

أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

The Impact of Business Ethics in Promoting Dimensions of Organizational Loyalty. Case Study of Algeria Telecom Ouargla

صخر أحمد¹، خزازنة وهيبة²، مفيد عبداللاوي³

SEKHER Ahmed¹, KHEZAZNA ouahiba²ABDALLAOUMoufid³

¹جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، sekher-ahmed@univ-eloued.dz

²جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، Khezazna-ouahiba@univ-eloued.dz

³جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، moufid-abdallaoui@univ-eloued.dz

تاريخ القبول: 2021-06-06

تاريخ الاستلام: 2021-02-01

ملخص:

تهدف الدراسة إلى محاولة معرفة أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، كما تم جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان التي شملت عينة قدرة ب 40 عامل بالمؤسسة، كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 25 لتحليل البيانات، حيث توصلت الدراسة التي ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05. وان المتغير المستقل يفسر 32.5% من التباين الحاصل في الولاء التنظيمي.

كلمات مفتاحية: أخلاقيات الأعمال، الولاء التنظيمي، أخلاقيات القيادة، مؤسسة اتصالات الجزائر.

تصنيف L44؛M10:JEL

Abstract :

The study aims to try to know the effect of business ethics in promoting the dimensions of organizational loyalty in the Algerian Telecom Corporation, as the descriptive approach was relied on in the study, and data were collected through a questionnaire tool that included a sample of 40 workers in the organization, as well as the statistical program. SPSS version 25 for data analysis, where the study found that there is a statistically significant effect of business ethics in enhancing the dimensions of organizational loyalty at a significance level of 0.05, and that the independent variable explains 32.5% of the variance in organizational loyalty.

Keywords : Business ethics, Organizational loyalty, Leadership ethics, Algeria Telecom Corporation.

Jel Classification Codes : M10؛L44

المؤلف المرسل: صخر احمد، sekher-ahmed@univ-eloued.dz

مقدمة:

تعد أخلاقيات الأعمال من بين العناصر المهمة داخل وخارج المؤسسة من أجل بلوغ أهدافها المخطط لها، حيث أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع الحساسة والمحورية التي تحظى باهتمام متزايد وذلك بسبب تفشي ظاهرة الفساد والعش في تعاملات المؤسسات تجاه أصحاب المؤسسة وغياب الشفافية، والممارسات غير الأخلاقية، حيث أصبحت هناك رؤية واضحة تجاه أخلاقيات الأعمال في السنوات الأخيرة من أجل دمجها كأحد المحاور الرئيسية في ممارستها التشغيلية خاصة تجاه العنصر البشري في المؤسسة.

أدى دمج أخلاقيات الأعمال في المؤسسات إلى تنمية سلوك الولاء التنظيمي عند العاملين، وذلك من أجل كسب ولاء العاملين للمؤسسة الذي من شأنه أن يساعد المؤسسة على بلوغ الأهداف المسطرة في ظل التنافس الشديد بين المؤسسات ونحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على هذين المتغيرين من أجل دراسة أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الولاء التنظيمي، ومن خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية.

ما هو أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الوظيفة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية؟

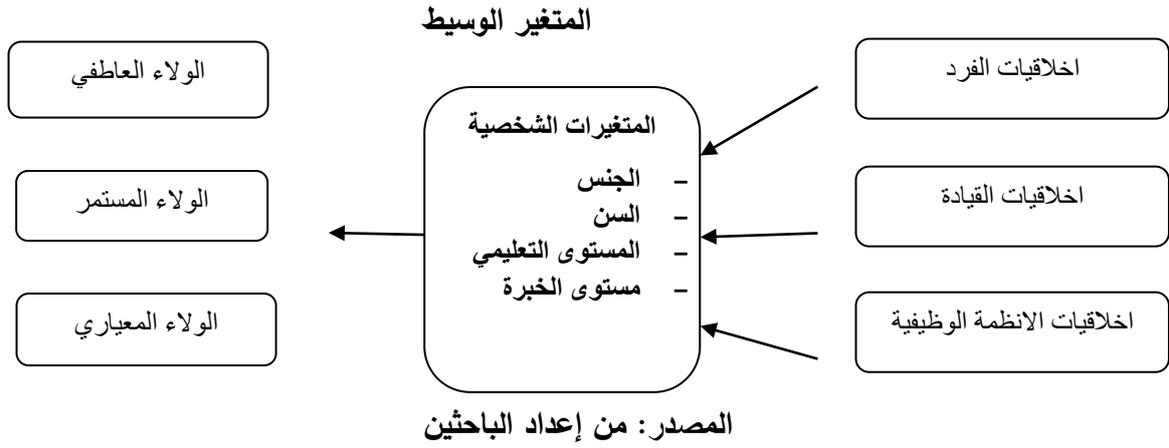
فرضيات الدراسة:

- الفرضية 01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05
- الفرضية 02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05
- الفرضية 03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الوظيفة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05
- الفرضية 04: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى معنوية 0.05.

