

أثر أخلاقيات الأعمال على معدل دوران العمل بالتطبيق على شركة أمازون للتجارة الإلكترونية

د. أمل محمد محمد مصطفى

مدرس إدارة الأعمال
معهد العباسية للحاسبات الآلية والعلوم التجارية
جمهورية مصر العربية

الملخص

لكي تستطيع منظمات اليوم أن تنافس بنجاح في دنيا الأعمال وتتقدم على مستوى البيئة الداخلية والخارجية معا، يستلزم عليها إعداد عنصر بشري فعال لديه من الكفاءة والمهارة والتميز ما يحقق له المنافسة بنجاح، ولن يتأتى ذلك إلا عن طريق الالتزام بالمبادئ الأخلاقية. لذلك ركزت هذه الدراسة على معرفة أثر أخلاقيات الأعمال على معدل دوران العمل بالتطبيق على (شركة أمازون للتجارة الإلكترونية) وهي من الشركات متعددة الجنسيات، وقد تم تحديد مجتمع الدراسة من موظفين خدمة العملاء بمختلف درجاتهم الوظيفية، وتم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين بشركة أمازون المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (30) استجابة من خلال رابط جوجل فورم. تمت معالجتها باستخدام حزم البرامج الإحصائية SPSS واستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية المناسبة مع أسئلة وفرضيات الدراسة من الإحصاء الوصفي، والاستدلالي وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أخلاقيات العمل ومعدل دوران العمل لدى العاملين في شركة أمازون للتجارة الإلكترونية وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الدراسة تتمثل فيما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على معدل دوران العمل.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للنزاهة والشفافية على معدل دوران العمل.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل.

ثم اختتمت الباحثة هذه الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة إشراك العاملين بالمنظمة في برنامج تطوير الميثاق الأخلاقي والثقافة التنظيمية. وأهمية دمج الميثاق الأخلاقي للمنظمة ببرنامج حاسب آلي كنظام معلومات، وربطه بشبكة داخلية لسهولة الحصول على المعلومات واتخاذ قرارات سليمة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، معدل دوران العمل، العدالة وعدم التمييز، النزاهة والشفافية.

المقدمة

في ظل المنافسة الشديدة والمتلاحقة بين منظمات الأعمال والمتغيرات البيئية السريعة التي تؤثر بشكل كبير على أداء تلك المنظمات في الوقت الراهن على مستوى البيئة الداخلية والخارجية. لذلك أصبح التحدي الأكبر أمام هذه المنظمات أن تحقق أهدافها بكفاءة وفعالية وأن تراعي عند تحقيقها لتلك الأهداف مصلحة كل من المنظمة والعاملين بها وأصحاب المصلحة وكذلك البيئة المحيطة بها. ولن تستطيع أي منظمة أن تحقق مصالح تلك الأفراد مجتمعة دون أن تتمسك وتطبق المعايير الأخلاقية والإدارية على مستوى المنظمة والتي هي جزء لا يتجزأ من المعايير والأخلاق السائدة في المجتمع.



ومما لاشك فيه أن العاملين بالمنظمة هم أكثر فئة تأثراً بالثقافة التنظيمية السائدة وبالميثاق الأخلاقي التي تلتزم به المؤسسة أثناء تأدية أعمالهما وتحقيق أهدافها وهذا له بالغ الأثر أيضاً على تحسين الأداء ومن ثم تحسين رفاهية المجتمع. لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر الأخلاقيات الإدارية على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية. حيث إن الالتزام بأخلاقيات العمل وتحقيق المساواة والعدالة بين العاملين سيسهم بشكل كبير في تحفيز العاملين وتحسين أدائهم وبالتالي سيسهم ذلك في تحقيق نتائج مستهدفة ومرجوة للمنظمة.

وهذا سيؤدي إلى تمسك العاملين بالمنظمة ويقلل من معدل دوران العمل. ويزيد من الرضا الوظيفي الذي سيؤدي بدوره إلى تحسين السلوك الأخلاقي الإداري (Jovanović et al., 2022).

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

أولاً- دراسات تتعلق بالأخلاقيات الإدارية

1- الدراسات العربية

دراسة (أحمد، 2020)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروقاً عند مستوى دلالة 0.05 من عدمه، أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq$ بين أخلاقيات العمل السائدة، وبين مظاهر الإبداع الوظيفي، تناول الباحث متغيرات لأخلاقيات الأعمال مثل الالتزام بالأنظمة والقوانين، والعدالة التنظيمية وعدم التحيز، وحسن المعاملة والاحترام، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والشفافية، وأثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين هذه المؤشرات وبين الإبداع الوظيفي.

دراسة (سليمان، 2019)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء، ومدى إدراك العاملين في البنك للواجبات الوظيفية، ودراسة أخلاقيات العمل من خلال الوعي بواجبات الوظيفة وحقوقها والمسئولية الإدارية والاجتماعية. تم استخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات. ومن نتائج الدراسة: تأثير أخلاقيات عمل المصرفيين مثل الصدق والعمل بصبر على الترويج للخدمات المصرفية. ومن أهم التوصيات أن أخلاقيات العمل هي حاجة للمصرفيين لتعزيز أدائهم من خلال التدريب في هذا المجال إلى جانب تقييمهم في الفترات الفاصلة. ويتعين على البنوك اختيار مديرين أكفاء ليكونوا قدوة لمؤسسيهم.

دراسة (العقيلي، 2014)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التزام الموظفين بأخلاقيات العمل والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهم، تناولت الدراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومستوى الرضا الوظيفي واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها: وجود تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد التزام الموظفين الإداريات بأخلاقيات الوظيفة، وأيضاً وجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين أخلاقيات العمل ومستوى الرضا الوظيفي. ومن مؤشرات قياس أخلاقيات العمل العدالة والمساواة في نظام المكافآت للموظفات والمساواة بينهن في المعاملة، ومنح الموظفة صلاحيات كافية للقيام بالمسئوليات، ومن توصيات الدراسة التأكيد على وضع دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل الموظفين.

2- الدراسات الأجنبية

دراسة (Geddes, 2017)، وركزت هذه الدراسة إلى أن وجود برنامج أخلاقي صارم أمراً ضرورياً في مجال الأعمال اليوم. وأن العملاء يفضلوا التعاملات مع المنظمات التي تتمسك بالمعايير الأخلاقية. افترضت الدراسة أن برامج الأخلاقيات القائمة على الامتثال للقوانين واللوائح والنزاهة والشفافية من الأساليب العملية الرائدة للأخلاقيات المستخدمة في بيئة الأعمال اليوم. وإن مراجعة كل من هذه البرامج على حدة ثم مقارنتها وتقييمها في النهاية كبرنامج مركب هو شكل مفيد من أشكال التحليل. ثم عمل مقارنة بين الطريقتين، أوصت الدراسة بضرورة أن تكون المنظمات قادرة على تجميع النظريتين وتطبيقهما على أعمالها.

