



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بعنوان:

## أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة-

تحت إشراف الأستاذ:  
محمد الهادي خنوس

من إعداد الطالبتين:  
فاتن الهلة  
فاطمة بضيف

نوقشت و أجزيت علناً بتاريخ 19 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ
رئيساً	أستاذة	صايفي حسينة
مشرفاً	أستاذ مساعد	محمد الهادي خنوس
مناقشاً	أستاذ	مكاوي محمد

الموسم الجامعي: 2022 / 2023.



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بعنوان:

## أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة-

تحت إشراف الأستاذ:  
محمد الهادي خنوس

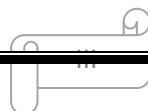
من إعداد الطالبتين:  
فاتن الهلة  
فاطمة بضياف

نوقشت و أجزيت علناً بتاريخ 19 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ
رئيساً	أستاذة	صايفي حسينة
مشرفاً	أستاذ مساعد	محمد الهادي خنوس
مناقشاً	أستاذ	مكاوي محمد

الموسم الجامعي: 2022 / 2023.



# الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى، أما بعد:  
أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا العمل، كما يسرني أن أهدي ثمرة جهدي إلى من  
قال فيهما سبحانه وتعالى "وبالوالدين احساناً"

إلى ينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى  
أمي حفظها الله

إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح  
الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى أبي رعاه الله  
إلى رموز المحبة والتعاون إلى نبض البيت وفرحه كل بإسمه إخوتي وأخواتي  
إلى كل العائلة الكريمة

إلى من سرنا سويًا ونحن نشق الطريق معًا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد ونحن  
نقطف زهرة تعلمنا إلى صدقاتي  
إلى رفيقتي في هذا العمل فاطمة  
إلى كل من لهم أثر في حياتي  
إلى كل من تمنى لي التوفيق وساندني ولو بكلمة طيبة

إلى كل من علمني حرفًا فلا أنسى له فضلًا، ودعمني وكان لي عونًا وسندا  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح

فانتبه



# الإهداء

بسم الله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى ؛ الحمد لله الذي أعاننا بالعلم و زيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى.

أما بعد أشكر الله وأحمده على توفيقه لإتمام هذا العمل, كما أهدي ثمرته إلى من غمرتني بلطفها و دعوتها

تاج رأسي أُمي رعاها الله عز وجل

, كما أهدي ثمرته إلى من كان لي حافظا للعلم و المثابرة إلى أبي الغالي رحمه الله الذي لم يتمكن من حضور

هذه اللحظة التي لطالما انتظرتها و تمنيت أن يكون بجانبي و لا أنسى أُمي الغالية التي لم تقصر مع أبدا

حفظها الله و رعاها و

إلى أختوتي و أخواتي

و من كان لهم فضل تلقيني العلم النافع

وإلى من كان لهم يد العون و فسح طريق العلم أمام طارقي أبواب المعرفة

و إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

إلى كل من ثابر في سبيل العلم و جعله نورا يستضاء به

إلى كل من عاش معي الحياة الجامعية بحلوها ومرها إلى كل الزملاء في الدراسة .

إلى رفيقتي في هذا العمل فاتن

إلى كل من نسيهم قلبي وذكروهم قلبي ، إليكم جميعا ... أهدي هذا العمل

فأُطْمِئِنُّ





# شكر و عرفان

قبل أن نشكر أي مخلوق علينا أن نشكر الخالق الذي  
أكرمنا بالعلم واحل علينا بالصبر

فهو القائل "لئن شكرتكم لأزيدنكم" . سورة إبراهيم 07

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف المحترم محمد الهادي خنوس الذي لم ييخل علينا بتقديم  
النصائح والإرشادات والتوجيهات التي كانت بمثابة الدليل من أجل عبور الطريق واسأل الله ان يمدده  
بالصحة والثبات على طاعته

كما نشكر كل أساتذة تخصص إدارة أعمال على جهودهم معنا.

كما نتقدم بعبارات الاحترام والتقدير لكل العاملين مؤسسة اتصالات الجزائر. الذين لم ييخلوا بأي  
معلومة صغيرة أو كبيرة ، وفي الأخيرة أتقدم بأسمى عبارات الاحترام والتقدير لكل من ساعدنا على  
انجاز هذا البحث من قريب أو بعيد.



## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (60) عامل، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة رقم 25 بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة -

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال ، انضباط وظيفي.

### Abstract:

Cette étude vise à identifier l'étendue de l'impact de l'éthique des affaires sur la discipline de travail au sein de la Société Algérie Télécom de Ouargla. L'étude a été appliquée à un échantillon aléatoire simple de (60) travailleurs. L'étude s'est également appuyée sur l'approche analytique descriptive. les objectifs de l'étude, le questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données. Ensuite, les données contenues dans les questionnaires ont été analysées à l'aide du programme Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 25, sur la base de moyennes arithmétiques, d'écart types , coefficients de corrélation et analyse de régression multiple progressive. L'étude s'est conclue par un certain nombre de résultats, dont les plus importants sont :

Il existe une corrélation positive modérée avec une signification statistique entre l'éthique des affaires et la discipline au travail, Société Algérie Télécom - Ouargla -

Mots-clés : éthique des affaires, discipline fonctionnelle..



قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
I	الإهداء 1
II	الإهداء 2
III	الشكر
IV	ملخص الدراسة
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
أ.د.	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول أخلاقيات الأعمال وأثرها في الانضباط الوظيفي</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي
3	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال
10	المطلب الثاني: ماهية الانضباط الوظيفي
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات الاعمال و الانضباط الوظيفي
22	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية و الاجنبية
25	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل الاول
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول اخلاقيات الاعمال واثرها في الانضباط الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر</b>	
<b>ورقلة</b>	
29	تمهيد
30	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة
41	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
43	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية والمناقشة
43	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
55	المطلب الثاني : مناقشة النتائج الدراسة
57	خلاصة الفصل الثاني
59	خاتمة
62	المراجع



65	الملاحق
79	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	أوجه تشابه و الاختلاف بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة	(1.1)
39	يوضح توزيع عينة الدراسة	(2.1)
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(2.2)
40	يوضح توزيع لعينة الدراسة وفقاً لمتغيرات السن	(3.2)
41	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	(4.2)
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(5.2)
43	يبين توزيع العينة حسب متغير منصب العمل	(6.2)
45	يوضح العبارات التي تقيس أبعاد أخلاقيات الأعمال	(7.2)
45	يوضح العبارات التي تقيس بعد الانضباط الوظيفي	(8.2)
45	قيم ثبات محاور الاستبيان	(9.2)
46	يوضح مقياس ليكارت الثلاثي	(10.2)
46	المتوسط الحسابي والمستوى لمقياس ليكارت الثلاثي	(11.2)
48	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الاستقلالية و الموضوعية	(12.2)
49	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأمانة و الاستقامة	(13.2)
49	قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لبعدها النزاهة والشفافية	(14.2)
49	قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد أخلاقيات الأعمال	(15.2)
50	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الواجبات الوظيفية	(16.2)
51	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها أخلاقيات المهنة	(17.2)
52	قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات الالتزام و الشعور بالمسؤولية	(18.2)
52	قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الانضباط الوظيفي	(19.2)
53	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	(20.2)
54	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع الانضباط الوظيفي	(21.2)
55	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	(22.2)
56	يوضح اختبار T (Taste) لمتغير الجنس:	(23.2)
57	يوضح اختبار ANOVA.	(24.2)

## قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم الشكل
04	يوضح أبعاد أخلاقيات الأعمال	(1.1)
07	مبادئ أخلاقيات العمل	(2.1)
08	الشك مصادر أخلاقيات العمل	(3.1)
10	أبعاد الانضباط الوظيفي	(4.1)
35	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة	(5.1)
37	الشك يمثل الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية	(6.1)
40	الشكل يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس	(1.2)
41	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن	(2.2)
42	يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(3.2)
43	يبين توزيع العينة حسب متغير الأقدمية	(4.2)
44	يبين توزيع العينة حسب متغير طبيعة المنصب	(5.2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
65	قائمة الأساتذة المحكمين	
66	الاستلانة الخاصة بالدراسة	
69	مخرجات برنامج spss	

# مقدمة

## توطئة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم عناصر النجاح والرفاهية في منظمات الأعمال، فالموارد البشرية هي العنصر الرئيسي لإدارة المؤسسة، حيث تلخص مهمتها في إدماج الأفراد الذين يتمتعون بالخبرات والمهارات والكفاءات المطلوبة لتحقيق أهداف المؤسسة، كما يتعين على إدارة الموارد البشرية توفير بيئة عمل تشجع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.

كما تعد أخلاقيات الأعمال مجموعة من المبادئ والقيم التي تحدد السلوك الصحيح والأخلاقي في سياق العمل، وتتناول مفاهيم مثل الصدق، والنزاهة، والعدالة، والمسؤولية الاجتماعية، واحترام حقوق الآخرين، وتهدف إلى توجيه السلوك المهني وتأكيد أهمية القيم الأخلاقية في اتخاذ القرارات وتنفيذ الأعمال.

حيث تساهم أخلاقيات الأعمال في تعزيز الانضباط الوظيفي الذي يعتبر التزام الأفراد بالقواعد والسياسات المهنية والسلوك المقبول في مكان العمل.

فعندما يكون لدى الموظفين فهم ووعي بالمعايير الأخلاقية ويمارسون السلوك الأخلاقي في مكان العمل، يتحقق الانضباط الوظيفي.

إن الانضباط الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام للمؤسسة، وعلى رضا العملاء والموظفين، وعلى سمعة المؤسسة في المجتمع. وبالتالي، فإن تعزيز أخلاقيات الأعمال يساهم في تحقيق الانضباط الوظيفي الفعال والمستدام.

وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر ورقة أحد أهم المؤسسات في الاقتصاد الوطني والرائدة في مجال إنتاج منتجات خدمات الهاتف الثابت، والتي تسعى إلى تحسين سمعتها في المجتمع من خلال التزامها الأخلاقي تجاه العملاء والموظفين وذلك بالتأثير على سلوكهم المهني بما يخدم أهدافها وعليه سنقوم في هاته الدراسة بالوقوف على واقع أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة وأثره على سلوك الموظفين من خلال الانضباط الوظيفي.

: من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية

## أ. إشكالية الدراسة:

ما اثر أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

ويمكن تقسيم الإشكالي الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى تطبيق أخلاقيات الأعمال في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؟
2. ما هو واقع الانضباط الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الانضباط الوظيفي تعزى لكل أو بعض من المتغيرات التالية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب)؟

## 2. فرضيات الدراسة:

بغرض الإلمام ببيثبات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بالاستعانة بمجموعة من الفرضيات المبدئية حاولنا إثبات صحتها من خطئها ، وهي كالتالي :

1. مستوى أخلاقيات الأعمال السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة بدرجة مرتفعة.
2. واقع الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفعة.
3. يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال، وكل أبعادها لها تأثير على الانضباط الوظيفي للعمل لاتصالات الجزائر ورقلة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الانضباط الوظيفي يعزى لكل أو بعض من المتغيرات التالية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب )

## 3. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة
2. الكشف عن وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة
3. تشخيص مستوى تطبيق المؤسسة محل الدراسة لمعايير الانضباط الوظيفي:
4. أهمية الدراسة:

تجلى أهمية هذا البحث في انه من الدراسات الحديثة ذلك لان مفهوم أخلاقيات الاعمال يعد من المجالات الحيوية المعاصرة التي تؤدي إلى فهم أنشطة المؤسسة واستيعاب الظواهر المحيطة بها، كما ان الانضباط الوظيفي يعد من المواضيع المهمة التي يجب على المؤسسة التركيز عليها.

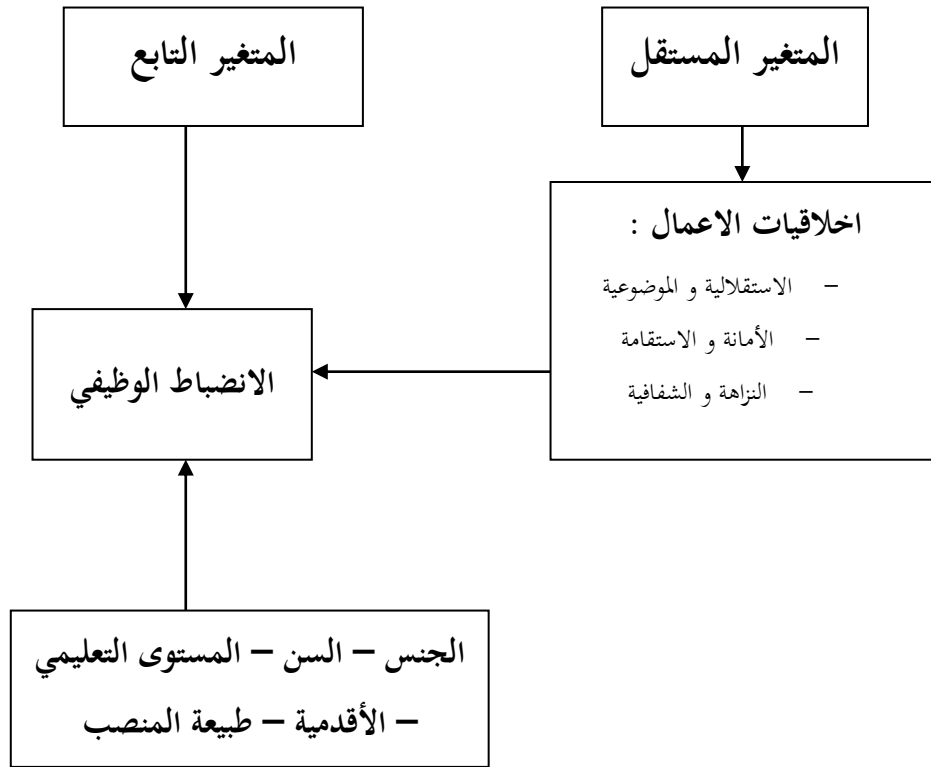
## 5. المنهج المستخدم في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض التي يتضمنها تم الاعتماد على المنهجين التاليين:

- ◆ **المنهج الوصفي التحليلي:** وهذا من خلال الفصل الأول الذي يتمثل في الجانب النظري للدراسة من خلال التطرق فيما جاء في الأبحاث و المذكرات و المراجع بالعربية و الأجنبية ومجلات بخصوص موضوع الدراسة للوقوف على المفاهيم المختلفة لأخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي.
- ◆ **منهج دراسة الحالة:** وهذا من خلال الفصل الثاني الذي يتمثل في الجانب التطبيقي للدراسة وذلك بمحاولة جمع المعلومات اللازمة من أجل تحليلها ومعرفة تأثير أبعاد أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي من خلال طرح أسئلة على شكل استبيان موجه للعاملين بمختلف مستوياتهم ومن ثم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss.



## 7. نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

## 8. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

الحدود الزمانية: كانت الدراسة من 16 مارس إلى 05 افريل 2023

الحدود الموضوعية: حيث اقتصرت الدراسة على موضوع أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي ومعرفة العلاقة بينهما .

الحدود البشرية: للإجابة على عبارات الاستبيان تم التوجه إلى مجموعة من العمال التابعين لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

## 9. مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية.

- الجانب النظري:

- المراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بهذا الموضوع؛

- المجالات العلمية والمذكرات؛

- الجانب الميداني: لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية.

## 10. صعوبات الدراسة:

عند اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات نذكر منها:

- صعوبة الحصول على المعلومات بالمؤسسة نظرا لالتزامات المؤطر؛
- صعوبة توزيع الاستبيان في مؤسسة محل الدراسة.

## 11. هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المتعلقة بما قسمنا هذه الدراسة إلى ما يلي:

- **الفصل الأول:** تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية والذي بدوره قسم إلى مبحثين ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الأدبيات النظرية أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي ، أما في المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض بشكل عام للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع وإجراء المقارنات بينها وبين الدراسة الحالية.
- **الفصل الثاني:** تطرقنا فيه للدراسة الميدانية والتي انقسمت بدورها إلى مبحثين حيث تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة كما تم فيه إعداد استبانته تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي قمنا بتحليلها بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل اختبار الفرضيات ،أما في المبحث الثاني فقمنا بتفسير النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات  
الأعمال والانضباط الوظيفي

تمهيد:

أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع المهمة، خاصة في السنوات الأخيرة، وذلك ناتج لأسباب عديدة كالفساد الإداري، الفضائح الأخلاقية والمعايير التي تعتمد عليها المؤسسات بعيدا عن الإطار الأخلاقي، لذا احتاجت لمعايير أكثر رقيا لتحسين الانضباط الوظيفي، الذي يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى التزام المؤسسة بالمبادئ الأخلاقية .

وأصبحت أخلاقيات الأعمال من أساسيات نجاح وتطوير الانضباط الوظيفي، وعلى هذا الأساس نتطرق في هذا الفصل إلى أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بأخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين .

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي .

- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي

ستتطرق في هذا المبحث إلى الأساس النظري لكل من أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي.

### المطلب الأول : ماهية أخلاقيات الاعمال

لقد باتت أخلاقيات العمل جزء أساسي من أدبيات المنظمات المتقدمة و التي تبحث عن الرقي، فوجود مجموعة من المبادئ و القيم الإيجابية التي تتفق عليها المنظمة هو السبيل لتوجيه الطاقات و تحفيزها للوصول لأعلى معدلات الانجاز . ومن خلال هذا المطلب سنحاول التعرف على مفهوم أخلاقيات الأعمال و على أبعاد أخلاقيات الأعمال و على أهمية و مبادئ و مصادر أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على المنظمة.

### الفرع الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم أخلاقيات الأعمال مما يعكس بدرجة كبيرة مدى اتساع هذا المفهوم وتنوع دلالاته وتعقيده ، وفيما يلي عرض لأهم التعاريف:

#### 1. مفهوم الاخلاق<sup>1</sup>:

الاخلاق لغة : كلمة الاخلاق يراد بها الطبع و السجية و المروءة و الدين ، يعرفها "أبو حامد الغزالي " .

الاخلاق اصطلاحا : تعرف بانها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر و سهولة من غير حاجة الى فكر و روية .

#### 2. مفهوم العمل<sup>2</sup>:

العمل لغة : المهنة أو الفعل عن قصد.

العمل اصطلاحا: هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة .

التعريف الاول : تشير اخلاقيات الاعمال الى مجموعه من المعايير والمبادئ المسبقة التي تهدف لا توجيه العمل العلمي

وتعزيز الممارسات التنظيمية الجيدة.<sup>3</sup>

- هي مجموعه من المعايير والمبادئ التي تهدف الى توجيه العمل وتعزيز الممارسات التنظيمية.

التعريف الثاني: تعريف أخلاقيات الأعمال على أنها مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تميز ما هو صحيح وما هو خطأ

أو هو التوجه نحو لعمل وفق نهج أخلاقي باعتباره فضيلة في حياة الإنسان ،وتعرف أيضا بأنها مجموعة من المبادئ والقيم

الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتضع محددات قراراتها.<sup>4</sup>

- يعطي هذا التعريف على أن أخلاقيات الأعمال مجموعة من القيم التي تميز ما هو صح أو خطأ .

<sup>1</sup> أمينة مخلوي ، أكرام بوسعيد، بيئة العمل و أثرها في دراسة الأخلاقيات العمل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ، 2021، ص 48 .

<sup>2</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، أخلاقيات المهنة، الطبعة الأولى، دار محميشا النشر و التوزيع، جمهورية مصر العربية، سنة 2018 ص14.

<sup>3</sup> نجلة عبد المنعم بن يوسف خلف الله دور أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين ، دراسة ميدانية للمؤسسة الجامعية مجلة اقتصاديات

<sup>4</sup> محمد البخاري عموم ، أخلاقيات العمل و دورها في توطين و تعزيز الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية مستشفى مصطفى بوضياف ورقلة، مجلة آفاق الدراسة و البحوث العدد

الأول ، جانفي 2018، ص 84 .

**التعريف الثالث :** تعتبر أخلاقيات الأعمال على أنها مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري المتعلق بما هو صحيح أو خاطئ ، وهي تمثل خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار<sup>1</sup>.

- جاء كمزيج لتعريف السابق وأضاف لأخلاقيات الأعمال خطوطاً توجيهية للمديرين في صنع القرار .

**التعريف الرابع:** ويعبر مصطلح أخلاقيات الأعمال عن كيفية قيام إدارة الشركة بإدارة علاقاتها مع كل من العاملين و العملاء الموردين و المنافسين على أسس قائمة على المصادقية وبناء الثقة وذلك ضمن ثلاثة محاور رئيسية هي الاستقلالية وموضوعية ، الأمانة، النزاهة و الشفافية فإذا تميز أي نشاط في المجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط<sup>2</sup>.

- يعبر هذا التعريف عن كيفية إدارة الشركة وعلاقتها مع العاملين و العملاء بناء عن الثقة .