الشكل رقم 01: النموذج الافتراضي للدراسة

أبعاد الولاء التنظيمي

اخلاقيات الاعمال



أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة حول أخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي والعلاقة التأثيرية بينهما؛
- تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة لأخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي؛
- إبراز أهمية أخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسسات في ظل التحولات الاقتصادية الكبيرة التي يشهدها العالم.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في أنها تعالج موضوع حديث قلته المراجع فيه خاصة تلك المتناولة للموضوع الحالي بنفس متغيراته أخلاقيات الأعمال وأبعاد الولاء التنظيمي تحاول هذه الدراسة إثراء الموضوع المدروس من أجل لفت انتباه المؤسسات حول ضرورة دمج هذين المتغيرين في ممارستها التنظيمية.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

- بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة وحتى تتمكن من اختبار الفرضيات والإجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدنا في دراستنا على المزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك باعتماد على الأدوات والمصادر التالية:
- الجانب النظري تم استعمال البحث المكتبي من أجل الحصول على ما تناولته المراجع والمصادر العربية والأجنبية من مواضيع لتزويد دراستنا بمعلومات موثوقة وكذا بالاعتماد على المقالات والمجلات العلمية المحكمة ومذكرات التخرج دكتوراه وماجستير كما تمت الاستعانة بالمواقع الالكترونية من أجل جلب أكبر عدد من الدراسات.
 - أما في الجانب التطبيقي: تم استخدام أداة الاستبيان. والذي تم توزيعه على عمال المؤسسة عينة الدراسة، وتم تحليلي النتائج بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي *SPSS* النسخة 25.

الدراسات السابقة:

1- نور علي عبود العبيدي (2018) بعنوان: أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل، حيث تم دراسة إشكالية ماهو الأثر الذي اسهمت من خلاله أخلاقيات الأعمال في بلورة الانضباط الوظيفي لدى الافراد العاملين في بلدية الموصل؟، كما هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الارتباط

والتأثير بين أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي، كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان للوصول إلى النتائج وتحليلها، ويتمثل مجتمع الدراسة في كل مديريات البلدية في جميع محافظات العراق بينما كانت عينة الدراسة من بلدية الموصل، كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات العمل والانضباط الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

2- سمية قداش وسميرة صالح (2017) بعنوان: العلاقة بين الالتزام التنظيمي والحوافز السلبية والمسؤولية الاجتماعية في

العمل. حيث تم دراسة إشكالية إلى أي مدى يساهم التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في تعزيز قيم الالتزام التنظيمي لدى العاملين؟ هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان للوصول إلى النتائج وتحليلها، كما تمثل مجتمع الدراسة في جميع أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة بينما اقتصر عينة الدراسة على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للجامعة والبالغ عددهم 72 أستاذا. كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباطية طردية بين استخدام الكلية للحوافز السلبية والالتزام التنظيمي لدى أساتذة الكلية،
- أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في العمل سواء من طرف الإدارة أو الأساتذة والالتزام التنظيمي.

GOLPARVAR M -3-NADI M.A : بعنوان الدور الوسيط للولاء التنظيمي في العلاقة بين العمل الأخلاقي

والسلوك المنحرف في مكان العمل: وقد عالجت الدراسة الإشكالية التالية ما هو أثر الدور الوسيط للولاء التنظيمي فيما يتعلق بعلاقة أخلاقيات العمل الإسلامية مع السلوكيات المنحرفة في مكان العمل لدى موظفي شركة تابعة لوزارة البترول في مدينة أصفهان؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط للولاء التنظيمي فيما يتعلق بعلاقة أخلاقيات العمل الإسلامية مع السلوكيات المنحرفة في مكان العمل لدى موظفي شركة تابعة لوزارة البترول في مدينة أصفهان، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. ومن أجل جمع البيانات وتحليلها فقد اعتمدت الدراسة أداة الاستبيان، ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال شركات البترول في أصفهان بينما اقتصرت الدراسة على الشركة التابعة لوزارة البترول كعينة لها، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإسلامية والولاء التنظيمي ($r = 0.616$) والسلوكيات المنحرفة في مكان العمل ($r = -0.213$).

- إن ما يميز الدراسات السابقة هي اختلاف بيئات العمل التي تمت فيها الدراسة فاختلقت النتائج المتوصل إليها، كما ان ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة هي حداثة الدراسة الحالية من جهة وعدم تطرق الباحثين السابقين إلى دراسة متغيرات الدراسة الحالية بمتغير أخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي وهذا من يعطي للدراسة الحالية جودة أكبر، كما أن دراستنا تناولت الموضوع في مؤسسة اتصالات الجزائر على خلاف الدراسات السابقة التي لم تدرس الموضوع في هكذا نوع من القطاعات.