دراسة (Kasasbeh, 2014)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق ميزة تنافسية في شركات الاتصالات العاملة في الأردن. ولهذا الغرض تم تصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات وتوزيعها على العاملين من خلال دراسة استطلاعية شملت عينة عشوائية بسيطة من 192 من العاملين في المستويات العليا والمتوسطة في شركات الاتصالات العاملة في الأردن. وكانت مؤشرات أخلاقيات الأعمال تتمثل في (الصدق والنزاهة والعدالة والشفافية) وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل مثل الصدق والنزاهة والعدالة والشفافية لتحقيق الميزة التنافسية وتخفيض التكلفة.

دراسة (Deshpande, 2011)، وتبحث هذه الدراسة في العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي لـ 214 موظفًا يعملون في شركات الحديد والصلب الصينية المملوكة للدولة. تناولت الدراسة السلوك الأخلاقي للعاملين والسلوك الأخلاقي للمديرين الناجحين الذي كان له أثر كبير على الالتزام التنظيمي. وكان للرضا الوظيفي للعاملين أوجه أربعة هي (الأجر، زملاء العمل، الإشراف، وطبيعة العمل نفسه) وكان لهذا تأثير كبير على الالتزام التنظيمي. كما كان للعمر والجنس تأثير كبير على الالتزام التنظيمي.

ثانيًا - دراسات تتعلق بمعدل دوران العمل

1- دراسات العربية

دراسة (عمارة، 2021)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل، وتناولت الدراسة معرفة أثر الهيكل التنظيمي على معدل دوران العمل وبيان أثر المناخ التنظيمي على معدل دوران العمل، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، توصلت الدراسة إلى أن الهيكل التنظيمي يؤثر سلباً على معدل دوران العمل وأن المناخ التنظيمي يؤثر إيجاباً على معدل دوران العمل، أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالهيكل التنظيمي ووضعه بشكل مثالي يساهم في تقليل معدل دوران العمل واستقرار العاملين.

دراسة (عثمان، 2020)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إيجابيات جودة الحياة الوظيفية، وكذلك التعرف على الآثار السلبية لزيادة معدل دوران العمل، تم استخدام أساليب إحصائية منها المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن وجود هيكل جيد للأجور والمرتبات يؤدي إلى تقليل معدل دوران العمل وكذلك وجود بيئة عمل جيدة تدعم استقرار العاملين كل هذا يقلل من معدل دوران العمل، أوصت الدراسة بضرورة وضع نظام عادل للأجور يرضي جميع العاملين كما أوصت الدراسة أيضاً بضرورة إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات وتنمية الابتكار لديهم.

دراسة (السلطاني، 2017)، وهدفت الدراسة إلى معرفة هل يساهم الرضا في تقليل دوران العمل؟ وهذا أحد المشاكل المهمة التي تواجه المنظمات المعاصرة ويحملها تكاليف باهظة، ويؤثر على مستوى فاعليتها وكفاءتها كما افترضت الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل وأظهرت النتائج إن الرضا الوظيفي يساهم في تقليل معدل ومستوى دوران العمل وهذا يعني كلما شعر العاملين بالرضا الوظيفي كلما قلت رغبتهم في ترك العمل أو الذهاب إلى مكان عمل آخر. وأوصت الدراسة على خلق بيئة عمل تتصف بوجود مناخ تنظيمي إيجابي يساهم في تعزيز الروح المعنوية للعاملين.

2- الدراسات الأجنبية

دراسة (Weizhen Chen, 2020)، وركزت هذه الدراسة على دور احترام الذات في العلاقة بين التنمر في مكان العمل ونية دوران العمل وتركه في الصين. استناداً إلى 215 عينة، تناولت هذه الدراسة العلاقة بين التنمر في مكان العمل، واحترام الذات، ونية دوران الموظفين. أظهرت النتائج أن: تقدير الذات يرتبط سلباً باحتمال الإبلاغ عن نفسه كهدف للتنمر في مكان العمل؛ ويُعد التنمر في مكان العمل مؤشراً على معدل دوران العاملين؛ يلعب احترام الذات دوراً معتدلاً في العلاقة بين التنمر في مكان العمل ونية الدوران. ويرجع هذا إلى تأثير الفروق الفردية على التعرض للتنمر في مكان العمل وعلى العلاقة بين التنمر في مكان العمل ونية الدوران قد يكون له آثار مهمة من وجهة النظر النظرية والعملية.

دراسة (Penglin Li, 2014)، وتناولت هذه الدراسة العوامل التي تؤثر على معدل دوران العاملين، ودراسة العوامل المتداخلة لدوران العمل وقدمت الدراسة إرشادات نظرية للشركات لاتخاذ إجراءات ضد معدل دوران العمل المرتفع. لقد تم بحث الحوافز الخاصة بمبادرات دوران العمل من جوانب ثلاثة الموظف والمنظمة والمجتمع، وتم وضع خطط إدارية للشركات لإدارة معدل دوران الموظفين المرتفع. وتشمل هذه الخطط التثقيف في مجال الصحة النفسية، وتعليم أخلاقيات الموظفين، وتحسين بيئات العمل، وإعادة بناء الثقافة التنظيمية للمنظمة، وتطوير إدارة التخطيط الوظيفي للعاملين وإنشاء آلية حوافز متواصلة.

دراسة (Zhang, 2016)، وتم إجراء الدراسة من قبل العديد من العلماء الصينيين والأجانب لفترة طويلة، ولكن هذه الدراسات تركز فقط على جانب واحد أو جانبيين. تحاول هذه الدراسة تقديم ملخص لعوامل تأثير دوران الموظفين وتطرح تدابير مضادة من العامل الشخصي وعامل التنظيم والعمل والعامل الاجتماعي والاقتصادي لهذه الجوانب الثلاثة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- يوضح هذا العرض المتنوع من الدراسات السابقة العربية والأجنبية الخاصة بأخلاقيات الأعمال، وكذلك الدراسات التي تناولت معدل دوران العمل مدى اختلاف هذه الدراسات من حيث الأهداف والأدوات، والبيئة التي طبقت فيها، وظهر لنا الاهتمام بموضوع أخلاقيات الأعمال ومعدل دوران العمل في كثير من البلدان من خلال الدراسات التي طبقت فيها.
- اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في أنها وجميع الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي وقائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تناولت أخلاقيات الأعمال كمتغير مستقل متمثل في أبعاد الالتزام بالقوانين واللوائح- والعدالة وعدم التمييز بين العاملين- والنزاهة والشفافية- والإتقان في إنجاز العمل. ومعدل دوران العمل كمتغير تابع. وتناولت الباحثة هذه الأبعاد في دراستنا الحالية حيث إنها أكثر الأبعاد تأثير على معدل دوران العمل.

في حين أن (دراسة حسام احمد 2020) تناولت أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية وتمثلت أبعاد الأخلاقيات في الالتزام بالأنظمة والقوانين، والعدالة التنظيمية وعدم التحيز، وحسن المعاملة والاحترام، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والشفافية في حين تناولت دراسة (سليمان، 2019) معايير أخرى لأخلاقيات الأعمال مثل الصدق والعمل بصبر والامتثال للقوانين، كذلك دراسة (العقيلي، 2014) التي ركزت على العدالة والمساواة بالنسبة لبعده أخلاقيات الأعمال وعلاقة أخلاقيات العمل ومستوى الرضا الوظيفي.

