

دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – تيبازة-

The role of business ethics in promoting social responsibility A case study of Algeria Telecom – Tipaza-

د. بركان أسماء^{*1}

¹ المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، asmaberkane@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2024/11/ 01 تاريخ القبول: 2024/11/ 12 تاريخ النشر: 2024/12/ 01

ملخص: تناولت هذه الدراسة دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية اتجاه العامل والزبون، وقد تم معالجة فرضياتنا باستخدام الملاحظات المختلفة والبرنامج الإحصائي *SPSS*، كأداة لتحليل استبيانات موجهة لعينتي من عمال (موظفين) وزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر. ومن أهم نتائج هذه الدراسة أنه هناك علاقة ثلاثية قوية مكونة من العامل - منظمة - زبون تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف المشتركة

كلمات مفتاحية: أخلاقيات العمل، المسؤولية المجتمعية،

تصنيف JEL: M2، M14.

Abstract:

This study focuses on work ethics and its role in enhancing and achieving the corporate responsibility social towards employees and customers, we tested ours hypotheses by using remarks and *SPSS* statistical software, for analyzing the Questionnaire for sample of employees and clients(customers) of Algeria telecom corporation.

* المؤلف المرسل

One of the most important results of this study is that there is a strong triangular relationship made up of the employees -organization-customer seeking to achieve a set of common goals.

Keywords: Business Ethics, Social Responsibility

Jel Classification Codes: M2,M14.

1. مقدمة:

يستمد هذا الموضوع أهميته من خلال جمعه بين أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية وهما من القضايا الهامة في عالم الأعمال بشكل خاص، ولدى الدول بشكل عام كونهما تمثل رمزا للرفي والتعاون الاجتماعي في اقتصاديات الدول المتقدمة ، ومن هذا المنطلق وبتمعنا في إستراتيجية الجزائر الشاملة و السارية إلى مكافحة الفساد والسعي نحو التنمية ورفع مستوى الاقتصاد يعد الموضوع ذات وزن يجدر بمؤسسة هامة مثل اتصالات الجزائر استكمال المسار فيه خاصة بعدما تم إعلانها عن تبنيها للمسؤولية المجتمعية ،ووعليه نطرح سؤال الإشكالية الرئيسي التالي: "ما مدى مساهمة أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية اتجاه العامل والزبون في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟".

وعلى ضوءه تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

- السؤال الأول: ما مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في المؤسسة محل الدراسة؟
- السؤال الثاني: فيما تمثل المسؤولية المجتمعية اتجاه عنصري العامل والزبون في المؤسسة؟
- فرضيات الدراسة: و لمعالجة هذه الإشكالية والإجابة على تساؤلاتها نقترح الفرضيات التالية:
- هناك التزام ملحوظ للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة بأخلاقيات العمل التسويقي.
- تمثل المسؤولية المجتمعية اتجاه الزبون بالمؤسسة محل الدراسة في توفير خدمات ذات جودة.

2. الإطار النظري لأخلاقيات العمل

سوف نتطرق في هذا المحور إلى ما يلي :

1.2 تعريف أخلاقيات العمل : هنالك مجموعة من التعاريف نتناولها فيما يلي :

-يعرفها Pired et Al بأنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة، وكذلك يعرفها Van Vilock ويشير إلى أن أخلاقيات العمل أو الأعمال ماهي إلا الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خيارا أخلاقيا آخذا في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد وللمجموعات وللمنظمة، (طاهر محسن منصور الغالبي، صالح

مهدي محسن العامري، 2016، ص 135). ووفق هذين التعريفين يتبين أن أخلاقيات العمل تمارس وتبين من خلال ممارسة العمل في المؤسسة.

2.2: مصادر أخلاقيات العمل : تتعدد مصادر أخلاقيات العمل وقد تم حصرها في:

- **الدين** : هذا المصدر يعد من أشد المصادر وأوسعها تأثيرا فالديانات جاءت بكثير من التعاليم وهي تعتبر من القواعد الأخلاقية نظرا لكونها تتعلق بشكل مباشر بالسلوك القويم .

- **البيئة الاجتماعية ومؤسساتها** : تعد من أهم المصادر الأخلاقية التي تؤثر في العمل، وهذا من أجل تجسيد سلوك أخلاقي إيجابي والعمل على إعداد الأجيال لدخول المجال الوظيفي ككفاءات ذات أخلاق وقيم سامية(خالد بن عبد الرحمان الجريسي، 2012، ص 53) .

- **التشريعات القانونية والمدونة الأخلاقية** : يقصد بالتشريعات دستور الدولة وجميع القوانين المنبثقة عنه كنظام للخدمة المدنية والتي تضبط أخلاقيات العمل الإداري سواء الحكومي أو الخاص(السيد فتحي الويشي، 2013 . ص 156) .