1.I- الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال:

يعد مفهوم أخلاقيات الأعمال من المفاهيم القديمة والتي حث عليها الدين الإسلامي الحنيف، كما يسهم التاريخ والتقاليد والأعراف والثقافة القومية والوطنية والتكوين القبلي والعائلي وظهور الجماعات المرجعية، والقادة والأحزاب السياسية ووسائل الإعلام وتطورها والخبرة العلمية والعملية للمجتمع، في تشكيل أخلاقيات الأعمال في أي مجتمع من المجتمعات (عطاء الله، 2016، صفحة 119)

أولاً: مفهوم أخلاقيات الأعمال

• عرفها (Smith 1790) تركز أخلاقيات الأعمال على كل ما هو خير وحق في النشاط الاقتصادي بشكل خاص، أين تدخل المنظمة فيعملية تحليل أخلاقي للأنشطة والممارسات الاقتصادية (نور الهدى ، 2017 ، صفحة 32)

• عرفها (klimsza.L 2014) إنها إعادة دراسة الأعمال والنشاطات وعمليات صنع القرار عند وجود ممارسات أو قضايا أخلاقية متصلة بنشاط الشركة وهي تخص الزبائن، الموظفين، المجتمع والبيئة (خرشي، 2020).

• وتعرف بأنها اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بعمل المنظمات. وتعرف أيضا بأنها مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ (العمرى، 2017 ، صفحة 440).

• وعرفها (valock) بأنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد، وهذا التعريف يحاول أن يعطي لأخلاقيات الأعمال بعدا علميا ليم استيعابها ضمن علم الإدارة، حتى لا تصبح أخلاقيات الإدارة هي نقطة الضعف الذاتية في الدراسة المنهجية للإدارة قراراتها وعملياتها المختلفة (بومدين، 2015 ، صفحة 80).

ثانياً: أهمية أخلاقيات الأعمال

إن الالتزام بأخلاقيات الأعمال من طرف المؤسسات يترتب عليه عدة نتائج إيجابية تعود بالنفع على المؤسسة تتمثل هذه الأهمية فيما يلي:

• يبعد منظمات الأعمال من الرؤية الضيقة لمصالحها بمنظور الاعتبارات أو المعايير المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير ولكنها ستكون بالتأكيد ذات أثر سلبي في الأمد الطويل (اسعد حمدي ، 2017 ، صفحة 250)؛

• تساعد مختلف الشرائح المكونة للموارد البشرية للمؤسسة بالالتزام بالأهداف المرسومة لهم بالاستناد إلى قيم المؤسسة التي تؤثر فيهم (عبد الشكور، 2018 ، صفحة 31)؛

• في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل (بن نامة، 2012 ، صفحة 47)؛

• تساعد المنظمة في إدارة القيم المقترنة بإدارة الجودة، التخطيط الاستراتيجي، وإدارة التوزيع والتي تعد جميعها من الحاجات التي تتطلب اهتماما واسعا في منظمات الأعمال لأنها تقود إلى ما يميز المنظمة عن غيرها في ميدان النشاط التي تمارسه (مسدور ، 2020، صفحة 115)؛

• تساعد القيم الأخلاقية على تقليل التكاليف التي تتكبدها المنظمة عند اتخاذ القرار المناسب، فالقواعد الأخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به أو اتخاذ القرار بشأنه (بوذراع ، 2013).

• قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية ليضع في مواجهة كثير من الدعاوي القضائية. فعلى سبيل المثال فإن شركة جنرال موتورز تدفع عدة ملايين من الدولارات سنويا كغرامات نتيجة سوء التصرف الأخلاقي والاجتماعي الذي يؤدي إلى الدخول في قضايا مكلفة جدا (اسعد حمدي ، 2017، صفحة 250).

ثالثا: مقومات أخلاقيات الأعمال في المؤسسة

يوجد ثلاث مقومات أساسية لبناء منظمات الأعمال الأخلاقية هي:

1- أخلاقيات الفرد

و يمثل المدراء الفئة الرئيسية من الأفراد المكونين للأساس الأول من أسس المنظمة الأخلاقية، وهنا تجب الإشارة إلى أهمية أن يتسم هؤلاء الأفراد بالصدق والاستقامة وأن تنعكس تلك السمات في قراراتهم وسلوكياتهم، وذلك لثقة بقية الأفراد من داخل وخارج المنظمة بالمدراء كونهم أداة لتنفيذ المعايير الأخلاقية، والمعاملة الصادقة، ويكونون أخلاقيون في تعاملاتهم العادلة مع الآخرين، وهم الذين يبذلون الجهود للوصول إلى مديات أخلاقية متطورة، ويترب عليهم تحديد طرق تركيز الانتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة، وإيجاد البيئة التنظيمية التي تشجع وترشد وتدعم السلوك الأخلاقي لكل العاملين، ولأجل ذلك يتوجب علل المدراء أن يعملوا على إيجاد مناخ العمل الأخلاقي الملائم ليمارس فيه الآخرون أعمالهم، والذي يتضمن خمسة جوانب أساسية هي (ميادة حياوي، 2011، الصفحات 126-127):

1-الأفراد: من خلال تحديد ما هو أفضل للأفراد داخل المنظمة وخارجها.

2-الجوانب القانونية: ويتضمن التأكيد على إطاعة القوانين والمعايير المهنية وعدم انتهاكها يعد اعتباراً أخلاقياً مهماً في المنظمة.