الإطار النظري للدراسة

أولاً- المتغير المستقل: أخلاقيات الأعمال

تسهم «أخلاقيات الأعمال» بشكل كبير في تطور المنظمة ونموها فوجود مجموعة من المبادئ والقيم الإيجابية التي تتفق عليها المنظمة هو السبيل لتوجيه الطاقات وتحفيزها للوصول لأعلى معدلات الأداء حيث إنها تحد من التجاوزات والممارسات الغير أخلاقية مثل جرائم الفساد الإداري والاختلاس والرشوة واستغلال النفوذ التي تشهدها بعض المنظمات على مستوى العالم لذلك يجب على المنظمات أن تلتزم بمعايير وأخلاقيات تحدد تعاملاتها مع أصحاب المصلحة من عاملين وعملاء وشركات وجمهور وذلك لضمان تحقيق نمو ورفاهية لكل من المنظمة والعاملين والمجتمع المحيط بالمنظمة، وهذا سينعكس بالطبع على انتماء و ولاء العاملين وسيقلل من معدل دوران العمل بها.

1- مفهوم أخلاقيات الأعمال

أخلاقيات الأعمال هي مجموعة المبادئ التي ترشد سلوك الأفراد إلى ما هو صحيح وما هو خطأ، وهي بمثابة إطار عمل يحدد القواعد والمبادئ والأخلاقيات الصحيحة والخاطئة في المواقف المختلفة.

حيث أصبحت أخلاقيات الأعمال جزءاً أساسياً من أدبيات المنظمات المتقدمة والتي تبحث عن الرقي، فوجود مجموعة من المبادئ والقيم الإيجابية التي تتفق عليها المنظمة هو السبيل لتوجيه الطاقات وتحفيزها للوصول لأعلى معدلات الإنجاز، من خلال التزامهم بالقواعد الأخلاقية للعمل الذي يمارسونه.

فهي مجموعة المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح وما هو خطأ، وأشار (Johnson, 2012) إلى أن الأخلاق هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، ومن ثم أصحاب العمل، والعاملين في المؤسسة. أن عملية صياغة أو نسج المنظومة الأخلاقية في المؤسسة يتم في إطار الثقافة التنظيمية وفي استمرارية أعمالها لإعادة تجديد أو تحديث القيم الأخلاقية غير الثابتة، وأن الأفراد العاملين هم الذين يدعمون تلك المنظومة في إطار الأفعال والتصرفات التي يمارسونها.

2- أنواع الممارسات الإدارية

أنواع من ممارسات الإدارة الأخلاقية في المنظمة:

- أ- الإدارة الأخلاقية: حيث يتصرف المدير بشكل أخلاقي ويلتزم بالمعايير والقوانين القانونية. يبذل المديرون قصارى جهدهم لتحقيق أقصى قدر من الإيرادات. والهدف من الأخلاقيات الإدارية هو تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة وأيضا تحقيق رفاهية الموظفين والمجتمع.
- ب- الإدارة غير الأخلاقية: عندما يتصرف المدير بطريقة غير أخلاقية في المنظمة. ولا يتحمل المديرون رفاهية الموظفين أو المجتمع أثناء تنفيذ الأنشطة التجارية. ويكون الاهتمام بتعظيم الأرباح فقط ولو بخرق القوانين أو فعل الأشياء الخاطئة.

3- أهداف أخلاقيات العمل:

- أ- الحفاظ على العلامة التجارية: الشركة التي تمتلك علامة تجارية إيجابية في السوق. تساعد الصورة الجيدة للعلامة التجارية في الحفاظ على العملاء المخلصين وتمنح الشركة ميزة تنافسية. وتعزز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية، وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.
- ب- بناء قوة عاملة منتجة: تساعد أخلاقيات العمل في الحفاظ على قوة عاملة منتجة من خلال تحفيز الثقافة الإيجابية. ويساعد مكان العمل الشفاف على تعزيز ولاء الموظفين وجذب أفضل المواهب في السوق.
- ج- بناء الثقة: تساعد الممارسات الأخلاقية للأعمال على بناء الثقة بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، مثل المستثمرين والعملاء والموظفين. وهو عنصر أساسي لضمان ربحية الأعمال على المدى الطويل والمستدام.
- د- تحسين رضا العملاء: غالباً ما تقوم الشركات الأخلاقية ببناء قاعدة عملاء مخلصين من خلال تقديم منتجات عالية الجودة. والاهتمام بخدمة ما بعد البيع والإصلاح والصيانة.
- هـ- معنويات الموظفين ومشاركتهم: ودعم الولاء تجاه أصحاب العمل عندما يتبعون الممارسات والسلوكيات الأخلاقية. أنها تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وانخفاض معدلات دوران العمل. لذلك عرف أخلاقيات العمل بأنها مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل.

4- مبادئ أساسية لأخلاقيات الأعمال

- أ- العدالة وعدم التمييز: تراعي المنظمات التي تطبق الأخلاقيات الإدارية التعامل مع كافة الأطراف بعدالة وعدم تمييز ولا يحق لأي شخص الحصول على منافع مادية أو معنوية على حساب فرد آخر بشكل غير عادل سواء عن طريق التلاعب أو تشويه المعلومات والحقائق أو غيرها من التصرفات أو الممارسات غير العادلة، فالالتزام بالميثاق الأخلاقي يعمل على إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.
- ب- النزاهة والشفافية: والمقصود بالشفافية هي أن تحرص منظمات الأخلاق على أن تعلن عن رسالتها وأهدافها وسياساتها ومركزها المالي ومعايير الحكومة المتبعة لديها وأن تتبع مبدأ المساءلة عن أي تقصير. كذلك يجب أن تسود المنظمة ثقافة تنظيمية تطبق مبدأ النزاهة على جميع أصحاب المصلحة وكل من يتعامل مع المنظمة والبعد كل البعد عن الأهواء والمصالح الشخصية.
- ج- الالتزام بالقوانين واللوائح: يعتبر مبدأ الالتزام بالقوانين واللوائح عنصراً جوهرياً لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة بالمنظمة من خلال التزامها بممارسة اختصاصاتها بكل حياد ونزاهة وشفافية، والالتزام كافة العاملين بتطبيق

القوانين والتشريعات والمعايير المهنية بما يمكنهم من العمل بموضوعية ومهنية عالية.
د- الإلتقان في إنجاز العمل: أن تلتزم المنظمة الأخلاقية بمعايير الجودة وإتقان العمل والالتزام التام من جانب المنظمة وموظفيها بأداء واجباتهم المهنية بكل أمانة وتجرد وحياد ومسؤولية.

ثانياً - المتغير التابع: معدل دوران العمل

هو ظاهرة إدارية في المؤسسات والمنظمات يترتب عليها تغيير في أعداد العاملين في هذه المؤسسة، وهذا التغيير يعتمد على عدد العاملين الموجودين بالخدمة وعدد العاملين الذين تركوا الخدمة خلال فترة زمنية محددة.