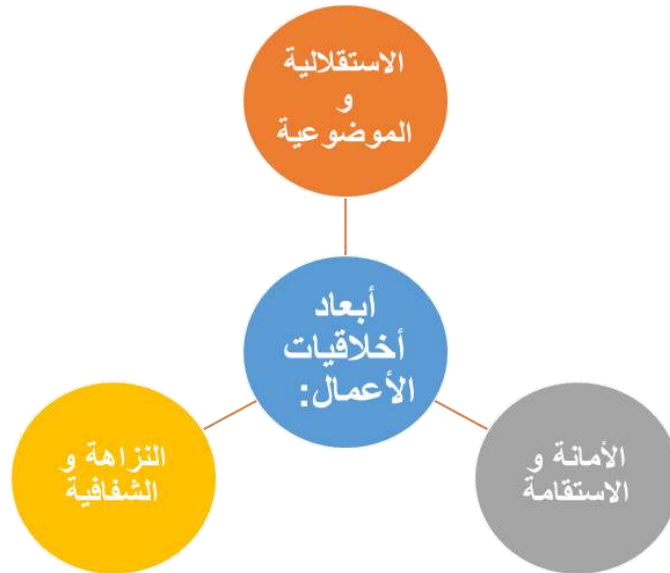
✚ **ومن التعريفات السابقة نرى أن تعريف اخلاقيات الاعمال هي مجموعة من المبادئ و المعايير و السلوكيات الاخلاقية التي يجب على كل فرد من افراد المنظمة الالتزام بها و التي من خلالها يمكن التمييز بين الصبح و الخطأ قال تعالي: (وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ ) آية (4) سورة القلم .**

**الفرع الثاني: أبعاد أخلاقيات الأعمال:**

من خلال الدراسات السابقة تبين أن هناك اختلاف في تحديد أبعاد أخلاقيات الأعمال والموضحة كالتالي:

يتمثل مفهوم أخلاقيات الأعمال في العمل و المؤسسات المهنية بمجموعة من الأبعاد الرئيسية في المجال المهني خاصة، ويمكننا ذكرها في ما يلي<sup>3</sup> :

### الشكل رقم 1-1: يوضح أبعاد اخلاقيات الاعمال



من إعداد الطالبتين : عطاء الله بشير النويقه، أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة ، دراسات العلوم الإدارية المجلد 43، العدد 1، 2016 .

<sup>1</sup> هشام شلغام، عبد الهادي خمتاني، أخلاقيات الاعمال و الارتباطها بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية، دراسة تحليلية مجلة مينا للدراسات الاقتصادية 2020، ص 119 .

<sup>2</sup> نوفل سمالي، و آخرون ، دور أخلاقيات في تفعيل نظام الرقابة في مؤسسة الاقتصادية ، مرجع سابق ، ص 13

<sup>3</sup> عطاء الله بشير النويقه، أثر أخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة ، دراسات العلوم الادارية المجلد 43، العدد 1، 2016 ، ص: 124 .

1) **الاستقلالية و الموضوعية :** و تعني أن يكون العاملين في الشركات محايدين و بعدين عن أي تأثيرات جانبية و يتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم ، و أن لا يكون لهم أي مصالح و أن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقدهم موضوعيتهم و استقلالهم عند القيام بأعمالهم.

2) **الأمانة و الاستقامة** جرد من الانحياز للمصلحة الشخصية و أن يكون العاملين في الشركات محل ثقة العميل و يحفظوا أسرارهم.

3) **النزاهة و الشفافية:** و تعني أن يتصف العاملين في الشركات بالعدل و أن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة و العفة و الصدق في أدائهم لواجباتهم، و أن يتجردوا من المصالح الشخصية كما ينبغي على العاملين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

### الفرع الثالث: أهمية أخلاقيات الأعمال:

ان الالتزام بالمبادئ الأخلاقية على صعيد الفرد في المنظمات الاعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث ان هذا الامر يقوى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويعد المنظمة. عن ان ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محدهه تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير فاهم الفوائد التي يمكن ان تحصل عليها منظمات الاعمال جراء التزامها الأخلاقي في العمل ما يلي: <sup>1</sup>

— في اطار المنظور الحديث يوجد ارتباط ايجابي بين الالتزام الاخلاقي ومردود المال الذي تحققه المنظمة وان لم يكن ذلك على المدى القصير فانه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل.

— قد تتكلف منظمات الاعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف الأخلاقي يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية ؛

— ان الحصول على شهادات عامليه مثل ISO 9000 يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية لذا فإن الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي.

— تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.

كما تنعكس اخلاقيات الاعمال ايجابا على المنظمة مما ينتج عنه مزايا كثيرة، ويمكن ان نلمس اهميتها في النقاط التالية :

— تعزيز مصداقيه المنظمة مع المرؤوسين؛

— تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات؛

— ايجاد المصداقية بين المؤسسات والمجتمعات؛ المساعدة في عمليه صنع القرار؛

— كما يشكل الالتزام بالقواعد الأخلاقية عنصرا مهما من عناصر تعزيز ثقة المجتمع بنفسه وبأفراده، ويشكل هذا الالتزام عنصرا من عناصر الاستقرار والاطمئنان على سلامه وجوده الخدمات التي تؤديها المنظمة او الفرد ويمكن ان نبرز اهمية اخلاقيات الاعمال بالنسبة للمنظمات فيما :

<sup>1</sup> بن يوسف خلف الله ، نجلاء عبد المنعم، دور مبادئ أخلاقيات الأعمال لتحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين ،دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية مجلة اقتصادية شمال إفريقيا العدد 28 ، 2022 ، ص 542 .



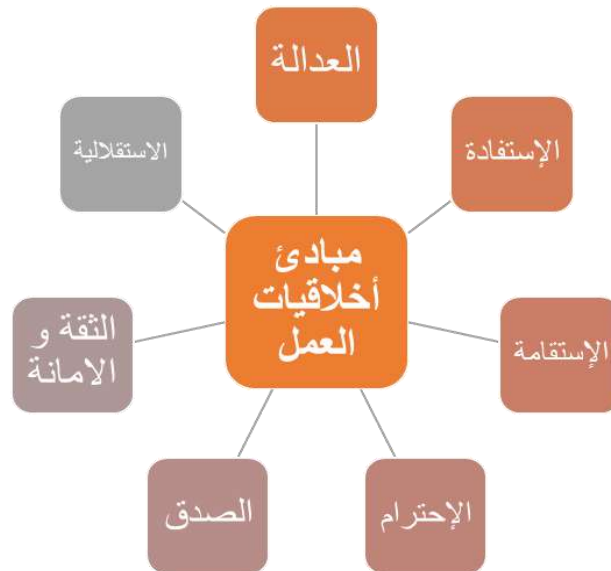
- تسهيل عملية صنع القرار وتحقيق احترام كل الافراد سواء من داخل او من خارج المنظمة ؛
- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة؛
- تعزل السمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية مما يعود مردود ايجابي على المنظم .

#### الفرع الرابع : مبادئ أخلاقيات الاعمال:

ان أي بناء أو تكوين فكري لأخلاقيات العمل يجب أن يقوم على مبادئ أساسية مرتبطة بالفرد ومحيطه وتمثله أساسا في ما يلي  
1:

1. **الصدق** : ويشمل ذلك جميع افراد المنظمة في تعاملاتهم فيما بينهم وكذلك مع الزبائن العملاء الموردين وكافة افراد المجتمع، وهذا من شأنه ان يزيد الثقة في ما بينهم؛
2. **الاستقامة**: و تشمل الاستقامة في التصرفات وكذلك المعاني والوعود والاقوال؛
3. **الاحترام**: وهو ضروري جدا في السلوك الأخلاقي و يرتكز على الاحترام المتبادل بين الاطراف مما يخلق جوا يسوده الاحترام المتبادل؛
4. **الثقة والأمانة**: ان الالتزام بالسلوك الأخلاقي لا يخلو صاحبه من صفات الأمانة سواء كان ذلك فردا او على مستوى فريق العمل ما يؤدي إلى اكتسابه ثقة الآخرين ؛
5. **الاستقامة**: اي ضرورة التصرف والحركة لفائدة الجميع ؛
6. **العدالة**: تقاسم مزايا ونقائص الممارسات المهنية ؛
7. **الاستقلالية**: أي انه على الفرد أن يفكر أن يكون مسؤولا.

#### شكل رقم 1-2 مثل مبادئ أخلاقيات العمل



من إعداد الطالبتين. بن يوسف خلف الله، نجلاء عبد المنعم، دور مبادئ أخلاقيات الأعمال لتحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين،

دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية مجلة اقتصادية شمال إفريقيا العدد 28 ، 2022.

<sup>1</sup> بن يوسف خلف الله، مرجع سابق، ص: 542.

### الفرع الخامس : مصادر أخلاقيات العمل

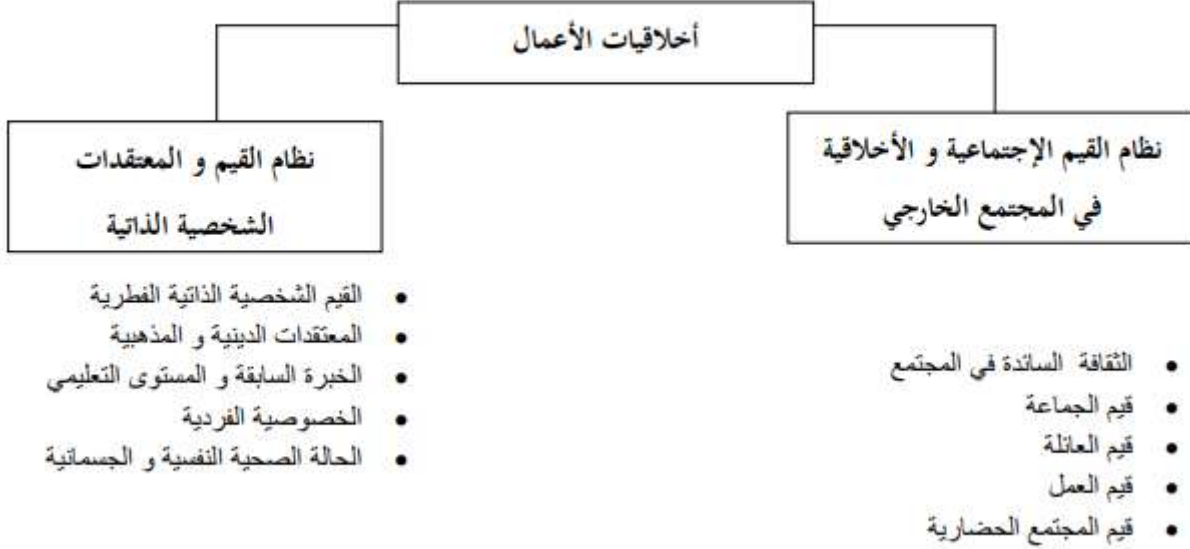
هناك مجموعة من المصادر التي يستمد منها الفرد أخلاقياته، والتي تعتبر بمثابة إطار مرجعي يعود إليه في تعاملاته وفي عمله بالمنظمة أو دوره في المجتمع ككل، ومن أبرز هذه المصادر ما يلي<sup>1</sup> :

1. **العائلة** : تعتبر النواة الأولى لبناء السلوك الأخلاقي للفرد، فأخلاقه هي انعكاس للوضع الاجتماعي والأخلاقي لعائلته؛
  2. **ثقافة المجتمع** : يتأثر سلوك الفرد بثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده من خلال تفاعله بأفراد المجتمع؛
  3. **الجماعات المرجعية** : تعتبر من أهم مصادر السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للفرد، وما يكتسبه الفرد من أخلاقيات يختلف من جماعة لأخرى؛
  4. **المدرسة ونظام التعليم** : يكتسب الفرد بعض الأخلاقيات النابعة من عادات وتقاليد مؤسسات التعليم من خلال مساره الدراسي منذ طفولته إلى حصوله على دراسات عليا وأكثر؛
  5. **الإعلام** : يساهم الإعلام بشكل كبير في نشر ثقافات مختلفة تحمل في طياتها أخلاقيات إيجابية وأخرى سلبية ، وفي ظل التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام تصلنا قيم وأفكار حيثما ما كنا؛
  6. **مكان العمل** : علاوة على القيم التي يستمدّها الفرد من العائلة والمجتمع، يستمد قيما أخرى من مكان عمله أو المنظمة التي يعمل بها، فاحتكاكه بالعمال والإدارة يكسبه أخلاقيات جديدة مثل: احترام الوقت، التعاون، العمل الجماعي، المشاركة في اتخاذ القرار، الولاء، الالتزام... الخ من العوامل التي تنعكس على الفرد؛
  7. **شخصية الفرد** : للموروث الثقافي والحضاري دور في تحديد سلوكيات الأفراد وأخلاقياتهم، خاصة إذا كان هذا الموروث متأصلا في الفرد لفترة زمنية يعتبر مرجعا لديه حتى وان اكتسب موروثا جديدا؛
  8. **الخبرة المتراكمة** : تعتبر خبرة الفرد عاملا أساسيا في تكوين نظام قيمي وأخلاقي لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاقيات معينة، كما أن هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب المهني لديه ، وإنما تتجسد أيضا في خبرته الحياتية باختلاف وجهاتها؛
- ومن خلال هذه المصادر يمكن القول أن المجتمع يكتسب أخلاقيات وفق أطر معينة وضوابط محددة، تعكس أخلاقيات الفرد في المجتمع، وهذا الأخير يعكس طبيعة الأفراد الذين ينتمون إليه، بينما تعتبر العائلة هي الوسيط بين الفرد والمجتمع، وكلها عوامل تتفاعل لخلق السلوك الأخلاقي.

<sup>1</sup> محمد البخاري عموم ، أخلاقيات العمل و دورها في توطين و تعزيز الالتزام التنظيمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 85-86 .

الشكل رقم (1-3) مصادر أخلاقيات العمل

مصادر الأخلاقيات في الأعمال



المصدر : بالحاج فتيحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في مؤسسة مع الإشارة لبعض التجارب الدولية، جامعة زين عاشور بالجلفة، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، 2023، ص211.

المطلب الثاني : ماهية الانضباط الوظيفي :

الانضباط الوظيفي يشمل مفهومه وتأثيره في بيئة العمل ، حيث يعد بمثابة سلوك منظم يهدف لامتنال الموظفين لما تنصه الشركة من لوائح و قوانين، مما تجعل الأهداف المرجوة سهلة التحقيق.

فرع الأول : تعريف الانضباط الوظيفي :

تعددت التعاريف التي جاءت بصدد توضيح معنى الانضباط الوظيفي ،ومن بينها نستعرض ما يلي :

**التعريف الأول :** هو الالتزام بقواعد السلوك والعمل أو ضبط النفس عن عمل يخالف القواعد المرعية والمرسومة سواء داخل بيئة العمل أو خارجها ويعني أيضا الالتزام بالنظام.<sup>1</sup>

– أي الالتزام بالقواعد والسلوك العمل سواء داخل او خارج بيئة العمل.

**التعريف ثاني :** وهو ذلك السلوك الراقي الذي يسلكه العامل كردة فعل تجاه ثقافة التسيير المتبعة من طرف القيادات الإشرافية، حيث يعبر عن هذا السلوك من خلال ولائه للمؤسسة التي يعمل بها، وعن التزامه بكل الأنظمة والقوانين التي تنص عليها، وبشعوره القوي بالانتماء للمؤسسة وعدم الرغبة في تركها، والإخلاص في العمل، الامتنال لأوامر المشرف، وكذا التعاون مع جماعة العمل والتضحية من أجلها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوخالفة رفيقة، الانضباط الوظيفي للعمال في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر 2 بوزريعة.ص 218

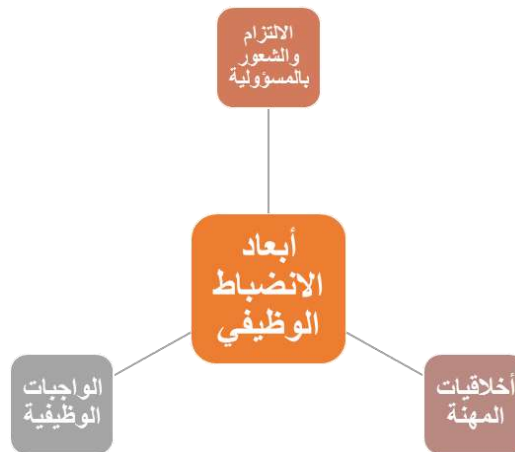
<sup>2</sup> مرجع سابق بوخالفة رفيقة ص218

- هو السلوك الراقي الذي يفعله العامل كردة فعل اتجاه التسيير المتبعة من طرف القيادات الإشرافية ، و الامتثال لأوامر المشرفين و التعاون مع جماعة العمل.
- تعريف ثالث :** يعرف بأنه تصرف العاملين بشكل راقي لقواعد ومعايير المسار المحددة، وانه قد يتم طواعية من قبل الأفراد العاملين "الانضباط الذاتي" أو يفرض من قبل الإدارة لمنع الإخلال بالقواعد الملزمة للسلوك والأداء في المنظمة "العقاب" وضرورة وضوح وعدالة التعليمات والأوامر والتصرفات من قبل الإدارة، حتى تكتمل عملية الانضباط بشقيها المتعلقة بالعاملين والمتعلق بالإدارة.
- واضحة بأنه الحزم في تنظيم الامور والاهتمام العالي بجميع العمليات المنظمة للعمل من حيث الاداء والوقت والتصرفات والشكل والتعامل من خلال الآخرين.<sup>1</sup>
- هو تصرف العاملين بشكل راقي للقواعد و الالتزام بالمعايير المحددة من قبل الأفراد لكي يمنع الإخلال بالقواعد السلوكية و الإدارية في المنظمة.
- **ومن التعريفات السابقة نرى أن تعريف الانضباط الوظيفي هو ذلك السلوك الذي يسلكه العامل من قواعد و التزامات** كما تنصه المؤسسة للوصول إلى الأهداف المرجو تحقيقها.

### الفرع الثاني: أبعاد الانضباط الوظيفي

إن قوانين الخدمة المدنية قد حددت معايير السلوك الأخلاقي تحت عنوان الانضباط الوظيفي أو المسؤوليات الوظيفية التي يجب على كل فرد عامل في أي منظمة الالتزام بها والعمل بموجبها لذلك فأنا سنقوم بدراسة الانضباط استنادا إلى الأبعاد الآتية:<sup>2</sup>

#### شكل رقم 1-4 أبعاد الانضباط الوظيفي



من إعداد الطالبين. نور علي عبود العبيدي، أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي، جامعة تكريت - كلية الإدارة والاقتصاد/ مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية/ المجلد(03) العدد81 .

<sup>1</sup> نور علي عبود العبيدي، أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي، جامعة تكريت - كلية الإدارة والاقتصاد/ مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية/ المجلد (03) العدد81، ص 74 .

<sup>2</sup> نور علي عبود العبيدي، مرجع سابق ، ص 77

- **الواجبات الوظيفية:** تعد الوظيفة مسؤولية شخصية ففي الإدارة الحديثة، يعد كل شخص مسئولاً عن عمله وتصرفه، والموظف العام تنظر إليه الإدارات العليا على أنه الحارس الأمين الذي يجب أن يقوم بالأعمال الموكلة له بكل أمانة وإخلاص، وأن يقدم النصح والإرشاد للمنظمة التي يعمل فيها، ويخلص في أداء عمله، ويبدل قصارى جهده لأداء عمله على أكمل وجه فالوظيفية العامة مسؤولية وأمانة أخلاقية لمن يشغلها، ويعتبر الموظف هو الوسيلة التي من خلاله تقوم الدولة بأداء دورها وتقديمها للخدمات للمجتمع.

- **أخلاقيات المهنة:** وهي المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتمثل خطوط توجيهية للمدراء في صنع القرار، وانتقاء البديل الأخلاقي الأمثل من بين البدائل المتاحة بحيث يرضى كافة الأفراد العاملين، ويعتبر العمل بأخلاقيات المهنة السبيل الوحيد لتطوير المستمر للمنظمات، وأخلاقيات المهنة هي النزاهة والشفافية، الموضوعية والاستقامة، والتعاون والتسامح، والصبر، واحترام الآخرين، والسرية.... الخ.

- **الالتزام والشعور بالمسؤولية :** يجب على الفرد العامل أن يتحمل مسؤولية العمل المكلف به، وأن يلتزم بالأنظمة، والقوانين، واللوائح المتعارف عليها في المنظمة التي يعمل بها، حيث أن الالتزام هو عملية مستمرة يقوم العاملون بموجبها بالتعبير عن اهتمامهم، وحرصهم على المنظمة، والعمل على استمرارها وبقائها، وهو دعامة قوتها تشكل منها الانضباط الوظيفي.

### الفرع الثالث: أهمية الانضباط الوظيفي للمؤسسة :

لقد أثبت الكثير من الباحثين أن قوة أي مؤسسة ونجاحها تكمن في مواردها البشرية أكثر مما تكمن في نظامها وإجراءاتها، بل أكثر من ذلك تكمن في مدى استعداد هذه الموارد لنشر معارفها وقدراتها، ودافعتها للبقاء والتضحية في العمل من أجل المؤسسة، إذ لا يمكن للمؤسسة أن تحصل على هذه الاستعدادات إلا بتشكيل وخلق سلوك الانضباط الوظيفي عند عمالها لذا سنبين فيما تكمن أهمية هذا السلوك بالنسبة للمؤسسة:<sup>1</sup>

يعتبر الانضباط الوظيفي ثروة ملموسة لنجاح أي مؤسسة، حيث أن وجود نظام انضباط للعمال بالمؤسسة الصناعية يضمن تقليل الخسائر وذلك باكتشاف نقاط التقصير قبل تفاقمها مما يساعد على تعديل الانحراف في العمل ومتابعة الأفراد باستمرار، " واحترام قواعد العمل بما يضمن تسطير العقوبات لمخالفيها وسلامة التحقيق وعدالة الجزاء، ويمثل حالة جوهرية تطلبها مسألة إشاعة العدالة في أجواء العمل، ومن ثم اندفاع العاملين نحو العمل ورفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة. المردودية، فالانضباط الفعال له هدف الوقاية من المشاكل وتحقيق أي مردود، والحفز على خلق جو من العمل المرضي، لأن الانضباط يجب أن يطبق بطريقة مرضية.