3-الالتزام بالقواعد: ويشير إلى تعقب تلك القواعد والإجراءات والسياسات المنظمة.

4-التركيز على الجوانب المالية والأداء المنظمي: وذلك من خلال قيام الأفراد ببذل الجهود لتحقيق استفادة المنظمة والنتائج المتحققة فيها.

5-استقلالية الأفراد: وتتضمن استرشاد الأفراد بأخلاقياتهم الشخصية في المنظمة ليقرروا لأنفسهم ما هو الصحيح لاتباعه وما هو الخاطئ وتجنبه (ريم ياسر، 2011، الصفحات 27-28). في حين أن هناك من الباحثين يرى أن سعي المنظمة إلى تهيئة

مناخ أخلاقي ملائم يتم من خلال ما يلي: (ميادة حياوي، 2011، الصفحات 127-128)

• يجب على الإدارة العليا استخدام موقعها القيادي لتجسيد البعد الأخلاقي ضمن القيم التي يركزون عليها؛

- كما يجب عليهم تمثيل القيم الأخلاقية في رسالة المنظمة؛
- يجب عليهم تفعيل ومباشرة القيم الأخلاقية بصورة عملية، إذ يتعين عليهم أن ينفذوا عمليات التعيين والفصل وتوزيع الحوافز والمكافآت من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية؛
- كما يتوجب على المدراء أن يكونون قادرين على التفكير بوعي تام في التداعيات الأخلاقية لقراراتهم المتخذة في المنظمة كسبيل لبناء المنظمة الأخلاقية.

2 - أخلاقيات القيادة:

أبرزت دراسة السياسات والممارسات الأخلاقية في العديد من المنظمات الناجحة حقيقة أن الدور الذي يمارسه القائد في هذه المنظمات في مجال تحديدها حيويًا، ففي إحدى المسوحات التي تم إجراؤها لقراء مجلة السكرتارية وجد أن العاملين مدركين بشكل حقيقي للزلات الأخلاقية لقادتهم، وأن المنظمات تسهم بشكل سريع في إشاعة مواقع الاتصال بالطريقة التي يحدد المدراء فيها وسيلة الفعل الأخلاقية وإن الطريق الأولي الذي يختاره المدير ليحدد النغمة الأخلاقية للمنظمة يتم من خلال الأفعال والتصرفات التي يقوم بها، أي عكس تلك القيم في الواقع العملي. وإذا لم يصغي الأفراد إلى القيم الأخلاقية التي يحددها لهم قادتهم، فإن ذلك يؤشر أن الأفكار التي يحملونها تدور حول عدم أهمية القيم الأخلاقية في المنظمة (ريم ياسر، 2011، الصفحات 28-29)

3- أخلاقيات الأنظمة الوظيفية للمنظمة:

إن منظمة الأعمال هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الاخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والعاملون فيها، فهي تشير إلى السياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاقيات ونظم المكافأة والاختبار والتدريب التي تشكل مجملها واحدة من أهم القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات الأعمال والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، ولكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين وبمجموع هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الأعمال (طواهر، 2017، صفحة 174).

وبشكل عام فإن منظمة الأعمال إذا ما أرادت أن تكون منظمات أخلاقية ومسؤولة اجتماعيا فإن ثلاثة ركائز أساسية لا بد أن يجري بناؤها وتقويتها وهي الأفراد والقيادة وبنية المنظمة وأنظمتها كما في الشكل التالي: (صالح مهدي، 2008، الصفحات 91-92):

I.2- الولاء التنظيمي:

أولا: مفهوم الولاء التنظيمي:

- عرفه "ماري شيلدون" الولاء التنظيمي بأنه اتجاه الفرد نحو المنظمة، والذي يربط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي عمل بها، وأن هذا الالتحام يختلف عن الأسباب التي تؤدي إليه أو النتائج التي تترتب عليه (سويسي، 2018، صفحة 125).
- الولاء التنظيمي يعبر عن ظاهرة تحدث نتيجة للعلاقة التبادلية بين الفرد والمنظمة، التي يترتب عليها اتفاق متبادل يظل قائما طالما بقيت العلاقة التعاقدية مستمرة، فهو يتضمن علاقات نشطة وإيجابية مثمرة بين الفرد ومنظمتها، تتمثل في استعداد تام من قبل الفرد

لبذل كل ما يستطيع من وقت وجهد وتفان بغرض المساهمة في تحقيق النجاح لتلك المنظمة لتعلقهوارتباطه الشديد بما(بلطرش ، 2019، صفحة 30).

ثانيا: مراحل تكوين الولاء التنظيمي

حسب "Bouchanan" إن الولاء التنظيمي للفرد يمر بثلاثة مراحل متتابعة هي:

• **مرحلة التجربة:** هي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله بالمنظمة وتمتد لغاية عام واحد، يكون الفرد خلالها مستعدا للتدريب، ويكون توجهه الأساسي السعي لتأسيس قبوله بالمنظمة (الاحول، 2020، صفحة 268).

• **مرحلة العمل والإنجاز:** وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدأ العمل وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام (رضوان، 2016، صفحة 38).