1- تعريف معدل دوران العمل

وقد عرف دوران العمل Employee Turnover على أنه حركة الموظفين والعاملين في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة والتي تشتمل على الموظفين الخارجين من المؤسسة سواء بإرادتهم أو بالفصل أو بالنقل من قبل المؤسسة نفسها أو حتى لأسباب أخرى مثل الوفاة أو التقاعد وهو مؤشر على مدى استقرار قوة العمل.
أو هو التغيير في عدد العاملين في المنظمة سواء بالدخول أو بالخروج منها، كما عرف أيضاً بأنه توقف لعضوية الموظف في المنظمة التي يعمل بها ويتقاضى منها تعويضاً مالياً (أحمد، 2018).
و يدل حجم هذه الظاهرة ومعدل الحركة على مدى استقرار قوة العمل بالمنظمة ويقاس معدل دوران العمل على أساس نسبة الذين يتركون الخدمة في فترة زمنية معينة إلى متوسط عدد العاملين في تلك الفترة (Campion, 2003).

2- العوامل التنظيمية المؤثرة على دوران العمل

- العدالة التنظيمية: عندما تستطيع المنظمة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات بين العاملين ينعكس ذلك بالإيجاب على علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الإلتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها، ويزداد الانتماء والولاء للمنظمة ويتحقق الاستقرار الوظيفي للعاملين.
- الأمان الوظيفي: يقصد بالأمان الوظيفي الحالة النفسية التي تعكس توقعات العاملين حول مدى استمرارهم في العمل داخل المنظمة، فهو الحالة الذهنية التي رسخت لدى العامل حول مدى استقراره في وظيفته الحالية على المدى القريب، وينشأ الأمان الوظيفي نتيجة لممارسات المنظمة وتعاملاتها مع الموظفين.
- الرضا الوظيفي: الرضا الوظيفي هو وصف لحالة الرضا التي يكون عليها الفرد تجاه وظيفته وكلما زادت درجة الرضا الوظيفي التي يشعر بها الفرد كلما زاد ولائه وانتمائه للمنظمة وانعكس ذلك على درجة استقراره الوظيفي. وهناك عوامل مختلفة تؤثر في الرضا الوظيفي مثل «بيئة العمل، ضغوط العمل، الرواتب، مزايا العمل، المكافآت والترقيات وعدم المشاركة في صنع القرار (العنزي، 2013).
- الصراع التنظيمي: الصراع التنظيمي أو الصراع الوظيفي، هو حالة من الخلاف الناجم عن الصراع في مكان العمل، وهو حالة من الخلاف الناجم عن المعارضة الفعلية أو المتصورة للاحتياجات والقيم والمصالح بين الأشخاص الذين يعملون معاً. الصراع يأخذ أشكالاً كثيرة في المنظمات. بين السلطة الرسمية والأفراد.
- العوامل المادية والمعنوية: كلما كان هناك حوافز مجزية سواء أكانت حوافز مادية أو معنوية ويتم توزيعها بالعدل بين الموظفين كلما كان ذلك دافعا للحد من عملية دوران العمالة؛ فهي تعد من أهم الدوافع النفسية في عملية دوران العمالة ومن أسباب الاستقرار الوظيفي أيضاً.
- التدريب: يسهم التدريب في تزويد العاملين بالمعارف والمهارات السلوكية المختلفة التي تسهم في رفع مستوى الأداء ما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة. وقد عرف (Ngirande, 2014) التدريب بأنه النشاط المخطط الذي يهدف إلى تحسين مستوى أداء العاملين من خلال تزويدهم بالمعلومات كما عرفه بأنه عملية تعديل كفاءة الموظف لتحقيق الأهداف وبالتالي تحقيق رضا العاملين داخل المنظمات، وتقليل عملية دوران العمالة.

3- أسباب دوران العمل

أسباب دوران العمل، تنقسم لعدة أقسام مختلفة على هذا النحو التالي:

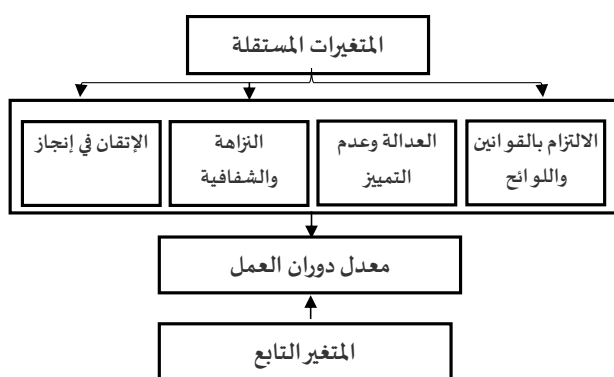
- أسباب قهرية: والأسباب القهرية مثل التعرض للحوادث أو الإصابات أو بلوغ سن المعاش أو الوفاة.
- أسباب غير قهرية: هذه الأسباب من الممكن تفاديها، مثل تدني رواتب العاملين وتدني الحوافز والمكافآت، وعدم الترقيات، والإهمال في خطط التطوير للمنظمة وللعاملين بها، والتعسف الذي تمارسه الإدارات العليا في المنظمة على بعض العاملين دون مراعاة لظروفهم.
- الأسباب التنظيمية: مثل محاولات تقليص نشاط المنظمة الأمر الذي يعني تقليل حجم المنظمة وتقليل أعداد العاملين فيها، أو انتقال العمل لمكان آخر، أو سوء العلاقة بين الإدارة والعاملين، أو الاعتماد على تكنولوجيا الإنتاج لتحل محل العمالة البشرية، أو حدوث تغييرات في الهيكل الإداري للمنظمة أو تغيير في النمط القيادي.

مشكلة الدراسة

تعد أخلاقيات الأعمال من المواضيع الحديثة التي لها تأثير مباشر على أداء العاملين بالمنظمة حيث إنها تعكس درجة انتماء الفرد للمنظمة بصفة خاصة وللمجتمع بصفة عامة وتساعده على التكيف مع المتغيرات البيئية التي تمر بها المنظمة وتحفزه على رفع مستوى الأداء الوظيفي باستمرار، لذلك يجب على المنظمات أن تحرص على تطوير مدوناتها الأخلاقية لما لها من تأثير إيجابي على سلوك وأداء العاملين وعلى درجة ولائهم للمنظمة حيث إن التمسك بالمعايير الأخلاقية سيؤثر على حياة ورفاهية العاملين بها، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة تمكنت الباحثة من تحديد إشكالية الدراسة والتي تمثلت في السؤال التالي ما هو أثر أخلاقيات الأعمال على معدل دوران العمل بالتطبيق على (شركة أمازون للتجارة الإلكترونية)؟

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أخلاقيات الأعمال وأثرها على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.
- قياس أثر أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل لدى العاملين في شركة أمازون للتجارة الإلكترونية.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال المتبعة بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية وبين معدل دوران العمل.
- الوصول إلى نتائج تسهم في تحسين بيئة العمل بالشركة محل الدراسة.
- تقديم توصيات من شأنها أن تسهم في فاعلية ميثاق أخلاقيات الأعمال بالشركة محل الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثة

شكل رقم (1) نموذج متغيرات الدراسة

نموذج الدراسة

توضح الباحثة المتغيرات المستقلة والتابعة الخاصة بموضوع الدراسة من خلال النموذج التالي:

فرضيات الدراسة

في ضوء خلفيات المشكلة بجوانبها المختلفة والتساؤلات البحثية والأهداف التي تسعى الدراسة

لتحقيقها يمكن طرح الفروض التالية:

- الفرض الرئيس: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.
- الفرض الفرعي الأول: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.

