ الالتزام التنظيمي كمفهوم ومفاهيمه الأساسية. سيتم تحليل علاقته بالسلوك الأخلاقي من خلال دراسة مراجع متعمقة للأبحاث السابقة والنظريات المتعلقة بهذه العلاقة.

الفصل الثاني: العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي

يستعرض هذا الفصل العوامل المتعددة التي تؤثر على الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي بشكل تفصيلي. سيتم تحليل كل متغير بدقة، بما في ذلك الثقافة التنظيمية، والقيادة الإدارية، والعوامل الشخصية للفرد، وكيفية تأثير كل عامل على الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي للموظفين.

الفصل الثالث: منهجية البحث وتحليل البيانات

يتمحور هذا الفصل حول منهجية البحث المستخدمة، والتي تعتمد على دراسة كمية باستخدام استبيانات. سيتم توزيع الاستبيانات على عينة من الموظفين، ومن ثم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج تحليل البيانات SPSS. سيتم استخدام أساليب إحصائية لتحليل العلاقات بين الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي، وتقديم النتائج والتوصيات بناءً على الأدلة الناتجة عن التحليل.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة

في عالم العمل المعاصر، تعتبر القيم الأخلاقية والالتزام التنظيمي من أهم العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين ونجاح المؤسسات. إن فهم العلاقة بين هذين المفهومين يمثل تحديًا مهمًا للباحثين والممارسين على حد سواء.

تهدف هذه المقدمة إلى استعراض الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي، والتي تساهم في فهم عميق لهذه العلاقة المعقدة. سيتم خلال هذا الفصل استعراض النظريات والأبحاث التي استكشفت مفاهيم السلوك الأخلاقي ومقوماته، بالإضافة إلى تحليل كيفية تأثير هذه العوامل على الالتزام التنظيمي للموظفين.

من خلال هذا الاستعراض الأدبي، سأحاول بناء فهم شامل للعوامل التي تشكل السلوك الأخلاقي وتأثيرها على الالتزام التنظيمي، مما يوفر الأساس اللازم لتحليل البيانات واستنتاج النتائج في الأبحاث المقبلة.

٢,٢. السلوك الأخلاقي

٢,٢,١. مفهوم السلوك الأخلاقي (Behavior Ethical) :

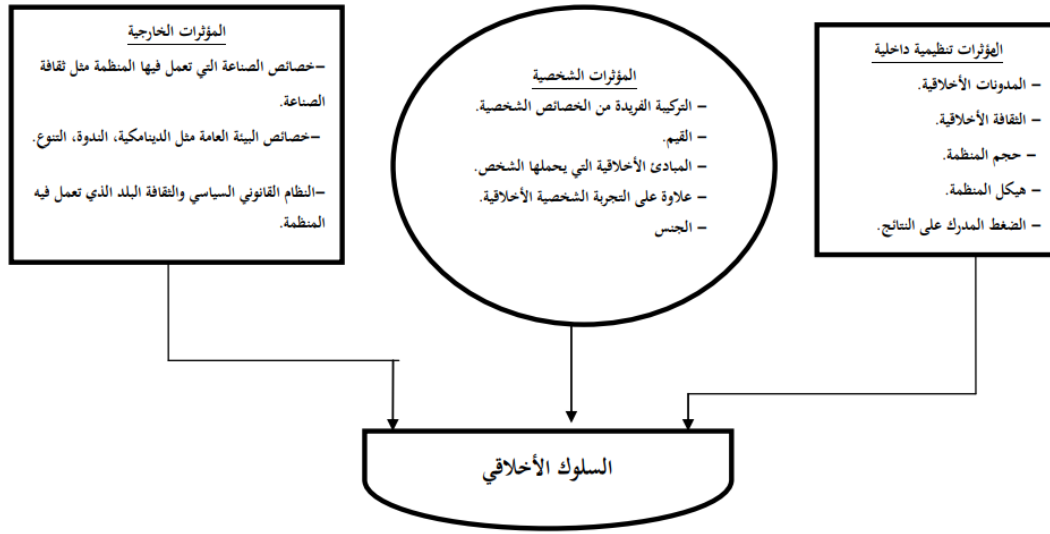
لدى Jones (1991) تتمحور فكرة السلوك الأخلاقي حول الأفعال أو القرارات التي تعتبر قانونيًا مقبولة وأخلاقيًا ضمن السياق الاجتماعي الأوسع.

لدى جواد محسن راضي وعبد الله حسن. مقتبس من الساعدي والعنزي (٢٠٠٢: ١٠٤, 2011) السلوك الأخلاقي يعكس المواثيق الاجتماعية المتفق عليها، حيث يتوافق مع المعايير الاجتماعية المقبولة عمومًا، يُعتبر السلوك الأخلاقي السلوك الصالح والمحترم الذي يستحق الثناء والتقدير.

لدى Treviño Weaver & Reynolds (٢٠٠٦) يعتبر السلوك الأخلاقي جوهرًا في حياتنا اليومية، حيث يشير إلى الخطوات والقرارات التي يتخذها الفرد أو المجموعة والتي تتسم بالتوافق مع المعايير الأخلاقية والقيم المجتمعية. يشمل هذا السلوك الأفعال التي تلبى الحد الأدنى من المعايير الأخلاقية مثل الصدق والامتنال للقانون، فضلاً عن الأفعال التي تتجاوز تلك المعايير الأدنى مثل تقديم المساعدة والإبلاغ عن الانتهاكات. ويتميز السلوك الأخلاقي بالالتزام بقيم العدالة والنزاهة، حيث يهدف إلى تحقيق نتائج إيجابية للأفراد والمنظمات والمجتمع بشكل عام.

لدى M. F & Mendez (٢٠٠٩) السلوك الأخلاقي يتميز بالقرارات والأفعال التي تتبع المبادئ الأخلاقية والمعايير الاجتماعية، وتعكس مفهوم الفرد للصواب والخطأ.

٢,٢,٢. محددات السلوك الأخلاقي (Behavior Ethical) :



الشكل (١:١) محددات السلوك الأخلاقي.

المصدر: الرتمي مقتبس من جواد محسن راضي، عبد الله كاظم (٢٠١٠)

المؤثرات الشخصية:

يُعتبر السلوك الأخلاقي متأثرًا بعوامل شخصية متنوعة، حيث تضم هذه العوامل التركيبية الفريدة من خصائص الشخصية والقيم والمبادئ الأخلاقية التي يحملها الفرد. بالإضافة إلى ذلك، تلعب التجارب الشخصية الأخلاقية دورًا مهمًا، حيث ينشأ لدى الفرد نزعة نحو السلوك الأخلاقي أو الا أخلاقي استنادًا إلى المكافآت والعقوبات التي يتلقاها على أفعاله (الرتمي , ٢٠١٦).

الجنس والسلوك الأخلاقي:

تعتبر الفروق في الاتجاهات الأخلاقية بين الجنسين موضوعًا شائعًا، حيث يُعتقد أن هناك تفاوتات في السلوك الأخلاقي بين الرجال والنساء (الرتمي , ٢٠١٦).

المؤثرات التنظيمية الداخلية:

تشمل العوامل التنظيمية الداخلية عدة جوانب مثل حجم المنظمة، وهيكلها التنظيمي، وثقافتها الداخلية، وضغطها المحسوس لتحقيق النتائج. وتشير الدراسات إلى أن هناك علاقة بين هذه العوامل والسلوك الأخلاقي، حيث قد تؤدي بعض الظروف مثل الضغط المحسوس لتحقيق الأهداف إلى تحفيز السلوك غير الأخلاقي (الرتمي , ٢٠١٦).

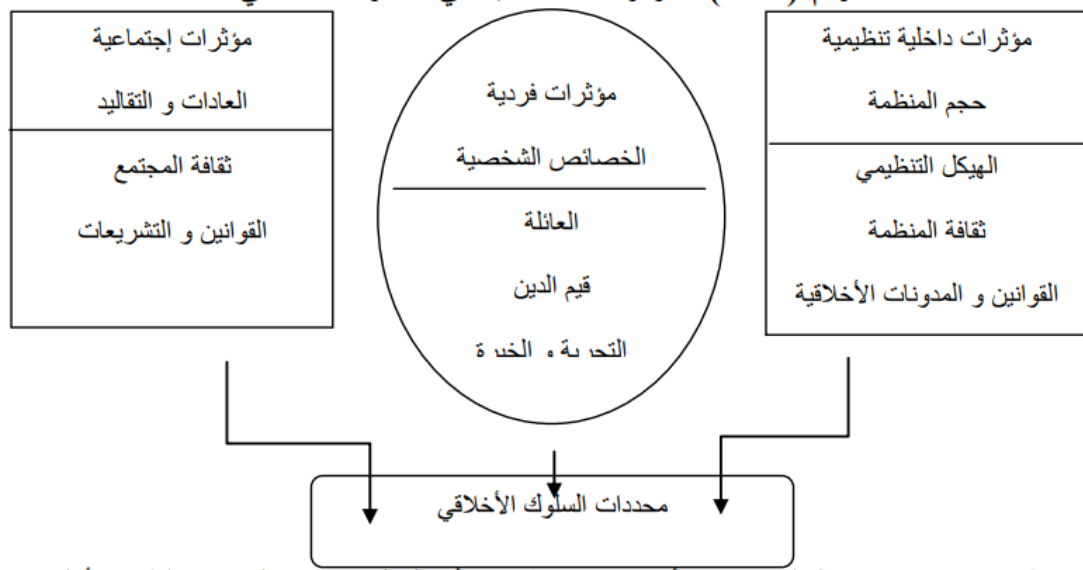
العوامل الخارجية:

تتأثر المنظمة بالبيئة الخارجية، بما في ذلك الثقافة العامة، والنظام القانوني والسياسي، وهذه العوامل يمكن أن تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على السلوك الأخلاقي للفرد داخل المنظمة (الرتمي ، ٢٠١٦).

يجدر بالذكر أن هذه العوامل تتفاعل بشكل متبادل، حيث يمكن أن تؤثر بيئة المنظمة على السلوك الأخلاقي للفرد، وبالعكس.

تتأثر بالعوامل الخارجية بالتزامن مع التأثيرات الداخلية للمنظمة، وهذا التفاعل يخلق نظاماً تفاعلياً يؤثر على السلوك الأخلاقي للأفراد داخلها. فعلى سبيل المثال، تؤثر الظروف الخارجية مثل الثقافة العامة والقوانين والسياسات على البيئة التي تعمل فيها المنظمة. في المقابل، تتأثر البيئة الداخلية للمنظمة بالمؤثرات الخارجية وتفاعلاتها. ونتيجة لهذا التأثير المتبادل، تعمل المنظمة على تحديد وتطبيق معايير أخلاقية داخلية لمواجهة العوامل غير الأخلاقية من الخارج، مما يؤثر على توجهات الأفراد نحو السلوك الأخلاقي أو غير الأخلاقي (الرتمي ، ٢٠١٦).

وهناك شكل آخر يوضح محددات السلوك الأخلاقي



الشكل (٢:١): يوضح المؤثرات الأساسي للسلوك الأخلاقي

المصدر: شبوعات مقتبس من طاهر محسن منصور الغالبي (٢٠٠٩)

ما يمثل مصادر أخلاقيات الإدارة والأعمال يمارس تأثيراً حقيقياً على السلوك الأخلاقي، ويمكن تقسيم هذه المصادر والتأثيرات إلى ثلاث مجموعات رئيسية كالتالي:

أولاً: الفرد وخصائصه الشخصية: يُعتبر الفرد، سواء كان مديراً أو موظفاً، أساساً للسلوك الأخلاقي في مجال الأعمال. فسلوك هذا الفرد يتأثر بعدة عوامل، بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي، وبعضها الآخر يتشكل نتيجة للتأثيرات الخارجية. ومن هذه العوامل (شبوعات ، ٢٠١٨):

١. الخصائص الشخصية: تتمثل في جوانب نفسية وبيولوجية تلعب دوراً كبيراً في تحديد السلوك، وتعتبر عن نظام منسق من القيم والاتجاهات الفردية التي قد لا تتطابق بين الأفراد.

٢. الأسرة: تُعتبر الأسرة المصدر الرئيسي لتعلم القيم الاجتماعية، وتحدد القيم التي ينقلها الفرد من الأسرة إلى بيئته العملية.

٣. قيم الدين: تلعب دوراً مهماً في تشكيل سلوك الفرد، حيث توجه تصرفاته وسلوكه بما يحث على النزاهة وتجنب الغش والرشوة، وتعتبر مصدراً للمسؤولية الشخصية والرقابة الذاتية.