كما يقوم هذا الأخير بتحقيق إتقان العمل، والمردودية، والحفاظة على الوقت من خلال احترام القوانين والتقليل من الغياب والتأخر، والحفاظ على ممتلكات المؤسسة وعدم تخريبها لأن العامل هو المتضرر الأول وهذا حدث " أثناء العشرية السوداء فالمؤسسات التي خربت وأحرقت، أصبح العمال هم المتضررون الأوائل مما أدى إلى تسريحهم إلى البطالة" كما يحقق التنظيم عندما يعرف كل شخص حقوقه ويؤدي واجباته على أكمل وجه، ويؤدي إلى الاحترام المتبادل بين كل من العمال والمسؤولين.

<sup>1</sup> مرجع نفسه.

### الفرع الرابع: أنواع الانضباط

يعتبر الانضباط الوظيفي العمود الفقري للعلاقات الصحية في العمل ، حيث أن تعزيز انضباط الموظفين و الحفاظ عليه ضروريان لسير عمل المنظمة ، حيث يجب أن يكون الموظفون على استعداد للالتزام بقواعد الشركة ،ومن بين الأنواع نذكر ما يلي :<sup>1</sup>

- **الانضباط الذاتي** : يقال أن الجهاد الأكبر هو جهاد النفس وقمع الذات ، أي أن الانضباط الذاتي هو ذلك الانضباط الذي ينتج من نفس الشخص أين يكون هو المسئول عن مراقبة أفعاله وسلوكياته، وهذا يتكون عند الفرد من خلال تنشئته، أو عندما يكون لديه ولاء قوي للمؤسسة، إذ يعرف بأنه تنظيم الشخص لسلوكه ومسايرته للصور السلوكية التي ينظر إليها على أنها ملائمة ومرغوبة لتحقيق بعض المثل أو الأهداف المتصلة به شخصياً أو بجماعته الاجتماعية.

- **الانضباط المفروض** : هو ذلك الانضباط الذي يفرض على الفرد، فالعامل مثلاً عند دخوله إلى المؤسسة يجد نفسه أمام عدت قوانين ولوائح هو مجبر على احترامها والانضباط في تطبيقها ،لأن عدم احترامها سيكلفه عقاباً صارماً.

- **الانضباط الوظيفي للفرد** : سواء كان نابع من ذات الفرد أو مفروض عليه ففي النهاية هو خاص بالفرد ونتائجه تعود على الفرد بالدرجة الأولى.

- **الانضباط الوظيفي للجماعة** : يتحقق هذا الانضباط عندما يتحقق الانضباط الوظيفي لكل فرد أو عامل، فإن كان كل عامل يتحلى بسلوك الانضباط الوظيفي سيؤدي إلى تحلي الجماعة بهذا السلوك، وفي بعض الأحيان يكون هناك أفراد لا يتحلون بهذا السلوك لكن عندما ينظمون إلى جماعة تتحلى بانضباط وظيفي تؤثر عليه فيندمج معها ويكتسب هذا السلوك، وهناك جماعات لا تتحلى بهذا السلوك لكن بوجود مشرف فعال سيخلق هذا السلوك فيها ويظهر هذا في التضامن والتعاون والروح المعنوية المرتفعة.

- **الانضباط الوظيفي للمؤسسة** : يتحقق هذا عندما يقوم كل جزء أو نسق فرعي للمؤسسة بالدور المنوط به، ولا تكتمل إلى بتحقيق الانضباط الوظيفي لكل جماعة عمل، وعند كل عامل بالمؤسسة مهما كان مستواه الإداري.

- **الانضباط الوظيفي للمجتمع** : هذا الأخير يتحقق عندما تؤدي كل مؤسسة دورها ووظيفتها بكل انضباط، وهذا ابتداء من أصغر مؤسسة في المجتمع ألا وهي الأسرة.

### الفرع السادس : مقومات الانضباط الوظيفي

لا يمكن ان يوجد الانضباط بمعناه الصحيح الا إذا توفرت المقومات التالية:<sup>2</sup>

- **الطاعة** : الطاعة ركن اساسي من اركان الضبط والربط، ويقصد بها الطاعة التامة المبنية على اقتناع الافراد بالعادات والتقاليد التنظيمية، التي تؤدي الى التصرف السليم.

- **القدوة الحسنة** : يجب ان يتحلى القادة في كافة المستويات الادارية بالانضباط، فاذا كان القائد قدوة حسنة لرجاله، ويضرب لهم المثلى الاعلى من خلال التزامه وتمسكه بالقيم والاخلاق العالية فان اعضاء فريقه دون شك سيقلدونه، ويتخذونه مثلهم الاعلى في كل عمل يؤدونه.

بوخالفة رفيقة، مرجع سابق .<sup>1</sup>

<sup>2</sup> نور علي عبود العبيدي، مرجع سابق ، ص 76 .

- المدح والاستحسان وتقدير الفرد: ان اظهار الاستحسان والمدح من القائد لرجاله سواء كان فرديا او جماعيا، عند اداء اعمالهم بشكل جيد يوتر في تقوية اواصر الانضباط، والفرد حينما يشعر بان له قيمة وقدر من قبل قائده انه يمثل لجميع الأوامر التي تصدر من قبل قائده ويشعر بالثقة والاعتزاز والفخر بنفسه.

- الثواب والعقاب: يتطلب الانضباط ان يؤدي الافراد العاملين الواجبات المكلفين بها على أكمل وجه ويمكن ان تغرس الحاجة الى الانضباط في الفرد بالالتجاء الى احساسه وادراكه، وذلك بان يكون الانضباط مشوقا اليه، وفي الحالات القليلة التي لا يفلح الالتجاء الى ادراكه يكون الالتجاء الى العقاب، الذي يجعل الفرد العامل يقدر الحاجة الى الالتزام والانضباط. ويجب ان يشعر الموظف دائما انه بمحافظته على الانضباط يكون موضع تقدير واحترام من قبل رئيسه، وان اهماله في تنفيذ الانضباط يعرضه للعقاب.



### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي

سنحاول في هذا المبحث التعرف على أهم الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) والتي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وقد تم عرض هذه الدراسات السابقة وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، ونختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة وما أضافته إلى الدراسة الحالية.

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية

##### عرض الدراسات السابقة باللغة العربية:

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات باللغة العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة

أولاً: دراسة محمد البخاري عموم بعنوان أخلاقيات العمل ودورها في توطين و تعزيز الالتزام الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، مقال علمي نشر في مجلة أفاق الدراسات و البحوث، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير المركز الجامعي إليزي العدد الأول 2018.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات العمل في تعزيز وتوطين الالتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، و أحرقت الدراسة على عينة من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، و لبلوغ هذا الهدف استخدموا الاستبانة كأداة دراسة.

##### وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك علاقة وثيقة بين الالتزام التنظيمي و الأخلاقيات العمل.
- هناك وعي من قبل العمال بأهمية إتقان العمل وشعورهم بالمسؤولية اتجاه وظائفهم.
- هناك تطابق كبير بين قيم العمال وقيم المؤسسة .

ثانياً: دراسة نور علي عبود العبيدي ، بعنوان أخلاقيات الأعمال و انعكاساتها على الانضباط الوظيفي، دراسة استطلاعية لأراء عينة من أفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل ، جامعة تكريت الإدارة و الاقتصاد ،مقال علمي نشر في مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ،مجلد 3 العدد 43 ،جامعة الموصل ،العراق ، 2018.

هدفت الدراسة للتعرف على أخلاقيات الأعمال و انعكاساتها على الانضباط الوظيفي، من خلال دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأفراد العاملين في مديرية بلدية الموصل، و لبلوغ هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي ، و استبانته كأداة لجمع البيانات ، حيث بلغت عينة الدراسة 60 فردا عاملا .

##### وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :

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

ثالثا : دراسة عليلي خيرة حاج سليمان خرواع هند ، بعنوان تأثير ممارسة السلطة على الانضباط الوظيفي ،دراسة استطلاعية لموظفي الإدارة العمومية ،جامعة ابوبكر بلقايد مخبر البحث إدارة المؤسسات وتسيير رأس المال الاجتماعي مقال علمي ،المجلد 16،العدد2،تلمسان 2020 .

هدفت الدراسة لتعرف على تأثير ممارسة السلطة من خلال أبعادها التنظيمية و الشخصية ، تمثل مجتمع الدراسة في الأداة العمومية الجزائرية ،و شملت الدراسة الميدانية عينة من موظفين العاملين ببعض الإدارات العمومية ، و لبلوغ هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، حيث بلغت عينة الدراسة 32سؤال متعلق بالسلطة و 22مرتبط بالانضباط الوظيفي ،ثم اختياريهم بطريقة عشوائية .

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها :

— السلطة التنظيمية لديها تأثير إيجابي على الانضباط الوظيفي بالنظر الى شرعيتها أيضا من خلال العقوبة التي تحقق انضباط على المدى القصير فقط لأنه على مدى الطويل تخلف نوع من الاستياء ينعكس سلبا على أداء الموظف .

**رابعاً: دراسة د.أحمد حسن عامر عسيري و ياسر حسن سالم المعمري :واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة عيسر ، مجلة البحوث و الدراسات التجارية مارس، 2020**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مواقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة عيسر و اجريت هاته الدراسة الدراسة على موظفي القطاع التعليم، و البلوغ هذا الهدف استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، و لجمع البيانات استخدمنا الاستبانة على عينة 99 فرد و اظهرت الدراسة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

— يوجد تطبيق للنزاهة و الشفافة في قطاع التعليم بمحافظة عيسر

— يوجد تطبيق للاستقلالية و الموضوعية في قطاع التعليم بمحافظة عيسر

خامساً: دراسة ضيع مريم ، غريب حسين ، بن شنه سعد العنوان ،بعنوان القيم الدينية و علاقتها بالانضباط المهني لدى موظفي الإدارة ، مقال علمي نشر في مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،المجلد8، العدد3 ،الجلفة، 2022 .

هدفت الدراسة لتعرف على العلاقة بين الانضباط المهني و القيم الدينية لدى موظفي الادارة ولاية الجلفة ،و شملت الدراسة الميدانية عينة من موظفي الإدارة مقر ولاية الجلفة ، و لبلوغ هذا الهدف تم استخدم المنهج الوصفي في التحليل و الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، حيث بلغت عينة الدراسة 80إداري، تم اختياريهم بطريقة عشوائية .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

— إلى وجود علاقة بين القيم الدينية والانضباط المهني لدى العينة المدروسة

— في حين لم يوجد فرق بين الذكور والاناث في مستوى القيم ولا في المستوى الانضباط.

— ولم يظهر متغير الخبرة فرقا في المستوى الانضباط.

سادسا: دراسة عزوز نورالدين بعنوان فعالية أداء موظفي الإدارة الجامعية الجزائرية في ضوء أبعاد الانضباط و التعاون و الإبداع الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي إدارة جامعة أم البواقي، مقال علمي نشر في مجلة الدراسات القانونية، المجلد 9، العدد 1، جانفي 2023 .

هدفت الدراسة لتعرف على مستوى فعالية أداء موظفي الإدارة الجامعية الجزائرية، في ضوء أبعاد الانضباط والتعاون والإبداع الوظيفي، وشملت الدراسة الميدانية عينة من موظف وموظفة، ولبلوغ هذا الهدف تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث بلغت عينة الدراسة 237 موظفا تم اختبارهم بطريقة عشوائية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع جدا من الانضباط الوظيفي لدى موظفي إدارة جامعة أم البواقي .
- وجود مدى مرتفع من التعاون الوظيفي لدى موظفي إدارة جامعة أم البواقي.
- وجود درجة مرتفعة جدا من الإبداع الوظيفي لدى موظفي إدارة جامعة أم البواقي.

سابعا: دراسة ضحى أحمد محمد حباشنة: أخلاقيات العمل ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بلديات بالأردن وزارة الادارة المحلية بلدية الكرك الكبرى الاردن 2023 .

هدفت الدراسة للتعرف الى اخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات أجريت الدراسة على موظفي البلديات ، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلنا الدراسة لمجموعة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أكدت الدراسة أن أخلاقيات العمل تساعد الموظف على أداءه وجبات بقيم أخلاقية إيجابية تستند على عناصر النزاهة و المسؤولية و الجودة العالية و الانضباط و التواصل و العمل الجماعي

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

**اولا .: دراسة بعنوان work discipline and work competence maulana hasanuddin, with quality of servuce in the office of religious affairs ( kua) ditrict of mount kecana lebak regecy of banten**

دراسة مولانا حسن الدين 2015، بعنوان: انضباط الوظيفي و كفاءة العمل مع جودة الخدمة في مكتب الشؤون الدينية منطقة جبل كنانا ليباك ريجيسي (KUA)

هدفت الدراسة لتحديد و تحليل تأثير الانضباط الوظيفي و كفاءة الموظفين العاملين على جودة الخدمة في مكتب الشؤون الدينية. حيث اعتمد الباحث على المنهج الكمي من خلال الأساليب الوصفية و الارتباط و تحليل الانحدار المتعدد، و تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، و شملت عينة الدراسة على 160 مشاركا في الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :

- إن انضباط الموظف و كفاءة الموظف و جودة الخدمة لها درجات جيدة.

- يؤثر انضباط الموظف وكفاءة الموظف على جودة الخدمة.

ثانيا : دراسة **acai sideman & Darwin lie & sherly sherly** بعنوان:

**of sultan The impact of work discipline and work ethic on the teacher performance  
agung pematangsiantar middle school teachers T.A 2018 2019**

تأثير الانضباط الوظيفي وأخلاقيات العمل على أداء المعلم لمعلمي المدرسة المتوسطة خاصة سلطان أجونج بيماتا  
نجسيانتار 2019 / 2018 المجلة الدولية لدراسات الأعمال مقال علمي

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في المجلة الدولية لدراسات الأعمال هدفت الدراسة للتعرف على تأثير الانضباط الوظيفي و أخلاقيات العمل على أداء معلمي مدرسة سلطان اجونج الخاصة المتوسطة, دراسة استطلاعية لمعلمي المدرسة الخاصة, أجريت الدراسة على عينة من المعلمين , بلغ عددهم 31 معلما , وتمثلت أداة المستخدمة في الاستبانة , وأدوات البحث استخدم تحليل البيانات الانحدار الخطي المتعدد, الارتباط, معامل إزالة الرتبة, والاختبار المتزامن والجزئي.

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- متغيرات الانضباط الوظيفي و أخلاقيات الافراد لها تأثير ايجابي وهام على أداء المعلم من اجل تحسين انضباط الوظيفي في مدرسة الخاصة المتوسطة.
- يجب أن يكون هناك نظام شفاف في تعيين معلمين دائمين يقومون بالتدريس فقط في مدرسة .
- الخاصة المتوسطة بحيث يركز المعلم على عمله. ثم لتحسين أخلاقيات العمل لمعلمي مدرسة الخاصة المتوسطة ، يجب أن يكون المدير كقائد قادراً على توفير الدافع.

ثالثا. دراسة: **Rusdin Tahir**، بعنوان: **work , Competence, Empowerment, Job Satisfaction, and Employee Performance**

انضباط العمل وكفاءة والتمكين والرضى الوظيفي وأداء الموظف المجلة الدولية للتكنولوجيا الحديثة للهندسة أكتوبر 2019 استخدمت هذه الدراسة " انضباط العمل ، الكفاءة و التمكين و الرضا الوظيفي و الموظف اداء ، و تم قياسه باستخدام أداة في شكل استبيان ، و التي تم جمعها من خلال الدراسات الاستقصائية ، ثم جمع البيانات الاولية للبحث الوصفي و التحقق من نفس المستجيبين و في نفس الوقت مع الدراسة الوثائق و المقابلات المحدودة و الاستبيان . و شملت عينة الدراسة على 376 موظفا.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :

- انضباط العمل و الكفاءة و التمكين و الرضا الوظيفي و الأداء لموظفي الخدمة المدنية في وزارة تخطيط الزراعي و المكان/وكالة الأراضي الوطنية لجمهورية اندونيسيا ، كانت في فئة جيدة و إن لم تكن الأمثل ؛
- كان للانضباط العمل الكفاءة والتمكين في وقت واحد و جزئيا تأثير كبير على رضا الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية في وزارة شؤون الزراعة و التخطيط المكاني / وكالة الأراضي الوطنية للجمهورية اندونيسيا ؛
- كان انضباط العمل و الكفاءة و التمكين بشكل مباشر و غير مباشر مرتبطين بشكل متزامن و بشكل كبير بأداء موظفي الخدمة المدنية.

رابعاً: دراسة delyr di nour بعنوان **the effect of ethics and discipline on performance that is intervening by the commitments of state civile organizations (acase study of education laboratory staff at padang state polytechnic)**

ديلياردي نور وآخرون بعنوان "تأثير أخلاقيات العمل والانضباط على الأداء الذي يتدخل من خلال التزامات المنظمات المدنية التابعة لدولة " دراسة حالة لموظفي المختبرات التعليمية في كلية الفنون التطبيقية بولاية باندونج المجلد 12، رقم 2، فبراير 2019

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير اخلاقيات العمل والانضباط على الأداء الذي يتدخل من خلال الالتزام التنظيمي لموظفي المختبرات التعليمية في كلية الفنون التطبيقية في باندونج وكان الدافع وراء هذه الدراسة هو عدم انضباط، ونقص المسؤولية (ELS) تجاه اللوائح المتعلقة بالوظائف الوظيفية مثل ELS في padang state polytechnic، بحيث يضيع وقت وأداء ELS في padang state polytechnic و شملت عينة الدراسة 40 فرد، و تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان و الملاحظات و المقابلات وتم الاعتماد على المنهج الكمي .

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- اخلاقيات العمل لها تأثير كبير على الالتزام الوظيفي؛
- انضباط العمل له تأثير كبير على الالتزام التنظيمي ؛
- ليس للانضباط العمل تأثير كبير على الأداء؛

**المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.**

سنحاول من خلال المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينها:

**أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية**

- اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان في جمع المعلومات؛
- اغلب الدراسات اعتمدت على البرامج الإحصائية المساعدة وهو برنامج spss.

## ثانيا: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الجدول رقم (1.1) : أوجه تشابه و الاختلاف بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة .

المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الزمان و المكان	امتدت في بيئات عربية وأجنبية في سنوات 2023/2022/2020/2019/2018/2015	تمثلت الدراسة الحالية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة سنة 2023
مجتمع وعينة الدراسة	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات	تم إسقاط الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ، ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من العمال التابعين للمؤسسة.
من حيث متغيرات الدراسة	تناولت بعض الدراسات متغيرات مختلفة	تناولت دراستنا متغيرين هما : أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي
الأدوات المستعملة	أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبيان و على البرنامج الإحصائي SPSS والقليل منها من اعتمد على أدوات تحليلية مختلفة.	تم الاعتماد على الاستبيان في هذه الدراسة و على البرنامج الإحصائي spss
المنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لتوضيح جوانب المواضيع النظرية، بالإضافة إلى منهج التحليلي في الدراسة التطبيقية.	اعتمدنا على المنهج الوصفي في الفصل النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية.
من حيث النتائج	اختلفت النتائج من دراسة إلى أخرى بنسب متفاوتة ومتغيرة.	وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط متوسطة بين أخلاقيات الأعمال ومستوى تطبيق الانضباط الوظيفي.

المصدر: من إعداد الطالبين:

ثالثا: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- 1- اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي كمنهج الدراسة ؛
- 2- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة نتائج الدراسة الحالية؛
- 3- بناء خطة البحث وتحديد آخر ما توصلت إليه الدراسات موضوع البحث ؛
- 4- وجهتنا للكثير من المراجع البحث.

## خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري العام لأخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي حيث تم تعريف أخلاقيات الأعمال وتوضيح أبعادها وأهميتها ومبادئها ومصادر أخلاقيات الأعمال، بالإضافة إلى مفهوم الانضباط الوظيفي و أبعاده و أهميته و أنواعه و مقومات الانضباط الوظيفي.

**من خلال المبحث الأول:** ظهر أن أخلاقيات الأعمال على أنها مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري المتعلق بما هو صحيح أو خاطئ ، وهي تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار و تكمن أهميتها بالنسبة للمنظمات في تسهيل عملية صنع القرار وتحقيق احترام كل الأفراد سواء من داخل أو من خارج المنظمة و تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة ، من كونها تعمل على مساعدة المؤسسة على التعامل مع الضغوطات الداخلية والخارجية التي تتعرض لها وكذلك في تأثيرها على سلوك العاملين من أجل تحسين الأداء العام للمؤسسة فالأخلاقيات تمثل روح المؤسسة والبعد الخفي الذي يشكل الطابع المميز لشخصيتها، كما رأينا من خلال هذا المبحث أن تبنى المؤسسات للانضباط أصبح من ضروريات في تطبيق المؤسسة لمتطلبات هذا نظام يؤدي إلى تحسين من واقع الأداء الوظيفي وبالتالي المحافظة قدر الإمكان على الأنظمة الطبيعية.