3. **مفهوم المسؤولية المجتمعية** : سوف نتطرق في هذا المحور إلى تبيان أهمية المسؤولية المجتمعية و تتمثل :

1.3 **أهمية المسؤولية المجتمعية** : لها أهمية بالغة على المجتمع والمؤسسة تتضح في النقاط التالية(محمد فلاق، 2013، ص 31) .:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة؛
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية ؛
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع ؛

2.3 **عناصر المسؤولية المجتمعية** : تندرج ضمن البيئة الداخلية والخارجية و تنقسم بشكل عام إلى: (عرفات إبراهيم فياض، 2013، ص 110)

*مسؤولية مجتمعية داخلية: وهي تتعلق بالأفراد والموارد التي يتم استخدامها والمرتبطة بالأداء .

*مسؤولية مجتمعية خارجية : وتهتم بعلاج مختلف المشكلات التي يعاني منها المجتمع والمحيط وكل الأطراف الخارجية التي تتعامل معها المؤسسة .

4. علاقة المسؤولية المجتمعية بأخلاقيات العمل

لا يمكن التحدث عن المسؤولية المجتمعية دون التطرق إلى أخلاقيات العمل كون أنه تربط بينهما علاقة ما من عدة جوانب خاصة عند الجمع بين العامل والمنظمة والزبون، و هذا ما سوف نبينه

1.4 العلاقة الجزئية والكلية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية ترتبط أخلاقيات العمل بالفرد وترتبط المسؤولية المجتمعية بالمؤسسة ولكن هناك علاقة تجمعهما ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ومن خلال وظائفها الإدارية الإنتاجية والتسويقية والمالية... إلخ

2.4 الترابط والتكامل بين أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية: الأخلاقيات تعد بعدا من أبعاد المسؤولية المجتمعية وهي جزء لا يتجزأ منها، وتظهر العلاقة بينهما في إطار أنشطة المؤسسة ووظائفها الإدارية، " (نوال ضيافي ، 2009 / 2010، ص 24) ..

5 أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية من خلال العلاقة الثلاثية (عامل، منظمة، زبون): يعتبر الزبون سبب وجود المؤسسة وهو جزء من بيئتها الخارجية؛ وكذلك هو عنصر المسؤولية المجتمعية.

1.5 تعريف العلاقة الثلاثية (العامل – المنظمة – الزبون): تتمثل العلاقة الثلاثية بين العامل والزبون و المؤسسة في تلك الروابط المعنوية والمادية التي من خلالها تركز المنظمة على طرفين هما العملاء الداخليين والخارجيين ، حيث تعد المؤسسة وسيطا بينهما لتحقيق الأرباح ، وهناك مجموعة من الروابط تحدد هذه العلاقة الثلاثية تتمثل في (كاظم حمود خضير، 2015، ص 215) ..

-نوعية الخدمات الداخلية: لا بد من تدعيم الكفاءة الشخصية وبيئة عمل داخلية .

-موظفون راضون ومنتجون: من حيث توفير السبل الكفيلة بتحسين بيئة العمل الداخلية .

-أرباح ونمو في خدمات المنظمة : ومن هنا تحقق مستوى للأداء الخدمي من قبلها بشكل متميز .

2.5 أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية من خلال العلاقة الثلاثية: إذا كانت الأخلاقيات تعكس سلوكيات الموظفين من خلال الوظائف والأنشطة الممارسة فيها، والمسؤولية المجتمعية كما تبين سابقا التزام اتجاه كل من البيئة الداخلية والخارجية والتي يعد الزبون أهم عنصر فيها، فتحلي العامل بأخلاقيات العمل والضمير المهني يدفعه إلى رفع الأداء وذلك بزيادة الإنتاجية والفاعلية في أنشطة المؤسسة .

3.5 أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية من خلال التوجهات المعاصرة: تشير التوجهات إلى:

-العلاقة من خلال إدارة الجودة الشاملة : حيث تعتبر نظام يستخدم بشكل أمثل مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والعمليات التسييرية والأدوات الإحصائية والموارد المالية والبشرية بهدف تلبية احتياجات العميل الداخلي والعميل الخارجي على حد سواء (رشيد مناصرية، 2012، ص 193) فهي

دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر - تيبازة-

تسعى لتنمية وتقديم خدمات ومنتجات ذات جودة ونوعية عالية، كما تعد وسيلة لترسيخ القيم وأخلاقيات العمل فمبدأها الأول هو القيم (أبو النصر مدحت، 2008، ص ص 79، 80).