ثانياً: المنظمة: تؤثر كل نظام من أنظمة المنظمة بشكل خاص على سلوك العاملين، وتتولد من ذلك قوة تشجيعية تؤثر على السلوك بشكل إيجابي أو سلبي. ومن السياسات المتبعة من قبل المنظمة (شبعات , ٢٠١٨):

١. الثقافة التنظيمية: تمثل مجموعة من المعتقدات والقيم والطقوس التي توجه سلوك العاملين داخل المنظمة.
٢. المدونات الأخلاقية: تعكس توقعات الإدارة من السلوك الأخلاقي، وتحتوي على مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة والمرغوبة أو السلوكيات الخاطئة.

ثالثاً: البيئة الخارجية: يتأثر الإنسان بعوامل خارجية تحكم في أخلاقياته (شبعات , ٢٠١٨)، مثل:

١. التشريعات والقوانين الحكومية: تنظم السلوكيات والتصرفات في العمل بما يتماشى مع القوانين والأنظمة المعمول بها.

٢. الأعراف والتقاليد الاجتماعية: تؤثر في سلوك الفرد وتلعب دوراً في الاستقامة والالتزام بالقيم الاجتماعية.

٣. جماعات الضغط في المجتمع المدني: تمارس تأثيراً في سن القوانين والأنظمة المتعلقة بالسلوك الأخلاقي داخل المنظمات.

٢,٢,٣. أبعاد السلوك الأخلاقي (Behavior Ethical) :

وتتمثل فيما يلي:

النزاهة:

استخدموا مصطلح "النزاهة" بكثرة في علم الإدارة وعلم النفس التطبيقي وأخلاقيات العمل. في الحقيقة، النزاهة تعبر عن فكرة اليد النظيفة وتطابق أقوال القادة مع أفعالهم في المنظمة. وتشمل أيضاً مفهوم الاستقامة والابتعاد عن السلوكيات الغير أخلاقية. أحد الباحثين (فاطمة ورفل مقتبس من ضيف، ٢٠٠٤: ٩١٤) وصف النزاهة بأنها تجنب السلوكيات السلبية والشكوك. في العمل، يتوجب أن تكون القيم المعلنة من قبل المنظمة متماشية مع الإجراءات التنفيذية. هذا الالتزام الأخلاقي يساعد في تمييز المصلحة الشخصية عن المصلحة العامة، ويدفع القادة إلى اتخاذ القرارات التي تحقق العدالة والنزاهة في المنظمة (Aloustani et al., ٢٠٢٠: ٧).

العدالة:

العدالة تعدُّ إحدى الفضائل الأربعة التي دعا إليها الفلاسفة في العصور القديمة، إلى جانب الحكمة والعفة والشجاعة (فاطمة ورفل مقتبس من ضيف، ٢٠٠٤، ص ٦٨٣). وفي لسان العرب، فإنَّ المعنى الحقيقي للعدالة يتجلى في مقاومة الجور والظلم. وتعتبر العدالة أحد أسماء الله الحسنى، حيث تعني عدم الميل إلى الهوى في الحكم (مهنأ، ١٩٩٣، ص ١٤٥) في بادئ الأمر، يظهر في كتب الفلسفة مفهوم العدالة بوضوح، حيث ذكر أفلاطون أنَّ النظام الاجتماعي، الذي يعتبر رمزاً للحضارة، لا يمكن أن يستمر من دون وجود العدالة، إذ تُعدُّ فضيلة إنسانية تهدف إلى ازدهار جميع أعضاء المجتمع. ويتمشى هذا الرأي مع فكر أرسطو الذي ربط العدالة بالأخلاق الفضيلة، حيث أكد أن العدالة تركز على أخلاقيات العمل كونها انعكاساً لعمليات التبادل بين القادة والعاملين (فاطمة ورفل مقتبس من دره، ٢٠٠٨: ٢٣).

العاملون يرون القرارات والإجراءات التي يتخذها القادة بشأنهم من عدة زوايا، وهذا يؤثر على شعورهم بالعدالة داخل المنظمة. يمكن تقسيم هذا الشعور إلى عدة أنواع:

أولها العدالة التوزيعية، حيث يهتم العاملون بالعدالة فيما يتعلق بالأجور والحوافز التي يتلقونها مقابل جهودهم في العمل، ولا يقتصرون فقط على الكمية التي يحصلون عليها بل يهتمون أيضاً بالعدالة في المعاملة.

ثانيها العدالة الإجرائية تعني تطبيق الإجراءات الرسمية بشكل منصف في توزيع المكافآت والحوافز والأجور، ويُقيَّم ذلك من خلال شعور الموظفين بالعدالة فيما يتعلق بالطرق المتبعة في التخطيط وتنفيذ القرارات.

ثالثها عدالة التعاملات فهي المعاملة العادلة التي يتلقاها الموظفون في تطبيق القوانين والإجراءات من قبل قادتهم، ومدى إقناعهم بالأسباب التي تستدعي تلك الإجراءات.

توضيح الأدوار يُعتبر أمراً أساسياً يقوم به القادة في المنظمات، حيث يمثل نقطة البداية لتعزيز الأخلاقيات في بيئة العمل. يتمثل دوره في تحديد احتياجات الأعمال من خلال فهم توجهاتها وأهدافها، وذلك لتحقيق النجاح المطلوب. فعملية ربط أنشطة المنظمة بحاجات الأعمال تساهم في بناء بيئة إدارية تتميز بالأخلاقية والفعالية (فاطمة ورفل مقتبس من الطائي وآخرون، ٢٠١٧: ٢٨١).

توضيح الأدوار يعني عرض المهام والمسؤوليات للموظفين داخل المنظمة، مما يمكنهم من فهم قدراتهم وتحديد كيفية تنفيذ المهام بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، يلعب مشاركة القادة مع الموظفين بأفكارهم وخبراتهم وتجاربهم الشخصية دوراً مهماً في تعزيز الشعور بالانتماء للموظفين. تساعد هذه المشاركة الموظفين في فهم متطلبات العمل داخل المنظمة وما يُتوقع منهم لإتمام المهام بنجاح" (فاطمة ورفل مقتبس من درادكة وآخرون، ٢٠٢٠: ٤). وبالتالي، يُسهِّم توضيح الأدوار في ترشيد الوقت وتحديد الأدوار القيادية بشكل فعال والابتعاد عن الأدوار الروتينية غير المرنة بهدف تحقيق الأهداف المنشودة (فاطمة ورفل مقتبس من Ali، ٢٠٢٠: ٢٩).

تقاسم السلطة يعد جزءاً أساسياً من ديناميكية العمل في أي مؤسسة، حيث يُقسم القادة الإداريون الذين يتبنون الأخلاق في تصرفاتهم ما بين المستويات الإدارية المختلفة. يتم ذلك عبر تحديد مسؤوليات وصلاحيات كل مستوى، مع متابعة دقيقة لتنفيذ الأعمال واكتشاف أي تحولات غير متوقعة وتصويبها. تلك العملية تضمن أن يكون لدى الموظفين فهم كامل لمسؤولياتهم وصلاحياتهم، وهم بذلك ملزمون بتحمل المسؤولية أمام قادتهم

لتحقيق أهداف المؤسسة. هذا النهج أيضا يهدف إلى تقليل حالات الفشل والتبديد إذا ما ظهرت (فاطمة ورفل مقتبس من الطائي وآخرون، ٢٠١٧: ٢٨٢).

السلطة في المؤسسات تمثل القوة الرسمية التي يتمتع بها القادة بناءً على مكانتهم في الهيكل التنظيمي، وتأتي هذه السلطة من الصلاحيات الشرعية التي يتمتعون بها، والتي تجبر الموظفين على الانصياع لمطالبهم وتنفيذها. ومع ذلك، يجب أن تكون استخدامات السلطة متناسبة مع قدرات القادة، وأن تتلشى كلما تنقلنا إلى المستويات الأدنى في الهيكل التنظيمي (Sajfert et al., 2016:52).

عدم التحيز:

يتحلى الموظفون بالحيادية والموضوعية، حيث يتخذون قراراتهم وفقاً للقواعد المعمول بها، ويعاملون الجميع بطريقة عادلة. يقومون بأداء وظائفهم دون أي تمييز (شبهوات مقتبس من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المرجع نفسه صفحة ٩٠)

الاحترام:

الموظفون يعبرون عن تقديرهم واحترامهم نحو جميع الأشخاص الذين يتعاملون معهم أثناء أداء مهامهم، ويظهرون استعدادهم لتقديم المجاملات والاستماع إليهم (شبهوات ، ٢٠١٨).

الشفافية:

الشفافية تعني إنشاء بيئة حيث تكون المعلومات حول الظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومفهومة بشكل واضح ودقيق، وتوفير المعلومات وجعل القرارات ذات الصلة بالسياسات المجتمعية معروفة من خلال النشر في الوقت المناسب والانفتاح على جميع الأطراف ذوي العلاقة. يجب أن يتجنب القائد الشكوك بشكل عام والشكوك المالية بشكل خاص، ويتجنب تماماً أي تصرف يمكن أن يضر بنزاهته ويؤثر على كرامته، سواء كان ذلك من الناحية المادية أو المعنوية. ويجب أن يكون شفافاً في تقديم المعلومات الصادقة للمستفيدين ومستعداً لاستقبال الجميع بكل ترحاب (شبهوات مقتبس من أحمد الكردي: ٢٠ فبراير ٢٠١٨).

٢,٣. الالتزام التنظيمي

٢,٣,١. مفهوم الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :

يعرف (Mathieu & Zajac (1990) الالتزام التنظيمي يعكس تفاعل الموظف مع المنظمة، حيث يعتبر مؤشراً رئيسياً لسلوك الموظف داخل العمل. يعكس هذا التفاعل مدى استعداد الموظف للبقاء في المنظمة ومشاركته الفعالة فيها، أو توجهه نحو الانسحاب والتحويلات الوظيفية. بالإضافة إلى ذلك، يعكس الالتزام أيضاً مدى تصميم الموظف على المساهمة بشكل فعال في تحقيق أهداف المنظمة ودعم زملائه في العمل.

يعرف (Liou 2008) الالتزام التنظيمي هو التزام شخصي ومستمر يتجلى في تفاعلاتنا اليومية في العمل. إنه عبارة عن اعتراف بأهداف المنظمة وتبني لقيمها، واستعداد للمساهمة الفعالة في سير العمل وتحقيق أهدافها. كما يتضمن الالتزام الاستعداد للعمل بجد ونزاهة، والحرص على الحفاظ على علاقات طيبة مع زملائنا والمنظمة بشكل عام.

يعرف (Wołowska 2014) الالتزام التنظيمي يعكس كيفية تأثير المكان الذي يعمل فيه الأفراد على أدائهم.

يعرف حميد عبد الحميد وسلطان (٢٠٢١). الالتزام التنظيمي يعبر عن التفاعل الإيجابي للفرد مع المنظمة، حيث يتجلى ذلك في تفهمه لأهدافها وغاياتها المعلنة، واعترافه بأهمية تحقيقها والمساهمة فيها، وذلك بالنظر إلى التنظيم ككيان متكامل يوفر له الموارد اللازمة والدعم لتحقيق الأهداف.

٢,٣,٢. الالتزام التنظيمي له ثلاث اتجاهات

الاتجاه الأول	الاتجاه الثاني	الاتجاه الثالث
هو الاتجاه السلوكي (التبادلي)، الذي يتمحور أساساً حول العلاقة التي يبنها الفرد مع تصرفاته الشخصية بدلاً من الانتماء للمنظمة. يشير هذا الاتجاه إلى أن الفرد يظل ملتزماً بالبقاء في المنظمة طالما يستفيد منها، حيث يركز على المصالح الشخصية التي يحققها من عمله داخل المنظمة. ويلاحظ أن هذا الاتجاه يعتمد بشكل كبير على الاستثمار الذي قام به الفرد في علاقته مع المنظمة، ويشير إلى أن ترك الوظيفة يمكن أن يترتب عليه تكاليف كبيرة بالنسبة للفرد (محدد ، ٢٠١٨).	هو الاتجاه الفكري (النفسي)، ويعكس طبيعة جودة العلاقة بين الفرد والمنظمة. يتمثل هذا الاتجاه في اتساق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة، حيث يتم تجسيد ارتباط الفرد بالمنظمة واندماجه فيها، ويعبر عن رغبته القوية في الاستمرار والبقاء داخلها (محدد ، ٢٠١٨).	هو الاتجاه (التكاملي)، يجمع بين الاتجاهين السابقين. يعكس هذا الاتجاه العلاقة التبادلية بين الفرد والمنظمة، حيث يتجسد اندماج الأفراد وتفاعلهم مع أهداف المنظمة وقيمها، مما يعكس ارتباطهم القوي بها (محدد ، ٢٠١٨).