**وفي المبحث الثاني** تم الاطلاع على أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والتعرف على أهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، وعينتها وطريقة المعالجة البيانات وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل لها من أجل تحديد أهم جوانب التشابه والاختلاف بينهم وبين الدراسة الحالية وسنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل معرفة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي وذلك بدراسة عينة تتمثل في مجموعة من العمال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ورقلة من خلال توزيع استبيان نسعى من خلاله الإجابة عن إشكالية الدراسة وإثبات فرضياتها .



## الفصل الثاني

الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال وأثرها في

الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر

ورقلة

**تمهيد:**

بعد عرضنا للجزء النظري، والذي تناول كلاً من أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، وهذا لتقصي وجهات النظر حول ما اثر أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

**المبحث الأول:** طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

**المبحث الثاني:** تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشته

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث بشكل توضيحي إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والطريقة والأداة المستعملة في الدراسة، كما يحتوي على الأساليب الإحصائية من أجل تحليل البيانات.

### المطلب الأول: طريقة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (SPSS النسخة 25) من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

### الفرع الأول: منهج الدراسة

#### - منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي نعتمد عليها في إعداد الدراسة وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمد الباحثان في دراستهما على المناهج التالية:

أ- **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب- **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت- **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

لمعرفة "أثر أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي" لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، وذلك من خلال دراسة موضوع الدراسة في المؤسسة محل الدراسة "باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** تتمثل في المراجع العربية والأجنبية، والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

- **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة.

## الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

قبل التطرق لمجتمع الدراسة سنعرض المؤسسة محل الدراسة الا وهي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

### أولا: تعريف المديرية الولائية لاتصالات الجزائر:

سنمر بإسهاب الى المراحل التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر بداية من قرار انشاءها ثم اهم المحطات التي عرجت عليها بالإضافة الى أهدافها ثم تعريف بمديرية الاتصالات ورقلة.

### 1- نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر تاريخ اتصالات الجزائر:

وعيا بالتحديات التي فرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وتم الفصل بين نشاط التنظيم وإستغلال وتسيير الشبكات، و تطبيقا لهد المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، الاولي تتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، والثانية بالاتصالات ممثلة في "إتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة وإستغلال شبكة الهاتف النقال، و استمرارا لتنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة والذي شمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 . وذلك في ظل إحترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي لتأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

### 4- تعريف مؤسسة إتصالات الجزائر:

إتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب ( 99 ) عام، ورأسمال عمومي قدر ب : 50.000.000.000 دج، هي ملك للدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، يبلغ عدد عمالها حاليا حوالي 18000 عامل، موزعة على 58 مديرية ولوائية، بالإضافة الى عدد منهم على مستوى المديرية العامة بالجزائر العاصمة .

هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، بتقديم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزيائنها، مصممة لابتكار استخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء .

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: **الجودة والفعالية ونوعية الخدمات .**

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظر الوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات شبكة الانترنت.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الإنضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

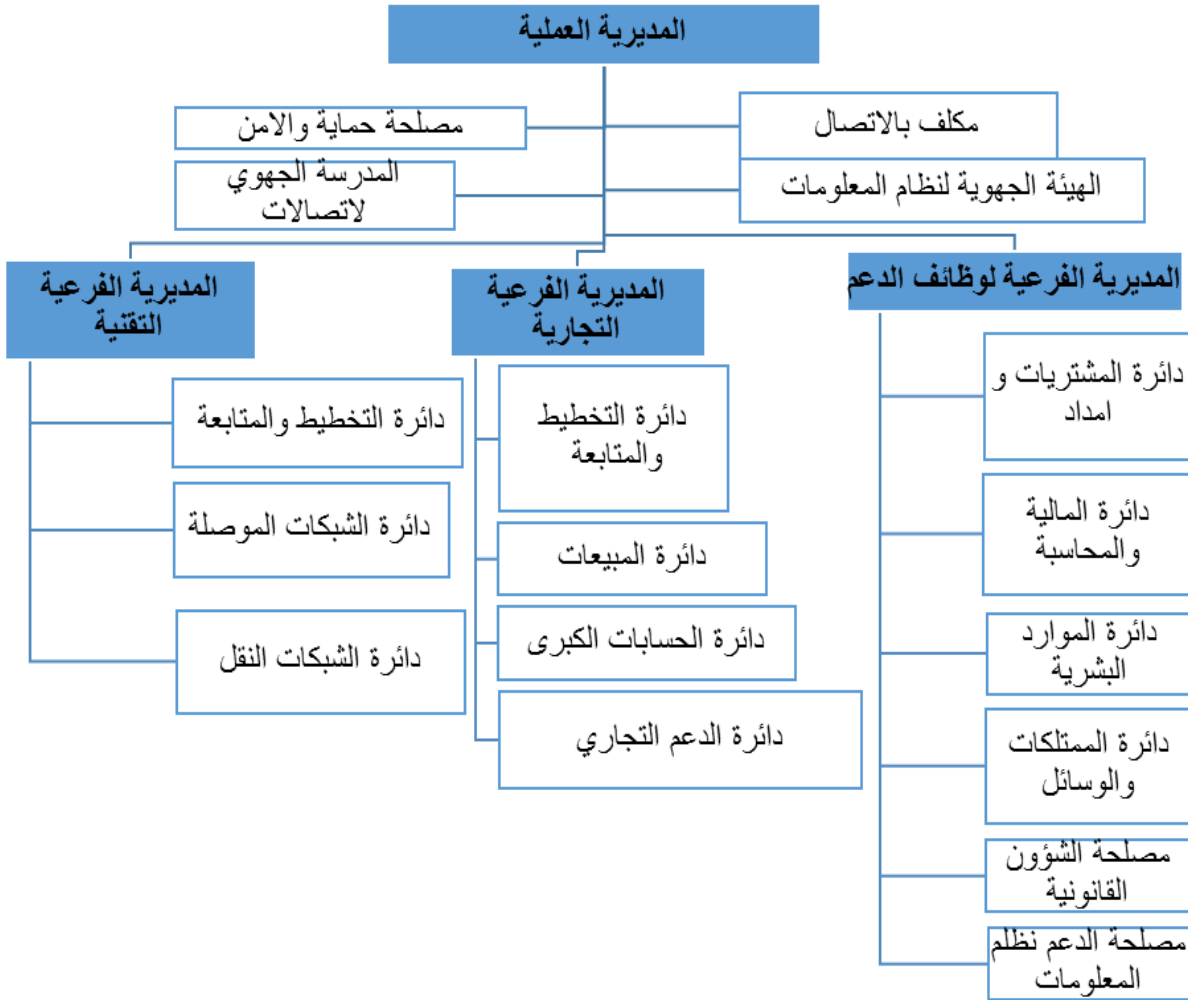
لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة. الى أن جاء في بداية عام 2017 قرار الغاء مفوضيات إقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج المراكز مع بعضها أو الغاءها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية واستبدالها بكوابل ألياف البصرية وتقنية MSAN بالإضافة الى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للإنترنت.

### 5- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، و كذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل تبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة... إلخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة و المحافظة عليها بالتخلي على أنماط لتسيير التقليدية والتصرفات السلبية

شكل رقم 1-2 : الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة



المصدر: الوثائق المقدمة من طرف المديرية

### ثالثا تعريف دائرة الموارد البشرية

تعمل هذه المصلحة على تقديم الخدمات الادارية ومراقبة وتسيير المؤسسة باعتبار أن الافراد عنصرا هاما وحيويا في كل منظمات سواء كانت انتاجية، تجارية او اقتصادية مما يتوقف بقاء المنظمة في تحقيق أهدافها على طريقة التي تم استخدامها في حصول على الافراد و ادارتهم بواسطة القيادة .

### 1- مهام مصلحة الموارد البشرية

تتركز مهام مصلحة الموارد البشرية في المؤسسة حول مختلف الجهود التي تبذلها من اجل تحقيق اهداف المؤسسة وهو تجمع مختلف المهام العامة والمعروفة في الادارة والمتمثلة في تهيئة الموارد البشرية وتنمية مهاراتهم وقدراتهم ومكافأهم على جهودهم ويمكن حصر هذه المهام في مايلي:<sup>1</sup>

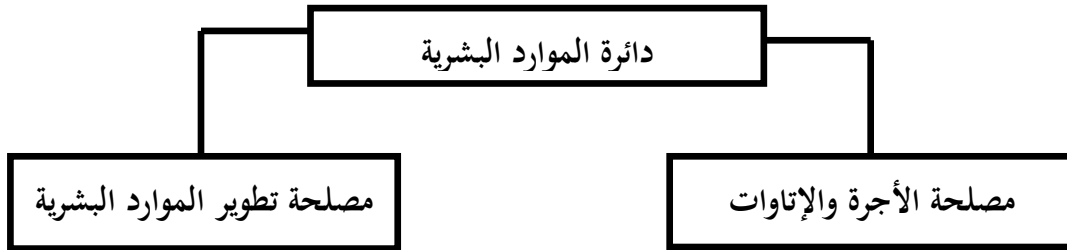
- العمل على اكتشاف واجتذاب القدرات والخبرات بين القادمين على العمل والراغبين فيه مع العناية باختيارهم وتعيين المناسبين منهم في الاعمال المناسبة لهم ؛
- توفير ظروف العمل الملائمة.

### رابعا: الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية و تحليله

في هذا المطلب سنقوم بتقديم و عرض الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية.

### 1- عرض الهيكل التنظيمي

الشكل رقم: (2.2) يمثل الهيكل التنظيمي لمصلحة الموارد البشرية



المصدر الوثائق المقدمة من طرف المديرية.

الفرع الثالث: عينة الدراسة:

### 1. عينة الدراسة

بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، حيث تم توزيع (60) استبانته على عمال المؤسسة، وتم استرجاع (52) استبانته أي ما يعادل نسبة (83.66%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب (8) أي بنسبة (13.44%) أما فيما يخص الاستبيانات الغير صالحة لتحليل فكانت (00) استبانته والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

<sup>1</sup> بن رزق الله ليلي، رئيس مصلحة الاجور والشؤون الاجتماعية بالنيابة، تقديم مصلحة الموارد البشرية، ورقة، 15/02/2018، (مقابلة شخصية)

الجدول (1.2): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الغير صالح للتحليل
العدد	60	52	8	0
النسبة المئوية	%100	%83.66	%13.44	%0

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات.

#### الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص مجتمع الدراسة البيانات العامة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، طبيعة المنصب في المؤسسة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاها كما ما يلي:  
أ. متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي قمنا بها تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وأعطوا إجابتين هما: ذكر وأنثى وقد كانت إجاباتهم على هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي:

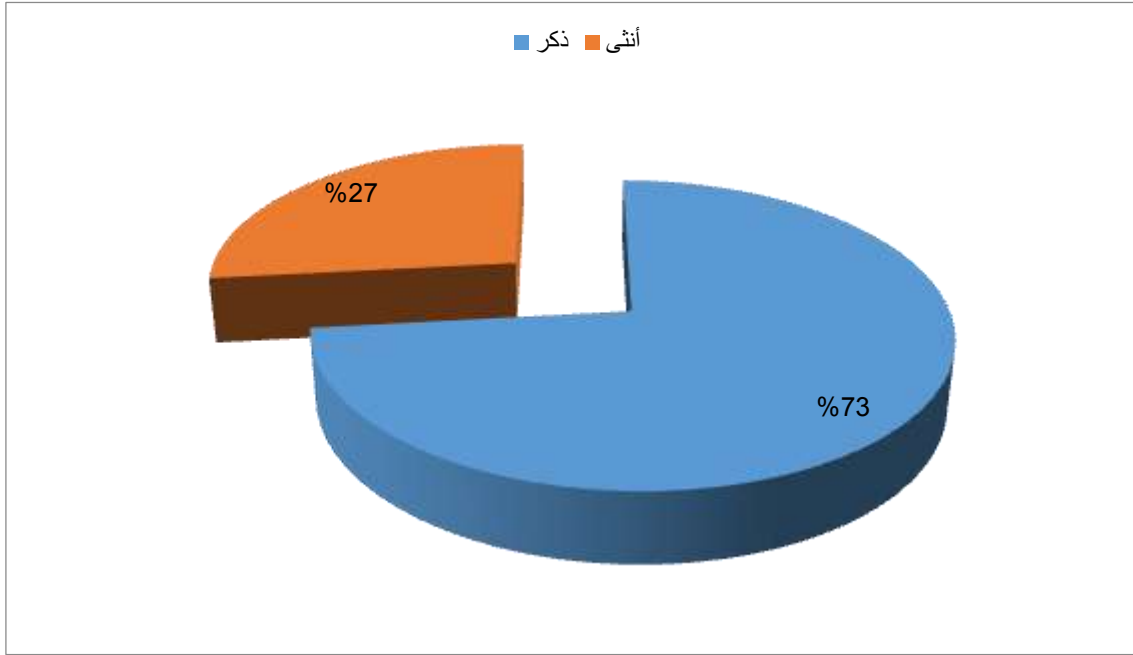
الجدول (2.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
73.7%	38	ذكر
26.9%	14	أنثى
100%	52	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss



الشكل رقم(2.2): يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج اكسل

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت حوالي 73% مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 27% أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، لطبيعة نشاطها.

ب. متغير السن:

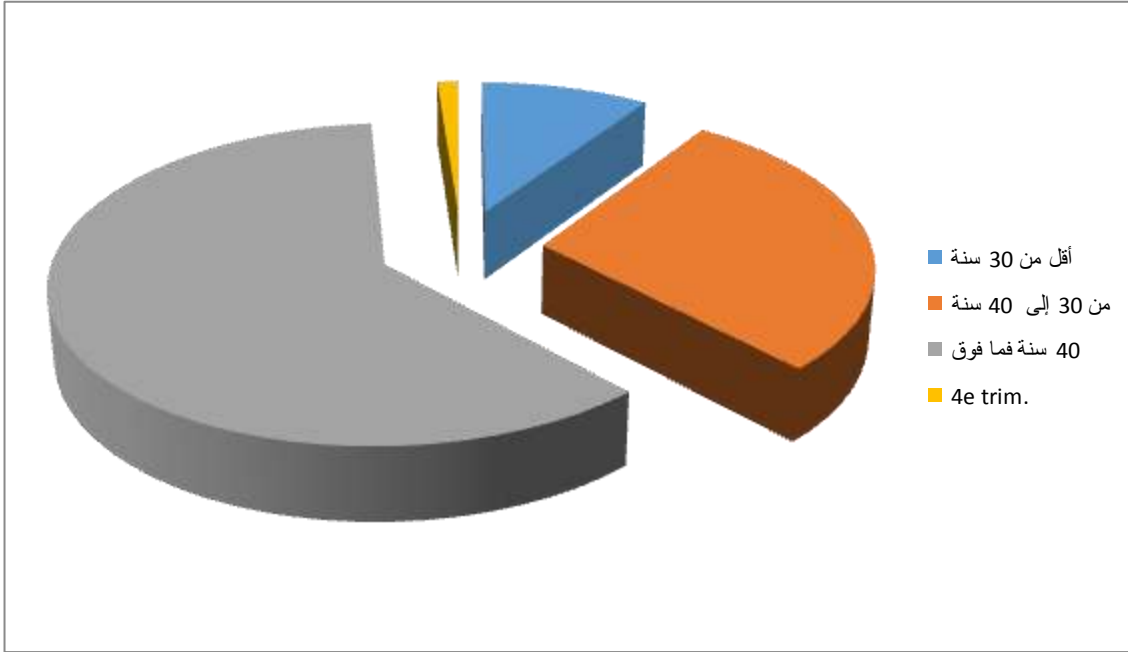
وفقا لمتغير السن فإن العمال بالمؤسسة لهم أعمار متفاوتة تختلف من شخص إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير السن حسب التوزيع الطبيعي و التوضيح أكثر نلاحظ الجدول التالي :

الجدول (3.2): يوضح جدول توزيع لعينة الدراسة وفقا لمتغيرات السن

النسبة	التكرار	فئة السن
9.6%	05	أقل من 30 سنة
28.8%	15	من 30 إلى 40 سنة
61.5%	32	40 سنة فما فوق
100%	52	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الشكل (2. 3): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لأكسل

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 40 سنة) التي تقدر نسبتهم بـ 28.8% وما بين 40 سنة فما فوق التي تقدر نسبتهم بـ 61.5% هي أكبر فئتين عمريتين وهذا منطقي وهي الفئتين الأقدم والأجدر على القيام بالأعمال وتأديتها كما يجب وبالشكل المطلوب لاكتسابهما عنصر الخبرة وعنصر الشباب والقدرة على أداء العمل ، في حين بلغت أقل نسبة في الفئتين أقل من 30 سنة بنسبة 9.6%.

#### ج. المستوى التعليمي:

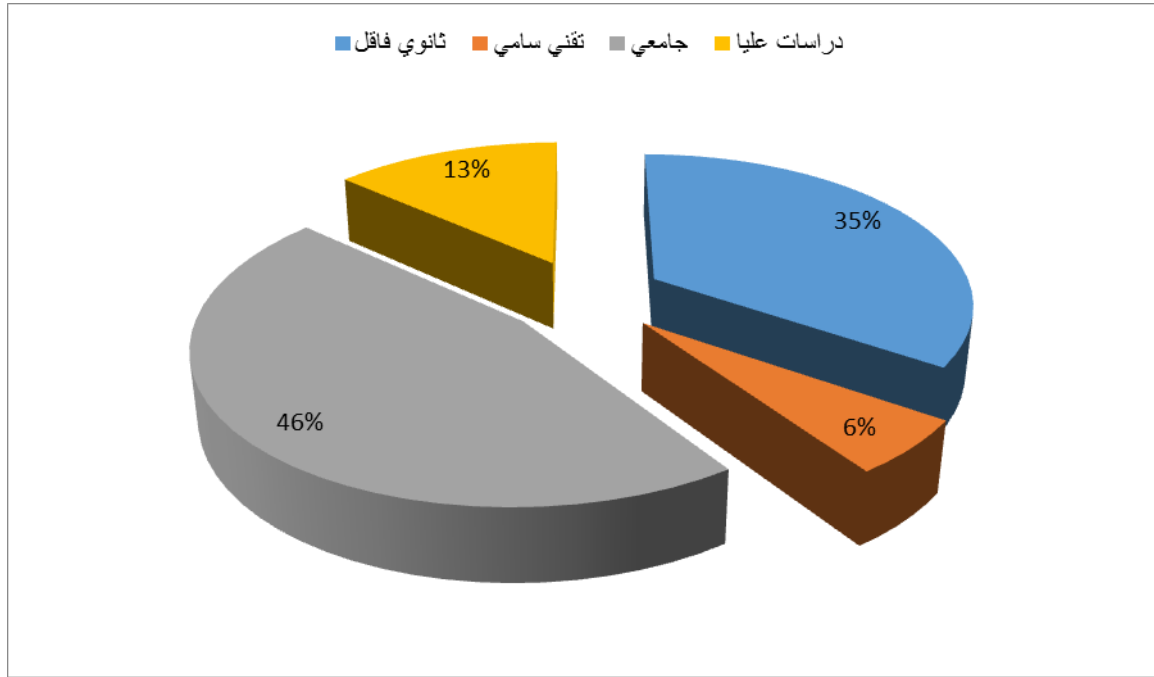
يعد المستوى التعليمي لدى العاملين معيار أساسيا لتصنيف العاملين كلا حسب العملية التعليمية الخاصة في كل مستوى، كما يعد معيارا أساسيا لتقييم العاملين كل حسب مستواه التعليمي فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي.