- **العلاقة من خلال الإستراتيجية :** تعد المسؤولية المجتمعية إستراتيجية تنتهجها المؤسسة، وترتبط الإستراتيجية بالقرار ولكي انتجح لبد أن يكون أخلاقيا، لما له من نتائج فيما بعد.

- **العلاقة من خلال الإدارة الإلكترونية :** حيث هي اتجاه حديث و معاصر وضروري تنتهجه المؤسسات خاصة الخدماتية ، وهي تعرف أنها قدرة منظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الكترونية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات .

الجانب الميداني : واقع أخلاقيات العمل و المسؤولية المجتمعية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر تيبازة

المحور الأول: تحليل استبيان الموجه للعاملين: تم تقسيم تحليل هذا الاستبيان إلى جزئين جزء مخصص لتحليل البيانات الشخصية وجزء لتحليل الفرضيات.

أولا: تحليل البيانات الشخصية للعاملين يعتمد هذا الجانب للتعرف أكثر على الشريحة العمالية .

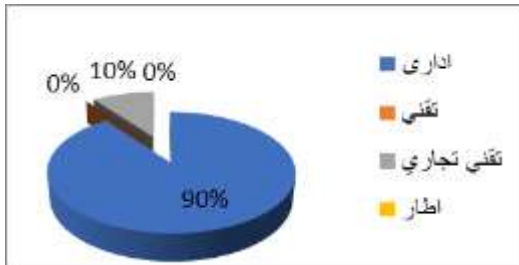
1-جدول رقم 01: توزيع أفراد عينة حسب الجنس

الجنس	العدد	نسبة %
ذكر	03	30%
انثى	07	70%
مجموع	10	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 01 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة هم إناث بنسبة 70% أما الذكور فيقدر بـ 30 %، وهذا راجع لطبيعة العمل الذي يجمع بين التسويق والإدارة .

شكل رقم2:دائرة نسبية لتوزيع أفراد عينة العاملين حسب الوظيفة



2-جدول رقم 02: توزيع أفراد عينة العاملين حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة %
إداري	09	90%
تقني	0	0
إطار	0	0
تقني تجاري	1	10%
المجموع	10	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss المصدر : من إعداد الباحثة جدول رقم 2

وضح الجدول رقم 02 والدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة حسب الوظيفة أن أغلبية العاملين الذين صادفناهم بالواجهة الأمامية والخلفية بنسبة 90% يشغلون منصب إداري ويمارسون من خلاله عمليات التسويق بشكل مباشر وغير مباشر و10 % هم عمال يجمعون بين نشاطين التقني والتجاري وهذا من أجل تغطية كافة استفسارات الزبائن الإدارية والتسويقية التجارية والتقنية

ثانيا: تحليل الاستبيان الموجه للعاملين: من خلال اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة تم توصل إلى:

1-جدول رقم3: النتائج الإحصائية لمحور الأول أخلاقيات العمل الإداري

المؤشرات الإحصائية			إجابات الأفراد					العبارة
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			ت%	ت%	ت%	ت%	ت%	
01	0.42	4.8	0	0	0	02	08	01
			0	0	0	20%	80%	
02	0.48	4.7	0	0	0	03	07	02
			0	0	0	30%	70%	
08	1.26	3.6	0	03	01	03	03	03
			0	30%	01	30%	30%	
07	1.22	3.8	0	02	02	02	04	04
			0	20%	20%	20%	40%	
03	0.67	4.7	0	0	01	01	08	05
			0	0	10%	10%	80%	
05	0.52	4.5	0	0	0	05	05	06
			0	0	0	50%	50%	
06	0.69	4.4	0	0	01	04	05	07
			0	0	10%	40%	50%	
04	0.51	4.6	0	0	0	04	06	08
			0	0	0	40%	60%	
4.38			المتوسط الحسابي الكلي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 4 أن هناك جوانب أخلاقية إدارية لدى عاملي المؤسسة تتصف بالإنفاق من حيث واقعها بالوكالة التجارية، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور ب4.38، الذي يقع ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت "موافق بشدة" بتقدير مرتفع جدا. وقد تم ترتيب عبارات هذا المحور ترتيبا تنازليا من أعلى متوسط حسابي إلى الأقل كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 01 "أخلاقيات العمل جزء من ثقافة المؤسسة" في الترتيب الأول بمتوسط يقدر ب 4.8 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 80% و20% أجابوا بموافق وهذا بانحراف معياري ضعيف جدا قدر ب 0.42، وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات .

- جاءت العبارة رقم 02 "يوجد احترام متبادل بين المسؤولين والموظفين" في الترتيب الثاني بمتوسط يقدر ب 4.7 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 70% و30% أجابوا بموافق، وهذا بانحراف معياري ضعيف جدا قدر ب 0.48، وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 05 "التحلي بأخلاقيات العمل يرفع من أداء العاملين" في الترتيب الثالث بمتوسط يقدر ب 4.7 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 80% و10% أجابوا بموافق و10% أجابوا بمحايد، وهذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.67، وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 08 "استخدام الإدارة الالكترونية يساعد على تقديم العمل بشكل جيد وبسرعة" في الترتيب الرابع بمتوسط يقدر ب 4.6 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 60% و40% أجابوا بموافق، وهذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.51، وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 06 "تهدف الرقابة إلى تعديل السلوك" في الترتيب الخامس بمتوسط يقدر ب 4.5 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 50% و50% أجابوا بموافق وهذا بانحراف معياري متوسط قدر ب 0.52705، وهذا يدل على تمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 07 "يتعد العمال عن ممارسات الفساد الإداري (السرقه والغش والرشوة)" في الترتيب السادس بمتوسط يقدر ب 4.4 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة،

حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 50 % و 40% أجابوا بموافق و 10% أجابوا بمحايد، وهذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.69 وهذا يدل على تركز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 04 "يتم التوظيف في المؤسسة بشكل عادل ونزيه" في الترتيب السابع بمتوسط يقدر ب 3.8 يقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت بإجابة محايد، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 40 % و 20% أجابوا بموافق و 20% أجابوا بمحايد و 20% أجابوا بغير موافق، هذا بانحراف معياري عالي قدر ب 1.22، وهو يدل على عدم تركز وتشتت الإجابات .

- جاءت العبارة رقم 03 "يتم اتخاذ قرارات أخلاقية اتجاه العاملين بعيدة عن التحيز والظلم والتمييز" في الترتيب السابع بمتوسط يقدر ب 3.6 يقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت بإجابة محايد، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 30 % و 30% أجابوا بموافق و 10% أجابوا بمحايد و 30% أجابوا بغير موافق، هذا بانحراف معياري عالي قدر ب 1.26، و هو يدل على عدم تركز وتشتت الإجابات

2_ جدول رقم 4: النتائج الإحصائية لمحور الثاني المسؤولية المجتمعية اتجاه العاملين

المؤشرات الإحصائية			تكرارات أفراد العينة المجيبين ب					العبارة
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	
06	1.31	3.2	01	03	0	05	01	09
			10%	30%	0	50%	10%	
2	0.73786	3.9	0	01	0	08	01	10
			0	10%	0	80%	10%	
2	0.73	3.9	0	10%	0	08	01	11
			0	10%	0	80%	10%	
04	1.17	3.5	01	0	04	03	02	12
			10%	0	40%	30%	20%	
01	0.47	4	01	0	04	03	01	13
			10%	0	40%	30%	10%	
07	0.82327	2.3	01	06	02	01	0	14

دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر - تيبازة-

			10%	%60	20%	10%	0	
03	0.91	3.8	0	01	02	05	02	15
			0	10%	20%	50%	20%	
05	0.96	3.4	0	02	03	04	01	16
			0	20%	30%	40%	10%	
3.5			المتوسط الحسابي الكلي					

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 4 أن هناك تحلي بالمسؤولية المجتمعية اتجاها العاملين لدى مؤسسة اتصالات الجزائر تتصف بالاتفاق من حيث واقعها بالوكالة التجارية، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور ب3.5 والذي يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكارت " بتقدير مرتفع" .

وقد تم ترتيب عبارات هذا المحور ترتيبا تنازليا من أعلى متوسط حسابي إلى الأقل كما يلي:

-جاءت العبارة رقم 13" تقدم المؤسسة تكويننا وتدريبنا جيدا للموظفين والمتربين " في الترتيب الأول بمتوسط يقدر ب 4 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 20 % و30% أجابوا بموافقو 40% أجابوا بمحايد و10% أجابوا بغير موافق بشدة ، وهذا بانحراف معياري ضعيف جدا قدر ب0.47، وهو يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات .

-جاءت العبارة رقم 10 و 11"توفر المؤسسة الأمن والسلامة الصحية للعاملين " وتنظم المؤسسة رحلات استجمام وترفيه للعاملين" في الترتيب الثاني بمتوسط 3.9 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 10 % و80% أجابوا بموافق و10 % بلا أوافق، وهذا بانحراف معياري متوسط قدر ب0.73، وهو يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