المصدر: محدد ، ٢٠١٨

٢,٣,٣. العوامل التي تتأثر بالالتزام التنظيمي (Organizational commitment)

عوامل البيئة الخارجية	عوامل متطلبات العمل	العوامل التنظيمية	العوامل الشخصية
تشير عوامل البيئة الخارجية إلى جملة القوى والعوامل التي تنشأ خارج المنظمة وتؤثر عليها في البيئة العامة. تضم هذه العوامل مختلف الأطراف مثل العملاء والموردين والمنافسين والجهات الحكومية والاتحادات المهنية. يتفاوت تأثير هذه الأطراف بحسب مصالحهم المتباينة في المنظمة، حيث يمكنهم ممارسة التأثير والضغط عليها بشكل مباشر.	يشمل متطلبات العمل مجموعة متنوعة من المهارات والقدرات والأساليب والإجراءات التي يحتاجها الموظفون لأداء مهامهم بكفاءة. تشمل هذه المتطلبات القدرة على التعامل مع تحديات الوظيفة بشكل مستقل وفعال.	التنظيم وتوجيه الموظفين نحو أداء مهامهم بفاعلية وفي إطار المسؤوليات المحددة يعتبر جزءاً أساسياً من العمل التنظيمي. في عصرنا الحالي، يتميز البيئة التنظيمية بالتحويلات المستمرة والتقدم السريع، مما يجعل العوامل التنظيمية الرئيسية مثل الهيكلية، والتوجيهية، والبيروقراطية، والتكامل بين الأقسام ضرورية لضمان الالتزام التنظيمي. وتتطلب هذه التحويلات والتطورات من إدارة المنظمات السعي للتطوير المستمر والتكيف مع التغييرات من خلال اتخاذ إجراءات الإصلاح والبحث المستمر عن الأساليب والممارسات الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية أكبر	العنصر البشري هو العمود الفقري لأي منظمة، فهو المسؤول عن تنفيذ وإدارة جميع العمليات المختلفة داخلها، بدءاً من التخطيط والتنظيم ووصولاً إلى التنفيذ والرقابة. يعتبر الإنسان محرك النجاح والتطور في هذه المنظمات، إذ يسهم بشكل فعال في تحقيق أهدافها وتطويرها. إنه الثروة الحقيقية والمحور الأساسي لإدارة المنظمات، حيث يتحلى بسلوكيات تندمج بين عمله الشخصي والوظيفي

المصدر: (عبد الحميد وسلطان مقتبس من حسين، القريوتي، one , ٢٠٠٠ , ٢٠٠٥ , ٢٠١٢)

من الواضح أن المنظمات تسعى جاهدة لتطوير استراتيجيات العمل وتعزيز مستوى المعرفة لموظفيها من خلال التدريب والتعليم. وما يميز هذا النهج هو التركيز أيضاً على تحسين الهياكل التنظيمية لتكون قادرة على التكيف مع التحويلات السريعة في البيئة الخارجية. وهذه التحديثات الهيكلية تساهم في تعزيز التفاعل والمشاركة الإيجابية للموظفين، وبالتالي تساهم في تحقيق أهداف ورؤى المؤسسة (عبد الحميد وسلطان، ٢٠٢١).

٢,٣,٤. خصائص الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :

- التزامك بالعمل بشكل كبير من نوعية شخصيتك والأمور اللي حولك في الشغل.
- يحتاج الالتزام وقتاً طويلاً للتطور، لأنه يعكس اعتقاداً قوياً من الفرد، وليس من السهل التخلي عنه فجأة، بل غالباً يحتاج لأسباب مهمة ومعتبرة.
- يُظهر الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يمكن استنتاجها من خلال سلوك وتصرفات الأفراد في العمل، مما يعكس مدى تمسكهم بمنظمتهم.
- الالتزام التنظيمي يعبر عن ارتباط شخصي وعاطفي للفرد بالمنظمة يتجاوز العوامل النفعية والمادية.

٢,٣,٥. أهمية الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :

بدائية، ينبغي التأكيد على أهمية الالتزام التنظيمي، فهو يُعدّ من السلوكيات المهمة التي نالت اهتماماً متزايداً من الكتاب والباحثين. يأتي ذلك نظراً لتأثيره البالغ على نجاح واستمرارية المنظمات في بيئة العمل التنافسية. أكدت الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، حيث أظهرت أن زيادة مستوى الالتزام في مكان العمل يُساهم في تقليل ظواهر سلبية مثل الغياب والتحول الوظيفي وتتمثل أهميته في نقاط منها(محداد , ٢٠١٨ , :٢٠١٨)

- الالتزام التنظيمي يمثل رابطاً هاماً يجمع بين المنظمة والأفراد الذين يعملون فيها، وذلك خصوصاً في الظروف التي قد لا تتيج فيها المنظمات تقديم الحوافز المناسبة لتحفيز هؤلاء الأفراد على العمل وتحقيق أداء متميز (محداد , ٢٠١٨)
- الالتزام التنظيمي يسهم في تقليل نسبة الغياب وتقليل مشكلة التأخير في الحضور إلى العمل، كما يعمل على تحسين الأداء الوظيفي.
- الأفراد يطورون سلوك الإبداع بهدف رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها، مما يعكس اهتمامهم بنقدها وتطورها. يُعتبر الالتزام التنظيمي مؤشراً رئيسياً لتنبؤ بعدة جوانب سلوكية، بما في ذلك معدل الدوران في العمل، حيث يُفترض أن الأفراد الملتزمين سيظلون في المنظمة لفترات أطول وسيعملون بجدية أكبر نحو تحقيق أهدافها (محداد , ٢٠١٨)
- مجال الالتزام التنظيمي لفت انتباه المديرين وعلماء السلوك الإنساني بسبب ما يحمله من أهمية كونه سلوكاً مرغوباً ومرتبباً بنجاح المنظمات واستدامتها (محداد , ٢٠١٨)
- الالتزام التنظيمي قد يساعدنا بشكل معين في فهم كيفية تحديد الأفراد لأهدافهم في الحياة (محداد , :٢٠١٨)

٢,٣,٦. مراحل الالتزام التنظيمي عند الفرد (Organizational commitment) :

عند الفرد، يمر الالتزام التنظيمي بثلاث مراحل متتابعة، وفقاً لـ بوكانان (محدد , ٢٠١٨).

- مرحلة التجربة: تمتد منذ تاريخ بدء الفرد لعمله وحتى مضي عام واحد، خلال هذه المدة يكون الفرد مشغولاً بالتدريب والتأقلم مع البيئة الجديدة للعمل. يحاول الفرد خلال هذه الفترة تحقيق القبول في المنظمة، والتوازن بين أهدافه الشخصية وأهداف المنظمة. وخلال هذه المرحلة، يواجه الفرد عدة تحديات مثل التكيف مع طبيعة العمل، وتحديد دوره في المنظمة، والتفاعل مع زملائه، وفهم توقعات المنظمة، وتجربة مشاعر الصدمة والتحدي (محدد , ٢٠١٨).
- مرحلة العمل والإنجاز: تمتد لمدة تتراوح بين عامين وأربعة أعوام، خلال هذه الفترة يسعى الفرد لتحقيق الإنجاز والنجاح في عمله. تتسم هذه المرحلة بأهمية كبيرة للفرد، حيث يسعى لتأكيد مفهوم الإنجاز والأداء المتميز. يظهر خلال هذه الفترة قلق الفرد من عدم القدرة على تحقيق التوقعات والأهداف المنشودة، ويتضح وضوح الولاء والانتماء للعمل والمنظمة (محدد , ٢٠١٨) ..
- مرحلة الثقة بالتنظيم تبدأ تقريباً بعد السنة الخامسة من انضمام الفرد إلى المنظمة، وتستمر بعد ذلك، حيث يتزايد ارتباطه وثقته بالتنظيم. يتعمق الولاء وتتعزيز العلاقة مع المنظمة، وينتقل الفرد تدريجياً إلى مرحلة النضوج. ويشير أورالي " إلى وجود ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي (محدد , ٢٠١٨): الإذعان أو الالتزام: يتأسس الالتزام لدى الفرد عادة على المنافع التي يتوقع الحصول عليها من المؤسسة في البداية. لذا، يظهر الفرد استعداداً لقبول سلطة الآخرين والتزامه بما يطلبونه مقابل الفوائد المتنوعة التي يحصل عليها (محدد , ٢٠١٨).

مرحلة التماثل أو التطابق بين الفرد والمؤسسة: تعكس استعداد الفرد لقبول سلطة الآخرين وتأثيرهم من أجل الاستمرار في العمل بها. يلبي هذا الانسجام بين الفرد والمؤسسة حاجة الفرد للانتماء، مما يثير فيه شعوراً بالفخر لانتمائه لها (محدد , ٢٠١٨).

مرحلة التبنى: تتمثل في قبول الفرد لأهداف وقيم المؤسسة كأهداف وقيم له أيضاً، حيث يتبنى الفرد أهداف المؤسسة وقيمها كجزء من هويته الشخصية. يكون الالتزام نتيجة لتوافق أهداف المؤسسة وقيمها مع أهداف وقيم الفرد (محدد , ٢٠١٨) ..

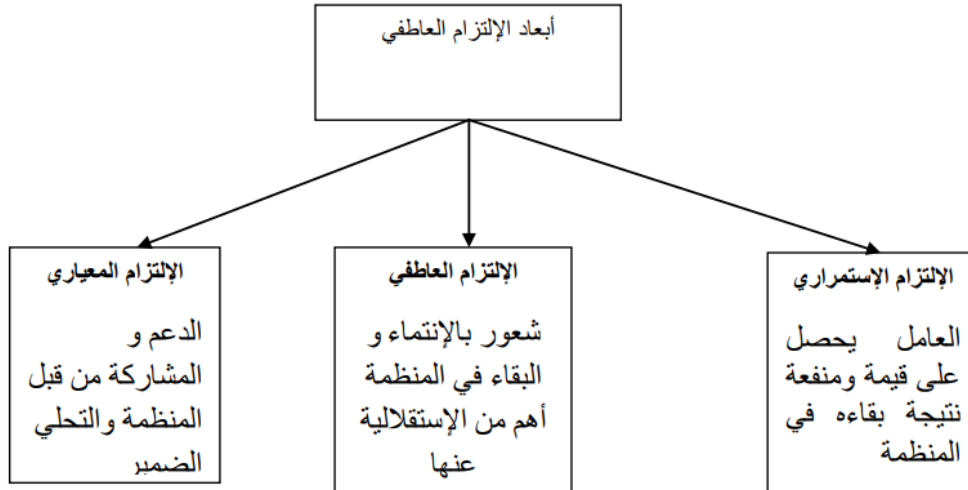
ولتشي ولافن قد حددا مراحل للالتزام التنظيمي يمكن تقسيمها إلى مرحلتين (محدد , ٢٠١٨):
المرحلة الأولى: مرحلة انضمام الفرد إلى المؤسسة التي يختار العمل بها، حيث يختار عادة المؤسسة التي يأمل فيها تحقيق طموحاته وتطلعاته.
المرحلة الثانية: مرحلة الالتزام التنظيمي، حيث يبذل الفرد جهداً كبيراً لتحقيق أهداف المؤسسة ودعمها في أداء مهامها.

الآثار المترتبة للالتزام التنظيمي:

مستوى التحليل	إيجابية	سلبية
الفرد	- الشعور بالانتماء والارتباط. - الأمان. - الأهداف والاتجاه. - المكافآت التنظيمية. - الجاذبية للعاملين المحتملين.	- قلة التقدم الوظيفي. - انخفاض النمو الذاتي. - زيادة الضغوط المرتبطة بالعائلة. - زيادة الضغوط المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية.
جماعة العمل	- ثبات العضوية. - فعالية الجماعة. - التماسك. - استقرار العضوية.	- انخفاض التكيف. - قلة الابتكار. - حدة الصراع. - محدودية التفكير الجماعي.
التنظيم	- انخفاض نسبة التأخير. - قلة معدل دوران العمل. - قلة الغياب. - جاذبية الأعضاء الخارجيين. - زيادة الجهد.	- قلة التطوير. - انخفاض التكيف. - قلة التحديث. - ارتفاع معدل دوران العمل.

المصدر: محداد , ٢٠١٨.

٢,٣,٧. أبعاد الالتزام التنظيمي (Organizational commitment) :



الشكل (٣:١): أبعاد الإلتزام التنظيمي

المصدر: شبعات , ٢٠١٨

يُعتبر النموذج الذي قدمه Allen & Meyer من بين أبرز النماذج الحديثة التي تم تطويرها لشرح الالتزام التنظيمي. حددا ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي (Allen & Meyer, ١٩٩٧):

الالتزام العاطفي: المعروف أيضاً بالالتزام الوجداني أو الاتجاهي، يتعلق بارتباط الشخص عاطفياً ونفسياً بالمنظمة وزملائه في العمل. يُولد هذا الالتزام رغبة شديدة في الاستمرار في العمل بالمنظمة، والمشاركة الفعالة في تحقيق أهدافها، والالتزام بقيمها. ينبع هذا الشعور من الشعور بأن البيئة التنظيمية ملائمة، حيث تتميز بوضوح الأهداف، وتماسك أعضاء الفريق، وتحقيق العدالة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

الالتزام المعياري: المعروف أيضاً بالالتزام القيمي أو الأخلاقي أو الأدبي، يعني أن الفرد يلتزم بالبقاء في المنظمة استناداً إلى المعايير الأخلاقية والقيم التي يؤمن بها ويحترمها، والتي اكتسبها خلال نشأته الأسرية أو التعليمية أو الاجتماعية. يتعزز هذا الالتزام بدعم المنظمة للفرد، ومساندته، ومشاركته في عملية صنع القرارات.