• **مرحلة الثقة في التنظيم:** وتمثل المرحلة الثالثة من التحاق الموظف بالتنظيم، وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث تتقوى اتجاهات ولاءه، التي تكونت في المرحلتين السابقتين وينتقل الفرد من مرحلة التدريب والتكوين إلى مرحلة النضج (وليد، 2016، صفحة 47).

الجدول رقم 01: يوضح مراحل تطور الولاء التنظيمي

مرحلة التجربة	مرحلة العمل	مرحلة الثقة في التنظيم
<ul style="list-style-type: none"> • تحديات العمل • تضارب الولاء • وضوح الدور • فهم التوقعات • نمو توجهات الجماعة تجاه التنظيم • الشعور بالصدمة 	<ul style="list-style-type: none"> • الخوف من الفشل • ظهور قيم الالتزام للعمل والتنظيم • الأهمية الشخصية 	<ul style="list-style-type: none"> • ترسيخ الالتزام وتدعيمه

المصدر: شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، جامعة المسيلة، 2016، ص 47.

ثالثا: أبعاد الولاء التنظيمي

1- الولاء العاطفي: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمؤسسة، ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف أو العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها

تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء يتعلق بالعمل أو العاملين، كذلك فإن هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الاجتماعي (منوبية، 2013، صفحة 64).

2-الولاء المستمر: درجة ولاء الفرد تقاس هنا بالقيمة الاستثمارية والتي قد يحققها الفرد لو استمر في مؤسسته مقابل ما سيفقده لو التحق بجهات أخرى، إذ أن تقييم الفرد لأهمية بقائه في المؤسسة يتأثر بعوامل منها التقدم في السن وطول مدة الخدمة والتي تعد من المؤشرات الرئيسة لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله (بن بريكة، 2018، صفحة 125).

3-الولاء المعياري (الأخلاقي): ويعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمتسببها والسماح لهم بالمشاركة والتفؤل الإيجابي ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل والمساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يجعل الفرد يتمتع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقيا في تمكين المنظمة في تحقيقه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها كذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة (ايهاب عويصة، 2008، صفحة 36)

II- الطريقة والأدوات :

من خلال ما سبق عرضه في الجانب النظري للدراسة سنحاول في الدراسة الميدانية معرفة أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، تم توزيع استمارة الاستبيان على عمال المؤسسة، وسنعرض في البداية مجتمع وعينة الدراسة وطرق قياسها والأدوات المستخدمة في الدراسة من أجل التوصل إلى النتائج وتحليلها ومناقشتها.

1.II: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسات الاتصال في الجزائر سواء تلك المتعلقة بالقطاع الخاص على غرار مؤسسات الاتصال الهاتف الخليوي أو المؤسسات العمومية، حيث يعتبر هذا القطاع جد حيوي على مستوى الاقتصاد الوطني.

2.II: عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة كعينة للدراسة تم اختيار عينة للدراسة متكونة من 50 موظفا من هذه المؤسسة وقد تم توزيع استمارات الاستبيان على جميع الافراد العينة وقد تم استرجاع 40 استبيانا ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي 40 استبيانا أي بنسبة 80% من عدد الاستبانات الموزعة.

3.II: الطرق والإجراءات المستخدمة في البحث

من أجل تقييم ممارسة أخلاقيات الأعمال وأثرها في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة، تم إعداد استبيان يضم 42 سؤالاً، وهذا لغرض الحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي، وللإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان مباشرة في برنامج SPSS.

ثبات الأداة: تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (02): جدول معامل ثبات المقياس بطريقة (ألفا كرونباخ)

الرقم	المتغيرات	عدد الفقرات	معامل Alpha de Cronbach	نسبة الصدق والثبات
متغيرات أخلاقيات الأعمال				
01	أخلاقيات الفرد	07	0.778	0.882
02	أخلاقيات القيادة	07	0.893	0.944
03	أخلاقيات الانظمة الوظيفية	07	0.766	0.875
04	جميع عبارات محور أخلاقيات الأعمال	21	0.917	0.957
متغيرات الولاء التنظيمي				
05	الولاء التنظيمي العاطفي	07	0.817	0.903
06	الولاء التنظيمي المستمر	06	0.836	0.914
07	الولاء التنظيمي المعياري (الأخلاقي)	08	0.824	0.907
08	جميع عبارات الولاء التنظيمي	21	0.929	0.963
09	جميع محاور متغيرات الدراسة	42	0.946	0.972

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

من الجدول رقم 02 يتبين لنا ان معاملات ثبات وثقة محاور الاستبيان بلغت (0.946) وهي درجة عالية من الثبات ، كما بلغت نسبة صدق الاستبيان (0.972) وبتالي فان جميعها اكبر من (0.6) وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل الفا ، وهذا يعني وجود استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان، كما بلغت أعلى قيمة للأبعاد الاستبيان بعد أخلاقيات القيادة والذي يعتبر من أبعاد أخلاقيات الأعمال بينما اقل قيمة كانت لبعده أخلاقيات الانظمة الوظيفية حيث بلغت (0.766). وبتالي يمكن القول ان معامل ثبات المقياس جيد لدراسة، وعدم تغييرها فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على افراد العينة عدة مرات.