- **الفرض الفرعي الثاني:** من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.
- **الفرض الفرعي الثالث:** من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للنزاهة والشفافية على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.
- **الفرض الفرعي الرابع:** من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للإتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.

تصميم الدراسة

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، وذلك عن طريق جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها. وهو من أكثر مناهج البحث العلمي ملائمة لهذا النوع من البحوث، فهو منهج يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس، وتهدف الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.

مجتمع وعينة الدراسة

- **مجتمع الدراسة:** تم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين بقطاع خدمة العملاء بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (30) استجابة من خلال رابط جوجل فورم.
- **عينة الدراسة:** تم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (30) استجابة من خلال رابط جوجل فورم.

طرق جمع البيانات

- **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها من خلال تصميم استمارة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.
- **البيانات الثانوية:** تتمثل البيانات الثانوية في الكتب والدوريات والرسائل الجامعية، والمنشورات الإلكترونية والمقالات والتقارير المتعلقة بموضوع الدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي ساعدت بدورها في جميع مراحل البحث. والتعرف على آخر المستجدات التي تحدث في مجال أخلاقيات الأعمال.

أداة الدراسة

- تم إعداد قائمة الاستقصاء حول أبعاد أخلاقيات الأعمال وأثرها على معدل دوران العمل بهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات الدراسة. قامت الباحثة بتقسيم قائمة الاستقصاء إلى قسمين:
- 1- القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية.
 - 2- القسم الثاني: ويشمل محاور الدراسة، على جزئين رئيسيين:
 - الجزء الأول: خاص بأبعاد أخلاقيات الأعمال.
 - الجزء الثاني: خاص بأبعاد معدل دوران العمل.

أساليب تحليل البيانات

- تم إحصاء بيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاستخراج المعاملات وإجراء الاختبارات الإحصائية التالية للتحقق من صحة الفروض:
- التكرارات والنسب المئوية.
 - معامل ألفا كرونباخ Alpha Chronbach.

- معامل ارتباط بيرسون Person Correlation Coefficient لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين.
- المتوسط الحسابي (Means) والانحراف المعياري (Standard Division).

جدول رقم (1)

خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة

الخصائص الديموغرافية	المتغيرات	العدد النسبة
النوع	أنثى	13 43.3
	ذكر	17 56.7
	الإجمالي	30 100
فئات العمر	29- 20	25 83.3
	39-30	4 13.3
	40 - 49	1 3.3
	60-50	0 0
	الإجمالي	30 100
المستوى التعليمي والتحصيل الدراسي	مؤهل متوسط	0 0
	مؤهل جامعي	22 73.3
	دبلوم دراسات عليا	5 16.7
	ماجستير	3 10
	الإجمالي	30 100
مدة الخبرة	أقل من سنة	0 0
	سنة إلى أقل من 5	23 76.7
	5 إلى أقل من 10	6 20
	10 إلى أقل من 15	1 3.3
	15 إلى أقل من 20	0 0
	20 فأكثر	0 0
	الإجمالي	30 100
المستوى المهني	إدارة عليا	7 23.3
	إدارة وسطى	14 46.7
	إدارة إشرافية	9 30
	الإجمالي	30 100

- اختبار T-test One sample للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد العينة عن المتوسط التام لكل محور في الاستبيان.
- الانحدار البسيط Simple Regression لدراسة التنبؤ بتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- الانحدار المتعدد Multiple Regression لدراسة التنبؤ بتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية محدداً رئيساً يتم من خلاله الحصول على البيانات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى نتائج يتم تفسيرها في ضوء موضوع الدراسة. وتم تقسيم الدراسة الميدانية إلى النقاط التالية:

عينة الدراسة

تم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (30) استجابة من خلال رابط جوجل فورم. وجاءت خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة كما يلي: كانت أعلى نسبة لفئة النوع بنسبة (56.7%) مقابل (43.3%) للإناث، أعلى نسبة في فئات العمر (29- 20) بنسبة (83.3%)، وكان (مؤهل جامعي) النسبة الأعلى في المستوى التعليمي بنسبة (73.3%)، وأعلى نسبة لفئة مدة الخبرة (سنة إلى أقل من 5) بنسبة (76.7%)، وأخيراً أعلى نسبة لفئة المستوى المهني (إدارة وسطى) بنسبة (46.7%).

تحليل البيانات

تضمنت استمارة الاستبيان عدداً من العبارات المقسمة على متغيري البحث؛ بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة الميدانية، وإثبات مدى صحة فروضها من عدمه من خلال مقياس ليكارت الخماسي مكون من 5 بدائل وهي (دائماً - غالباً - أحياناً - نادراً - مطلقاً)، بجانب بطاقة تعارف موجهة إلى السادة الباحثين. وللتأكد من صدق الاستبيان قبل تطبيقه تم عرضه على مجموعة من المحكمين، كما تم إدخال بعض التعديلات عليه بناءً على ما أبدوا من ملاحظات، وقد تم أيضاً استخدام التحليل الإحصائي لاختبار الصدق والثبات.

جدول رقم (2)

معاملات الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان

المتغيرات	الأبعاد	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي	معامل الصدق الاتساق الداخلي
أخلاقيات الأعمال	الالتزام بالقوانين واللوائح	0.716	0.846	0.857
	العدالة وعدم التمييز بين العاملين	0.806	0.898	0.940
	النزاهة والشفافية	0.703	0.838	0.845
	الإلتقان في إنجاز العمل	0.803	0.896	0.533
معدل دوران العمل	أخلاقيات الأعمال ككل	0.890	0.943	0.768
	حركة الأفراد ذات المهارات عالية	0.785	0.886	0.866
	القيادة الإدارية	0.642	0.801	0.858
	ضمانات العمل	0.520	0.721	0.756
	معدل دوران العمل ككل	0.820	0.906	0.753
	الاستبيان ككل	0.847	0.920	--

إجراءات الصدق والثبات

أولاً - إجراءات ثبات الاستبيان

قامت الباحثة بإجراء اختبار الثبات لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان وأنها تتسم بالثبات، ونظراً للثبات الواضح بين متغيرات الدراسة تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وأظهرت نتائج التحليل ثبات الاستبيان والتي يوضحها جدول رقم (2).