الالتزام الاستمراري، الذي يُعرف أيضاً بالالتزام البقائي أو الحسابي أو التبادلي أو الاستثماري، يشير إلى ارتباط الفرد بالبقاء في المنظمة وفقاً لحسابات الربح والخسارة. يعتمد هذا الارتباط على المنافع التي يحققها الفرد من البقاء في المنظمة ومن وعيه بالتكاليف المرتبطة بترك العمل فيها. يعبر هذا الالتزام عن ارتباط يعتمد على المصلحة والفائدة الشخصية التي يجنيها الفرد، وبالتالي، فإنه إذا تاحت له فرصة في جهة أخرى قدمت له مزايا أكبر، فمن الممكن أن يقرر مغادرة المنظمة الحالية

٢,٤. العلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي

الدراسة السابقة أظهرت أن هناك علاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي للمحترفين في مجال نظم المعلومات. وجدت الدراسة أن المحترفين في مجال نظم المعلومات يظهرون الالتزام التنظيمي بشكل أكبر من غيرهم من المحترفين، ولكنهم يظهرون سلوكاً أقل أخلاقياً فيما يتعلق بقضايا القرصنة البرمجية واختراق الأنظمة. ومع ذلك، لم يتم العثور على فروق كبيرة بين المحترفين في مجال نظم المعلومات وغيرهم من المحترفين فيما يتعلق بإعطاء آراء مهنية تتجاوز معرفتهم أو عدم احترام خصوصية الأشخاص وتركز الدراسة على الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي لمحترفي نظم المعلومات مقارنةً بغيرهم من المهنيين وتوصل البحث إلى أن محترفي نظم المعلومات كانوا أكثر التزاماً تجاه مؤسساتهم من غيرهم من المهنيين، لكنهم كانوا أقل أخلاقية فيما يتعلق بقرصنة البرامج والقرصنة استخدمت الدراسة استبانة ذات أدوات محددة لقياس الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي تم تطوير الخلفية النظرية والفرضيات بناءً على معدل الدوران والمواقف الأخلاقية لمحترفي خدمات المعلومات وخلصت الدراسة إلى أن محترفي نظم المعلومات كانوا أكثر عرضة للانخراط في قرصنة البرمجيات والوصول غير المصرح به إلى موارد الحوسبة، لكنهم لم يكونوا أكثر عرضة لتقديم آراء مهنية تتجاوز معرفتهم أو لا تحمي خصوصية الأشخاص (Oz, 2001) والدراسة الأخرى تبين أن الالتزام التنظيمي له تأثير كبير على السلوك الأخلاقي للموظفين الصينيين. وجدت الدراسة أن الالتزام التنظيمي يؤدي إلى تحسين السلوك الأخلاقي للموظفين، وهذا مدعوم بالأبحاث السابقة التي تشير إلى أن الالتزام التنظيمي يرتبط بزيادة الرغبة في البقاء في العمل وتقليل نية التحول هذه الدراسة تفتح الباب أمام فهم أفضل للعوامل التي

تؤثر على سلوك الأفراد في بيئة العمل، حيث تركز على تأثير الذكاء العاطفي والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي على السلوك الأخلاقي لأكثر من ٥٠٠ موظف في ثلاث شركات صينية مملوكة للدولة و أظهرت النتائج أن تنظيم عواطف الفرد والالتزام التنظيمي لهما تأثير إيجابي كبير على السلوك الأخلاقي. بالإضافة إلى ذلك، كان للرضا عن الترقية والزملاء والإشراف تأثير إيجابي كبير أيضًا على السلوك الأخلاقي ومن الجدير بالذكر أن عمر الموظف كان له تأثير سلبي كبير على السلوك الأخلاقي، حيث أظهر الموظفون الأصغر سنًا سلوكًا أخلاقيًا أفضل من الموظفين الأكبر سنًا واستخدمت الدراسة مجموعة متنوعة من المقاييس لتقييم هذه العوامل وتأثيرها على السلوك الأخلاقي، مما يعزز فهمنا للديناميات التي تحكم سلوك الأفراد في بيئة العمل . (Fu, 2014)

يشير البحث إلى وجود علاقة إيجابية بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي، حيث يظهر أن الموظفين الذين يتبنون السلوك الأخلاقي يبدئون مستويات أعلى من الالتزام تجاه منظماتهم ويعزز السلوك الأخلاقي الثقة والاحترام داخل بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي والولاء للمنظمة و العلاقة بين الالتزام التنظيمي والسلوك الأخلاقي تؤثر بشكل كبير على المناخ الأخلاقي الذي يحدده القادة والمنظمة و يجدر بنا التأكيد على أهمية تعزيز السلوك الأخلاقي على جميع المستويات داخل المنظمة، لتحفيز التزام الموظفين وتحقيق النجاح التنظيمي المستدام وهذه النتائج تعكس الأهمية الكبيرة لإدارة السلوك الأخلاقي وتعزيز القيم الأخلاقية داخل الشركات لبناء بيئة عمل صحية وناجحة(بودرع واخرون ,2023).

عندما يتبنى الموظفون سلوكًا أخلاقيًا، يشعرون بمزيد من الالتزام تجاه المنظمة، فالسلوك الأخلاقي يلعب دورًا هامًا في بناء الثقة والاحترام داخل الفريق، وهذا يساهم في زيادة الرضا الوظيفي والولاء للمنظمة و تدرك المنظمات أهمية السلوك الأخلاقي في تعزيز مواءمة قيم الموظفين مع معايير العمل، وهذا بدوره يعزز الأداء والمشاركة في المهام، وبالتالي يعزز الالتزام التنظيمي و يلعب المناخ الأخلاقي الذي يحدده القادة دورًا مهمًا في تشكيل الالتزام التنظيمي، ولذا يجب تعزيز السلوك الأخلاقي على جميع المستويات التنظيمية لتعزيز الالتزام والنجاح الشامل(شبعوات , ٢٠١٨)

٢,٥. الخاتمة

وفي نهاية هذا الفصل بينت لنا الدراسات السابقة ان السلوك الأخلاقي له تأثير كبير على الالتزام التنظيمي، إذ وجدت الدراسات أن الموظفين الذين يظهرون سلوكيات أخلاقية يميلون إلى أن يكونوا أكثر التزامًا بمنظمتهم. هذا السلوك يعزز الثقة والاحترام في مكان العمل، مما يزيد من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، ويساهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي بشكل عام وإلى جانب ذلك، يُعتبر النظر إلى المنظمة على أنها ذات معايير أخلاقية عالية وسيلة لجعل قيم الموظفين تتماشى مع معايير الشركة. هذا التوافق يعزز الأداء ويشجع على المشاركة، ما يساهم في زيادة الالتزام التنظيمي وأخيرًا، تلعب القيادة دورًا محوريًا في تشكيل المناخ الأخلاقي داخل المنظمة. لذا، فإن ضمان بيئة عمل تدعم السلوك الأخلاقي على جميع المستويات يعتبر مفتاحًا لزيادة الالتزام التنظيمي وتحقيق نجاح المنظمة بشكل شامل.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

في هذا الفصل، سأقدم نظرة عامة على منهجية الدراسة التي تم اتباعها في هذا البحث، الذي يهدف إلى فهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي. استخدمت في هذه الدراسة أسلوب البحث الوصفي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات ستوزع على عينة من الموظفين في عدة شركات. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى السلوك الأخلاقي ومقوماته كمتغير مستقل، وكذلك فهم مدى التزام الموظفين التنظيمي كمتغير تابع.

سأقدم أيضاً تفاصيل حول تصميم الأدوات المستخدمة في الاستبيان، بما في ذلك الأبعاد المختلفة للسلوك الأخلاقي وطريقة تحليل البيانات التي سيتم جمعها. هدفي من هذا الفصل هو توضيح الإطار الذي سيتم اتباعه لتحقيق أهداف البحث وضمان دقة وموضوعية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: السلوك الأخلاقي: تتمحور فكرة السلوك الأخلاقي حول الأفعال أو القرارات التي تعتبر قانونياً مقبولة وأخلاقياً ضمن السياق الاجتماعي الأوسع والتي تشمل (النزاهة والعدالة وعدم التحيز والاحترام والشفافية) (شيوخات, ٢٠١٨).

المتغير التابع: الالتزام التنظيمي: يعكس تفاعل الموظف مع المنظمة، حيث يعتبر مؤشراً رئيسياً للعمل. والذي يشمل (الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام الاستمراري) (شيوخات, ٢٠١٨).

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحث)

تصميم الدراسة:

١. فلسفة الدراسة Philosophies: المنهج الوضعي Positivism

تعريف المنهج الوضعي: المنهج الوضعي هو نهج فلسفي يعتمد على القياس والعقل، حيث يفترض أن المعرفة تأتي من خلال ملاحظات محايدة وقابلة للقياس للأنشطة والتفاعلات. يقول المنهج الوضعي إنه إذا كان شيء غير قابل للقياس بهذه الطريقة، فلا يمكننا معرفته بشكل مؤكد. يتم اكتساب المعرفة العلمية من خلال تجميع البيانات من غير نظريات مسبقة وخالية من القيم (Understanding Pragmatic Research).

٢. منهج الدراسة Approaches: استنتاجي Deductive

تعريف المنهج الاستنتاجي: البحث الاستدلالي هو أسلوب في العلوم يستخدم لتأكيد النظريات الموجودة أو اختبار الفرضيات. يختلف عن البحث الاستقرائي الذي يهدف إلى إنشاء نظريات جديدة أو تطوير النظريات الحالية.

تجمع كلا الأسلوبين معًا لتمكين الباحثين من استخلاص استنتاجات حول السلوك البشري والنظريات الاجتماعية وفهمها بشكل أكبر (atlas.ti).

٣. استراتيجيات الدراسة Strategies: دراسة حالة Case Study

تعريف دراسة الحالة: هي دراسة تفصيلية لموضوع معين، مثل شخص أو مجموعة أو مكان أو حدث أو منظمة أو ظاهرة. تُستخدم دراسات الحالة بشكل شائع في الأبحاث الاجتماعية والتعليمية والسريرية والتجارية (Scribbr).

٤. نوع الدراسة Research Method: دراسة كمية Quintet Study + أداة واحدة Mono Method

تعريف الأداة الواحدة: تشير الأساليب الأحادية كاستراتيجية بحث إلى نهج استخدام طريقة أو تقنية بحث واحدة لإجراء الدراسة. وهذا يعني أن الباحثين يعتمدون على أسلوب واحد محدد، مثل النوعي أو الكمي، لجمع البيانات وتحليلها (Typeset.io).