الجدول (4.2): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
34.6%	18	ثانوي فاقل
5.8%	03	تقني سامي
46.2%	24	جامعي
13.5%	07	دراسات عليا
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (4.2): يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لبرنامج اكسل

يوضح الشكل أعلاه المتعلق بالمستوى التعليمي أن أكبر عدد التكرارات وهو مستوى العمال المتحصلين على الشهادات الجامعية التي تقدر نسبتهم ب 46.2% ثم تليه نسبة العمال ثانوي فاقل وهذا المؤشر يدل على أن المؤسسة تسعى للاهتمام بال حاصلين على الشهادات الجامعية وذلك لطبيعة نشاط المؤسسة وما يحتاجه القطاع من كفاءات متخصصة وجاء أصحاب شهادات دراسات العليا في المرتبة الثالثة وما يوفره من خبرات ومهارات كبيرة تحتاجها المؤسسة

**د.الأقدمية:**

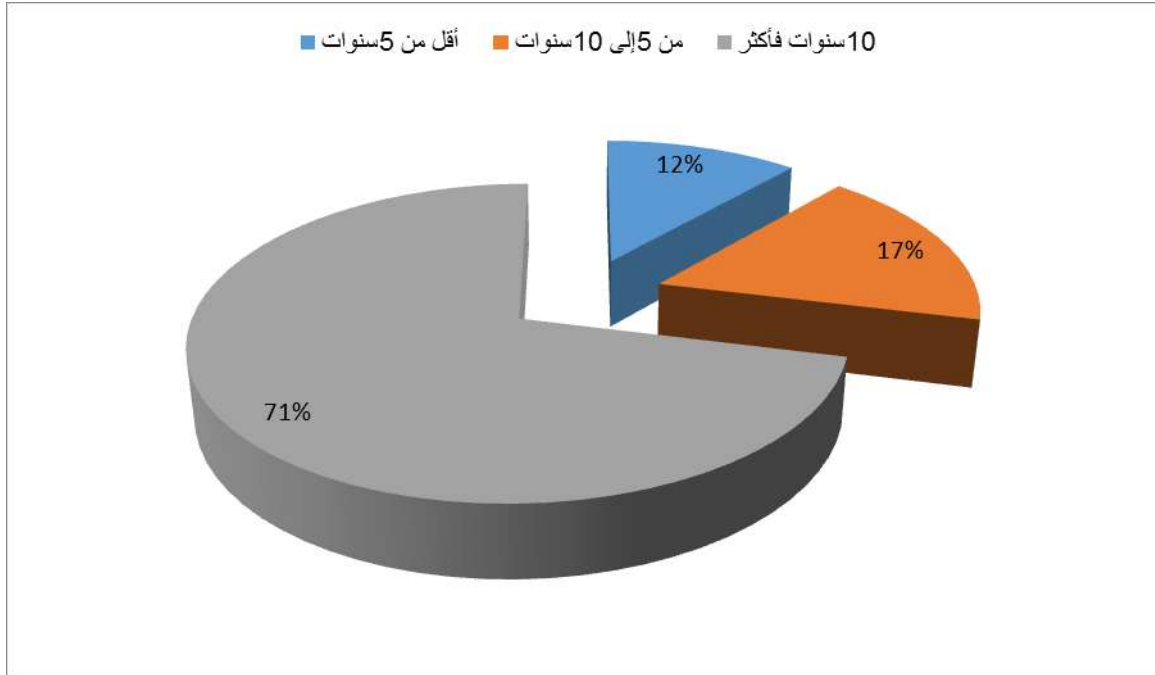
تتميز الأقدمية بتراكم سنوات العمل في مجال معين فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية في العمل في المؤسسة محل الدراسة .

الجدول(5.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة	التكرار	سنوات الأقدمية في العمل
11.5%	06	أقل من 5سنوات
17.3%	09	من 5 إلى 10سنوات
71.2%	37	10سنوات فأكثر
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم(5.2): يبين توزيع العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين وفق برنامج اكسل

يوضح الشكل توزيع الأفراد حسب سنوات الأقدمية في العمل: حيث يبين أن نسبة 71.2% فئة الأفراد الذين لديهم (10 سنوات فأكثر) و هذا مؤشر جيد للمؤسسة حيث أن أغلب العاملين في المؤسسة من ذوي الخبرة، ثم تليها فئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 17.3% وهي نسبة ضعيفة أي أن الأفراد لا يمتلكون أقدمية كبيرة نظرا لحدثة توظيفهم في مؤسسة، عموما فإن هناك استقرار في العمالة داخل مؤسسة.

هـ. طبيعة المنصب :

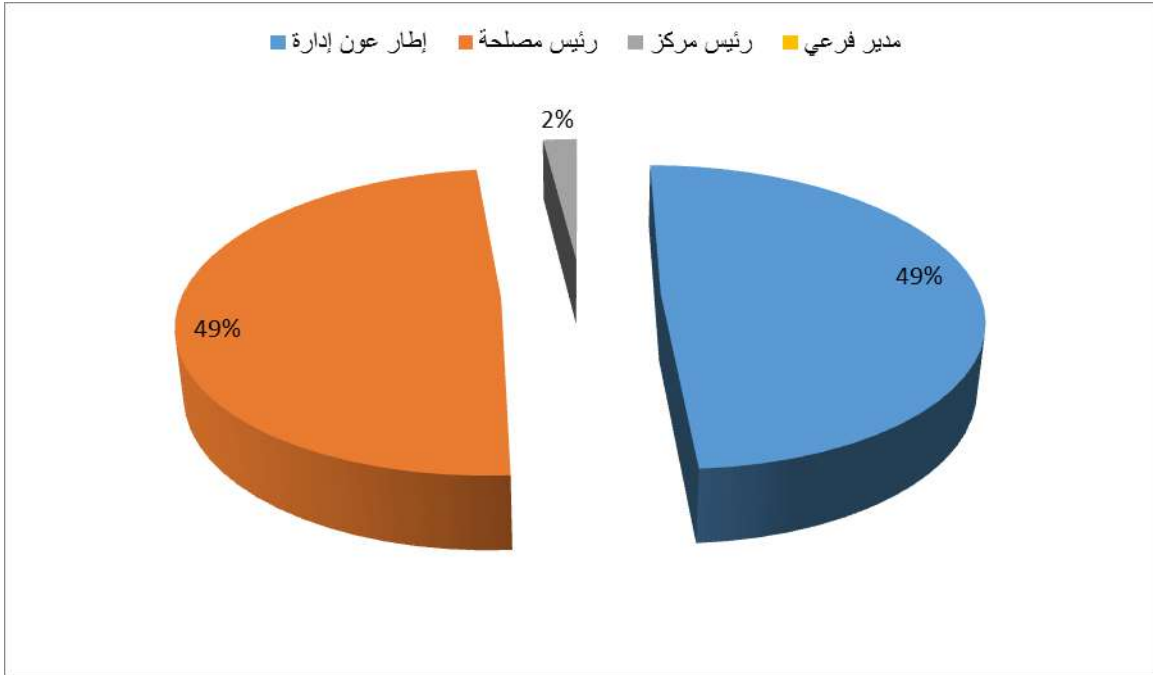
والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب مستوى طبيعة المنصب في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول (6.2): يبين توزيع العينة حسب متغير منصب العمل

النسبة	التكرار	طبيعة المنصب
46.2%	24	عون إدارة
46.2%	24	رئيس مصلحة
1.9%	01	رئيس مركز
5.8%	03	مدير فرعي
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم(6.2): يبين توزيع العينة حسب متغير طبيعة المنصب



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لبرنامج اكسل

يوضح الشكل أعلاه توزيع الأفراد حسب طبيعة المنصب حيث تبين أن نسبة متساوية بين إطار عون إدارة و رئيس المصلحة بنسبة قدرت 46.2% و هذا راجع لطبيعة التشغيلية للمؤسسة و نحتاج إلى أعوان ميدانيين أكبر من باقي الوظائف

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

### 1. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة، وقد تم إعداد استبانته وفقا لمقاس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

**القسم الأول:** ويتضمن هذا القسم المعلومات العامة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب).

**القسم الثاني:** يتضمن المتغير المستقل وهو أخلاقيات الأعمال بأبعاده الثلاثة (الاستقلالية و الموضوعية ، الأمانة و الاستقامة ، النزاهة و الشفافية ) وشملت على (13) عبارة موزعة على كل بعد وقسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

**القسم الثالث:** يتضمن المتغير التابع وهو الانضباط الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الواجبات الوظيفية ، أخلاقيات المهنة ، الالتزام و الشعور بالمسؤولية) وشملت على (13) عبارة وقسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي .

الجدول (7.2): يوضح العبارات التي تقيس أبعاد أخلاقيات الأعمال

رقم العبارة	البعد
5-4-3-2-1	الاستقلالية و الموضوعية
9_8_7_6	الأمانة والاستقامة
13-12-11-10	النزاهة و الشفافية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

الجدول (8.2) يوضح العبارات التي تقيس بعد الانضباط الوظيفي

رقم العبارة	البعد
1-2-3-4-	الواجبات الوظيفية
5-6-7-8-	أخلاقيات المهنة
9-10-11-12-13-	الالتزام و الشعور بالمسؤولية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

2. صدق أداة الدراسة:

من أجل التأكد من صدق محاور الاستبيان تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين البالغ عددهم خمسة أساتذة مختصين في إدارة الأعمال بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة كما هو موضح في الملحق رقم 01 ، وتم تعديل الاستبيان وفق توجيهاتهم واقتراحاتهم قبل إخراجهم في صورته النهائية.

3. ثبات أداة الدراسة :

من أجل اختبار مصداقية و ثبات الاستبيان للتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يأخذ قيم بين 0-1 فكلما كانت قيمة المعامل أقرب للواحد كان هناك ثبات في الفقرات والعكس صحيح ، فجاءت قيمه كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم(9.2): قيم ثبات محاور الإستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفاكروناخ
أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي	26	83.2%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (9.2) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب 0.832 وهي أكبر من 0.62. أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 0.832 وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وفي نفس الظروف فإن 83% من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

4. أساليب المعالجة الإحصائية: قمنا في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو

صدق

أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛

2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف مجتمع الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية

للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

3. مصفوفة الارتباط سيبرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
4. معامل الانحدار المتعدد وذلك لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع؛
5. اختبار T-Teste لاختبار تأثير المتغير المستقل الجنس على المتغير التابع؛
6. اختبار One way ANOVA لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع؛
7. كما تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي .

**الجدول (10.2): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي**

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

المدى  $RANGE = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$  ثم قسم المدى على عدد الفئات  $2/3 = 0.66$  وبعد ذلك

يضاف إليها 0.66 إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالآتي:

**الجدول رقم 2-11 : المتوسط الحسابي والمستوى لمقياس ليكارت الثلاثي**

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق	1 إلى 1.66
محايد	1.67 إلى 2.33
موافق	2.34 إلى 3.00

المصدر : وليد عبد الرحمن خالد الفرا ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي **spss** ، الندوة العالمية

للشباب الإسلامي ، بلد النشر غير متوفر ، 2009 ، ص 26.

**المبحث الثاني: عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها.**

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية

لأبعاد موضوع الدراسة.

**المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة**

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

**النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:**

مستوى أخلاقيات الأعمال السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفعة .

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد

مجتمع الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد أخلاقيات الأعمال

البعد الأول: الاستقلالية و الموضوعية

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الإنضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقة

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الاستقلالية و الموضوعية ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (12.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستقلالية و الموضوعية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	تحت إدارة المؤسسة الموظفين على التعامل بإخلاص وموضوعية	2,9423	0,055	1	مرتفع
02	تعقد إدارة المؤسسة اجتماعات دورية مع الموظفين للوقوف على أهم المشاكل ومحاولة حلها	2,5577	0,487	3	مرتفع
03	تشجع إدارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي والتعبير بما يتماشى وأهدافها	2,5962	0,324	2	مرتفع
04	تشرك إدارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات	2,2885	0,601	5	متوسط
05	تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع جميع الموظفين	2,3654	0,589	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الاستقلالية و الموضوعية	2,55	0.3199		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (12.2) أعلاه قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاستقلالية و الموضوعية بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (0.3199)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية حيث تأتي في المرتبة الأولى عبارة " تحت إدارة المؤسسة الموظفين على التعامل بإخلاص" وموضوعية (2.9423) وتليها عبارة "تشجع إدارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي و التعبير بما يتماشى و أهدافها" بمتوسط حسابي (2.5962) وتليها عبارة "تعقد إدارة المؤسسة اجتماعات دورية مع الموظفين للوقوف على أهم المشاكل و محاولة حلها " بمتوسط حسابي (2.5577) ثم تليها عبارة " تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع جميع الموظفين " بمتوسط حسابي (2.3654) ثم تليها عبارة "تشرك إدارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرار " بمتوسط حسابي (2.2885) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة بالمتوسطات الأخرى.

- مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بقيم التنظيمية في المؤسسة .

البعء الثاني: الأمانة و الاستقلالية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأمانة و الاستقلالية ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (13.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الأمانة و الاستقامة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
-------	--------	-----------------	-------------------	---------	---------------



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الإنضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

مرتفع	2	0,3540	2,6346	تقوم إدارة المؤسسة بنشر ثقافة الأمانة بين الموظفين	1
مرتفع	3	0,3700	2,5686	تحرص إدارة المؤسسة على تحقيق التوافق بين أهدافها وأهداف موظفيها	2
مرتفع	1	0,3270	2,7115	تلزم إدارة المؤسسة الموظفين بالحفاظ على الأسرار المهنية	3
متوسط	4	0,5620	2,2885	تقدم المؤسسة امتيازات للموظفين الملتزمين مهنيا وأخلاقيا	4
مرتفع		0,403	2,5508	المتوسط العام لبعد الأمانة و الاستقامة	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يظهر هذا الجدول (13.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمانة و الاستقامة بمتوسط حساب (2.5508) وانحراف معياري (0.403) كما بين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية حيث تأتي عبارة " تلزم إدارة المؤسسة الموظفين بالحفاظ على الأسرار المهنية" بمتوسط حسابي ( 2.7115) وتليها عبارة " تقوم إدارة المؤسسة بنشر ثقافة الأمانة بين الموظفين" بمتوسط حسابي (2.6346) ثم تليها عبارة " تحرص إدارة المؤسسة على تحقيق التوافق بين أهدافها وأهداف موظفيها " بمتوسط حسابي ( 2.5686) و الرتبة الأخيرة عبارة " تقدم المؤسسة امتيازات للموظفين الملتزمين مهنيا وأخلاقيا " بمتوسط حسابي (2.2885).

- أي هذا ما يفسر تميز الأفراد بالأمانة و الاستقامة وحرصهم على أداء واجباتهم على أكمل وجه داخل المؤسسة.

البعد الثالث: النزاهة و الشفافية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد التوافق ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (14.2): قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لبعد النزاهة و الشفافية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تلزم إدارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة أثناء تأدية أعمالهم	2,7255	0,5680	1	مرتفع
2	تقوم إدارة المؤسسة بالإفصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة ونزيهة	2,4510	0,7560	3	مرتفع
3	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة	2,5686	0,7000	2	مرتفع
4	تقوم إدارة المؤسسة بإطلاع الموظفين على نتائج	2,3529	0,7430	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعد النزاهة و الشفافية	2,5245	0,691	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الإنضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

يبين الجدول (14.2) أعلاه قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها النزاهة و الشفافية بمتوسط حسابي (2,5245) وانحراف معياري (0.691) كما يبين الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تلزم إدارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة أثناء تأدية أعمالهم " بمتوسط حسابي (2.7255). تليها عبارة " المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة " بمتوسط حسابي (2,5686) تليها عبارتي " تقوم إدارة المؤسسة بالإفصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة ونزيهة " بمتوسط حسابي (2,4510) ، ثم تليها عبارة " تقوم إدارة المؤسسة باطلاع الموظفين على نتائج " بمتوسط حسابي (2,3529) وهي أضعف متوسط حسابي .

- مما يدل على أن الموظفين في المؤسسة يقومون بأداء واجباتهم المهنية بالنزاهة و شفافية .

أولا : عرض النتائج:

الجدول (15.2): قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد أخلاقيات الأعمال

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الاستقلالية و الموضوعية	2,55	0.3199	1	مرتفع
2	الأمانة و الاستقامة	2,55	0,403	1	مرتفع
3	النزاهة و الشفافية	2,5245	0.691	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد أخلاقيات الأعمال	2,5388	0.4686		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا : تحليل النتائج:

يظهر هذا الجدول (15.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات الأعمال بمتوسط حسابي (2.5388) وانحراف معياري (0.4686) كما بين هذا الجدول أكثر بعدي أهمية هما « الاستقلالية و الموضوعية، الأمانة و الاستقامة " بمتوسط حسابي (2.55) ويليهما بعد "النزاهة و الشفافية « بمتوسط حسابي (2.5245) ، إذا فإن مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة تتبنى أخلاقيات الأعمال بشكل جيد حيث كانت جميع الأبعاد بدرجة مرتفعة ، أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أخلاقيات الأعمال بجميع أبعادها وعبارتها بشكل عام بنسبة مرتفعة تقدر ب (2.5388)، وانحراف معياري (0.4686).

- مما يؤكد أن المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة تتبنى أخلاقيات الأعمال بكافة أبعادها بشكل مرتفع وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى التي نصت على أن أخلاقيات الأعمال السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

واقع الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفع

الانضباط الوظيفي

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات الممثلة لأبعاد الانضباط الوظيفي.

### البعد الأول: الواجبات الوظيفية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الواجبات الوظيفية ثم تحليلها.

#### أولا: عرض النتائج:

الجدول (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الواجبات الوظيفية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	ألتزم بالضوابط والقوانين الصادرة من إدارة المؤسسة	2,8824	0,146	4	مرتفع
02	أحترم مواقيت الدخول و الخروج من العمل	2,8846	0,143	3	مرتفع
03	أبذل قصارى جهدي لأنجز مهامي على أكمل وجه	2,9412	0,056	1	مرتفع
04	أنجز واجباتي ومسؤولياتي المهنية بأمانة وإخلاص.	2,9020	0,090	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الواجبات الوظيفية	2,9025	0.108		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

#### ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (16.2) أعلاه قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الواجبات الوظيفية بمتوسط حسابي (2.9025) وانحراف معياري (0.108)، كما بين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية حيث تأتي في المرتبة الأولى عبارة " أبذل قصارى جهدي لأنجز مهامي على أكمل وجه " في العمل بمتوسط حسابي (2.9412) وتليها عبارة " أنجز واجباتي ومسؤولياتي المهنية بأمانة وإخلاص " بمتوسط حسابي (2.9020) وتليها عبارة " أحترم مواقيت الدخول و الخروج من العمل " بمتوسط حسابي (2.8846) ثم تليها عبارة " ألتزم بالضوابط والقوانين الصادرة من إدارة المؤسسة " بمتوسط حسابي (2.8824) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة بالمتوسطات الأخرى .

- مما يدل على ان الافراد في المؤسسة يلتزمون بأداء الواجبات الوظيفية في المؤسسة بشكل جيد .

#### البعد الثاني: أخلاقيات المهنة

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد المعتقدات ثم تحليلها.

#### أولا: عرض النتائج:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الإنضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقة

الجدول (17.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء أخلاقيات المهنة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	ألتزم بقيم وأخلاقيات المؤسسة أثناء تأدية عملي	2,9804	0,0196	2	مرتفع
2	أعطي الأولوية للمصلحة العامة على مصلحتي الشخصية	2,8039	0,2007	3	مرتفع
3	أتعاون مع زملائي لمواجهة الصعوبات التي تواجه المؤسسة	2,9412	0,0564	1	مرتفع
4	ألتزم بالأخلاق الحميدة والصدق في تعاملي مع زملائي	2,9231	0,0723	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعء أخلاقيات المهنة	2.9121	0.0873		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يظهر هذا الجدول (17.2) السابق قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء أخلاقيات المهنة بمتوسط حساب (2.9121) وانحراف معياري (0.0873) كما بين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية حيث تأتي عبارة " أتعاون مع زملائي لمواجهة الصعوبات التي تواجه المؤسسة" بمتوسط حساب (2.9412) وتليها عبارة" ألتزم بقيم وأخلاقيات المؤسسة أثناء تأدية عملي" بمتوسط حسابي(2.9804) ثم تليها عبارة " أعطي الأولوية للمصلحة العامة على مصلحتي الشخصية" بمتوسط حسابي (2.8039) وفي المرتبة الأخيرة عبارة " ألتزم بالأخلاق الحميدة والصدق في تعاملي مع زملائي" بمتوسط حسابي (2.9231).

- مما يدل على أن هناك احترام من قبل أفراد العينة تجاه أخلاقيات المهنة المنصوص عليها في المؤسسة بمستوى مرتفع.

البعء الثالث: الالتزام و الشعور بالمسؤولية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الالتزام و الشعور ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (18.2): قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات الالتزام و الشعور بالمسؤولية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أقوم بتبليغ مسؤولي المباشر في حال غيابي عن العمل	2,9230	0,0723	3	مرتفع
2	أساهم في نشر وتطبيق كل القيم والمبادئ السليمة داخل المؤسسة	2,9215	0,0737	4	مرتفع
3	من واجباتي التكتف عن الأسرار المهنية الخاصة بالمؤسسة	2,9423	0,0554	1	مرتفع
4	أسعى جاهدا للحفاظ على ممتلكات المؤسسة	2,9423	0,0554	1	مرتفع
5	أقبل المهام الإضافية الموكلة لي وأقوم بإنجازها	2,7500	0,2696	5	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الالتزام و الشعور بالمسؤولية	2,8958	0,1053		مرتفع

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (18.2) أعلاه قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الالتزام و الشعور بالمسؤولية بمتوسط حسابي (2.8958) وانحراف معياري (0.1053). كما يبين الجدول أكثر العبارتين أهمية هما " من واجباتي التكنم عن الأسرار المهنية الخاصة بالمؤسسة و أسعى جاهدا للحفاظ على ممتلكات المؤسسة " بنفس متوسط حسابي (2.9423). تليها عبارة " أقوم بتبليغ مسؤولي المباشر في حال غيابي عن العمل " بمتوسط حسابي (2.9230) تليها عبارتي " أساهم في نشر وتطبيق كل القيم والمبادئ السليمة داخل المؤسسة " بمتوسط حسابي (2,9215)، ثم تليها عبارة " أتقبل المهام الإضافية الموكلة لي وأقوم بانجازها " بمتوسط حسابي (2,7500) وهي أضعف متوسط حسابي .

- مما يدل على أن أفراد العينة لديهم مستوى عالي من الالتزام و الشعور بالمسؤولية داخل المؤسسة .