تراوحت قيم معاملات الثبات ما بين (0.520-0.820) وبلغ معامل الثبات للاستبيان ككل (0.847) وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على الاستبيان، وذلك باعتبار أن معامل ألفا الذي يتراوح ما بين 0.50 إلى 0.60 يعتبر مقبولاً، وأن معامل ألفا الذي يصل إلى 0.80 يعتبر ذا مستوى مرتفع من الثقة والاعتمادية، وتراوحت قيم معاملات الصدق الذاتي ما بين (0.721-0.906) وبلغ معامل الصدق الذاتي للاستبيان ككل (0.920) وهي معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث، كما كانت وتراوحت قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي ما بين (0.721-0.906)؛ وهي قيم ناتجة من العلاقة الارتباطية بين المحاور الفرعية وإجمالي المتغير وهي معاملات ذات دلالة معنوية عند مستوى أقل من (0.05).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إحصاء بيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاستخراج المعاملات وإجراء الاختبارات الإحصائية التالية للتحقق من صحة الفروض:

جدول رقم (3)

الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغير	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة المعنوية
الالتزام بالقوانين واللوائح	4.13	0.68	9.06	0.000	
أخلاقيات العمل وعدم التمييز بين العاملين	3.54	0.97	3.03	0.01	
التزاهة والشفافية	3.49	0.86	3.11	0.000	
الإلتقان في إنجاز العمل	4.64	0.45	19.93	0.000	
إجمالي أخلاقيات العمل	3.95	0.62	8.43	0.000	

1- التكرارات والنسب المئوية.

2- معامل ألفا كرونباخ - Alpha Chronbach.

3- معامل ارتباط بيرسون Person Correlation Coefficient لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين.

4- المتوسط الحسابي (Means) والانحراف المعياري (Standard Deviation).

5- اختبارات T-test One Sample للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد العينة عن المتوسط التام لكل محور في الاستبيان.

6- الانحدار البسيط Simple Regression لدراسة التنبؤ بتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

7- الانحدار المتعدد Multi Regression لدراسة التنبؤ بتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

تبين من جدول (3) ما يلي:

الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة يميل إلى الاتفاق على وجود الأبعاد الأربعة التي تشكل المتغير المستقل

جدول رقم (4)

الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة المعنوية
معدل	حركة الأفراد ذات المهارات عالية	3.87	0.88	5.46	0.000
دوران العمل	القيادة الإدارية	4.01	0.55	9.99	0.000
(Y)	ضمانات العمل	4.23	0.74	9.13	0.000
	إجمالي معدل دوران العمل	4.04	0.60	9.52	0.000

(أخلاقيات العمل) في شركة أمازون واختلف مدى وجود كل بُعد، كما أن الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة يشير أيضاً إلى الاتفاق لإجمالي المتغير المستقل (X) (أخلاقيات العمل).

أظهرت النتائج أن بُعد «الإلتقان في إنجاز العمل»، وبُعد «الالتزام بالقوانين واللوائح»، أقوى أبعاد متغير (أخلاقيات العمل) من وجهة نظر العينة حيث إن قيمة المتوسط الحسابي للبعدين تزيد عن (4) ونتيجة اختبار t تؤكد ذلك حيث إن قيمة الاحتمالية أقل من ($\alpha > 0.000$)

(= 0.05)، في حين أن باقي الأبعاد (العدالة وعدم التمييز بين العاملين) و(النزاهة والشفافية)، و(إجمالي أخلاقيات العمل) كانت إجابات العينة تميل للموافقة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (4)، وجاءت نتيجة اختبار t لتؤكد ذلك، حيث كانت قيمة الاحتمالية أقل من (0.000 > 0.05 = α)، مما يعني أن الآراء تميل إلى الموافقة بشأن وجود أخلاقيات العمل وتطبيقها.

تبيين من جدول (4) ما يلي:

الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة يميل إلى الاتفاق على وجود الأبعاد الثلاثة التي تشكل المتغير التابع (Y) (معدل دوران العمل) في شركة أمازون وتقارب مدى وجود كل بُعد، كما أن الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة الموافقة على وجود المتغير التابع (معدل دوران العمل). أظهرت النتائج أن كل من بُعد «ضمانات العمل»، وبُعد «القيادة الإدارية»، أقوى أبعاد متغير في الشركة حيث إن المتوسط الحسابي للبعدين وإجمالي (معدل دوران العمل) تزيد عن القيمة (4) ونتيجة اختبار t تؤكد ذلك حيث إن قيمة الاحتمالية أقل من قيمة مستوى الأهمية أ (القيمة $\alpha = 0.05 < p = 0.000$). في حين أن بُعد «حركة الأفراد ذات المهارات عالية» أقل موافقة فكان المتوسط الحسابي أكبر من (3)، وجاءت نتيجة اختبار t لتؤكد ذلك حيث كانت قيمة الاحتمالية أقل من ($\alpha = 0.05 > 0.000$) مما يعني أن الآراء تميل إلى الموافقة على وجود أبعاد معدل دوران العمل وتطبيقها.

جدول رقم (5)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل

المتغيرات	معامل الانحدار الارتباط (r)	معامل الارتباط التحديد (R ²)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t) المعنوية	مستوى المعنوية
أثر أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل	0.378-	0.268	39.563	6.290-	0.001 <

نتائج الدراسة

نتائج اختبار الفروض إحصائياً

استهدفت الدراسة الميدانية اختبار صحة الفروض الرئيسة للدراسة والفروض الفرعية لها وتعتبر هذه الاختبارات هي الهدف الرئيس للدراسة الذي يسعى الباحث من خلاله لمعرفة معنوية وقوة واتجاه هذا التأثير إلى جانب معرفة نسبة تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

1- اختبار صحة الفرض الرئيس الأول:

الفرض الرئيس: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.

يتضح من جدول (5) لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين أخلاقيات العمل ومعدل دوران العمل حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.518).

جدول رقم (6)

اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t) المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل الارتباط التحديد (R ²)	قيمة ف (F) المعنوية	مستوى المعنوية
الثابت	0.922	5.88	0.001 <			
الالتزام بالقوانين واللوائح	0.331	6.625-	0.001 <			
العدالة وعدم التمييز بين العاملين	0.083	0.754-	0.8	0.530	8.139	0.001 <
النزاهة والشفافية	0.078	0.814-	0.3			
الإتقان في إنجاز العمل	0.003	0.029-	0.5			

- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (0.268) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير أخلاقيات العمل على معدل دوران العمل بنسبة (26.8%) والنسبة الباقية (73.2%) ترجع لعوامل

جدول رقم (7)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل

المتغيرات	معامل الانحدار الارتباط (B)	معامل الارتباط التحديد (r)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t) المعنوية	مستوى المعنوية
أثر الالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل	0.248-	0.405	0.164	74.959	8.658-	0.001<

أخرى خارج النموذج.

- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائيًا بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين أخلاقيات العمل ومعدل دوران

العمل وأن زيادة أخلاقيات العمل بقيمة (1) تقلل من معدل دوران العمل بقيمة (0.378).