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

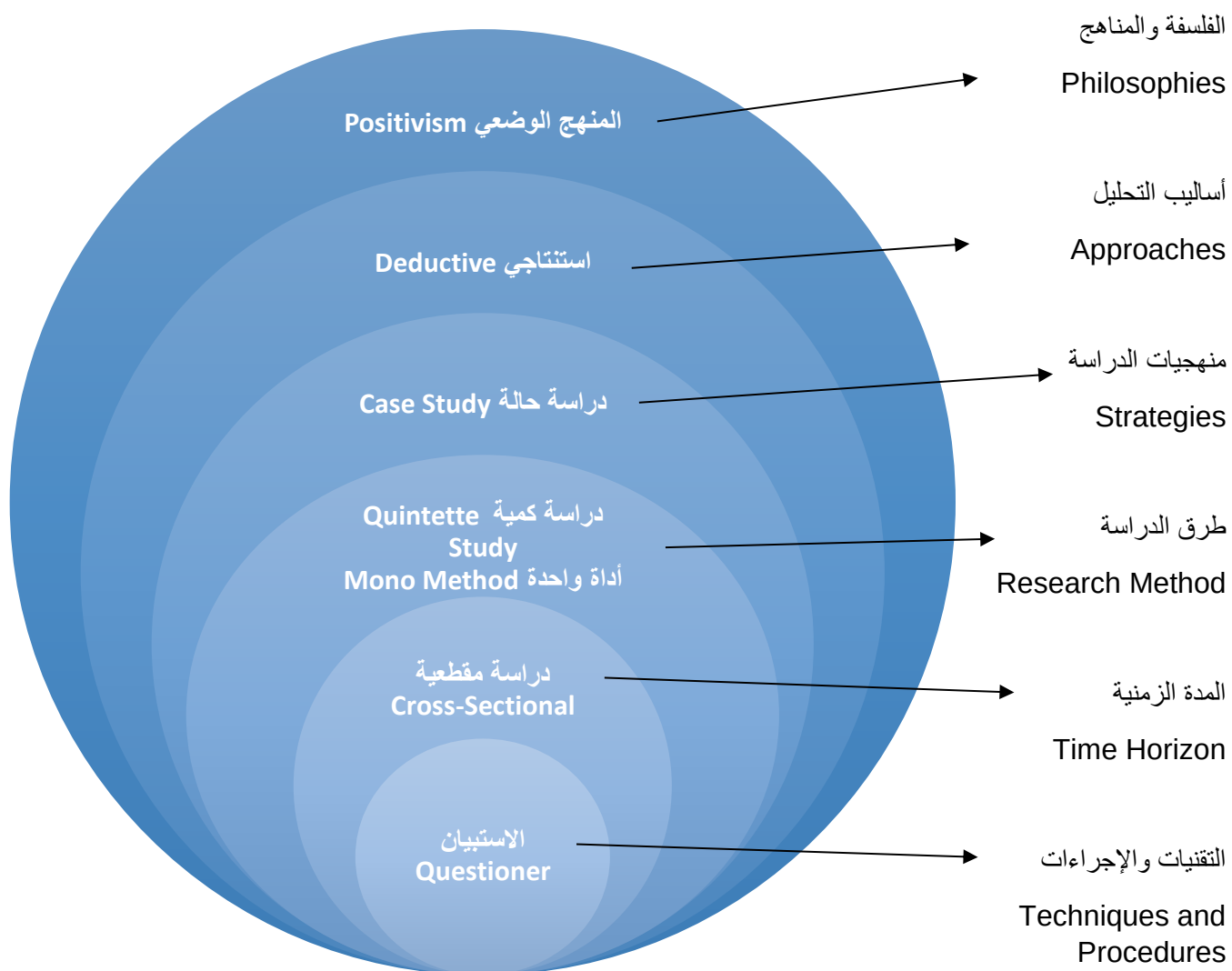
تعريف الدراسة المقطعية: تبحث الدراسة المقطعية في البيانات في نقطة زمنية واحدة. يتم اختيار المشاركين في هذا النوع من الدراسة بناءً على متغيرات معينة. تُستخدم الدراسات المقطعية عادةً في علم نفس النمو، ولكنها مفيدة في العديد من المجالات الأخرى أيضًا، بما في ذلك العلوم الاجتماعية والتعليم.

٦. طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures: الاستبيان والتحليل الإحصائي

Questionnaire and statistical analysis

تعريف تحليل البيانات: هو عملية جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات من أجل تحديد الاتجاهات وتطوير رؤى قيمة.

تعريف الاستبيان: الاستبيان عبارة عن قائمة من الأسئلة أو العناصر المستخدمة لجمع البيانات من المشاركين حول مواقفهم أو تجاربهم أو آرائهم. يمكن استخدام الاستبيانات لجمع معلومات كمية و/أو نوعية (Scribbr).



ملخص منهجية الدراسة المصدر: الطالب

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٤,١. مجتمع الدراسة

في هذا القسم، سأقدم معلومات مفصلة عن مجتمع البحث في دراستي، التي تم تطبيقها على شركة الاتصالات STC.

الشركة والقطاع: تم تنفيذ هذه الدراسة في شركة الاتصالات STC ، وهي إحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

حجم مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من ١٠٠ فرد، يعملون في مختلف الأقسام والمستويات داخل الشركة.

تصنيف المجتمع: لا يوجد تصنيف محدد لأفراد المجتمع، حيث يشملون مجموعة واسعة من الموظفين من مختلف التخصصات والمستويات الإدارية داخل الشركة وتم اختيار العينة لتمثيل مختلف الأقسام والمستويات داخل شركة STC. هذا يشمل العاملين في الإدارة العليا، والمتوسطة، والفنية، مما يضمن تمثيلاً شاملاً للمجتمع العامل داخل الشركة..

المنطقة الجغرافية: توجد فروع ومكاتب STC في جميع مناطق المملكة العربية السعودية، مما يجعل المجتمع المدروس يمثل تنوعاً جغرافياً كبيراً وتعدداً في الخلفيات الثقافية والتجارب العملية.

٣,٤,٢. عينة الدراسة

استخدمت جدول Krejci & Morgan (1970) لتحديد حجم العينة المناسب لهذه الدراسة. بناءً على حجم الشركة STC وحسب الجدول، تم اختيار عينة تتكون من ١٠٠ مشارك.

العاملين في شركة STC	حجم مجتمع الدراسة	حجم العينة
	١٠٠	٨٠

٣,٤,٣. طرق وتقنيات أخذ العينة

في دراستي، تم استخدام أسلوب الاحتمالية لاختيار العينة، وتحديدًا العينة العشوائية الممنهجة. تم اختيار هذه الطريقة لضمان تمثيلية العينة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة بشكل شامل. بفضل هذه الطريقة، تمكنت من جمع عينة كبيرة تتألف من عدد متنوع من المشاركين في مختلف مناطق المملكة، مما يساهم في زيادة الدقة والموضوعية للنتائج المستنتجة.

٣,٥. طريقة جمع البيانات

يوضح هذا القسم الأدوات التي استخدمت لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته. استخدم الباحث المنهج المسحي لجمع البيانات الكمية من خلال استخدام استبيانات.

نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي، حيث يعبر الرقم ١ عن "غير موافق بشدة"، في حين يعبر الرقم ٥ عن "موافق بشدة".

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	١	٢	٣	٤	٥

سيتم تقديم الأقسام التالية لعرض الأدوات المستخدمة لقياس المتغيرات التالية:

٣,٥,١. المتغير المستقل (السلوك الاخلاقي)

تم استخدام استبيان شبعات (٢٠١٨) من أجل قياس المتغير المستقل (السلوك الاخلاقي)، الذي يتكون من أربعة أبعاد: النزاهة، عدم التحيز، والاحترام الشفافية، مع إجمالي ١٢ فقرة للمتغير ككل. يتكون بعد النزاهة من ٣ عناصر، بينما يتكون بعد عدم التحيز والاحترام من ٣ عناصر والشفافية من ٣ عناصر.

جدول (١): المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (السلوك الاخلاقي)

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
السلوك الاخلاقي	النزاهة	٣	(شبعات, ٢٠١٨)
	عدم التحيز	٣	
	الاحترام	٣	
	الشفافية	٣	
	العدد الكلي	١٢	

٣,٥,٢. المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

تم استخدام استبيان شبعات (٢٠١٨) من أجل قياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)، الذي يتكون من ثلاثة أبعاد: الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري، مع إجمالي ١٨ فقرة للمتغير ككل. يتكون البعد الالتزام العاطفي من ٦ عناصر، بينما يتكون كل من الالتزام المعياري والالتزام الاستمراري من ٦ عناصر أيضاً.

جدول (٢): المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

المتغير التابع	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	٦	(شبعات، ٢٠١٨)
	الالتزام المعياري	٦	
	الالتزام الاستمراري	٦	
	العدد الكلي	١٨	

المصدر: الطالب

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٦,١. البيانات الأولية

هذه البيانات تم جمعها مباشرة من الموظفين في الشركة STC عبر استخدام استبيانات مصممة خصيصاً لقياس السلوك الأخلاقي ومدى الالتزام التنظيمي لديهم. تم توزيع الاستبيانات وجمع البيانات بشكل عشوائي ممنهج من مجموعة متنوعة من الموظفين في جميع مناطق المملكة، مما يساهم في تمثيلية أوسع وزيادة دقة النتائج.

٣,٦,٢. البيانات الثانوية

تشمل هذه البيانات مصادر سابقة مثل الأبحاث السابقة التي تناولت موضوع السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى الكتب والمقالات والرسائل العلمية التي تتناول هذه المواضيع. هذه المصادر تساهم في إثراء الدراسة بالنظريات والنتائج التي سبق أن تم نشرها والتي قد تؤكد أو تكمل النتائج الخاصة بالدراسة الحالية.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، يصبح من الضروري تحليل المعلومات المستخلصة للوصول إلى استنتاجات ذات معنى. في هذا السياق، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة.

- تم إجراء اختبار توصيف العينة باستخدام التحليل الوصفي، للحصول على فهم شامل لخصائص مجتمع العينة. هذا التحليل يساعد الباحثين على التعرف على التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٣,٨. الخاتمة

تتوقف هذه الخاتمة على توضيح مجتمع البحث المدروس والطرق المستخدمة في أخذ العينات، بالإضافة إلى شرح عمليات جمع البيانات التي تم تنفيذها. ومع ذلك، لم يتم عرض النتائج في هذا الفصل، حيث أن النتائج المحللة والمستخلصة من البيانات لم تكتمل بعد. يخطط الباحث لتقديم النتائج النهائية في الفصول القادمة بعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة. من المتوقع أن تساهم هذه النتائج في توضيح العلاقات المكتشفة بين المتغيرات المدروسة وإكمال الصورة الكاملة للدراسة، مما يساهم في تحقيق الأهداف البحثية بدقة وشمولية أكبر.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨. يشمل الفصل الحالي التحليل الإحصائي للإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V28. بالإضافة إلى ذلك، تم اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية، وكذلك اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج، وذلك من خلال إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28.

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس - الفئة العمرية - عدد سنوات الخبرة - طبيعة العمل - والمستوى التعليمي.

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

- الجنس ويشتمل (ذكر، أنثي).
- الفئة العمرية وتشمل (من ٢٠ إلى ٢٩ سنة، من ٣٠ إلى ٣٩ سنة، من ٤٠ إلى ٤٩ سنة، أكثر من ٥٠ سنة).
- المستوى التعليمي ويشمل (جامعي، ثانوي، متوسط).
- عدد سنوات الخبرة وتشمل (أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٤ سنة، من ١٥ إلى ٢٠، أكثر من ٢٠).
- الحالة العائلية وتشمل (متزوج أعزب).
- الوصف الوظيفي يشمل (مهندس شبكات، فني صيانة، أخصائي دعم فني، ممثل خدمة عملاء).

الجدول الرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي:

توصيف عينة الدراسة

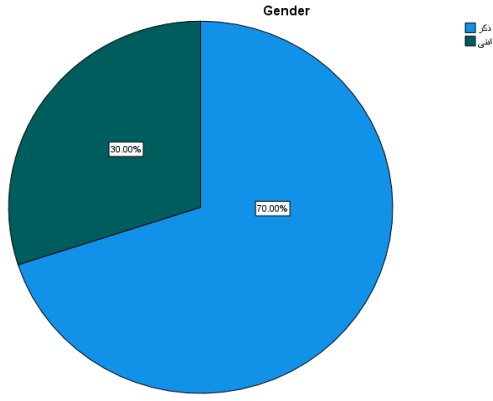
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	٢١	٪٧٠,٠
	أنثى	٩	٪٣٠,٠
	إجمالي	٣٠	٪١٠٠
العمر	٢٠ إلى ٢٩	٢٢	٪٧٣,٣
	٣٠ إلى ٣٩	٨	٪٢٦,٧
	إجمالي	٣٠	٪١٠٠
المستوى التعليمي	ثانوي	٤	٪١٣,٣
	جامعي	٢٦	٪٨٦,٧
	إجمالي	٣٠	٪١٠٠
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢٥	٪٨٣,٣
	٥ إلى ١٤	٥	٪١٦,٧
	إجمالي	٣٠	٪١٠٠
الحالة العائلية	أعزب	٢٥	٪٨٣,٣
	متزوج	٥	٪١٦,٧
	إجمالي	٣٠	٪١٠٠
الوصف الوظيفي	خدمة العملاء	١٠٠	٪١٠٠
	إجمالي	٣٠	٪١٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

(ن=٣٠ فرد)

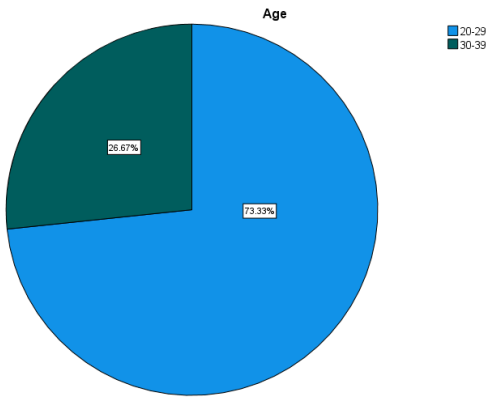
من بيانات الجدول السابق تم استخلاص النتائج الآتية:

بالنسبة للجنس: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث في العينة، حيث بلغ عدد الذكور ٢١ مفردة بنسبة ٧٠٪ من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث ٩ مفردات بنسبة ٣٠٪ من إجمالي العينة. كما هو موضح بالشكل التالي:



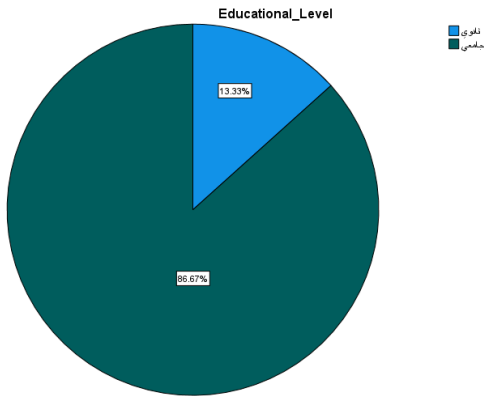
تصنيف العينة وفقا لجنس

أما فيما يتعلق بالعمر: فإن الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٢٩ سنة تضمنت ٢٢ مفردة بنسبة ٧٣,٣٪، بينما الفئة العمرية من ٣٠ إلى ٣٩ سنة تضمنت ٨ مفردات بنسبة ٢٦,٧٪. الشكل التالي يوضح ذلك.