III- النتائج ومناقشتها :

سنتطرق في هذا الجزء إلى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها إضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

1.III- خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (03): يوضح خصائص عينة الدراسة

النسبة	العدد	الخصائص	
70.0%	28	ذكور	الجنس
30.0%	12	اناث	
15.0%	06	من 26 الى 35 سنة	السن
75.0%	30	من 36 الى 46 سنة	
10.0%	04	أكبر من 46 سنة	
07.5%	03	تقني	المؤهل العلمي
20.0%	08	تقني سامي	
20.0%	08	دراسات عليا	
52.5%	21	جامعي	
05.0%	02	أقل من 05 سنوات	الخبرة
17.5%	07	من 06 الى 10 سنة	
62.5%	25	من 11 إلى 20 سنة	
15.0%	06	اكثر من 20 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

2.III- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

1- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك تبعا للجنس

الجدول رقم 04: يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب الجنس

ANOVA						
اختبار (F)		الاناث		الذكور		المتغيرات
المعنوية	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.793	0.070	0.405	2.55	0.335	2.51	أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 04 ما يلي:

- لا يوجد فروق جوهرية بين الذكور والاناث فيما يتعلق باستجابتهم نحو تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك حسب الجنس حيث تشير قيم F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكور والاناث، وعليه فإن متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العاملين. وعليه نقبل الفرض الصفري H0: لا توجد

علاقة ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 0.05 ورفض الفرضية البديلة H1.

2- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك تبعا لسن.

الجدول رقم 05: يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب السن

ANOVA								
اختبار (F)		أكثر من 46 سنة		سنة 36-46		سنة 26-35		المتغيرات
المعنوية	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.594	0.529	0.325	2.65	0.357	2.49	0.370	2.60	أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 05 ما يلي:

- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات العاملين تعزى لمتغير السن فيما يتعلق باستجاباتهم نحو تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك حسب السن حيث تشير قيم F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين فئات العينة، وعليه فإن متغير السن للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العاملين. نقبل الفرص الصفري H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن عند مستوى معنوية 0.05 ورفض الفرضية البديلة H1.

3- الفروق الجوهرية لإجابات العمال حول مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز الولاء التنظيمي تبعا للمستوى التعليمي.

الجدول رقم 06: يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب المستوى التعليمي

ANOVA					
المتغيرات	تقني	تقني سامي	دراسات عليا	جامعي	اختبار (F)

المعنوية	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي							
0.256	1.409	3.79	2.55	0.278	2.43	0.356	2.42	0.132	2.86	أخلاقيات الأعمال الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 06 ما يلي:

- لا يوجد فروق جوهرية لإجابات العاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي فيما يتعلق باستجابتهم نحو تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك حسب المستوى التعليمي، حيث تشير قيم F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين فئات العينة، وعليه فإن متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العاملين. نقبل الفرض الصفري H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 0.05 ورفض الفرضية البديلة H1.

04- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك تبعاً للمستوى الخبرة.

الجدول رقم 07 يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب مستوى الخبرة

ANOVA										
اختبار (F)		أكثر من 20 سنة		من 11 إلى 20 سنة		من 06 إلى 10 سنة		أقل من 05 سنوات		المتغيرات
المعنوية	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي							
0.270	1.362	0.280	2.72	0.375	2.47	0.257	2.63	0.425	2.29	أخلاقيات الأعمال في الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 07 ما يلي:

- لا يوجد فروق جوهرية لإجابات العاملين تعزى لمتغير المستوى الخبرة فيما يتعلق باستجابتهم نحو تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي وذلك حسب المستوى الخبرة، حيث تشير قيم F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين فئات العينة، وعليه فإن متغير مستوى الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على إجابات

العاملين. نقبل الفرضي H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لأخلاقيات الأعمال في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير مستوى الخبرة عند مستوى معنوية 0.05 ورفض الفرضية البديلة H_1 .

III.3- اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

الجدول رقم 08 يوضح الانحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات الفرد وأبعاد الولاء التنظيمي

معامل	معامل	قيمة	معامل	قيمة	معامل	قيمة	مقاييس الاختبارات	متغيرات الدراسة
تضخم	الانحدار	الارتباط	التحديد	دلالة	قيمة	دلالة	أبعاد	الولاء
التباين	β	R	R^2	F	F	T	أخلاقيات	التنظيمي
1.000	0.497	0.446	0.199	0.04	9.443	3.073	الفرد	
						0.04		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