يتضح من جدول (6) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد أخلاقيات العمل (الالتزام بالقوانين واللوائح، العدالة وعدم التمييز بين العاملين، النزاهة والشفافية، الإلتقان في إنجاز العمل) على معدل دوران العمل أن قيمة معامل الارتباط (r) للنموذج بلغت (0.530) وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من (0.01) لذا توجد علاقة ارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل ومعدل دوران العمل. كما تبين من خلال الجدول السابق أن معامل التحديد (R²) للانحدار المتعدد كانت (0.281) وهناك تنبؤ بتأثير أبعاد أخلاقيات العمل (الالتزام بالقوانين واللوائح، العدالة وعدم التمييز بين العاملين، النزاهة والشفافية، الإلتقان في إنجاز العمل) على معدل دوران العمل بنسبة (28.1%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (8.139) بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الرئيس: وجود أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية.

جدول رقم (8)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر العدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل

المتغيرات	معامل الانحدار الارتباط (B)	معامل الارتباط التحديد (r)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t) المعنوية	مستوى المعنوية
أثر العدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل	0.257-	0.476	0.227	112.317	10.598-	0.001<

يتضح من جدول (7) تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين الالتزام بالقوانين واللوائح ومعدل دوران

العمل حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.405).

- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (0.164) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير الالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل بنسبة (16.4%) والنسبة الباقية (83.6%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.

- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائيًا بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين الالتزام بالقوانين واللوائح ومعدل دوران العمل وأن زيادة الالتزام بالقوانين واللوائح بقيمة (1) تقلل من معدل دوران العمل بقيمة (0.248).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الأول: وجود أثر ذو دلالة معنوية للالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل.

2- الفرض الفرعي الثاني: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل.

يتضح من جدول (8) تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر العدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل ما يلي:

جدول رقم (9)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر النزاهة والشفافية على معدل دوران العمل

المتغيرات	معامل الانحدار الارتباط (B)	معامل الارتباط التحديد (r)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
أثر النزاهة والشفافية على معدل دوران العمل	0.120-	0.301	0.091	10.747	3.278-	0.001

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر النزاهة والشفافية على معدل دوران العمل بنسبة (22.7%) والنسبة الباقية (77.3%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.

كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائيًا بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين العدالة وعدم التمييز بين العاملين ومعدل دوران العمل وأن العدالة وعدم التمييز بين العاملين بقيمة (1) تقلل من معدل دوران العمل بقيمة (0.257).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل.

جدول رقم (10)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الإلتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل

المتغيرات	معامل الانحدار الارتباط (B)	معامل الارتباط التحديد (r)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
أثر الإلتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل	0.611-	0.883	0.780	17.061	12.666-	0.001<

3- الفرض الفرعي الثالث: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للنزاهة والشفافية على معدل دوران العمل.

يتضح من جدول (9) تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر النزاهة والشفافية على معدل دوران العمل ما يلي:

وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين النزاهة والشفافية ومعدل دوران العمل حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.301).

تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (0.091) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير النزاهة والشفافية على معدل دوران العمل بنسبة (9.1%) والنسبة الباقية (90.9%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.

كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائيًا بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين النزاهة والشفافية ومعدل دوران العمل وأن زيادة النزاهة والشفافية بقيمة (1) تقلل من معدل دوران العمل بقيمة (0.120).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للنزاهة والشفافية على معدل دوران العمل.

4- الفرض الفرعي الرابع: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للإلتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل.

يتضح من جدول (10) تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الإلتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل ما يلي: وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين الإلتقان في إنجاز العمل ومعدل دوران العمل حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.883).

تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (0.870) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية

(0.01) لمتغير الإتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل بنسبة (78.0%) والنسبة الباقية (22.0%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.

- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائيًا بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين الإتقان في إنجاز العمل ومعدل دوران العمل وأن زيادة الإتقان في إنجاز العمل بقيمة (1) تزيد من معدل دوران العمل بقيمة (0.611).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل.

مناقشة نتائج الدراسة.

- ثبت صحة الفرض الرئيس: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على معدل دوران العمل: حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين أخلاقيات العمل ومعدل دوران العمل، أي أنه كلما زادت أخلاقيات العمل قل معدل دوران العمل وكان هذا مؤشر على قوة المنظمة محل الدراسة وتمسك العاملين بها.
- ثبت صحة الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل: حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط بين الالتزام بالقوانين واللوائح ومعدل دوران العمل، وأن بُعد «الالتزام بالقوانين واللوائح» من أقوى أبعاد متغير (أخلاقيات العمل) من وجهة نظر العينة، فالالتزام بالقوانين واللوائح عندما يقترن بالالتزام الأخلاقي من قبل العاملين يؤدي إلى تقليل معدل دوران العمل ومن ثم الاستقرار الوظيفي للعاملين.
- ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل: حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين العدالة وعدم التمييز بين العاملين ومعدل دوران العمل وأن التوزيع العادل والمعاملة المتساوية لجميع العاملين على أساس مهاراتهم وإبداعاتهم وأدائهم دون تمييز وأن يسود مكان العمل مناخ به شفافية كل هذا يؤدي بطبيعة الحال إلى تقليل معدل دوران العمل.
- ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للنزاهة والشفافية على معدل دوران العمل: حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين النزاهة والشفافية ومعدل دوران العمل وأن الإفصاح ووضوح التشريعات والمصادقية ومراعاة مبادئ الحوكمة مع المستثمرين يقلل من معدل دوران العمل بالمنظمة محل الدراسة.
- ثبت صحة الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإتقان في إنجاز العمل على معدل دوران العمل: حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين الإتقان في إنجاز العمل ومعدل دوران العمل وأنه من أقوى أبعاد متغير (أخلاقيات العمل) من وجهة نظر العينة فالإتقان والسرعة في إنجاز العمل يؤدي إلى سرعة الوصول إلى الأهداف وبالتالي زيادة أرباح المنظمة محل الدراسة وإلى تقليل معدل دوران العمل واستقرار العاملين.

توصيات الدراسة

- من خلال نتائج الدراسة تختتم الباحثة هذا البحث بعدد من التوصيات تتمثل فيما يلي:
- 1- توصي الباحثة بضرورة إشراك العاملين بالمنظمة محل الدراسة في برنامج تطوير الميثاق الأخلاقي والثقافة التنظيمية.
 - 2- ضرورة دمج الميثاق الأخلاقي للمنظمة ببرنامج حاسب آلي كنظام معلومات، وربطه بشبكة داخلية لسهولة الحصول على المعلومات واتخاذ قرارات سليمة.
 - 3- ضرورة الاهتمام ببعد العدالة وعدم التمييز بين العاملين لما له من تأثير على معدل دوران العمل.
 - 4- ضرورة استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة أداء العاملين بشكل مستمر للاستدلال على أثر الأخلاقيات في المؤسسة.
 - 5- الاهتمام بإعداد قادة يستندون إلى قاعدة أخلاقية قوية لديهم ثقة بأنفسهم وبقدراتهم.