-جاءت العبارة رقم 15"توفر المؤسسة ظروف ملائمة للعمل مادية ومعنوية" في الترتيب الثالث بمتوسط يقدر ب 3.8 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق ، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 20 % و50% أجابوا بموافق و20% أجابوا بمحايد و10 % أجابوا بلا أوافق هذا بانحراف معياري متوسط قدر ب0.91، وهو يدل على التمرکز نوعا ما وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 12 "تتم المؤسسة بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة " في الترتيب الرابع بمتوسط يقدر ب 3.5 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة ، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 20 % و 30% أجابوا موافق ومحايدين 40% و 10% أجابوا بلا أوافق بشدة، وهذا بانحراف معياري عالي قدر ب 1.17، وهو يدل على عدم التمرکز و تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 16 "تم ترقية العاملين وفقا للشروط المطلوبة فيهم" في الترتيب الخامس بمتوسط يقدر ب 3.4 يقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت بإجابة محايد ، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 10 % و 40% أجابوا موافق ومحايدين 30% و 20% لا أوافق، وهذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.96، وهو يدل على تمرکز بعض الشيء وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 09 "تقدم المؤسسة مكافآت وأجور جيدة لعمالها " في الترتيب السادس بمتوسط يقدر ب 3.2 يقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت بإجابة محايد ، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 10 % و 50% أجابوا موافق و 30% أجابوا بلا أوافق و 10 % لا أوافق بشدة، وهذا بانحراف معياري عالي قدر ب 1.31، وهو يدل على عدم تمرکز و تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 14 "تتكفل المؤسسة بنقل عند مغادرة مكان العمل " في الترتيب السابع بمتوسط يقدر ب 2.3 يقع ضمن الفئة الثانية لمقياس ليكارت بإجابة غير موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق 10% أجابوا موافق و 20% أجابوا بمحايد و 60% أجابوا بغير موافق و 10% أجابوا بغير موافق بشدة، وهذا بانحراف معياري متوسط نوعا ما قدر ب 0.82، وهو يدل على تمرکز نوعا ما وعدم تشتت الإجابات .

3_جدول 5: النتائج الإحصائية لمحور الثالث علاقة أخلاقيات العمل الإداري بالمسؤولية المجتمعية

المؤشرات الإحصائية			تكرارات أفراد العينة المجيبين ب					العبارة
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			ت%	ت%	ت%	ت%	ت%	
04	1.26	4.4	01	0	0	02	07	17
			10%	0	0	20%	70%	

دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر - تيبازة-

06	0.82	4.3	0	0	02	03	05	18
			0	0	20%	30%	%50	
02	0.42	4.8	0	0	0	02	08	19
			0	0	0	20%	80%	
01	0.31	4.9	0	0	0	01	09	20
			0	0	0	10%	90%	
05	0.48	4.3	0	0	0	07	03	21
			0	0	0	70%	30%	
03	0.70	4.5	0	0	01	03	06	22
			0	0	10%	30%	60%	
4.53			المتوسط الحسابي الكلي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 5 أن هناك علاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية المجتمعية اتجاه العاملين لدى عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر تتصف بالاتفاق من حيث واقعها بالوكالة التجارية، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور ب 4.53، الذي يقع ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت "موافق بشدة" بتقدير مرتفع جدا.

وقد تم ترتيب عبارات هذا المحور ترتيبا تنازليا من أعلى متوسط حسابي إلى الأقل كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 20 "التحلي بأخلاقيات العمل لدى الرؤساء والمؤوسين يدفع المؤسسة ان تكون أكثر تحملا لمسؤولياتها اتجاه عمالها " في الترتيب الأول بمتوسط يقدر ب 4.9 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 90 % و 10% أجابوا بموافق، وهذا بانحراف معياري ضعيف جدا قدر ب 0.31، وهو يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 19 "تحلي المسؤولين بالضمير المهني والأمانة يدفع إلى توفير ظروف عمل جيدة ماديا ومعنويا " في الترتيب الثاني بمتوسط 4.8 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 80 % و 20% أجابوا بموافق وهذا بانحراف معياري ضعيف جدا قدر ب 0.42، وهو يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 22 "تركز المؤسسة على الجانب الأخلاقي من أجل إرضاء الزبون" في الترتيب الثالث بمتوسط يقدر ب 4.5 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة

الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 60% و30% أجابوا بموافق و10% أجابوا بمحايد وهذا بانحراف معياري متوسط قدر ب 0.70 وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 17 "أداء العمل بأمانة وإخلاص يشجع المؤسسة على التمسك بعمالها والاهتمام بهم أكثر" في الترتيب الرابع بمتوسط يقدر ب 4.4 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 70% و20% أجابوا بموافق وأجاب 10% بلا أوافق بشدة هذا بانحراف معياري عالي قدر ب 1.26، وهو يدل على عدم التمرکز وتشتت في الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 21 "تبني سياسة الجودة يدفع العاملين إلى الاهتمام أكثر بالعمل" في الترتيب الخامس بمتوسط يقدر ب 4.3 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 30% و70% أجابوا بموافق، وهذا بانحراف معياري ضعيف جدا قدر ب 0.48، وهذا يدل على تمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 18 "الرقابة العادلة تؤدي إلى اتخاذ قرارات صائبة وأخلاقية فيما يخص تكوين وتدريب العاملين وترقيتهم" في الترتيب السادس بمتوسط يقدر ب 4.3 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 50% و30% أجابوا بموافق و20% أجابوا بمحايد، هذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.82، وهذا يدل على تمرکز و عدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 14 "تتكفل المؤسسة بنقل عند مغادرة مكان العمل" في الترتيب السابع بمتوسط يقدر ب 2.3 يقع ضمن الفئة غير موافق لمقياس ليكارت بإجابة غير موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق 10% أجابوا بموافق و20% أجابوا بمحايد و60% أجابوا بغير موافق و 10% أجابوا بغير موافق بشدة، وهذا بانحراف معياري متوسط نوعا ما قدر ب 0.82، وهو يدل على تمرکز نوعا ما وعدم تشتت الإجابات .

المحور الثاني: تحليل الاستبيان الموجه للزبائن: تم تقسيم تحليل هذا الاستبيان إلى جزئين:

أولا: تحليل البيانات الشخصية: يتم من خلالها التعرف أكثر على شريحة من زبائن المؤسسة .

1-جدول رقم6: توزيع أفراد عينة حسب الجنس

الجنس	العدد	نسبة %
ذكر	20	66.7%
أنثى	10	33.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 6 يتبين أن أغلبية المبحوثين من العينة هم ذكور بنسبة 66.7 %، وبلغ عدد الزبائن الإناث إلى نصفهم أي بنسبة 33.3%، وهذا يرجع إلى أن أكثر من يتم التعاقد معهم من خلال عقد الاشتراك هم الذكور وهذا لخصائص راسخة في المجتمع حيث أن أغلبية التعاملات الرسمية ذات تكاليف يتحملها الذكر كونه المسؤول عن الأسرة وعن نفسه بالخصوص .

2_جدول رقم7: توزيع أفراد عينة الزبائن حسب صفة عقد الاشتراك

صفة عقد الاشتراك	العدد	النسبة %
خاص	23	76.7%
مهني	7	23.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 7 لتوزيع أفراد عينة الزبائن حسب صفة عقد الاشتراك يتبين أن أغلبية المشتركين من صنف الخاص بنسبة 76.7 %، و 23.3% هم مهنيون، وهذا يشير إلى أن خدمات الاتصالات تستعمل في مختلف المجالات حياة الفرد الخاصة أو العملية (المهنية)، إذ معظم الحاجات والرغبات اليوم يحصل عليها الفرد من خلال خدمات الاتصالات خاصة الانترنت.

ثانيا :تحليل الاستبيان الموجه للزبائن:من خلال اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة تم التوصل إلى :

1_ جدول رقم 8: النتائج الإحصائية لمحور أخلاقيات العمل التسويقي

المؤشرات الإحصائية			تكرارات أفراد العينة المجيبين ب					العبارة
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	
02	0.80	4.33	0	02	0	14	14	01
			0	6.7	0	46.7	46.7	
03	0.86	4.26	0	01	05	09	15	02
			0	3.3	16.7	30	50	
06	1.15	3.96	0	01	05	08	13	03
			3.3	10	16.7	26.7	43.3	
05	0.88	4.10	0	1	7	10	12	04
			0	3.3	23.3	33.3	40	
04	0.71	4.2	0	0	05	14	11	05
			0	0	16.7	46.7	36.7	
01	0.73	4.46	0	01	01	11	17	06
			0	3.3	3.3	36.7	56.7	
4.22			متوسط حسابي كلي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 11 أن هناك جوانب أخلاقية تسويقية لدى عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر تتصف بالاتفاق من حيث واقعها بالوكالة التجارية، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور ب 4.22، والذي يقع ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت "موافق بشدة" بتقدير مرتفع جدا.

وقد تم ترتيب عبارات هذا المحور ترتيبا تنازليا من أعلى متوسط حسابي إلى الأقل كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 6 "يحافظ العاملون على سرية المعلومات الخاصة بك" في الترتيب الأول بمتوسط يقدر ب 4.46 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة

الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 56.7% و 36.7% أجابوا بموافق و 3.3% أجابوا بمحايد و 3.3% بغير موافق، هذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.73، وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات .

- جاءت العبارة رقم 01 "يتم استقبالك باحترام و إشاشة " في الترتيب الثاني بمتوسط 4.33 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 46.7% و 46.7% أجابوا بموافق 6.7% بغير موافق، وهذا بانحراف معياري متوسط قدر ب 0.80، وهذا يدل على التمرکز وعدم تشتت الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 02 "يقدم لك العاملون (الموظفون) معلومات صادقة" في الترتيب الثالث بمتوسط يقدر ب 4.26 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا موافق بشدة 50% و 30% أجابوا بموافق و 16.7% أجابوا بمحايد و 3.3% أجابوا بغير موافق، هذا بانحراف معياري متوسط قدر ب 0.86، وهو يدل على التمرکز وعدم تشتت في الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 05 "الموظفون يقدمون لك خدمات بإتقان و جدية " في الترتيب الرابع بمتوسط يقدر ب 4.2 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 36.70% و 46.7% أجابوا بموافق و أجاب 16.7% بمحايد، هذا بانحراف معياري قدر ب 0.71، وهذا يدل على التمرکز و عدم تشتت في الإجابات.

- جاءت العبارة رقم 04 "لا يوجد سلوكات غير أخلاقية مثل الخداع والغش عند تقديم الخدمات لك" في الترتيب الخامس بمتوسط يقدر ب 4.10 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 40% و 33.3% أجابوا بموافق و 23.3% أجابوا بمحايد هذا بانحراف معياري متوسط ما قدر ب 0.88، وهذا يدل على تمرکز وعدم تشتت الإجابات .

- جاءت العبارة رقم 03 "يتم التعامل مع جميع الزبائن بعدالة و مساواة " في الترتيب السادس بمتوسط يقدر ب 3.96 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 43.3% و 26.7% أجابوا بموافق و 16.7% بمحايد أجابوا 10% بغير موافق و 3.3% أجابوا بغير موافق بشدة، هذا بانحراف معياري عالى قدر ب 1.15، وهذا يدل على عدم تمرکز ووجود تشتت في الإجابات.

2_ جدول رقم 9: النتائج الإحصائية لمحور المسؤولية المجتمعية اتجاه الزبائن

المؤشرات الإحصائية			تكرارات أفراد العينة المجيبين ب					العبارة
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	
01	0.96	4.36	0	03	01	08	18	07
			0	10	3.3	26.7	60	
02	1.01	4.16	0	03	04	08	15	08
			0	10	13.3	26.7	50	
06	1.24	3.8	01	06	02	10	11	09
			3.3	20	6.7	33.3	36.7	
05	0.94	3.93	0	02	08	10	10	10
			0	6.7	26.7	33.3	33.3	
04	1.09	4.03	02	01	02	14	11	11
			6.7	3.3	6.7	46.7	36.7	
03	1.01	4.06	0	03	05	09	13	12
			0	10	16.7	30	43.3	
4.06			المتوسط الحسابي الكلي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 12 أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتحمل مسؤولية مجتمعية اتجاه الزبائن تتصف بالاتفاق من حيث واقعها بالوكالة التجارية، حيث قدر المتوسط الحسابي المرجح للمحور ب 4.06 الذي يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت "موافق" بتقدير مرتفع .

وقد تم ترتيب عبارات هذا المحور ترتيبا تنازليا من أعلى متوسط حسابي إلى الأقل كما يلي:

- جاءت العبارة رقم 07 " يحظى الزبون باستقبال ومريح في قاعة الاستقبال " في الترتيب الأول بمتوسط حسابي يقدر ب 4.36 يقع ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكارت بإجابة موافق بشدة ، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 60% و 26.7% أجابوا بموافق و 3.3% أجابوا بمحايد

و10% بغير موافق هذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب0.96، وهو يدل على التمرکز نوعا ما وعدم تشتت الإجابات

-جاءت العبارة رقم 08 "تنفذ المؤسسة كل ما هو موجود في عقد الاشتراك " في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 4.16 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 50 % و26.7% أجابوا بموافق و13.3 % أجابوا بمحايد و10% أجابوا بلا أوافق، وهذا بانحراف معياري عالي قدر ب1.01، وهو يدل على عدم التمرکز و تشتت في الإجابات.

-جاءت العبارة رقم 12 "تهتم المؤسسة بتوفير خدمات مناسبة لفدرات أفراد المجتمع " في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي يقدر ب 4.06 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا موافق بشدة 43.3 % و30% أجابوا بموافق و16.7 % أجابوا بمحايد و 10 % أجابوا بغير موافق، هذا بانحراف معياري عالي نسبيا قدر ب 1.01، وهو يدل على عدم التمرکز و تشتت في الإجابات.

-جاءت العبارة رقم 11 "منتجات وخدمات المؤسسة آمنة وغير مضرّة بالإنسان والبيئة " في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي يقدر ب 4.03 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 36.70 % و46.7% أجابوا بموافق وأجاب 6.7% محايد و3.3% أجابوا بغير موافق و6.7 % غير موافق بشدة، هذا بانحراف معياري عالي نسبيا قدر ب1.09، وهذا يدل على عدم التمرکز و تشتت في الإجابات.