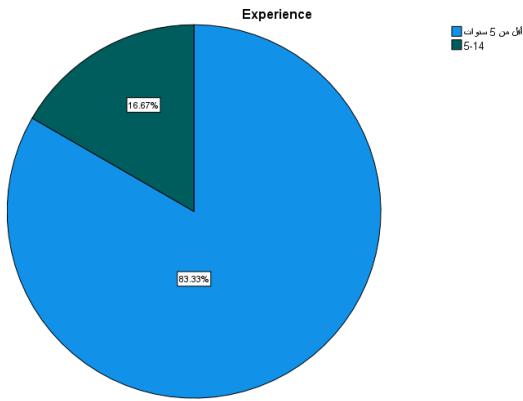


تصنيف العينة وفقا للعمر

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي: فإن الفئة التي تحمل شهادة الثانوية تضمنت ٤ مفردات بنسبة ١٣,٣٪، بينما الفئة التي تحمل شهادة جامعية تضمنت ٢٦ مفردة بنسبة ٨٦,٧٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

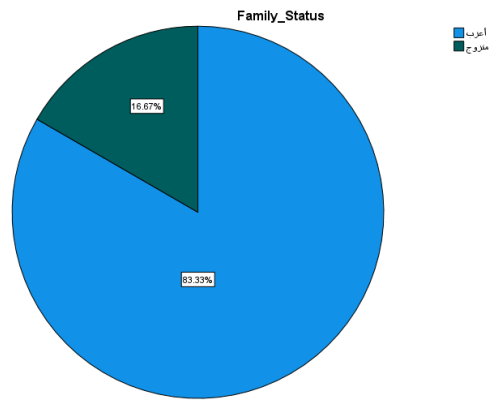


تصنيف العينة وفقا للمستوى التعليمي



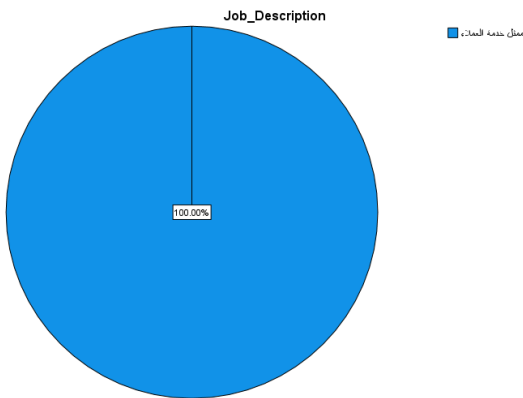
وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة: فإن الفئة التي تمتلك أقل من ٥ سنوات خبرة تضمنت ٢٥ مفردة بنسبة ٨٣,٣٣٪، بينما الفئة التي تمتلك خبرة من ٥ إلى ١٤ سنة تضمنت ٥ مفردات بنسبة ١٦,٦٧٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة



وفيما يتعلق بالحالة العائلية: فإن الفئة العزباء تضمنت ٢٥ مفردة بنسبة ٨٣,٣٣٪، بينما الفئة المتزوجة تضمنت ٥ مفردات بنسبة ١٦,٦٧٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا للحالة العائلية



وفيما يتعلق بالوصف الوظيفي: فإن جميع المشاركين في العينة يعملون كممثلتي خدمة العملاء، حيث بلغ عددهم ٣٠ مفردة بنسبة ١٠٠٪ من إجمالي العينة. الشكل التالي يوضح ذلك.

تصنيف العينة وفقا للوصف الوظيفي

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha ، من خلال نموذج المعادلة البنائية Structural equation modeling (SEM باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بالإصدار ٢٨. الفقرات والجداول التالية توضح ذلك.

٤,٣,١. صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE).

صدق الاتساق الداخلي: يشير إلى مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. لتقييم هذا الصدق، قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة Kaiser (1974) ، يتم حذف أي عبارة من الاستبانة إذا كانت معامل الارتباط أقل من ٠,٥.

الصدق التقاربي (Convergent Validity): يتم قياس الصدق التقاربي من خلال احتساب متوسط التباين المستخرج (AVE) بين العبارات التي تقيس نفس المقياس. يجب أن تكون قيمة AVE أكبر من ٠,٥ وفقاً لـ Hair et al. (2006).

الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة بمعاملات الارتباط، والانحراف المعياري، وقيمة T المحسوبة، وقيمة P بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات. كما تعرض الجداول أيضاً قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات، وذلك باستخدام نموذج المعادلة البنائية عبر برنامج SPSS بالإصدار ٢٨ كما يلي:

متوسط التباين المستخرج		P Values	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
٠,٧٠٦	٠,٧٦٥	٠,٠٠	١,٢٣٠	٠,٥١١	٠.٦٠٧	IN1	النزاهة	السلوك الأخلاقي
	٠,٧٤١	٠,٠٠	٠,٥٩٦	٠,٥٨٠		IM1	عدم التحيز	
		٠,٠٠	٠,٨٧٧	٠,٧٤٥		IM2		
		٠,٣٣٠٢	٠,٠٠	٠,٤٣٠		٠,٨٥٩		
	٠,٠٠		٠,٤٦٦	٠,٦٥٨		R2		
	٠,٠٠		٠,٦٣٠	٠,٧٧٩		R3		
	٠,٥١١	٠,٠٠	٠,٩٠٧	٠,٥٦٥		T1	الشفافية	
		٠,٠٠	٠,٧٢٤	٠,٧٧٥		T2		
		٠,٠٠	٠,٨٠٥	٠,٨٨٤		T3		
	٠,٥٠٧	٠,٥٥٨	٠,٠٠	٠,٩١٥		٠,٣٣٣	٠.٤٠٨	
٠,٠٠			٠,٩٠٧	٠,٧٠٦	EC2			
٠,٠٠			١,٠٣٣	٠,٦٤٤	EC3			
٠,٠٠			٠,٤٥٠	٠,٤٣٩	EC4			
٠,٠٠			٠,٨٤٧	٠,٤٣٩	EC6			
٠,٤٧٨			٠,٠٠	٠,٦٩١	٠,٤٠٩	NC2		الالتزام المعياري
		٠,٠٠	٠,٧١٢	٠,٦٩٩	NC4			
		٠,٠٠	٠,٧٨٥	٠,٣٢٦	NC6			
		٠,٤٦٥	٠,٠٠	٠,٦٦٤	٠,٣٠٨	CC3		
٠,٠٠			٠,٩٨٨	٠,٦٩٩	CC4			
٠,٠٠			٠,٩٤٤	٠,٥٣٤	CC5			
٠,٠٠			٠,٨٦٨	٠,٣٢٢	CC6			

ن = ٣٠ مفردة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق السلوك الأخلاقي:

تُظهر جميع معاملات الارتباط بين للعبارات التي تقيس متغير السلوك الأخلاقي (النزاهة، عدم التحيز، الاحترام، الشفافية)، ارتباطاً قوياً، حيث تكون القيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى ذلك، فإن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. بناءً على ذلك، فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الأربعة.

أما بالنسبة لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لمتغير السلوك الأخلاقي ككل هي ٠,٧٠٦، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد السلوك الأخلاقي (النزاهة عدم التحيز، الاحترام الشفافية)

هي: ٠,٧٦٥، ٠,٧٤١، ٠,٦٦٥، ٠,٥١١ على الترتيب. وفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس تطبيق الالتزام التنظيمي:

تُظهر جميع معاملات الارتباط بين للعبارات التي تقيس متغير الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي الالتزام المعياري الالتزام الاستمراري)، ارتباطاً قوياً، حيث تكون القيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى ذلك، فإن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. بناءً على ذلك، فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الثلاثة.

أما بالنسبة لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لمتغير الالتزام التنظيمي ككل هي 0.507، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) هي: ٠,٥٥٨، ٠,٤٧٨، ٠,٤٦٥، على الترتيب. وفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

٤,٣,٢. ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير عند إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٨. وفقاً لـ Hair et al (٢٠١٠)، يجب أن تكون قيمة ألفا كرونباخ أكبر من ٠,٧ لتحقيق الثبات للمقياس.

قياس الثبات لأداة الدراسة

Cronbach's Alpa		عدد العبارات	المتغيرات	
٠,٧٥٢	٠,٧٣٥	٣	النزاهة	السلوك الأخلاقي
	٠,٧٤٦	٣	عدم التحيز	
	٠,٧٣٣	٣	الاحترام	
	٠,٧٢٧	٦	الشفافية	
٠,٨٦٠	٠,٨٥٠	٦	الالتزام العاطفي	الالتزام التنظيمي
	٠,٨٥٠	٦	الالتزام المعياري	
	٠,٨٥٦	٦	الالتزام الاستمراري	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=٣٠ مفردة

مقياس السلوك الأخلاقي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ للمقياس ككل هي ٠,٧٥٢. وللأبعاد الخاصة في السلوك الأخلاقي (النزاهة: ٠,٧٣٥)، (عدم التحيز: ٠,٧٤٦)، (الاحترام: ٠,٧٢٧) مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من ٠,٧ وفقاً لـ Hair et al (2010) فقد تحقق المقياس.

مقياس الالتزام التنظيمي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ للمقياس ككل هي ٠,٨٦٠. وللأبعاد الخاصة في الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي: ٠,٨٥٠)، (الالتزام المعياري: ٠,٨٥٠)، (الالتزام الاستمراري: ٠,٨٥٦) مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من ٠,٧ وفقاً لـ Hair et al (2010) فقد تحقق المقياس.

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى، التي أثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيّة هذه الاستبانة للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي وفقاً لما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم احتساب الوزن النسبي لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $[100 \div 5]$ (المقياس الخماسي) = 20% . يوضح الجدول التالي دلالات المتوسطات الحسابية كما يلي:

دلالة المتوسطات الحسابية

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة/ الأهمية
من ١ إلى أقل من ١,٨٠	غير موافق بشدة	من ٢٠٪ إلى أقل من ٣٦٪	منخفض جداً
من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠	غير موافق	من ٣٦٪ إلى أقل من ٥٢٪	منخفض
من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠	محايد	من ٥٢٪ إلى أقل من ٦٨٪	متوسط
من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠	موافق	من ٦٨٪ إلى أقل من ٨٤٪	مرتفع
من ٤,٢٠ إلى أقل من ٥	موافق جداً	من ٨٤٪ إلى أقل من ١٠٠٪	مرتفع جداً

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى السلوك الأخلاقي وأبعاده وكذلك مستوى الالتزام التنظيمي وأبعاده، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
السلوك الأخلاقي	النزاهة	٤,٢٨	٠,٦٣٨	مرتفع جداً
	عدم التحيز	٤,٢٧	٠,٥٤٩	مرتفع جداً
	الاحترام	٤,٦٦	٠,٤١٥	مرتفع جداً
	الشفافية	٤,١١	٠,٦٥١	مرتفع جداً
الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	٤,٠٥	٠,٥٩٦	مرتفع
	الالتزام المعياري	٤,٢٣	٠,٤٩٦	مرتفع جداً
	الالتزام الاستمراري	٣,٨٢	٠,٥١٦	مرتفع

يتضمن من الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (السلوك الأخلاقي): إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة بشدة مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع جدا من تطبيق ممارسات السلوك الأخلاقي في قطاع الاتصالات، وذلك حيث كان المتوسط الحسابي للمتغير ككل (٤,٣٣) بنسبة موافقة بلغت (٨٦,٦٪) عند انحراف معياري (٠,٤٠٩)، وكذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد السلوك الأخلاقي أن الأربعة أبعاد لمتغير السلوك الأخلاقي (النزاهة، عدم التحيز، الاحترام، الشفافية) حيث كان اتجاه أبعاد النزاهة وعدم التحيز والاحترام تميل للموافقة بشدة عند مستوى تطبيق مرتفع جدا وبعد الشفافية يميل للموافقة عند مستوى تطبيق مرتفع، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (النزاهة) هو (٤,٢٨) بنسبة موافقة (٨٥,٦٪) عند انحراف معياري (٠,٦٣٨) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (عدم التحيز) هو (٤,٢٧) بنسبة موافقة (٨٥,٤٪) عند انحراف معياري (٠,٥٤٩) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (الاحترام) هو (٤,٦٦) بنسبة موافقة (٩٣,٢٪) عند انحراف معياري (٠,٤١٥) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (الشفافية) هو (٤,١١) بنسبة موافقة (٨٢,٢٪) عند انحراف معياري (٠,٦٥١).