حدود الدراسة

- **حدود طبيعة الدراسة ومتغيراتها:** هذه الدراسة لها بعض القيود حيث إنها تطرق لدراسة أثر تطبيق أخلاقيات الأعمال على معدل دوران العمل بشركة أمازون للتجارة الإلكترونية وهذا جعل الدراسة تقتصر على تلك المتغيرات فقط. لذلك التزم الباحث بالحدود الموضوعية وبمجال بحثه.
- **الحدود العلمية:** هذه الدراسة لها بعض القيود والظروف العلمية والعملية فالقيود العلمية التي واجهها الباحث إن موضوع أخلاقيات الأعمال من الموضوعات الاجتماعية الثرية متعددة الجوانب والتي تتناول موضوعات عدة مثل المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والحوكمة والشفافية على نطاق واسع ولكن طبيعة الدراسة اقتصرت على تأثير أخلاقيات الأعمال على معدل دوران العمل.
- **الحدود العملية:** من القيود والظروف العملية التي تعرضت لها الدراسة أن الباحثة لم تستطع معرفة دوافع وأسباب ترك العمل للعاملين القدامى بالشركة محل الدراسة لأن قوائم الاستقصاء تم توزيعها على العاملين الحاليين فقط.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أحمد حسام. (2020). «أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات»، *المجلة العربية للإدارة*، مج 40 العدد 4 ص 225.
- السلطاني، سلام. (2017). العلاقة بين أثر المناخ التنظيمي على رضا العاملين ومعدلات دوران العمل بالمؤسسات الصحية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى شقراء العام.
- العقيلي، هيا عبد الرحمن. (2014). «أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض»، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العنزي، أحمد طاهر. (2013). «دوران العمل بالقطاع العام في دولة الكويت» *رسالة ماجستير غير منشورة*. الكويت.
- سليمان، معتز محمد. (2019). «أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على قطاع المصارف السودانية». *أطروحة دكتوراه منشورة*. بنك السودان المركزي، بنك الشمال السامي نموذجاً جامعة إفريقيا العالمية.
- عثمان طارق عبد الله وآخرون. (2020). «أثر جودة الحياة الوظيفية في معدل دوران العمل»، *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث*، جامعة الجوف، المجلد 9.
- علي أحمد أحمد. (2018). «أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل بالتطبيق على العاملين في المصارف اليمنية» *دراسة ماجستير إدارة الأعمال*، كلية العلوم الإدارية، جامعة الأندلس.
- عمارة على محمد. (2021). «أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل»، *مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال*، جامعة كردفان، المجلد 4، العدد 2.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Arokiasamy, A. R. (2013). *A Qualitative Study on Causes and Effects of Employee Turnover in the Private Sector in Malaysia*, Middle-east.
- Campion, M. A. (2003). Meaning and Measurement in Turnover: Comparison of Alternative Measures and Recommendations for Research. *Journal of Applied Psychology*. 76 (2), 199-212. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.2.199>
- Deshpande, P. & Satish, P. (2011) The Impact of Ethical Behavior and Facets of Job Satisfaction on Organizational Commitment of Chinese Employees, *Journal of Business Ethics*, 104 (4), 537-543. June.
- Geddes, H. Bruce. (2017). Integrity or Compliance Based Ethics: Which Is Better for Today's Business?, *Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 3, July.
- Johnson, C. E. (2012). Creating an Ethical Organizational Climate C. E. editor Casting Light or Shadow. 4th ed. Thous and Osaka. *Journal of Scientific Research*, Vol. 16, No.11.
- Jovanovic, T., Mijatov, M., Dragin, A. S. & Simat, K. (2022). Identification of Predictors' Effects on Perceiving the Ethical Climate and Job Satisfaction within Serbian Tourism Industry. *Journal of Management & Organization*, 28 (1), 120-148.
- Kasasbeh, Emad Ali. (2014). The Impact of Business Ethics in the Competitive Advantage in the Cellular Communications Companies Operating in Jordan, *European Scientific Journal*. April 10, No. 10.
- Penglin, Li & Hanglu Lu. (2014). Initiative Turnover Rate of the Post-90s Workforce-Taking Labor-Intensive Enterprises as an Example. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*. Vol. 2, No. 1, March.

- Terera, S. R. & Ngirande, H. Z. (2014). The Impact of Training on Employee Job Satisfaction and Retention Among Administrative Staff Members: A Case of a Selected Tertiary Institution, *Journal of Social Sciences*, Vol. 39, No. 1.
- Valentine, S. & Barnett T. (2003). Ethics Code Awareness, Perceived Ethical Values, and Organizational Commitment. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 23, No. 4.
- Valentine, S. (2009). Ethics Training, Ethical Context, and Sales and Marketing Professionals Satisfaction with Supervisor and Coworkers, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 29, No. 3.
- Weizhen Chen Xiaohui Li,Xiaoqin Liu...(2020). The Impact of Workplace Bullying on Employees' Turn-over Intention: The Role of Self-Esteem. *Open Journal of Social Sciences*, Vol. 8, No. 10, October.
- Zhang, Y. (2016). A Review of Employee Turnover Influence Factor and Countermeasure. *Journal of Human Resource and Sustainability*, Studies, 4, 85-91.



The Impact of Business Ethics on Business Turnover by Application to Amazon for Online Shopping

Dr. Amal Mohamed Mohamed Mustafa

Business Administration Lecturer

El-Abbasia Institute for Computers and Commercial Studies, Egypt

Amal_mm2006@hotmail.com

ABSTRACT

In order for today's organizations to be able to compete successfully in the world of business and advance both in the internal and external environment, they must prepare an effective human element who has the competence, skill, and distinction that will enable them to compete successfully. This will only be possible by adhering to ethical principles. Therefore, this study focused on knowing The impact of business ethics on the turnover rate in the application to (Amazon e-commerce company), which is a multinational company.

The study population was determined from customer service employees at their various job levels, and the questionnaire was conducted on a sample of employees at Amazon, the target community, and the researcher relied on a random sample (30) responses were collected through a Google Form link. They were processed using the SPSS statistical software package.

The researcher used statistical methods appropriate to the study's questions and hypotheses, including descriptive and inferential statistics. The study concluded that there is a relationship between work ethics and the rate of turnover among employees at Amazon e-commerce company. The results of the study concluded that there is a positive relationship with statistical significance between the dimensions of the study, which are as follows:

- There is a significant effect of work ethics on the turnover rate.
- There is a significant impact of compliance with laws and regulations on the turnover rate.
- There is a significant effect of fairness and non-discrimination among employees on the turnover rate.
- There is a significant effect of integrity and transparency on the turnover rate.
- There is a significant effect of proficiency in completing work on the turnover rate.

Then the researcher concluded this study with a number of recommendations, including the necessity of involving the organization's employees in the program for developing the ethical charter and organizational culture. The importance of integrating the organization's ethical charter into a computer program as an information system, and linking it to an internal network for easy access to information and making sound decisions.

Keywords: *Work Ethics, Turnover Rate, Fairness and Non-Discrimination, Integrity and Transparency.*