-جاءت العبارة رقم 10 "تحترم المؤسسة العادات والتقاليد وأراء الزبائن " في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي يقدر ب 3.93 يقع ضمن الفئة الرابعة لمقياس ليكارت بإجابة موافق، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة 33.3% موافق بشدة و33.3% أجابوا بموافق و 26.7 % أجابوا بمحايد و 6.7 % غير موافق، وهذا بانحراف معياري ضعيف قدر ب0.94، ويدل هذا على تمرکز نوعا ما وعدم تشتت الإجابات

-جاءت العبارة رقم 09 "تقدم المؤسسة خدمات ذات جودة ونوعية " في الترتيب السادس بمتوسط حسابي يقدر ب 3.80 يقع ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت بإجابة محايد، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين أعطوا إجابة موافق بشدة 36.7 % و33.3% أجابوا بموافق و 6.7 % أجابوا بمحايد

وأجاب 20 % بغير موافق و 3.3 % أجابوا بغير موافق بشدة، هذا بانحراف معياري على قدر ب 1.24، و يدل هذا على عدم تمركز و وجود تشتت في الإجابات.

4. تحليل النتائج:

- أن هناك التزام ملحوظ للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة بأخلاقيات العمل التسويقي ، إذ أن العاملين يتحلون بأخلاقيات التسويق قبل تقديم و بيع الخدمات للزبون وبعدها وعند استقباله ، فيقوم المسؤول بالواجهة الأمامية بالتركيز على سلوك العامل خلال مختلف تعاملاته مع الزبون ؛
 - تتمثل المسؤولية المجتمعية اتجاه العاملين بالمؤسسة محل الدراسة في توفير الأجر والمكافآت المادية والمعنوية" ، إذ أن الأجر المناسب وتوفير الرحلات الترفيهية وتوفير أجواء عمل مريحة خالية من الضغط والمشاكل يشير إلى تحمل مسؤولية مجتمعية اتجاه العاملين؛
 - تتمثل المسؤولية المجتمعية اتجاه الزبون بالمؤسسة محل الدراسة في توفير خدمات ذات جودة ،، ف جودة الخدمة ونوعيتها أهم مطلب يبحث عنه زبون اتصالات الجزائر وفقا لقدراته الشرائية ؛
5. خاتمة:

اتصالات الجزائر مؤسسة اقتصادية خدمانية حكومية، تسعى لتقديم خدمات الاتصالات (الهاتف والانترنت)، ولدى هذه المؤسسة فروع تتوزع بمختلف ولايات الوطن، كونها تحاول أن تكون الأقرب للمواطنين وهي تهدف لاكتساب زبائن أكثر والحفاظ عليهم وتحقيق الرفاهية لهم من خلال تقديم خدمات ذات جودة ونوعية وبناء علاقات ذات أساس أخلاقي قبل وأثناء وبعد البيع تندرج ضمن تبني المؤسسة لمسؤولية مجتمعية ذات نمط اقتصادي اجتماعي اتجاه الزبائن والعاملين بمستوى مقبول، وهذا بفضل الجهود التي يبذلها عمالها اللذين يحافظون على جو أخلاقي يمزج بين الأخلاقيات الإدارية والتسويقية، وهذا ما تبين لنا من خلال دراستنا الميدانية لواقع أخلاقيات العمل والمسؤولية المجتمعية اتجاه العامل والزبون بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بشرشال ولاية تيبازة .

6. قائمة المراجع:

- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، (دار وائل للنشر، عمان، الأردن، طبعة 05، 2016).
- 2 - خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، (دون ذكر دار النشر، الرياض السعودية، طبعة 01، 2012)،

دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية المجتمعية دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر - تيبازة-

- 3- السيد فتحي الويشي، الأساليب القيادية للموارد البشرية، الأخلاق الإدارية - استراتيجيات التغيير، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، طبعة 01، 2013).
- 4 - محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية - شركتي سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية أنموذجا، (مجلة الباحث، عدد 12، 2013)،
- 5- عرفات إبراهيم فياض، الإدارة المالية الدولية والتعامل بالعملات الأجنبية، (دار البداية للنشر والتوزيع، عمان،، طبعة 01،).
- 6- نوال ضياني، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2010.
- 7- كاظم حمود خضير، إدارة الجودة وخدمة العملاء، (دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة 04، 2015).
- 9 - رشيد مناصرية، أهمية الكفاءات البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة -دراسة حالة مؤسسة سونطراك حاسي مسعود، مجلة الباحث، عدد 11، الجزائر، 2012.
- 10- أبو النصر مدحت، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، (دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، طبعة 01، 2008).