بالنسبة لتوصيف المتغير التابع (الالتزام التنظيمي): إلى أن الاتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات، وذلك حيث كان المتوسط الحسابي للمتغير ككل (٤,٠٤) بنسبة موافقة بلغت (٨٠,٨٪) عند انحراف معياري (٠,٤٣٥)، وكذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد الالتزام التنظيمي أن الثلاثة أبعاد لمتغير الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) حيث كان اتجاه أبعاد الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري تميل للموافقة عند مستوى تطبيق مرتفع وبعد الالتزام المعياري يميل للموافقة بشدة عند مستوى تطبيق مرتفع جدا، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (الالتزام العاطفي) هو (٤,٠٥) بنسبة موافقة (٨١٪) عند انحراف معياري (٠,٥٩٦) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (الالتزام المعياري) هو (٤,٢٣) بنسبة موافقة (٨٤,٦٪) عند انحراف معياري (٠,٤٩٦) وبلغ المتوسط الحسابي لبعد (الالتزام الاستمراري) هو (٣,٨٢) بنسبة موافقة (٧٦,٤٪) عند انحراف معياري (٠,٥١٦).

وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (السلوك الأخلاقي) وأبعاده يميلون إلى الموافقة بشدة وأن تطبيقه في القطاع مرتفع جدا وهذا يجيب على السؤال الرئيسي وهو: كيف يؤثر السلوك الأخلاقي للموظفين على المستوى الالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) وأبعاده يميلون إلى الموافقة وأن تطبيقه في القطاع مرتفع في قطاع الاتصالات وهذا يجيب على الأسئلة الفرعية من ناحية أبعاد السلوك الأخلاقي اتجاه المتغير التابع ككل الالتزام التنظيمي وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

٤,٥ . معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS- V.28 وذلك على النحو التالي:

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات/المعنوية	السلوك الأخلاقي	الالتزام التنظيمي
Person Correlation	١	٠,٧٢٦**
Sig. (2-tailed)		<.001
N	٣٠	٣٠
Person Correlation	٠,٧٢٦**	١
Sig. (2-tailed)		<.001
N	٣٠	٣٠

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الارتباط الخطي بين السلوك الأخلاقي وأبعاده (كمتغير مستقل) والالتزام التنظيمي وأبعاده (كمتغير تابع): تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب (٠,٧٢٦) بين السلوك الأخلاقي كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٠١). يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة، ومما يدل على قوة هذا الارتباط.

٤,٦ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS-V.28 على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

- ١: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- ٢: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عدم التحيز كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- ٣: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاحترام كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي

- ف ٤: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي

نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة:

ينص هذا الفرض على أنه "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي في قطاع الاتصالات"

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين تطبيق السلوك الأخلاقي محل الدراسة كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي (أجمالاً) كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.527	.510	.305

a. Predictors: (Constant), SS_Ethical_Behavior

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.895	1	2.895	31.162	<.001 ^b
	Residual	2.601	28	.093		
	Total	5.497	29			

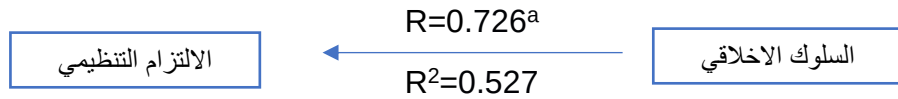
a. Dependent Variable: SS_Organizational_Commitment

b. Predictors: (Constant), SS_Ethical_Behavior

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.695	.601		1.156	.257	-.536	1.926
	SS_Ethical_Behavior	.772	.138	.726	5.582	<.001	.489	1.055

a. Dependent Variable: SS_Organizational_Commitment



يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig. F) إلى أنه أقل من (٠,٠١)، مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠٠١.
- تشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.726$) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين السلوك الاخلاقي والالتزام التنظيمي (أجمالاً).
- يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن ٥٣٪ من التباين الحاصل في الالتزام التنظيمي (أجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في السلوك الاخلاقي.
- تشير قيمة (T) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (β)، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (T) أقل من ٠,٠٠١.

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الأخلاقي كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي (أجمالاً) كمتغير تابع

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الأربعة للدراسة:

تنص هذه الفرضيات على أنه: "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة وعدم التحيز والاحترام والشفافية كأحد أبعاد السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي" يختبر هذا الفرض العلاقة بين أبعاد السلوك الأخلاقي محل الدراسة كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.541	.468	.318

a. Predictors: (Constant), Transparency, Impartiality, Respect, Integrity

ANOVA^a

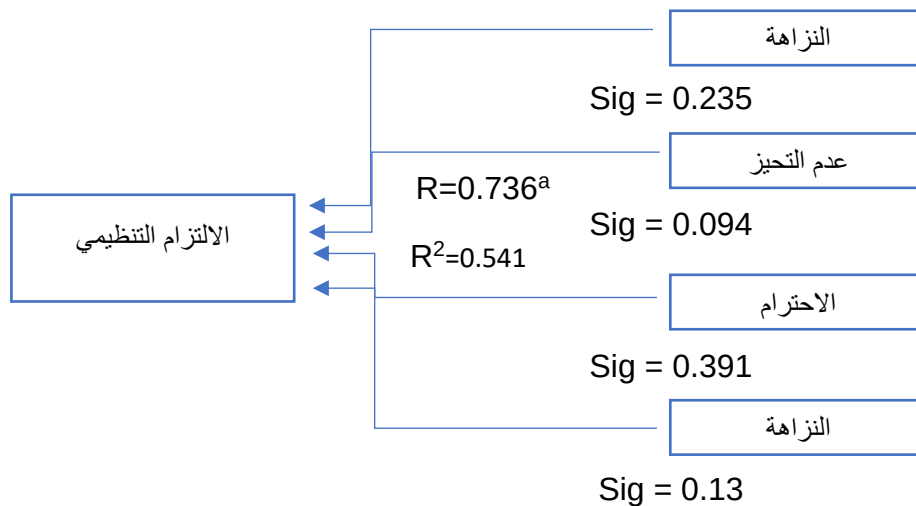
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.975	4	.744	7.374	<.001 ^b
	Residual	2.522	25	.101		
	Total	5.497	29			

a. Dependent Variable: SS_Organizational_Commitment

b. Predictors: (Constant), Transparency, Impartiality, Respect, Integrity

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.790	.721		1.096	.283	-.694	2.275
	Integrity	.136	.112	.199	1.216	.235	-.094	.366
	Impartiality	.210	.120	.264	1.739	.094	-.039	.458
	Respect	.142	.162	.135	.874	.391	-.192	.476
	Transparency	.270	.101	.403	2.665	.013	.061	.478

a. Dependent Variable: SS_Organizational_Commitment



يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig. F) إلى أنه أقل من (٠,٠١)، مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- تشير قيمة معامل الارتباط (R = 0.736) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي (أجمالاً).
- يشير معامل التحديد المعدل (R²) إلى أن ٥٤٪ من التباين الحاصل في الالتزام التنظيمي (أجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد السلوك الأخلاقي (النزاهة، عدم التحيز، الاحترام، الشفافية).
- تشير قيمة (T) (T. Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (β)، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (T) أقل من ٠,٠١.
- يشير (Sig) لبعد النزاهة يساوي ٠,٢٣٥ وهذا يعبر عنه أكبر من ٠,٥ وهذا يؤدي لفرض الفرضية
- يشير (Sig) لبعد عدم التحيز يساوي ٠,٠٩٤ وهذا يعبر عنه أكبر من ٠,٥ وهذا يؤدي لفرض الفرضية
- يشير (Sig) لبعد الاحترام يساوي ٠,٣٩١ وهذا يعبر عنه أكبر من ٠,٥ وهذا يؤدي لفرض الفرضية

- يشير (Sig) لبعد النزاهة يساوي ٠,١٣ وهذا يعبر انه أصغر من ٠,٥ وهذا يؤدي لقبول الفرضية

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الفرعي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد ابعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي (أجمالاً) كمتغير تابع، ورفض باقي الفرضيات الفرعية التي تنص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة وعدم التحيز والاحترام كأبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي (أجمالاً) كمتغير تابع.

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الاحترام كأحد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النزاهة كأحد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي

٤,٧ . الخاتمة

فقد تم إجراء التحليل SPSS V28 وفقاً لتحليل البيانات الإحصائية التي أجرتها الباحثة باستخدام برنامج الوصفي لعينة الدراسة والمتغيرات الخاصة بها. بناءً على نتائج التحليل الإحصائي، تبين أن المقاييس المستخدمة في الدراسة تتمتع بالصدق والثبات. وقد تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، في حين تم رفض الفروض الفرعية الثلاثة وقبول فرضية فرعية واحدة.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

٦. قائمة المراجع

المراجع العربية :

أ. م. د. فاطمة جعفر حبيب, الباحثة & رفل فوزي عباس. (٢٠٢٣). تشخيص أبعاد السلوك الأخلاقي للقيادة الإدارية دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في الجامعة التقنية الشمالية وتشكيلاتها في محافظة نينوى. *Journal of Business Economics for Applied Research*, 5(1). [غير متوفر DOI]

الأستاذ الدكتور، عبد الرحمن برفوق، الباحثة، & هدى درنوني. الالتزام التنظيمي (المفهوم، الأبعاد والنتائج). [غير متوفر DOI]

بنون، أشواق، بوشالمة، بلعيساوي، & الطاهر (مشرف). (2022). دور أخلاقيات المهنة في تحقيق الالتزام التنظيمي. (Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

بودرع، سفيان، بوسنة، عبد النور، بوخمخ، & عبد الفتاح (مشرف). (2023). أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل (جامعة جيجل , Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

جواد محسن راضي & عبد الله كاظم حسن. (٢٠١١). العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي دراسة اختبارية في كلية الإدارة والاقتصاد *Administrative Sciences*, 7(21) <https://doi.org/10.36325/qhjec.v7i21.5716>

حميد عبد الحميد اللحاني، س.، & سلطان. (2021). واقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في إدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة من وجهة نظر القيادات التربوية. *مجلة كلية التربية (أسبوط)*, 37(12.2), 266-288. DOI: 10.12816/mfes.2021.222043

الرتمي. أثر السلوك الأخلاقي للقيادة على الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغو الجنوب-تقرت (جامعة قاصدي مرباح ورقلة , Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

شبوغات. أثر السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين دراسة ميدانية للعاملين بالقطب الجامعي رقم ٠١ جامعة قاصدي مرباح ورقلة. (جامعة قاصدي مرباح ورقلة , Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

فينش، بومجيك، بوالفل، & ابراهيم (مشرفا). (2018). العدالة التنظيمية و الالتزام التنظيمي (Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

محدد، ٢٠١٨. أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية. [غير متوفر DOI]

مهمل، & عادل أمين. (2023). إدارة الموارد البشرية. [غير متوفر DOI]

نواني، & آسيا. الممارسات القيادية ودورها في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمديرية سونلغاز بورقلة. (جامعة قاصدي مرباح ورقلة , Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

هيري، عبد العزيز، دراوي، نور الهدى، فودوا، & محمد/مؤطر. (2021). دور القيادة الأخلاقية في تحقيق الالتزام التنظيمي. (جامعة أحمد دراية - أدرار , Doctoral dissertation) [غير متوفر DOI]

Aloustani, S., Atashzadeh-Shoorideh, F., Zagheri-Tafreshi, M., Nasiri, M., Barkhordari-Sharifabad, M., & Skerrett, V. (2020). Association between ethical leadership, ethical climate and organizational citizenship behavior from nurses' perspective: a descriptive correlational study. *BMC Nursing*, 19, 1-8. DOI: 10.1186/s12912-020-00529-4

Endez, M. F. (2009). The neurobiology of moral behavior: Review and neuropsychiatric implications. *CNS Spectrums*, 14(11), 608-620. DOI: [10.1017/S1092852900023853](https://doi.org/10.1017/S1092852900023853)

Fu, W. (2014). The impact of emotional intelligence, organizational commitment, and job satisfaction on ethical behavior of Chinese employees. *Journal of Business Ethics*, 122, 137-144. DOI: [10.1007/s10551-013-1763-6](https://doi.org/10.1007/s10551-013-1763-6)

Ismail, A., & Razak, M. R. A. (2016). EFFECT OF JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT. *Management & Marketing Journal*, 14.(')

Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: An issue-contingent model. *Academy of Management Review*, 16(2), 366-395. DOI: [10.5465/amr.1991.4278958](https://doi.org/10.5465/amr.1991.4278958)

Liou, S. R. (2008, July). An analysis of the concept of organizational commitment. In *Nursing forum* (Vol. 43, No. 3, pp. 116-125). Malden, USA: Blackwell Publishing Inc. DOL: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2008.00103.x>

Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194. DOI: 10.1037/0033-2909.108.2.171

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications. [DOI غير متوفر]

Oz, E. (2001). Organizational commitment and ethical behavior: An empirical study of information system professionals. *Journal of Business Ethics*, 34(2), 137-142. DOI: <https://doi.org/10.1023/A:1012214017119>

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), 603-609. DOI: 10.1037/h0037335

Sajfert, D., Nikolić, M., Čočkalović, D., Đorđević, D., & Lazić, J. (2016). The leadership and ethical leadership in the Serbian metal industry. *Industrija*, 44(1), 47-67. DOI: 10.5937/industrija44-7602

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. [DOI غير متوفر]

Treviño, L. K., Weaver, G. R., & Reynolds, S. J. (2006). Behavioral ethics in organizations: A review. *Journal of Management*, 32(6), 951-990. DOI: [10.1177/0149206306294258](https://doi.org/10.1177/0149206306294258)

Wołowska, A. (2014). Determinants of organizational commitment. *Human Resources Management & Ergonomics*, 8(1), 98-108. [DOI غير متوفر]
<https://atlasti.com/guides/qualitative-research-guide-part-2/deductive-reasoning#:~:text=Deductive%20reasoning%20is%20an%20approach,theorie s%20or%20developing%20existing%20theories>.