أولا: عرض النتائج:

الجدول (19.2): قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الانضباط الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الواجبات الوظيفية	2,9025	0.108	2	مرتفع
2	أخلاقيات المهنة	2.9121	0.0873	1	مرتفع
3	الالتزام و الشعور بالمسؤولية	2,8958	0,1053	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد الانضباط الوظيفي	2.9042	0.016		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول (19.2) أعلاه قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الانضباط الوظيفي بمتوسط حسابي (2.9042) وانحراف معياري (0.016). كما يبين الجدول أكثر البعد أهمية " أخلاقيات المهنة " بمتوسط حسابي (2.9042). و يليها بعد " الواجبات المهنة " بمتوسط حسابي (2.9025) و يليها بعد " الالتزام و الشعور بالمسؤولية " بمتوسط حسابي (2,8958) .

إذا فإن مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة تتبنى أخلاقيات الأعمال بشكل جيد حيث كانت جميع الأبعاد بدرجة مرتفعة ، أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أخلاقيات الأعمال بجميع أبعادها وعبارتها بشكل عام بنسبة مرتفعة تقدر ب(2.9042) وانحراف معياري (0.016).

- مما يؤكد إن المؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة تتبنى الانضباط الوظيفي بكافة أبعادها بشكل مرتفع وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي نصت على أن واقع الانضباط الوظيفي السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد أخلاقيات الأعمال ومستوى الانضباط الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

1-العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات: من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

الجدول (20.2): العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

Spearman's rho					
المتغير التابع	المتغير المستقل	الاستقلالية و الموضوعية	الأمانة و الاستقامة	النزاهة و الشفافية	
الانضباط الوظيفي	معامل الارتباط	0.28	0.43	0.50	0.415
	مستوى الدلالة	0.039	0.00	0.00	0.01
	المجموع	52	52	52	52

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا: تحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم(20.2) نلاحظ ما يلي أن:

1.الاستقلالية و الموضوعية: بلغت قيمة معامل الارتباط 0.28 أي أن هناك علاقة خطية طردية ضعيفة نسبيا بين المتغير المستقل "الاستقلالية و الموضوعية" والمتغير التابع "الانضباط الوظيفي" وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig} = 0.039$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين " المتغير الاستقلالية و الموضوعية" و " الانضباط الوظيفي" .

2.الأمانة و الاستقامة: بلغت قيمة معامل الارتباط ( $r=0.43$ ) أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين المتغير المستقل "الأمانة و الاستقامة" والمتغير التابع "الانضباط الوظيفي" وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلال ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig} = 0.000$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين " الأمانة و الاستقامة" و " الانضباط الوظيفي" .

3.النزاهة و الشفافية: بلغت قيمة معامل الارتباط ( $r=0.50$ ) أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين المتغير المستقل "النزاهة و الشفافية" والمتغير التابع "الانضباط الوظيفي" وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig} = 0.000$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين " النزاهة و الشفافية" و " الانضباط الوظيفي" .

4. المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) بلغت قيمة معامل الارتباط ( $r = 0.415$ ) أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بين المتغير المستقل " أخلاقيات الأعمال" والمتغير التابع " الانضباط الوظيفي" وكان هذا الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{sig} = 0.01$ ) ويشير ذلك لوجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

من خلال النتائج تبين لنا وجود علاقة ارتباطية بين أخلاقيات الأعمال بأبعادها و الانضباط الوظيفي، حيث أن أقوى بعد يتمثل في النزاهة و الشفافية بقيمة (0.50) عند مستوى الدلالة (0.05) مقارنة بالأبعاد الأخرى، وكان معامل الارتباط الكلي بين أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي يساوي 41.5 %، أي أن هناك علاقة خطية طردية متوسطة بينهما ووجود دلالة إحصائية لأن  $\text{sig} = 0.00$  وهو أقل من 0.05، وهذا ما يدل على أن أخلاقيات الأعمال تساعد على الانضباط الوظيفي.

### 1- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع الانضباط الوظيفي

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05. حيث المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) والمتغير التابع هو (الانضباط الوظيفي) فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

#### أولا: عرض النتائج.

الجدول رقم (21.2): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع الانضباط الوظيفي المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS \* دال عند مستوى (0.05)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R
الانحدار	1,105	1	1,105	0.023	0.45	0.415
الخطأ	10,098	50	0,202			
المجموع	11,203	51				

#### ثانيا: تحليل النتائج:

من خلال الجدول السابق قمنا بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما بينها الجدول رقم (21.2) أن مستوى دلالة قيمة  $\text{sig}$  تساوي (0.023) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط ( $R=0.415$ ) والعلاقة طردية ومتوسطة لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ( $R^2=0.45$ ) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل

(أخلاقيات الأعمال) تفسر ما مقداره 45% من المتغير التابع (الانضباط الوظيفي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

### 3-تباين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار يلائم المعطيات المقدمة."

#### أولا: عرض النتائج

جدول (22.2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,105	1	1,105	5,469	,023 <sup>b</sup>
	Résidus	10,098	50	0,202		
	Total	11,203	51			

a. Variable dépendante : أخلاقيات الأعمال

b. Prédicteurs : (Constante), الانضباط الوظيفي

المصدر : وفقا لمخرجات برنامج spss

ثانيا : تحليل النتائج

مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.105 ومجموع مربعات البواقي 10.098، مجموع مربعات الكلي يساوي 11.203

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 50؛

- متوسط مربعات الانحدار هو 1.105 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.202 ؛

- القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 5.469 ؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل "أخلاقيات الأعمال" X بالمتغير التابع " الانضباط الوظيفي " Y كالآتي:

$$Y=a+bX$$

$$Y=2.4+0.2X$$

حيث :

X: المتغير المستقل : أخلاقيات الأعمال.

Y: المتغير التابع: الانضباط الوظيفي

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه بعد الانضباط الوظيفي تعزى للمتغيرات العامة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب ).

لاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يحتمل على إجابتين واختبار ANOVA في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين.

1. متغير الجنس (T) Teste : يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات العامة التي لا تحتمل إلا

على إجابتين والهدف منه بيان هل العلاقة بين الجنس والمتغير التابع (الانضباط الوظيفي) ذات دلالة إحصائية أم لا.

أولا : عرض النتائج



الجدول رقم (23.2): يوضح اختبار **Teste (T)** لمتغير الجنس:

**Test des échantillons appariés**

	Différences appariées					T	Ddl	Sig. (bilatéral)
	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %				
				Inférieur	Supérieur			
الجنس- الانضباط الوظيفي	1,63494	,45947	,06372	1,50702	1,76285	25,65	51	,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss .

**ثانيا: تحليل النتائج**

توضح نتائج الجدول رقم (23.2) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الانضباط الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.00 وهو اقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمدة.

**2. تحليل التباين الأحادي ( One way Anova )** لاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

تقوم هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات نظرة العمال حول الانضباط الوظيفي تبعا للمتغيرات الأخرى المتبقية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب) .

حيث سيتم عرض نتائج تحليل التباين في الجدول التالي :

**أولا: عرض النتائج**

الجدول رقم (24.2): يوضح اختبار **ANOVA**.

الرقم	المتغير	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
01	العمر	22,981	51	0,9120	1,043	0,429
02	المستوى التعليمي	48,981	51	1,5972	0,475	0,908
03	الاقدمية	24,519	51	0,9728	1,042	0,430
04	طبيعة المنصب	31,442	51	1,1188	0,696	0,735

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

**ثانيا: تحليل النتائج**

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أخلاقيات الأعمال و أثرها في الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

من خلال الجدول (24.2) نلاحظ أن كل من (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب ) كان مستوى دلالتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الانضباط الوظيفي تعزى المتغيرات العامة (السن، المستوى التعليمي، الاقدمية ، طبيعة المنصب ).

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها

#### اختبار صحة الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن مستوى أخلاقيات الأعمال في مؤسسة اتصالات الجزائر مرتفع، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد أخلاقيات الأعمال على النحو التالي (الاستقلالية و الموضوعية ) بمتوسط حسابي (2.55)، (الامانة و الاستقلالية ) بمتوسط حسابي (2.55)، (النزاهة و الشفافية ) بمتوسط حسابي (2.5245) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.5388) وهو مستوى مرتفع. (و هذا ما مع دراسة التي نصت أيضا على وجود )

يتوافق وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أخلاقيات الأعمال السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة مرتفعة و هذا ما يتوافق مع دراسة ديلياردي نور وآخرون بعنوان "تأثير أخلاقيات العمل والانضباط على الأداء الذي يتدخل من خلال التزامات المنظمات المدنية التابعة لدولة التي نصت أيضا على وجود لأخلاقيات العمل لها تأثير كبير على الالتزام الوظيفي "

#### اختبار صحة الفرضية الثانية:

من خلال هذه الدراسة أثبت أن هناك مستوى انضباط وظيفي كبير لدى المؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة من خلال حساب المتوسط الحسابي ل الانضباط الوظيفي والذي بلغ (2.9042) وهو مستوى مرتفع . وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على مستوى انضباط وظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مرتفع (وهذا ما يتوافق مع دراسة محمد بخاري عموم بعنوان أخلاقيات العمل و دورها في توطئ و تعزيز الالتزام الوظيفي التي نصت أيضا على وجود وعي من قبل العمال بأهمية إتقان العمل و شعورهم بالمسؤولية تجاه وظائفهم ).

#### اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط طردية متوسطة بين أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع الانضباط الوظيفي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط ( $R=0.415$ ) والعلاقة طردية قوية لأن إشارته موجبة ، أما القوة التفسيرية فقد بلغت (  $R^2=0.45$  ) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) تفسر ما مقداره (45%) من المتغير التابع الانضباط الوظيفي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى. (وهذا ما يتوافق مع دراسة نور علي عبود العبيدي بعنوان أخلاقيات الأعمال و انعكاساتها على الانضباط الوظيفي التي نصت على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي )

وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد أخلاقيات الأعمال و مستوى الانضباط الوظيفي لدى المؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة محل الدراسة

الدراسة، ومعادلة النموذج هي:  $Y=2.4+0.2X$

اختبار صحة الفرضية الرابعة:

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار ANOVA و  $T$  TESTE وأثبتت الدراسة

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الانضباط الوظيفي لدى العمال تعزى إلى الجنس
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الانضباط الوظيفي لدى العمال تعزى إلى المتغيرات العامة، السن المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب ) في المؤسسة محل الدراسة، (و هذا ما يتعاكس مع دراسة ضبع مریم، غريب حسين ، بن شنه سعد، بعنوان القيم الدينية و علاقتها بالانضباط المهني لدى موظفي الإدارة ، التي نصت على عدم وجود فرق بين الذكور و الإناث في مستوى القيم ولا في مستوى الانضباط ).

خلاصة الفصل:

- تطرقنا في هذا الفصل إلى أخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، من خلال توزيع استبانته بحيث شملت عملية التوزيع (52) موظف ، وبعد ذلك تم تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) ثم تطرقنا إلى عرض النتائج بغية الإجابة على فرضيات الدراسة والتي لخصت فيما يلي:
- أخلاقيات الأعمال السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مرتفعة؛
  - مستوى الانضباط الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مرتفعة؛
  - توجد علاقة طردية قوية بين أبعاد أخلاقيات الأعمال ومستوى الانضباط الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؛
  - أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الانضباط الوظيفي لدى العمال تعزى إلى الجنس
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الانضباط الوظيفي لدى العمال تعزى إلى المتغيرات العامة(، السن المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب ) في المؤسسة محل الدراسة.
  - وفي الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة خلصت إلى أن أخلاقيات الأعمال تؤثر في الانضباط الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة من خلال التأثير القوي لأبعاد المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال في المتغير التابع الانضباط الوظيفي.

خاتمة

## خاتمة:

تعتبر أخلاقيات الأعمال المحرك الأساسي لنجاح أي مؤسسة، فأخلاقيات الأعمال تلعب دورا في غاية الأهمية في الحفاظ على هوية المؤسسة وبقائها، وعليه فهي أداة فعالة لتوجيه سلوك العاملين ومساعدتهم على أعمالهم بصورة أفضل، حيث اتضح ذلك من خلال الربط بين أبعاد أخلاقيات الأعمال والانضباط الوظيفي على مستوى المؤسسة ككل، وبالتالي فإن كل تطبيق أو تنفيذ للانضباط الوظيفي لضمان نجاحه يجب معرفة البناء السلوكي السائد الذي يعبر عن أخلاقيات الأعمال واستبعاد هذا الجانب يجعل الانضباط الوظيفي بعيدا عن التنفيذ وتحقيق الأهداف الموجودة في المؤسسة، وهذا ما دعانا إلى طرح الإشكالية التالية: ما اثر أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-؟ والتي سعينا من خلال هذه الدراسة للإجابة عنها من خلال الاستبيان وقد تم تحليل النتائج والبيانات وفق برنامج SPSS، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات المتمثلة في :

## أولا: النتائج :

من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول تأثير أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي في شركة اتصالات الجزائر -ورقلة-، وكذا دراسة لحالة العاملين في شركة توصلنا على مجموعة النتائج :

## 1. النتائج النظرية :

- أن أخلاقيات الأعمال من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المؤسسات؛
- قوة وإدراك أخلاقيات الأعمال لها صلة وثيقة بفعالية كل الموظفين بالمؤسسة؛
- أخلاقيات الأعمال أساس النجاح و التميز بين المؤسسات؛
- توجد العديد من النظريات التي تحدد المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال و الانضباط الوظيفي ؛
- تعتبر مبادئ أخلاقيات الأعمال ركيزة أساسية لتحسين الانضباط الوظيفي بالنسبة للفرد و المؤسسة ؛

## 2. نتائج الدراسة الميدانية :

للإجابة عن التساؤلات المطروحة للدراسة وهذا بهدف معرفة تأثير أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي والذي حاولنا من خلالها دراسة الإشكالية على أرض الواقع وتطبيق آليات ومؤشرات الدراسة حول عينة من عمال في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة والتي بلغ عددها 52 عينة للوقوف على تأثير أخلاقيات الأعمال في الانضباط الوظيفي وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتوصل إليها من خلال فرضيات الدراسة وهي كما يلي :

- أثبتت الدراسة إن أخلاقيات الأعمال السائدة في المؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة مرتفعة؛
- أثبتت الدراسة أن مستوى الانضباط الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة لدى العاملين مرتفعة ؛
- توجد علاقة طردية قوية بين أبعاد أخلاقيات الأعمال ومستوى الانضباط الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه بعد الانضباط الوظيفي تعزى متغير الجنس،
- - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الانضباط الوظيفي لدى العمال تعزى إلى المتغيرات العامة(، السن المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب ) في المؤسسة محل الدراسة،

**ثانيا: اقتراحات الدراسة :**

- على ضوء ما توصلنا إليه من نتائج نقترح ما يلي على المؤسسة :
- ضرورة تقديم امتيازات من قبل المؤسسة للموظفين الملتزمين مهنيا و أخلاقيا ؛
- ضرورة إشراك إدارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرار؛
- التركيز على الاتصال الداخلي والخارجي من أجل نشر أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة؛
- ضرورة توفير جميع التعليمات واللوائح الخاصة بالمؤسسة على مستوى كافة الأقسام في المؤسسة؛
- السعي نحوى ترسيخ وتثبيت أبعاد أخلاقيات الأعمال لدى العاملين من أجل رفع أداء أعمالهم بطريقة أفضل.

**ثالثا:أفاق الدراسة :**

- وفي ختام الدراسة وبناء على النتائج والتحليل النظري والميداني التي توصلنا إليهم ،نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال الدراسة ومنها :
- أثر أخلاقيات الأعمال في الرضا الوظيفي ؛
  - واقع الانضباط الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائر ؛
  - دور الانضباط الوظيفي في تحسين أداء العاملين .

# قائمة المراجع



## قائمة المصادر و المراجع

## 1. الكتب.

1. محمد الفاتح محمود بشير المغربي, أخلاقيات المهنة, الطبعة الأولى, دار محميشرا النشر و

التوزيع, جمهورية مصر العربية, سنة 2018.

## 2. المجالات العلمية.

1. نجله عبد المنعم بن يوسف خلف الله, دور أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي

للأساتذة الجامعيين , دراسة ميدانية للمؤسسة الجامعية مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا, المجلد 18, العدد, 22

سنة 2022

2. محمد البخاري عمومن , أخلاقيات العمل و دورها في توطين و تعزيز الالتزام التنظيمي , دراسة

ميدانية مستشفى مصطفى بوضياف ورقلة, مجلة آفاق الدراسة و البحوث العدد الأول , جانفي 2018.

3. هشام شلغام, عبد الهادي خمقاني, أخلاقيات الأعمال و ارتباطها بمحاسبة المسؤولية

الاجتماعية, دراسة تحليله, مجلة مينا للدراسات الاقتصادية المجلد 2, العدد 4, 2019.

4. نوفل سمايلي , و أحرون , دور أخلاقيات العمل في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في مؤسسة

الاقتصادية, مجلة البحوث و الدراسات التجارية , العدد الثالث, مارس 2018.

5. بن يوسف خلف الله , نجلاء عبد المنعم, دور مبادئ أخلاقيات الأعمال لتحسين الأداء الوظيفي

لدى الأساتذة الجامعيين , دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية, مجلة اقتصادية شمال إفريقيا, العدد

28 , 2022.

6. رفيقة بوخالفة , الانضباط الوظيفي للعمال في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسة الجزائرية, مجلة

الحكمة للدراسات الاجتماعية, جامعة الجزائر 2 بوزريعة. 2018.

7. نور علي عبود العبيدي, أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها على الانضباط الوظيفي, جامعة تكريت

كلية الإدارة والاقتصاد, مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية , المجلد (03) العدد 81, 2018 .

## 3. مذكرة ماستر .

1. أمينة مخلوفي , أكرام بوسعيد, بيئة العمل و أثرها في دراسة الأخلاقيات العمل , مذكرة مكملة

لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية , 2021.

4. موقع.

1. www.algerietelecom.dz

5. مقابلة شخصية.

1. بن رزق الله ليلي، رئيس مصلحة الأجور والشؤون الاجتماعية بالنيابة، تقديم مصلحة الموارد البشرية، ورقة، 2018/02/15.

2. شاوش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية، ط 3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، سنة 2003.

6. مجلد.

1. عطاء الله بشير النويقه، أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، دراسات العلوم الإدارية المجلد 43، العدد 1، 2016.

# الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة الأساتذة المحكمين للاستشارة

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	عراية الحاج	أستاذ	جامعة ورقلة
02	مريم بالأطرش	أستاذة	جامعة ورقلة
03	محمد خويلدات	أستاذ	جامعة ورقلة
04	رشيد مناصريه	أستاذ محاضرة	جامعة ورقلة



الملحق رقم (2): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أخي الموظف، أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز مذكرة تخرج ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال بعنوان: " أخلاقيات الأعمال وأثرها في الانضباط الوظيفي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. ورقلة. " لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم، حيث أن كافة المعلومات التي ستقدمها تكون موضع السرية التامة ولن نستخدمها إلا لأغراض الدراسة العلمية.