1. من أجل معرفة العلاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والمتغير المفسر أخلاقيات الأعمال تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (الجدول 08) والذي اعتبر فيه أخلاقيات الفرد كمتغير مفسر ومتغير الولاء التنظيمي تابع، أظهرت نتائج الانحدار ان الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 9.443 بدلالة 0.04 وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وتفسر النتائج ان المتغير المفسر يفسر 19.9% من التباين الحاصل في الولاء التنظيمي وذلك بنظر إلى معامل التحديد 0.199، كما جاءت قيمة β توضح العلاقة بين الولاء التنظيمي وأخلاقيات الفرد دالة احصائيا، حيث يمكن استنتاج قيمة T والدالة المرتبطة بها وهذا يعني انه كلما تحسن أخلاقيات الفرد بوحدة واحدة يتحسن الولاء التنظيمي ب 0.497 وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05

2. كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج ان عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج كما نستطيع كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

$$\text{الولاء التنظيمي} = 0.497 \text{ اخلاقيات الفرد} + 1.297$$

ثانيا: الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

$$\text{الولاء التنظيمي} = 0.394 \text{ اخلاقيات القيادة} + 1.679$$

الجدول رقم 09: يوضح الانحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات القيادة وأبعاد الولاء التنظيمي

معامل تضخم التباين	دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الارتباط R	مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة	
								أبعاد الولاء التنظيمي	أخلاقيات القيادة
1.000	0.001	3.559	0.394	0.001	12.669	0.250	0.500		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

1- يتضح من الجدول 09 بان هناك علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين أخلاقيات القيادة وأبعاد الولاء التنظيمي بلغت 0.500، كما أظهرت نتائج الانحدار ان الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 12.669 بدلالة 0.001 وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وتفسر النتائج ان المتغير المفسر (أخلاقيات القيادة) يفسر 25% من التباين الحاصل في الولاء التنظيمي وذلك بنظر إلى معامل التحديد 0.250، كما جاءت قيمة β (0.394) توضح العلاقة بين الولاء التنظيمي وأخلاقيات القيادة دالة احصائيا، حيث يمكن استنتاج قيمة T والدالة المرتبطة بها وهذا يعني أنه كلما تحسن أخلاقيات القيادة بوحدة واحدة يتحسن الولاء التنظيمي بـ 0.394 وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة **H1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

2- كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج أن عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان اصغر من (03) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج كما نستطيع كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

ثالثا: الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأنظمة الوظيفية في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأنظمة الوظيفية في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأنظمة الوظيفية في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

الولاء التنظيمي = 0.521 اخلاقيات الأنظمة الوظيفية + 1.308

الجدول رقم 10: يوضح الانحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات الأنظمة الوظيفية وأبعاد الولاء التنظيمي

مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة	قيمة معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T	معامل تضخم التباين	أبعاد الولاء التنظيمي	
									أخلاقيات الأنظمة الوظيفية	أبعاد الولاء التنظيمي
	0.560	0.314	17.365	0.000	0.521	4.167	0.000	1.000	أخلاقيات الأنظمة الوظيفية	أبعاد الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

- يتضح من الجدول 10 بان هناك علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين أخلاقيات الأنظمة الوظيفية وأبعاد الولاء التنظيمي بلغت 0.560، كما أظهرت نتائج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 17.365 بدلالة 0.000 وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وتفسر النتائج أن المتغير المفسر (أخلاقيات الأنظمة الوظيفية) يفسر 31.4% من التباين الحاصل في الولاء التنظيمي وذلك بنظر إلى معامل التحديد 0.314، كما جاءت قيمة β (0.521) توضح العلاقة بين الولاء التنظيمي وأخلاقيات الأنظمة الوظيفية دالة احصائيا، حيث يمكن استنتاج قيمة T والدالة المرتبطة بها وهذا يعني أنه كلما تحسن أخلاقيات الأنظمة الوظيفية بوحدة واحدة يتحسن الولاء التنظيمي بـ 0.521 وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأنظمة الوظيفية في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

- كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج أن عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج كما نستطيع كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

IV- الخلاصة :

من خلال ما سبق يتضح لنا بأن مؤسسة اتصالات الجزائر تحاول جاهدة غرس ثقافة المؤسسة الملتزمة أخلاقيات كما تحاول غرس روح الولاء التنظيمي لدى عمالها، ما من شأنها أن يعزز مكانتها التنافسية في ظل التحولات الاقتصادية الكبيرة في العالم كون هذين المتغيرين يؤثران على مستقبل المؤسسة والعاملين ولهذا نعتبرهم سلوكا مرغوبا لدى المؤسسة ومسيريها. إن إلتزام المؤسسة عينة الدراسة بأخلاقيات الأعمال واهتمامها بعمالها يأتي من قناعتها الراسخة بأن تلبية رغباتهم واهتماماتهم يؤدي إلى تعزيز قدرتهم الوظيفية وخلق الولاء لديهم مما يعود بالنفع على المؤسسة ويخلق سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفيها.

ولقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تبين وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، وفيما يلي عرض لأهم النتائج:

(1) نتائج الدراسة

- أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفعا لبعده أخلاقيات الفرد في مؤسسة اتصالات الجزائر بمتوسط حسابي 2.6 وانحراف معياري 0.365.
- هناك مستوى متوسط لبعده أخلاقيات القيادة في المؤسسة عينة الدراسة بمتوسط حسابي 2.31 وانحراف معياري 0.515.
- أثبتت الدراسة أن هناك مستوى مرتفعا لبعده أخلاقيات الأنظمة الوظيفية بمتوسط حسابي 2.46 وانحراف معياري 0.437.
- هناك مستوى مرتفع لبعده الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة وبلغ المتوسط الحسابي 2.65 وانحراف 0.413.
- هناك ممارسة قوية لبعده الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة بمتوسط حسابي 2.53 بمستوى مرتفع.
- الولاء المعياري (الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة مرتفع تجاه المؤسسة بمتوسط 2.59.
- هناك ممارسة كبيرة لأخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة بمتوسط حسابي 2.52 وانحراف معياري 0.352.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات القيادة في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأنظمة الوظيفية في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.

(2): التوصيات:

- على العاملين وخاصة قيادة المؤسسة الإلتزام بأخلاقيات الأعمال وذلك من خلال دمجها في تعاملاتهم اليومية.
- إنشاء مدونة لأخلاقيات الأعمال في المؤسسة.
- القيام بدورات تكوينية في مجال أخلاقيات الأعمال والولاء التنظيمي.

- إلتزام المؤسسة بتحفيز العاملين من أجل تفادي مظاهر الفساد الأخلاقي.
- على العاملين جعل أهدافهم في اتجاه واحد مع أهداف المؤسسة.

المراجع

1. أحمد جمال غزالي حسن رضوان. (2016). أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية. رسالة ماجستير غ م، 38. مصر، كلية التجارة قسم ادارة الأعمال، مصر: جامعة بنها.
2. أحمد سويسي. (2018). تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية احميدة بن علجية الاغواط. اطروحة دكتوراة، 125. الجلفة، جامعة زيان عاشور، الجزائر: جامعة الجلفة.
3. اسحاق خرشي. (2020). خلق القيمة المشتركة كمفهوم جديد في أخلاقيات الأعمال للشركات منظور تحليلي، .مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، 04(01)، 159.
4. الرواشدة ريم ياسر. (2011). أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير غ م، 27-28. الاردن: جامعة مؤتة.
5. العمري ج. و. (2017). أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال للمؤسسات دراسة اراء بعض المديرين ورؤساء شركات التامين في الجزائر. الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، (p. 440).ورقلة :جامعة ورقلة.

6. امينة بوذراع . (2013). دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، 250. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة لمسيلة.
7. ايهاب عويصة و ا . (2008). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الاهلية محافظات غزة . رسالة ماجستير غ م . غزة، فلسطين :الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.
8. بشير النويقة عطاء الله. (2016). أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة. مجلة دراسات العلوم الادارية، 43(01)، 119.
9. بلطرش و ح و . (2019). أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، 30، 10(03) ،
10. بن بريكة، ع ا . (2018). مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية -دراسة حالة :مستشفى زبوش ي محمد طولقة بسكرة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 125 ،
11. دليلة مطالي ليلى مسدور . (2020). التاصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال، مجلة البحوث والدراسات العلمية، 12(13)، 115.
12. زكريا اسحق عبد الشكور . (2018). أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين (دراسة على عينة من الشركات العاملة بولاية الخروطوم31. مذكرة ماجستير، 31. السودان، كلية الدراسات العليا: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
13. طه مداني وشريفة وفاع طواهرير . (2017). دور أخلاقيات الأعمال في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز الاغواط، ، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، (صفحة 174). ورقلة: جامعة ورقلة.
14. فاطمة الزهراء العشايشي ثابت اول وسيلة بن نامة. (2012). أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال دراسة حالة المطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 03(02)، 47.
15. محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالي صالح مهدي. (2008). الإدارة والأعمال، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
16. محمد ماهر واخرون اسعد حمدي . (2017). أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على التسويق المصرفي دراسة استطلاعية على المصارف العاملة في محافظة السلیمانية. مجلة التنمية البشرية، 03(02)، 250.
17. منوبية و م . (2013). ،أثر الحوافز على الولاء التنظيمي دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة ماجستير غ م ، 64. بومرداس، الجزائر :جامعة محمد بوقرة.
18. مهدي ورزاق محور ميادة حياوي. (2011). ،تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية الإدارية، جامعة الكوفة العراق، 07(21)، 126-127.
19. نوال وزهية بركان الاحول. (2020). أثر المناخ التنظيمي على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة تعاونية الحبوب والخضر الجافة بالعفرون، مجلة الاقتصاد الجديد، 11(01)، 268.
20. وليد وش . (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير غ م . 47، المسيلة :كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
21. بجاوي نور الهدى . (2017). أخلاقيات الأعمال وأثرها على حوكمة المنظمات. اطروحة دكتوراة، 32. سيدي بلعباس، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.

22. يوسف بومدين. (2015). أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحكومة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور اداري وإسلامي،. مجلة الاقتصاد والمالية، 01(01)، 80.
23. Alasdair Smith, Three Levels of Ethical Standards in a Business Organization , April 05, 2018, yourbusiness.azcentral.com/three-levels-ethical-standards-business-organization-15897.html