<https://typeset.io/questions/what-is-mono-methods-as-a-research-strategy-159e3iinth>

<https://www.nottingham.ac.uk/helmopen/rlos/research-evidence-based-practice/designing-research/types-of-study/understanding-pragmatic-research/section02.html#:~:text=Positivism%20is%20a%20paradigm%20that,cannot%20be%20known%20for%20certain>.

<https://www.scribbr.com/methodology/case-study/>

<https://www.scribbr.com/methodology/questionnaire/#:~:text=A%20questionn aire%20is%20a%20list,the%20social%20and%20health%20sciences>.

<https://www.stc.com/content/stcgroupwebsite/sa/ar/who-we-are.html>

٧. الملاحق

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان حول أثر السلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة البكالوريوس تخصص إدارة المشاريع، لذا الرجاء منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان المرفقة بإبداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبيان بما ترونه مناسباً، علماً بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين ومقدرين لكم حسن التعاون.

البيانات الشخصية:

- ١-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- ٢-العمر: ٢٩-٣٠ ☐ ٣٩-٤٠ ☐ ٤٩-٥٠ ☐ أكثر من ٥٠ ☐
- ٣-المستوى التعليمي: جامعي ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐
- ٤-الخبرة: أقل من ٥ سنوات ☐ ٥-١٤ ☐ ١٥-٢٠ ☐ أكثر من ٢٠ ☐
- ٥-الحالة العائلية: متزوج ☐ أعزب ☐ أخرى ☐
- ٦-المنصب: مدير عام ☐ مهندس شبكات ☐ فني صيانة ☐ أخصائي دعم فني ☐ ممثل خدمة العملاء ☐
- ٧-الكلية | المعهد

المحور الأول: السلوك الأخلاقي: تتمحور فكرة السلوك الأخلاقي حول الأفعال أو القرارات التي تعتبر قانونياً مقبولة وأخلاقياً ضمن السياق الاجتماعي الأوسع والتي تشمل (النزاهة والعدالة وعدم التحيز والاحترام والشفافية)

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
النزاهة						
٠١	أؤدي واجباتي المهنية بكل نزاهة وبدون انتظار مقابل من أي طرف					
٠٢	أحافظ على الممتلكات وأدوات العمل وأستخدمها بالطريقة المثلى					
٠٣	أفضل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية أثناء القيام بالمهام					
عدم التحيز						
٠٤	ألتزم بتطبيق القوانين والقواعد المعمول بها في المؤسسة					
٠٥	ألتزم الموضوعية والحيادية في اتخاذ القرارات					
٠٦	أحرص على عدم التمييز بين الأطراف أثناء تأدية مهامهم					
الاحترام						

٠٧	أحافظ على الاحترام المتبادل بين جميع الموظفين أو المسؤولين				
٠٨	أحرص على معاملة حسنة وعدم القيام بأي تصرف يقلل من الاحترام للزملاء				
٠٩	أحرص على الإصغاء والمساعدة للزملاء في القيام بمهامهم				
الشفافية					
١٠	أحرص على الشفافية في التعامل مع الزملاء				
١١	أقوم بتنفيذ المهام الموكلة إلي على أحسن وجه				
١٢	أحرص على توفير المعلومات اللازمة للأطراف الأخرى في الوقت المناسب				

المحور الثاني: الالتزام التنظيمي: يعكس تفاعل الموظف مع المنظمة، حيث يعتبر مؤشرا رئيسيا للعمل. والذي يشمل (الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام الاستمراري)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الالتزام العاطفي						
١٣	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني اعمل في هذه المؤسسة					
١٤	لدي استعداد لبذل أكبر جهد من أجل إنجاح العمل المكلف به					
١٥	تهمني سمعة الشركة وترتيبها وطنيا ودوليا					
١٦	أحافظ على ممتلكات الشركة من الإهمال والضياع					
١٧	أشعر أثناء العمل مع الزملاء كعائلة واحدة في هذه الشركة					
١٨	اعتبر نفسي على درجة عالية من الالتزام اتجاه العمل					
الالتزام المعياري						
١٩	أبذل قصارى جهدي في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة					
٢٠	أحترم أوقات الدخول والخروج من العمل					
٢١	أحرص على أداء عملي بكل مصداقية وضمير دون مراقبة المسؤول					
٢٢	هناك توافق بين مؤهلاتي العلمية وبين متطلبات المنصب الذي أشغله					
٢٣	أحرص على تقديم الدعم والمساندة للزملاء في العمل					
٢٤	الدعم من قبل المسؤول يشجعني على بذل أقصى جهد ممكن في العمل					
الالتزام الاستمراري						
٢٥	أرغب في البقاء في الشركة مهما توفرت الفرص البديلة					
٢٦	ما يشجعني في الاستمرار في الشركة هو حصول على الحوافز					
٢٧	تشجيع الذي ألقاه من قبل المسؤول يدفعني إلى الاستمرار في العمل					
٢٨	أطلع للحصول على مرتبة أو منصب أعلى في الشركة					
٢٩	أرغب في استمرار العلاقة بيني وبين زملائي في الشركة					
٣٠	أحد أسباب استمراري في العمل هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل آخر					

الإحصاء الوصفي للعينة

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	70.0	70.0	70.0
	انثى	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	22	73.3	73.3	73.3
	30-39	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Educational_Level

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	4	13.3	13.3	13.3
	جامعي	26	86.7	86.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ٥ سنوات	25	83.3	83.3	83.3
	5-14	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Family_Status					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	25	83.3	83.3	83.3
	متزوج	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

		Job_Description			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ممثّل خدمة العملاء	30	100.0	100.0	100.0

المتغير المستقل: السلوك الأخلاقي

معاملات ارتباط كل عيار بالدرجة الكلية للمقياس التابعة له

Exploratory Factor Analysis				
	Component			
	الاحترام	الشفافية	عدم التحيز	النزاهة
R1	.859			
R2	.658			
R3	.779			
T1		.565		
T2		.775		
T3		.884		
IM1			.580	
IM2			.745	
IN1				.511

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Communalities

	Initial	Extraction	Average
IN1	1.000	.473	0.702333
IN2	1.000	.799	
IN3	1.000	.671	
IM1	1.000	.797	
IM2	1.000	.642	
IM3	1.000	.721	
R1	1.000	.750	
R2	1.000	.637	
R3	1.000	.709	
T1	1.000	.616	
T2	1.000	.783	
T3	1.000	.830	

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IN1	47.87	20.395	.200	.574	.778
IN2	47.20	20.717	.663	.750	.717
IN3	47.90	18.921	.571	.575	.711
IM1	47.63	20.861	.536	.689	.724
IM2	47.63	21.137	.276	.365	.750
IM3	47.73	21.306	.199	.311	.765
R1	47.17	22.213	.428	.750	.738
R2	47.23	22.461	.329	.586	.744
R3	47.43	20.461	.575	.620	.719
T1	48.20	20.510	.341	.421	.743
T2	47.53	19.982	.560	.623	.717
T3	47.73	19.857	.506	.679	.721

المتغير التابع: الالتزام التنظيمي

معاملات ارتباط كل عيار بالدرجة الكلية للمقياس التابعة له

Exploratory Factor Analysis

	Component		
	الالتزام العاطفي	الالتزام المعياري	الالتزام الاستمراري
EC1	.333		
EC2	.706		
EC3	.644		
EC4	.668		
EC6	.439		
NC2		.409	
NC4		.699	
NC6		.326	
CC3			.308
CC4			.699
CC5			.534
CC6			.322

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Communalities

	Initial	Extraction	Average
EC1	1.000	.572	0.539056
EC2	1.000	.606	
EC3	1.000	.643	
EC4	1.000	.449	
EC5	1.000	.539	
EC6	1.000	.442	
NC1	1.000	.525	
NC2	1.000	.594	
NC3	1.000	.694	
NC4	1.000	.580	
NC5	1.000	.538	
NC6	1.000	.492	
CC1	1.000	.494	
CC2	1.000	.534	
CC3	1.000	.499	

CC4	1.000	.510	
CC5	1.000	.458	
CC6	1.000	.534	

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EC1	60.87	50.533	.534	.825	.850
EC2	60.30	49.528	.624	.771	.845
EC3	60.60	46.938	.729	.826	.838
EC4	59.83	55.454	.398	.664	.857
EC5	61.13	51.499	.340	.627	.863
EC6	60.37	50.654	.577	.779	.848
NC1	60.47	51.016	.546	.620	.849
NC2	60.30	53.528	.427	.873	.855
NC3	60.03	53.551	.476	.874	.853
NC4	60.67	51.816	.585	.870	.848
NC5	60.23	52.599	.506	.629	.852
NC6	60.30	51.045	.594	.913	.847
CC1	61.77	51.633	.380	.692	.859
CC3	60.37	54.930	.300	.404	.860
CC5	60.63	50.585	.510	.694	.851
CC6	60.63	52.516	.401	.545	.856

Correlations

		Integrity	Impartiality	Respect	Transparency	SS_Ethical_B ehavior	Emotional_C ommitment	Normative_C ommitment	Continuing_C ommitment	SS_Organizat ional_Commi tment
Integrity	Pearson Correlation	1	.405*	.432*	.403*	.795**	.517**	.593**	.167	.527**
	Sig. (2-tailed)		.027	.017	.027	<.001	.003	<.001	.378	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Impartiality	Pearson Correlation	.405*	1	.333	.289	.692**	.426*	.452*	.355	.507**
	Sig. (2-tailed)	.027		.072	.121	<.001	.019	.012	.054	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Respect	Pearson Correlation	.432*	.333	1	.317	.659**	.374*	.552**	.143	.437*
	Sig. (2-tailed)	.017	.072		.088	<.001	.042	.002	.452	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Transparency	Pearson Correlation	.403*	.289	.317	1	.732**	.672**	.616**	.158	.603**
	Sig. (2-tailed)	.027	.121	.088		<.001	<.001	<.001	.405	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SS_Ethical_Behavior	Pearson Correlation	.795**	.692**	.659**	.732**	1	.706**	.768**	.283	.726**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.129	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Emotional_Commitment	Pearson Correlation	.517**	.426*	.374*	.672**	.706**	1	.717**	.416*	.893**
	Sig. (2-tailed)	.003	.019	.042	<.001	<.001		<.001	.022	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Normative_Commitment	Pearson Correlation	.593**	.452*	.552**	.616**	.768**	.717**	1	.310	.829**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.012	.002	<.001	<.001	<.001		.096	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Continuing_Commitment	Pearson Correlation	.167	.355	.143	.158	.283	.416*	.310	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.378	.054	.452	.405	.129	.022	.096		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SS_Organizational_Commitment	Pearson Correlation	.527**	.507**	.437*	.603**	.726**	.893**	.829**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.016	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Midocean University

Faculty of Management

Specialization Bachelors Project Management



The impact of ethical behavior on organizational commitment in the telecommunications sector

"An applied study of STC Company - Makkah Al-Mukarramah"

Student name

Mohammed Salim Ahmed Mukhir

Final Project - 2

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elusory

Faculty member- Faculty of management-
Midocean University

Second semester – 2024