تحت إشراف الأستاذ: محمد الهادي خنوس

من إعداد الطالبتين:

فاتن الهلة

فاطمة بضيف

ملاحظة: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر  أنثى   
السن: أقل من 30  من 30 إلى 40  من 40 سنة فما فوق   
المستوى التعليمي: ليسانس  ماستر  ماجستير  دكتوراه   
الأقدمية: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

طبيعة المنصب : إطار عون إدارة  رئيس مصلحة  رئيس مركز  مدير فرعي

### المحور الثاني: أخلاقيات الأعمال

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
<b>الاستقلالية والموضوعية</b>				
1	تحت ادارة المؤسسة الموظفين على التعامل بإخلاص وموضوعية			
2	تعقد ادارة المؤسسة اجتماعات دورية مع الموظفين للوقوف على أهم المشاكل ومحاولة حلها			
3	تشجع ادارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي والتعبير بما يتماشى وأهدافها			
4	تشرك ادارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات			
5	تتعامل إدارة المؤسسة بعدالة مع جميع الموظفين			
<b>الأمانة والاستقامة</b>				
1	تقوم ادارة المؤسسة بنشر ثقافة الأمانة بين الموظفين			
2	تحرص ادارة المؤسسة على تحقيق التوافق بين أهدافها وأهداف موظفيها			
3	تلزم إدارة المؤسسة الموظفين بالحفاظ على الأسرار المهنية			
4	تقدم المؤسسة امتيازات للموظفين الملتزمين مهنيا وأخلاقيا			
<b>النزاهة والشفافية</b>				
1	تلزم ادارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة أثناء تأدية أعمالهم			
2	تقوم ادارة المؤسسة بالإفصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة ونزيهة			
3	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة			
4	تقوم ادارة المؤسسة باطلاع الموظفين على نتائج تقييم الأداء باستمرار			

المحور الثالث: الانضباط الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
<b>أبعاد الانضباط الوظيفي</b>				
<b>الواجبات الوظيفية</b>				
1	ألتزم بالضوابط والقوانين الصادرة من إدارة المؤسسة			
2	أحترم مواقيت الدخول و الخروج من العمل			
3	أبذل قصارى جهدي لأبجز مهامي على أكمل وجه			
4	أبجز واجباتي ومسؤولياتي المهنية بأمانة وإخلاص.			
<b>أخلاقيات المهنة</b>				
1	ألتزم بقيم وأخلاقيات المؤسسة أثناء تأدية عملي			
2	أعطي الأولوية للمصلحة العامة على مصلحتي الشخصية			
3	أتعاون مع زملائي لمواجهة الصعوبات التي تواجه المؤسسة			
4	ألتزم بالأخلاق الحميدة والصدق في تعاملتي مع زملائي			
<b>الالتزام والشعور بالمسؤولية</b>				
1	أقوم بتبليغ مسؤولي المباشر في حال غيابي عن العمل			
2	أساهم في نشر وتطبيق كل القيم والمبادئ السليمة داخل المؤسسة			
3	من واجباتي التكتف عن الأسرار المهنية الخاصة بالمؤسسة			
4	أسعى جاهدا للحفاظ على ممتلكات المؤسسة			
5	أقبل المهام الإضافية الموكلة لي وأقوم بانجازها			

الملحق رقم 03 : مخرجات برنامج spss

Statistiques

طبيعة منصب

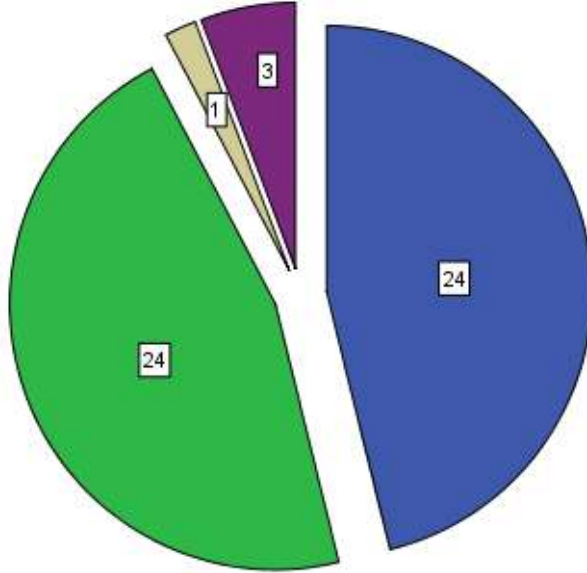
N	Valide	52
	Manquant	0
Moyenne		1,6731
Erreur standard de la moyenne		,10889
Médiane		2,0000
Ecart type		,78519
Variance		,617

طبيعة منصب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
عامل	24	46,2	46,2	46,2
رئيس مصلحة	24	46,2	46,2	92,3
رئيس مركز	1	1,9	1,9	94,2
مدير فرعي	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	



## طبيعة منصب



## Statistiques

الاقدامية

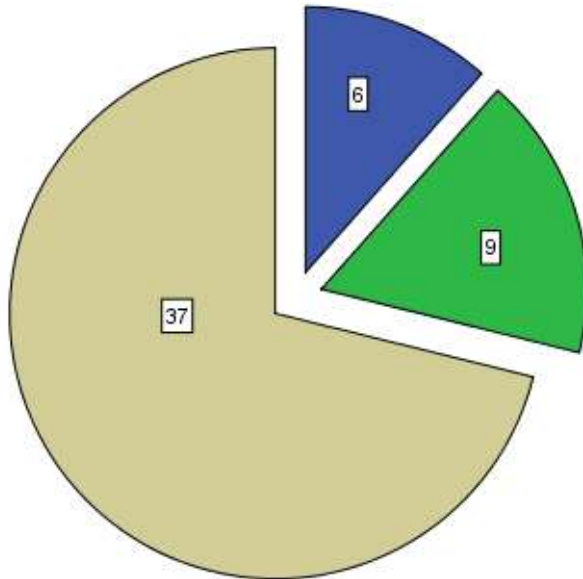
N	Valide	52
	Manquant	0
Moyenne		2,5962
Erreur standard de la moyenne		,09615
Médiane		3,0000
Ecart type		,69338
Variance		,481

الإقداامية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	6	11,5	11,5	11,5
من 5 الى 10 سنوات	9	17,3	17,3	28,8
اكثر من 10 سنوات	37	71,2	71,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

الإقداامية

سنوات 5 من أقل  
سنوات 10 الى من 5  
سنوات 10 من أكثر

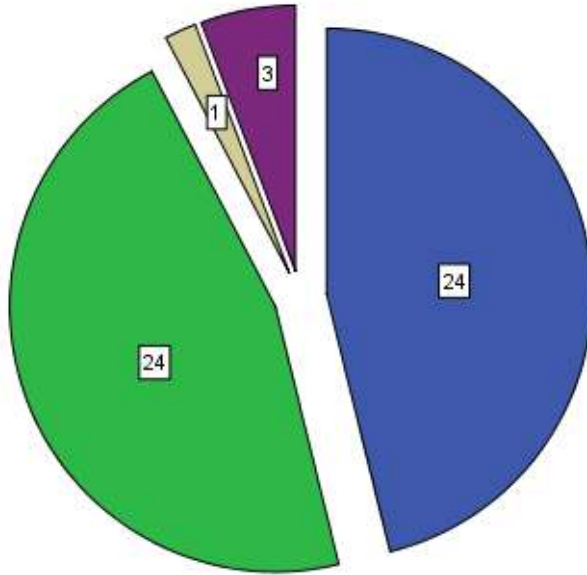


```
DESCRIPTIVES VARIABLES=1 م 2 م 3 م 4 م 5 م
/SAVE
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE SEMEAN
/SORT=NAME (A) .
```

طبيعة منصب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عامل	24	46,2	46,2	46,2
رئيس مصلحة	24	46,2	46,2	92,3
رئيس مركز	1	1,9	1,9	94,2
مدير فرعي	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

طبيعة منصب



### Statistiques descriptives

	N	Moyenne		Ecart type	Variance
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Statistiques
تحت ادارة المؤسسة الموظفين على التعامل باخلاص و موضوعية	52	2,9423	,03265	,23544	,055
تعقد الادارة اجتنكاكات دورية	52	2,5577	,09676	,69771	,487
تشجع ادارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي	52	2,5962	,07892	,56913	,324
تشارك ادارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرار	52	2,8654	,60042	4,32969	18,746
تتعامل ادارة المؤسسة بالعدل مع الجامع	52	2,3654	,10646	,76770	,589
N valide (liste)	52				

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تلتزم ادارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة اثناء تادية اعمالهم	51	1,00	3,00	2,7255	,56845
تقوم ادارة المؤسسة بالاقصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة	51	1,00	3,00	2,4510	,75667
المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ز معلنة	51	1,00	3,00	2,5686	,70014
تقوم ادارة لمؤسسة باطلاع الموظفين على نتائج تقييم الاداء	51	1,00	3,00	2,3529	,74360
N valide (liste)	51				

### Statistiques des échantillons appariés

	Moyenne	N	Ecart type	Moyenne erreur standard
Paire 1 انطباط	2,9042	52	,12675	,01758
جنس	1,2692	52	,44789	,06211

### Corrélations des échantillons appariés

	N	Corrélacion	Sig.
Paire 1 انطباط & جنس	52	,049	,730

### Test des échantillons appariés

	Différences appariées				
	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur
Paire 1 انطباط - جنس	1,63494	,45947	,06372	1,50702	1,76285

### Test des échantillons appariés

	t	ddl	Sig. (bilatéral)
Paire 1 انطباط - جنس	25,659	51	,000

### ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
عمر	Intergruppes	5,121	11	,466	1,043	,429
	Intragruppes	17,860	40	,447		
	Total	22,981	51			
مستوى تعليمي	Intergruppes	5,654	11	,514	,475	,908
	Intragruppes	43,327	40	1,083		
	Total	48,981	51			
الاقلامية	Intergruppes	5,459	11	,496	1,042	,430
	Intragruppes	19,060	40	,477		
	Total	24,519	51			
طبيعة منصب	Intergruppes	5,049	11	,459	,696	,735
	Intragruppes	26,393	40	,660		
	Total	31,442	51			

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne		Ecart type	Variance
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Statistiques
اعمال	52	2,5772	,07841	,56541	,320
انطباط	52	2,9042	,01758	,12675	,016
N valide (liste)	52				

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	51	98,1
Exclue <sup>a</sup>	1	1,9
Total	52	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,832	30

### Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
جنس	77,3725	45,078	,130	,833
عمر	76,1176	46,866	-,139	,847
الإقداامية	76,0196	46,020	-,049	,844
طبيعة منصب	76,9412	42,776	,257	,833
تحت ادارة المؤسسة الموظفين على التعامل باخلاص و موضوعية	75,6863	44,860	,353	,829
تعقد الادارة اجنكااعات دورية	76,0588	40,536	,562	,818
تشجع ادارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي	76,0392	40,838	,667	,815
تتعامل ادارة المؤسسة بالعدل مع الجامع	76,2353	40,424	,529	,819
تقوم ادارة المؤسسة بنشر ثقافة الامانة	75,9804	40,620	,669	,815
تحرص ادارة المؤسسة على تحقيق التوافق	76,0588	41,016	,597	,818
تلتزم المؤسسة الموظفين بالحفاظ على السر المهني	75,9020	41,850	,526	,821
تقدم المؤسسة اكنيازات للموظفين الكلتزمين	76,3333	40,267	,542	,819
تلتزم ادارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة اثناء تادية اعمالهم	75,9020	41,650	,554	,820
تقوم ادارة المؤسسة بالاقصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة	76,1765	39,148	,667	,812

المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ز معلنة	76,0588	39,456	,693	,812
تقوم ادارة لمؤسسة باطلاع الموظفين على نتائج تقييم الاداء	76,2745	38,363	,773	,807
التزم بالضوابط و القوانين	75,7451	43,914	,391	,827
احترق موافقت الدخول	75,7451	44,434	,286	,829
ابدل قصصري جهدي لانجز مهمامي	75,6863	46,220	-,074	,835
انجز واجباتي و مسؤولاتي	75,7255	45,203	,185	,831
التزم بقييم و اخلاقيات المؤسسة	75,6471	46,073	-,028	,834
اعطي الاولوية للمصلحة العامة	75,8235	44,268	,263	,830
اتعاون كع زملائي لمواجهة الصعوبات	75,6863	45,140	,264	,830
التنزم بالاخلاق الحميدة و الصدق	75,7059	44,692	,351	,829
اقوم بتبليغ مسؤولي المباشر في حال غيابي عن العمل	75,6863	45,940	,013	,834
اساهم في نشر و تطبيق كل القيم	75,7059	45,252	,195	,831
من واجباتي التكنم عن الاسرار	75,6863	45,500	,150	,832
اسعي جاهد الحفاظ على ممتلكات المؤسسة	75,6863	45,860	,038	,833
اتقبل المهام الاضافية الموكلة لي	75,8824	44,146	,233	,831
مستوتعليمي	76,6275	41,678	,269	,836

### Corrélations

		انطباط	اعمال
انطباط	Corrélation de Pearson	1	,240*
	Sig. (unilatérale)		,043
	N	52	52
اعمال	Corrélation de Pearson	,240*	1
	Sig. (unilatérale)	,043	
	N	52	52

\*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (unilatéral).

NONPAR CORR

/VARIABLES=انطباط اعمال  
/PRINT=BOTH ONETAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

### Corrélations

			انطباط	اعمال
Tau-B de Kendall	انطباط	Coefficient de corrélation	1,000	,316**
		Sig. (unilatéral)	.	,001
		N	52	52
	اعمال	Coefficient de corrélation	,316**	1,000
		Sig. (unilatéral)	,001	.
		N	52	52
Rho de Spearman	انطباط	Coefficient de corrélation	1,000	,422**
		Sig. (unilatéral)	.	,001
		N	52	52
	اعمال	Coefficient de corrélation	,422**	1,000
		Sig. (unilatéral)	,001	.
		N	52	52

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (unilatéral).

### Statistiques

		تحت ادارة المؤسسة الموظفين على التعامل بأخلاص و موضوعية	تعقد الادارة اجتكاكات دورية	تشجع ادارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي	تشارك ادارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرار
N	Valide	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		2,9423	2,5577	2,5962	2,8654
Erreur standard de la moyenne		,03265	,09676	,07892	,60042
Médiane		3,0000	3,0000	3,0000	2,0000
Ecart type		,23544	,69771	,56913	4,32969
Variance		,055	,487	,324	18,746

### Statistiques

		تتعامل ادارة المؤسسة بالعدل مع الجامع
N	Valide	52
	Manquant	0
Moyenne		2,3654
Erreur standard de la moyenne		,10646
Médiane		3,0000
Ecart type		,76770
Variance		,589



## Table de fréquences

تحت ادارة المؤسسة الموظفين على التعامل باخلاص و موضوعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	5,8	5,8	5,8
	موافق	49	94,2	94,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تعقد الادارة اجتماعات دورية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	11,5	11,5	11,5
	محايد	11	21,2	21,2	32,7
	موافق	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تشجع ادارة المؤسسة ثقافة ممارسة حرية الرأي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3,8	3,8	3,8
	محايد	17	32,7	32,7	36,5
	موافق	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

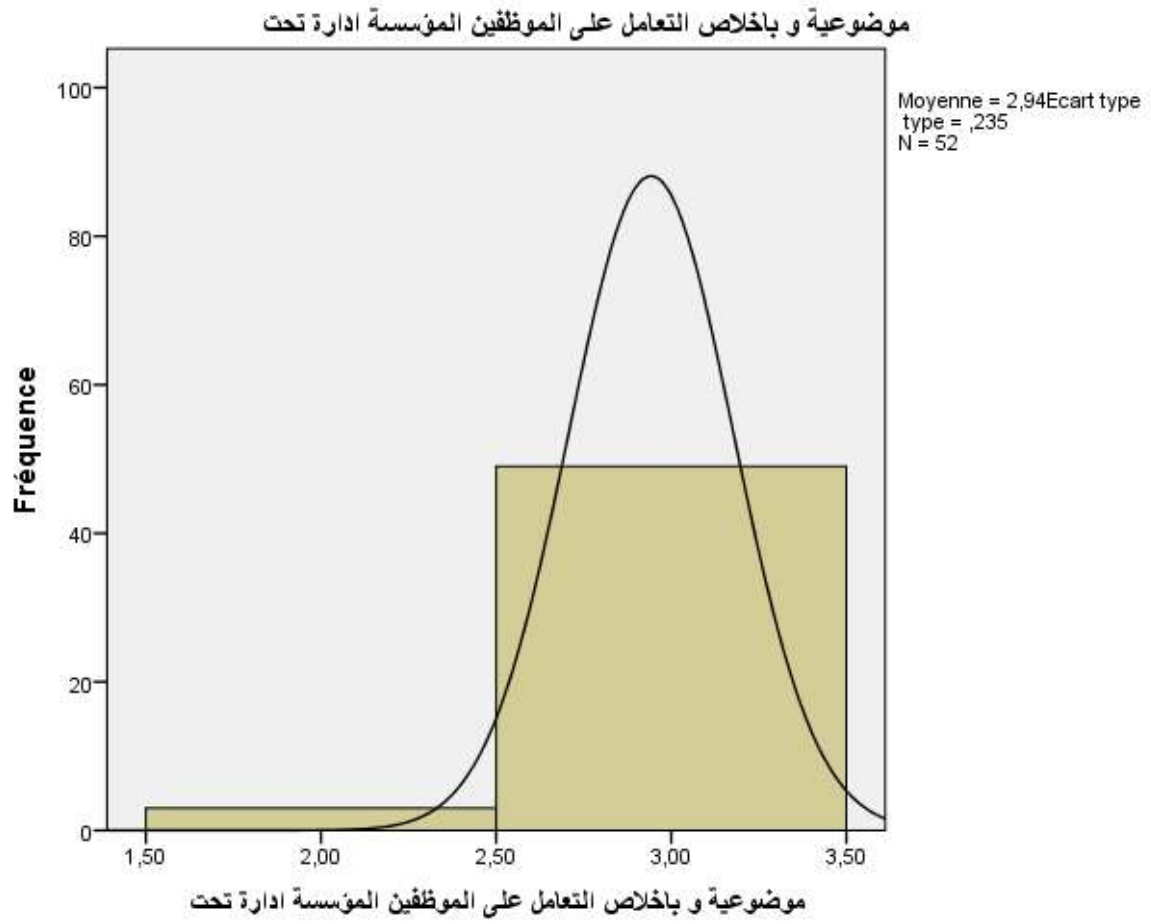
تشارك ادارة المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرار

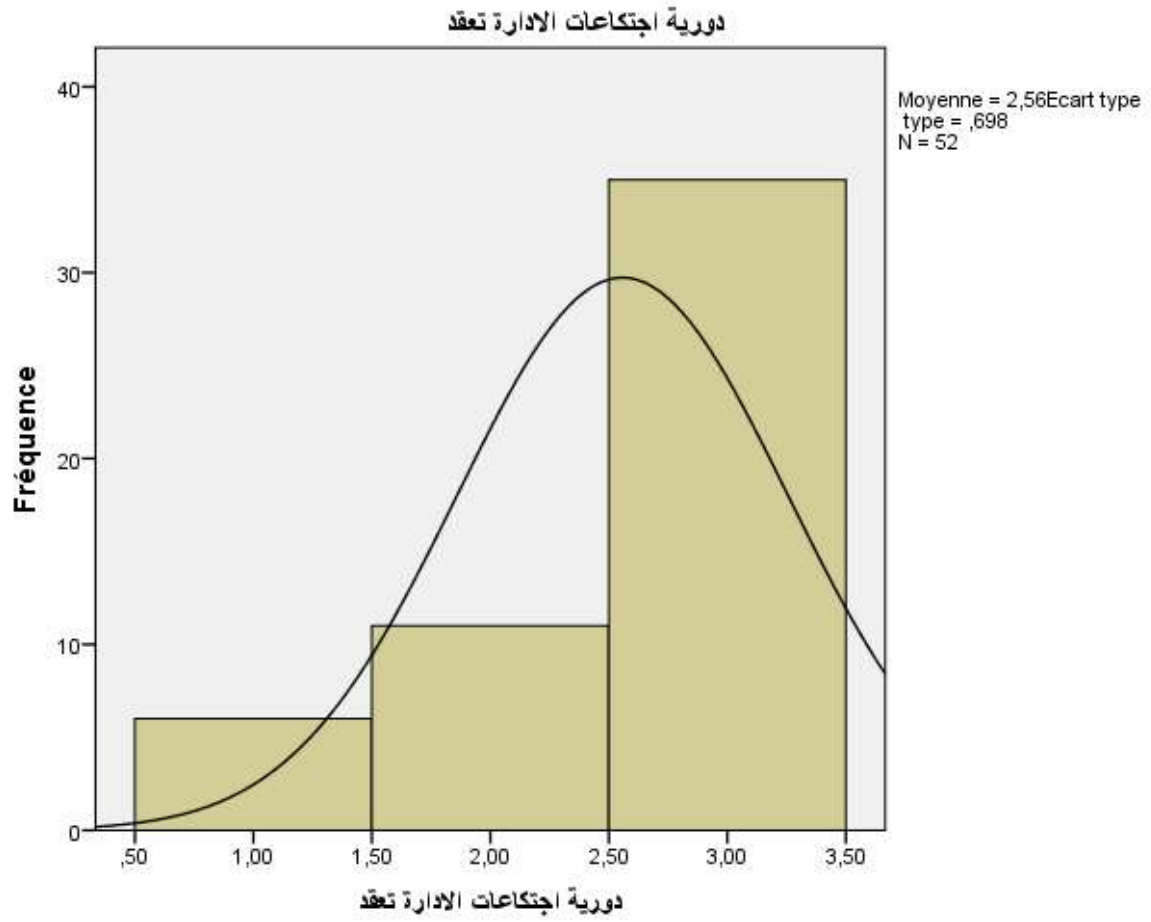
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	10	19,2	19,2	19,2
	محايد	17	32,7	32,7	51,9
	موافق	24	46,2	46,2	98,1
	33,00	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

تتعامل ادارة المؤسسة بالعدل مع الجميع

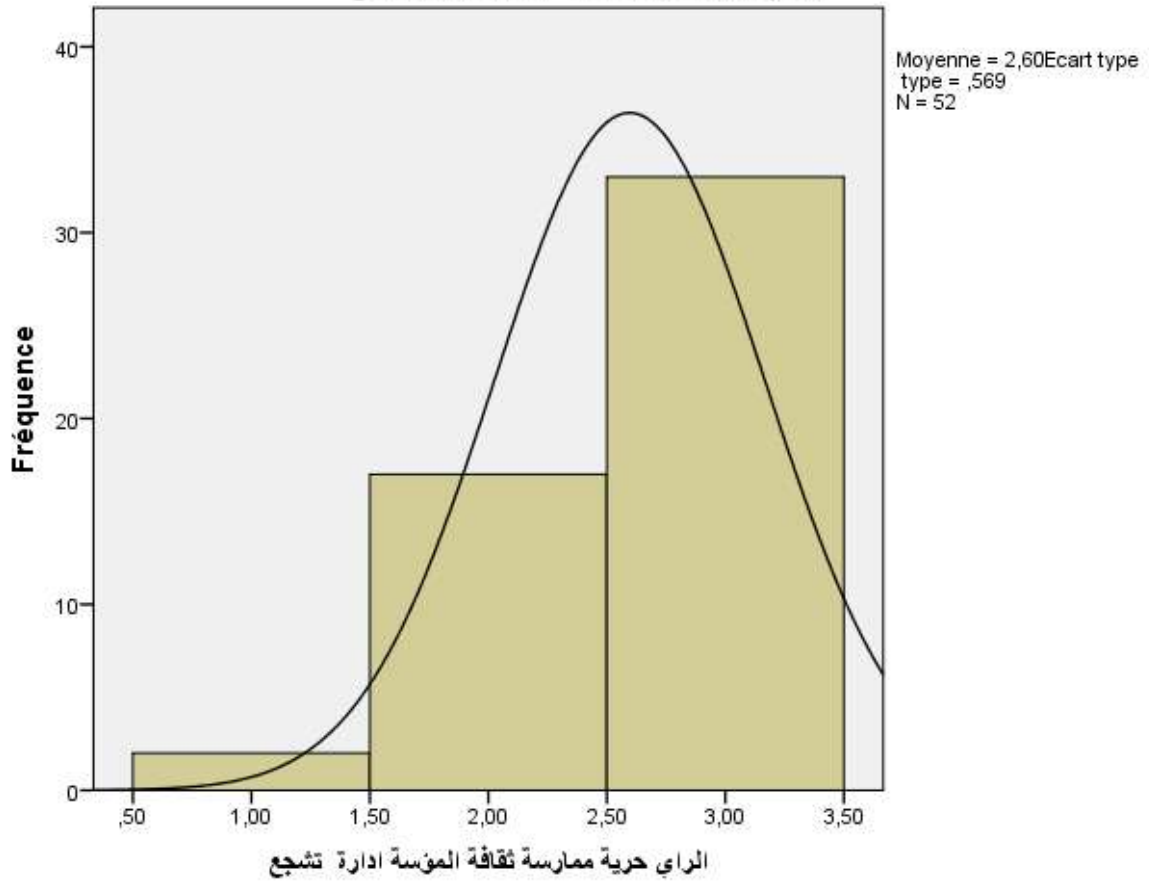
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	9	17,3	17,3	17,3
	محايد	15	28,8	28,8	46,2
	موافق	28	53,8	53,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

## Histogramme

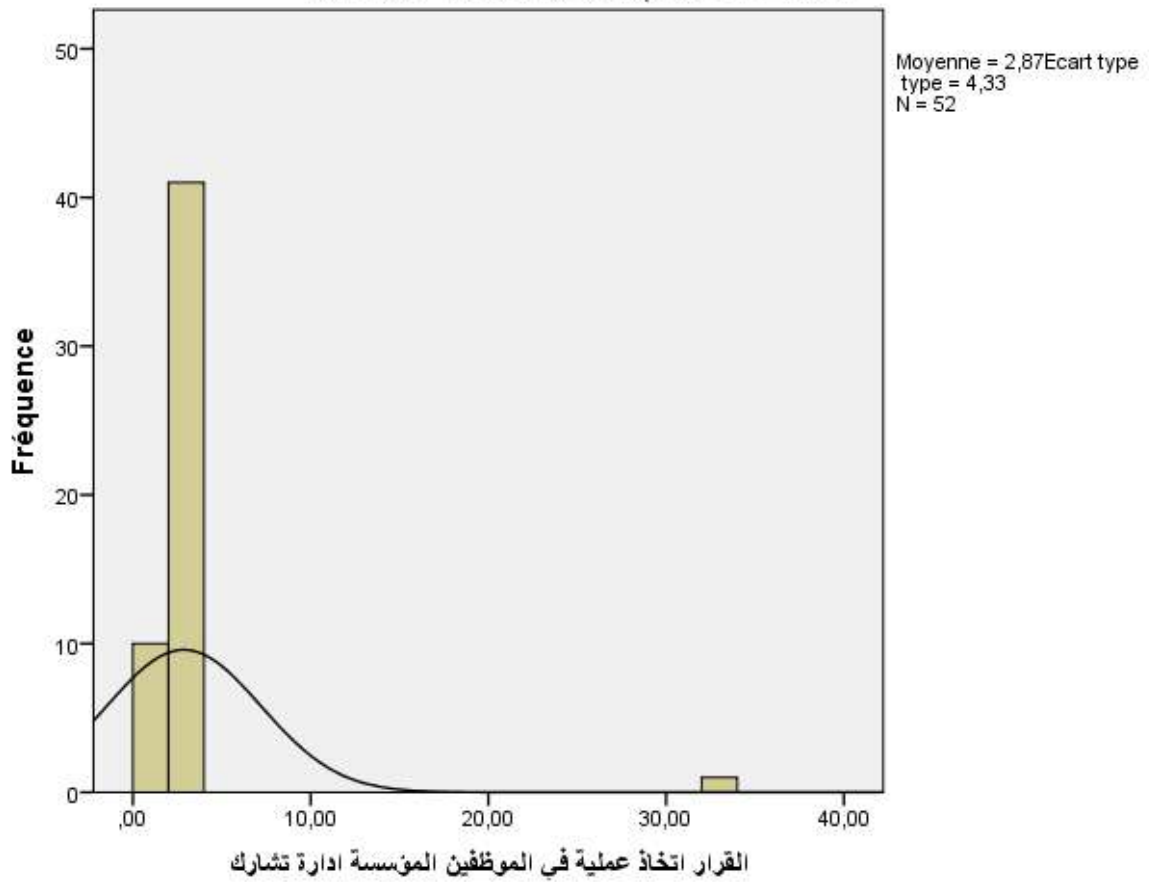




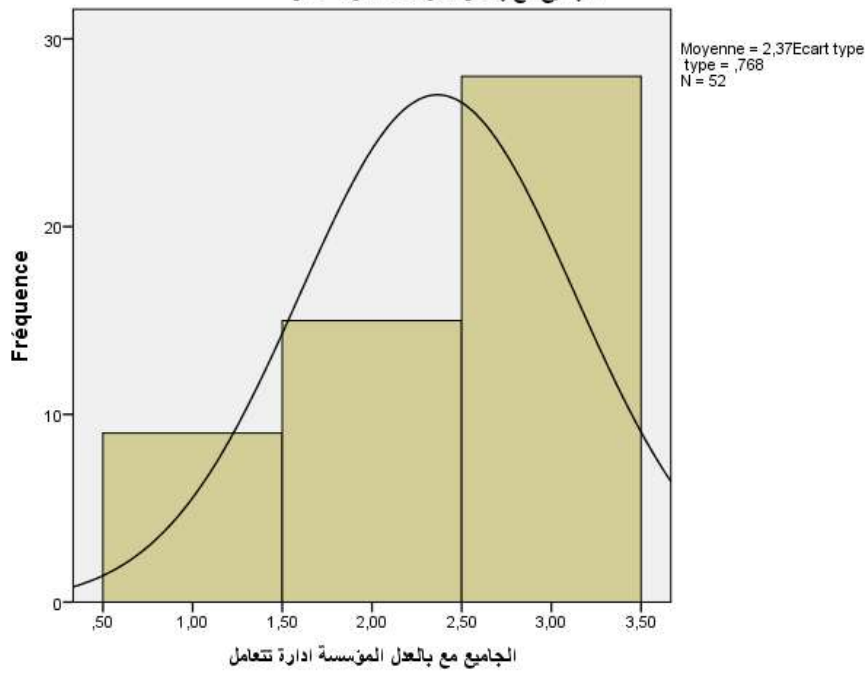
الرأي حرية ممارسة ثقافة المؤسسة ادارة تشجع



القرار اتخاذ عملية في الموظفين المؤسسة ادارة تشارك



الجامع مع بالعدل المؤسسة ادارة تتعامل



### Statistiques descriptives

	N	Moyenne		Ecart type	Variance
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Statistiques
اخلاقيات	52	2,9135	,02464	,17771	,032
الاستقلالية	52	2,6654	,13924	1,00409	1,008
الالتزام	52	2,8952	,02172	,15664	,025
الامانة	52	2,5481	,06728	,48517	,235
النزاهة	51	2,5245	,08143	,58150	,338
واجبات	52	2,9038	,02759	,19898	,040
N valide (liste)	51				

### Statistiques

		اقوم بتبليغ مسؤولي المباشر في حال غيابي عن العمل	اساهم في نشر و تطبيق كل القيم	من واجباتي التكتم عن الاسرار	اسعي جاهد الحفاظ على ممتلكات المؤسسة
N	Valide	52	51	52	52
	Manquant	0	1	0	0
Moyenne		2,9231	2,9216	2,9423	2,9423
Erreur standard de la moyenne		,03731	,03802	,03265	,03265
Médiane		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Ecart type		,26907	,27152	,23544	,23544
Variance		,072	,074	,055	,055

### Statistiques

		اتقبل المهام الاضافية الموكلة لي
N	Valide	52
	Manquant	0
Moyenne		2,7500
Erreur standard de la moyenne		,07201
Médiane		3,0000
Ecart type		,51924
Variance		,270

### Table de fréquences

اقوم بتبليغ مسؤولي المباشر في حال غيابي عن العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	7,7	7,7	7,7
	موافق	48	92,3	92,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

اساهم في نشر و تطبيق كل القيم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	7,7	7,8	7,8
	موافق	47	90,4	92,2	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,9		
Total		52	100,0		

من واجباتي التكتم عن الاسرار

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	5,8	5,8	5,8
	موافق	49	94,2	94,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

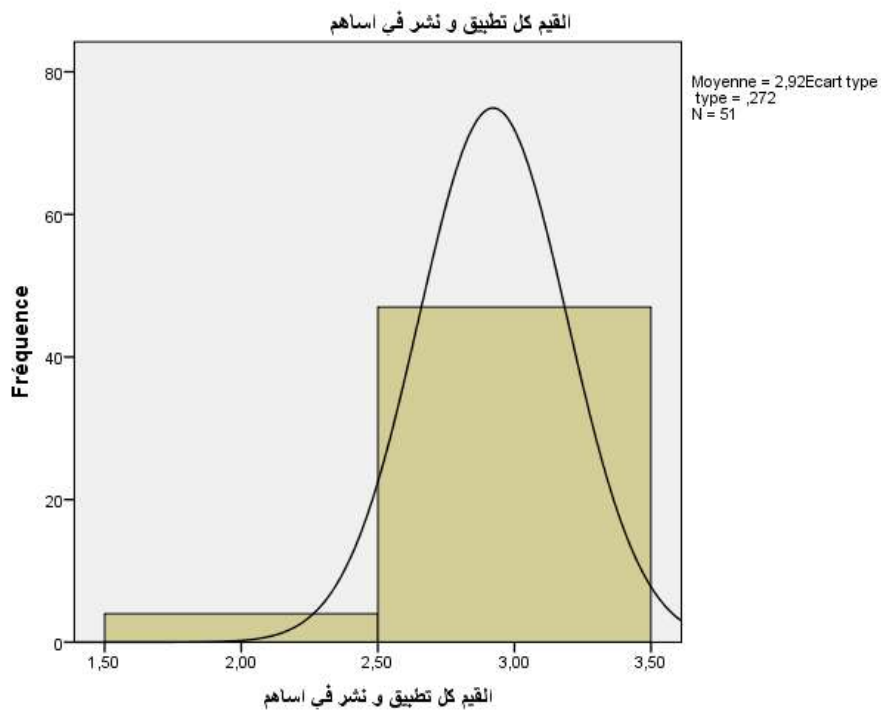
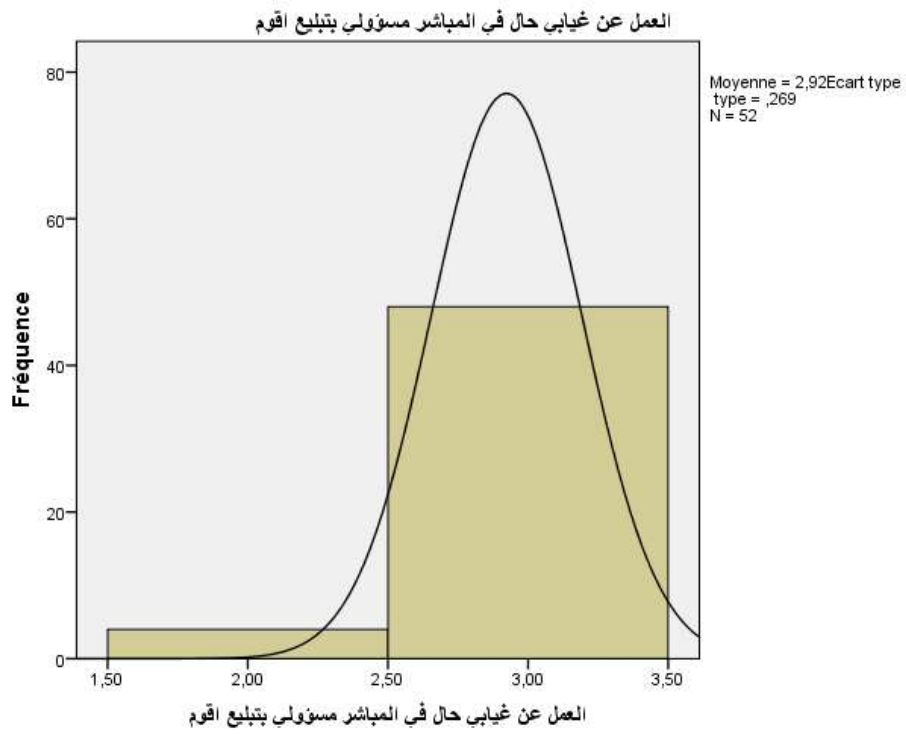
اسعي جاهد الحفاظ على ممتلكات المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	5,8	5,8	5,8
	موافق	49	94,2	94,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

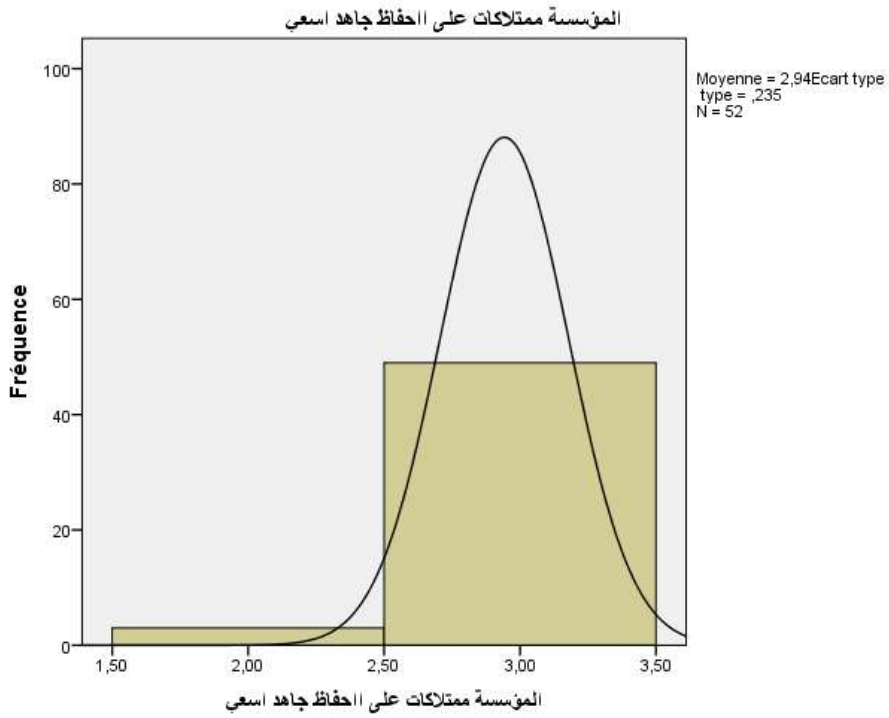
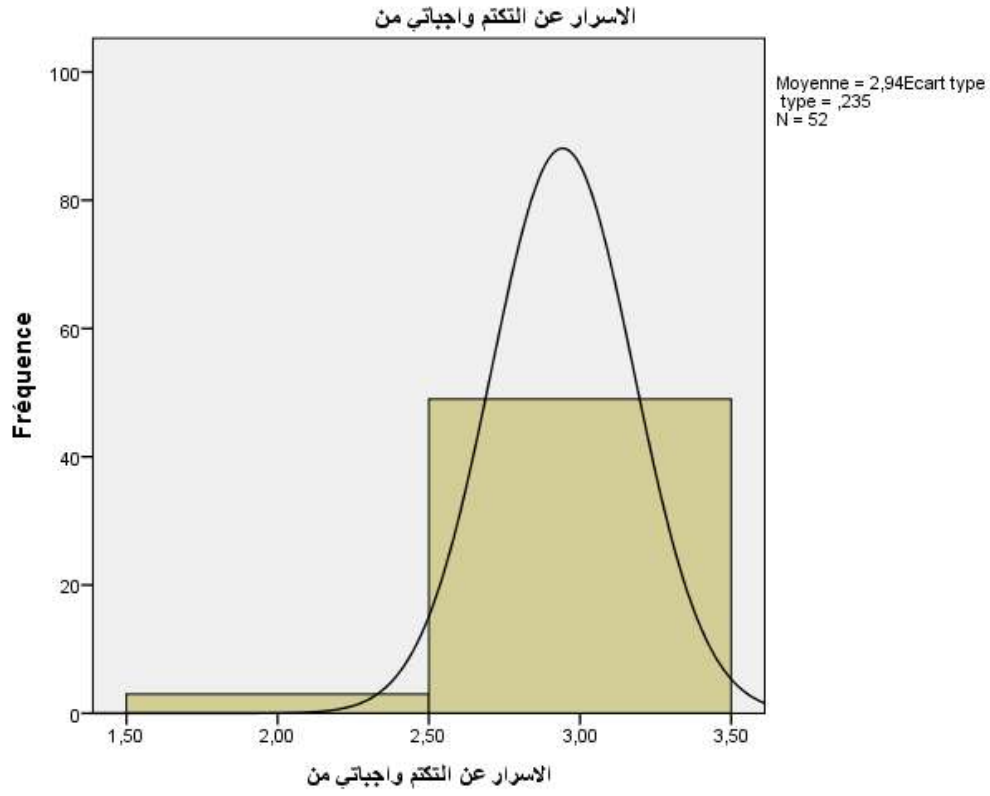
اتقبل المهام الاضافية الموكلة لي

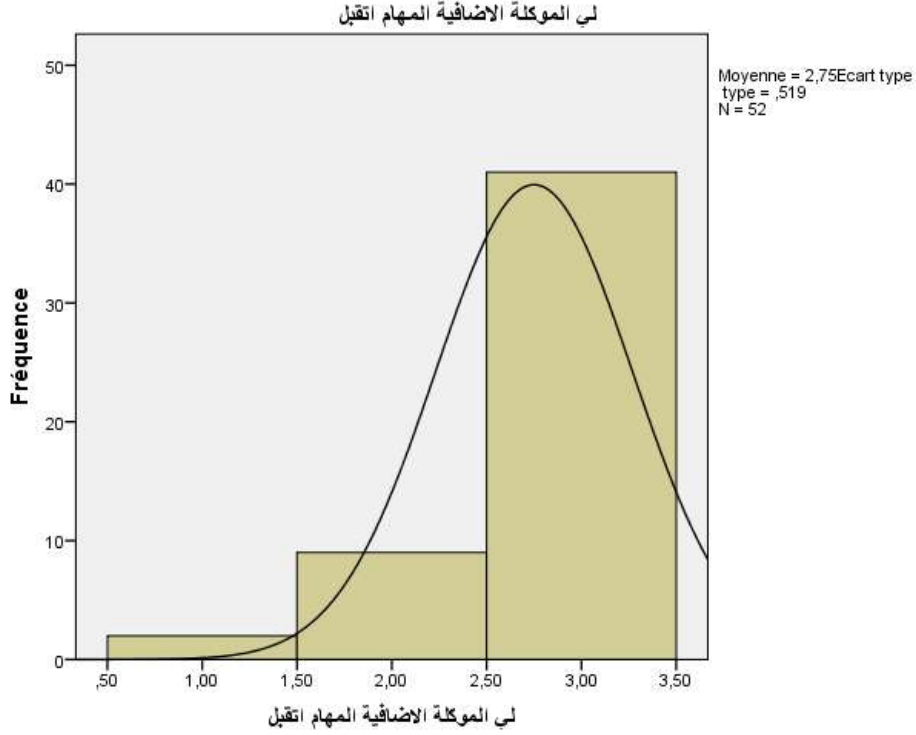
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3,8	3,8	3,8
	محايد	9	17,3	17,3	21,2
	موافق	41	78,8	78,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

# Histogramme









		تلتزم ادارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة اثناء تادية اعمالهم	تقوم ادارة المؤسسة بالاقصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ز معلنة	تقوم ادارة لمؤسسة باطلاع الموظفون على نتائج تقييم الاداء
N	Valide	51	51	51	51
	Manquant	1	1	1	1
Moyenne		2,7255	2,4510	2,5686	2,3529
Erreur standard de la moyenne		,07960	,10595	,09804	,10412
Médiane		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Ecart type		,56845	,75667	,70014	,74360
Variance		,323	,573	,490	,553

### Table de fréquences

تلتزم ادارة المؤسسة موظفيها بالتعامل بنزاهة اثناء تادية اعمالهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5,8	5,9	5,9
	محايد	8	15,4	15,7	21,6
	موافق	40	76,9	78,4	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,9		
Total		52	100,0		

تقوم ادارة المؤسسة بالاقصاح عن كافة المعلومات بطريقة عادلة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	8	15,4	15,7	15,7
	محايد	12	23,1	23,5	39,2
	موافق	31	59,6	60,8	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,9		
Total		52	100,0		

المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ز معلنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	11,5	11,8	11,8
	محايد	10	19,2	19,6	31,4
	موافق	35	67,3	68,6	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,9		
Total		52	100,0		

تقوم ادارة المؤسسة باطلاع الموظفين على نتائج تقييم الاداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	8	15,4	15,7	15,7
	محايد	17	32,7	33,3	49,0
	موافق	26	50,0	51,0	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,9		
Total		52	100,0		

## Histogramme

