

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
من إعداد الطالبتين:
قوارح خيرة
ياسين فاطمة
بعنوان:

أثر أخلاقيات العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بمؤسسة سيترام ورقلة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ (أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ/ مناصرية رشيد (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

الأستاذة/ (أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
من إعداد الطالبتين:
قوارح خيرة
ياسين فاطمة
بعنوان:

أثر أخلاقيات العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بمؤسسة سيترام ورقلة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

..... (أستاذ محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ/ مناصرية رشيد (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

..... (أستاذ محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

الحمد لله عدد ما كان

الحمد لله عدد ما يكون

الحمد لله عدد الحركات والسكون والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى من تتضاءل الكلمات أمامهما لأنه لا يوجد كلمة توفيهما

حقهما والدي العزيزين، برا وإحسانا وإلى أحبة قلبي وأخوتي وكل أقاربي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات، وإلى كل من جمعتني بهم المحبة والصدقة والأخوة

إلى كل من جمعتني بهم مقاعد الدراسة، إلى كل من علمني أول الحروف، إلى من أثار دربي من الطور الابتدائي

إلى كل دفعة إدارة الموارد البشرية، إلى كل من ساعدني ودعا لي بالتوفيق.

"فاطمة"

الإهداء

ربما لا تتاح لي الفرصة دائما لأقول شكرا... وربما لا أملك دائما جرأة التعبير

عن الامتنان والعرفان ولكن يكفي إن تعرفي يا نور العين ومهجة الفؤاد... أن لكي ولوالدي

ابنة تنتظر فرصة واحدة لتقدم لكما الروح والقلب والعين هدية رخيصة لكل ما قدمتماه

حماكما الله وأدامكما لي، إليكما اهدي عملي هذا.

إلى من تقاسمت معهم أيام حياتي بحلوها ومرها، إخوتي وأخواتي كل باسمه أنتم جوهرتي

الشمينة وكنزي الغالي

إلى أبناء إخوتي وزوجاتهم حفظهم الله

إلى الأصدقاء الذين رافقوني وشجعوا خطوتي عندما غالبتها الأيام كنز أنتم لكم مني حيي

وامتناني

إلى أستاذي المشرف مناصرية رشيد

والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إتمام عملي هذا.

"خيرة"

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

نحمد الله على إتمام هذا العمل حمدا كثيرا ونسأل الله تعالى أن يعم به النفع للجميع، قال رسول الله صل الله عليه وسلم {من لا يشكر الناس لا يشكر الله}، نتقدم بجزيل الشكر والامتنان العظيم والتقدير العميق إلى الأستاذ المشرف الدكتور مناصرية رشيد لما منحه لنا من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد وتشجيع، والشكر موصول إلى كل موظفي مؤسسة سيترام ورقلة، كما نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة.

ملخص :

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة سيترام بورقلة، حيث تم استخدام الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (٧٠) مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط، وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها: يوجد مستوى توافر مرتفع لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لدى عمالي مؤسسة سيترام ورقلة وعلاقة إرتباطية طردية قوية بين أخلاقيات العمل كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع ، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لعمال مؤسسة سيترام ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، التزام التنظيمي، سيترام، مؤسسة، عمال .

Summary:

This study aims to know the effect of work ethics on enhancing organizational commitment in the setram-ouargla foundation, where the questionnaire was used as a main tool for gathering information, and the distribution process was limited to a simple random sample method so that the study sample population reached (70) singles, and the data contained in the questionnaires was analyzed through the use of the statistical package for social sciences (spss) by relying on arithmetic averages, standard deviations, correlation coefficients, multiple and simple regression analysis, the study concluded several results, including:

There is a high level of availability of work ethics and organizational commitment among the employees of setram and ouargla and a strong

positive correlation between work ethics as an independent variable and organizational commitment as a dependent variable, and There are no statistically significant differences in the responses of the study sample about work ethics and organizational commitment of the workers of the setram foundation and shift attributed to the variables.personality (gender, age, educational qualification).

Key words: business ethics, organizational commitment, setram, organization, workers.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء ١
V	الإهداء ٢
VI	شكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
٥	تمهيد
٦	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي
٦	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل
١٣	المطلب الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي
٢٢	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي
٢٢	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
٣١	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة
٣٣	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
٣٥	تمهيد
٣٦	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
٣٦	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
٣٧	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

٤١	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
٤١	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
٥٢	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
٦٧	خلاصة الفصل الثاني
٦٩	خاتمة
٧٤	المراجع
٧٨	الملاحق
١٠٤	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
٣١	(١-١)	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
٣٧	(١-٢)	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة
٣٧	(٢-٢)	متغيرات الدراسة
٣٩	(٣-٢)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى
٤٠	(٤-٢)	نتائج صدق المقاييس المستخدمة
٤١	(٥-٢)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
٤١	(٦-٢)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي
٤٢	(٧-٢)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
٤٣	(٨-٢)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة
٤٤	(٩-٢)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الرقابة الذاتية والمسؤولية اتجاه العمل
٤٥	(١٠-٢)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول

	بعد الولاء الوظيفي	
٤٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الثقة بالزملاء والإداريين	(١١-٢)
٤٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الدقة والوضوح	(١٢-٢)
٤٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد أداء الواجبات	(١٣-٢)
٤٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول أبعاد أخلاقيات العمل	(١٤-٢)
٤٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الالتزام الشعوري (العاطفي)	(١٥-٢)
٥٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الالتزام المعياري	(١٦-٢)
٥٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الالتزام المستمر	(١٧-٢)
٥١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الالتزام التنظيمي	(١٨-٢)
٥٢	العلاقة الارتباطية بين أبعاد أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي	(١٩-٢)
٥٣	الارتباط الخطي بين المتغيرات والمتغير التابع	(٢٠-٢)
٥٤	تحليل تباين خط الانحدار	(٢١-٢)
٥٦	قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة سياترام	(٢٢-٢)
٥٧	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي	(٢٣-٢)
٥٨	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير العمر بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي	(٢٤-٢)

٥٨	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي	(٢٥-٢)
٥٩	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي	(٢٦-٢)
٦٠	المتغيرات المستقلة المتبقية لأخلاقيات العمل مع الالتزام التنظيمي	(٢٧-٢)
٦٠	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	(٢٨-٢)
٦١	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	(٢٩-٢)
٦٣	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise	(٣٠-٢)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٩	أهم المتغيرات التي تؤثر على الالتزام التنظيمي	(١-١)
٤٣	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(١-٢)
٥٥	مدى ملائمة خط الانحدار	(٢-٢)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
٧٨	قائمة الأساتذة المحكمين	١
٧٩	الاستبيان	٢
٨٣	نتائج تحليل الاستبيان	٣
١٠٢	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سياترام	٤

مقدمة

توطئة:

يعد المورد البشري أحد أهم ركائز المؤسسة خدمية كانت أو صناعية وذلك للدور الكبير الذي يلعبه في حياة المؤسسة من حيث الرفع من كفاءتها وفعاليتها وبقائها ونموها، مما يدفعنا للقول بأن قدرة المؤسسة على تحسين أداءها وتطوير مهاراتها يتوقف إلى مدى كبير على نجاح الإدارة في تنمية أداء العاملين فيها.

يعد الالتزام بأخلاقيات العمل من المفاهيم المعاصرة التي دخلت مجالات البحوث التنظيمية في ميدان الإدارة لما لها من أثر كبير في تحسين أداء المؤسسة والعاملين بها، وذلك من خلال توظيف الأبعاد الأخلاقية التي يحملها العامل والمتمثلة في الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل، الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين، الدقة والوضوح، أداء الواجبات، حيث أن فقدان مثل هذه المبادئ الأخلاقية يؤدي إلى بروز الفساد الإداري مما سيزيد من تكلفة الخدمات، كما أن عدم الالتزام بها سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة وعمالها.

ويعد قطاع المواصلات في الجزائر من بين القطاعات الحساسة والتي قد يكثر فيها انتشار الفساد وخاصة في ظل التطورات والظروف التي تعيشها الجزائر اليوم والتي كشفت عن تفشي هذه الظاهرة في مثل مؤسسات هذا القطاع.

إشكالية الدراسة:

ومن هنا نبرز أهمية موضوع الدراسة نظرا لخصوصية القطاع وحساسيته وأثر ذلك على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وعليه يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي في مؤسسة سياترام ورقلة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سياترام ورقلة؟

٢- ما هو مستوى التزام العاملين بأخلاقيات العمل في مؤسسة سياترام ورقلة؟

٣- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين الالتزام بأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة

سياترام ورقلة؟

٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى لخصائصهم

الشخصية؟

فرضيات الدراسة:

١- يوجد مستوى جيد من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سياترام ورقلة؛

٢- مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في مؤسسة سياترام ورقلة جيد؛

٣- هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين الالتزام بأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين بمؤسسة سيترام ورقلة؛

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى لخصائصهم الشخصية.

مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع له أسباب موضوعية وأخرى ذاتية تتمثل فيما يلي:

- ١- نظرا لحساسية وخصوصية قطاع النقل في الجزائر؛
- ٢- تحسيس المؤسسات الجزائرية والمؤسسة محل الدراسة بالدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق لأهدافها؛
- ٣- الإشارة إلى أهمية الموضوع محل الدراسة؛
- ٤- تفشي ظاهرة الفساد الإداري في العديد من المنظمات الحكومية الجزائرية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- ١- معرفة مدى تأثير مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛
- ٢- التعرف على مدى التزام المؤسسة في تبني أخلاقيات العمل بمختلف أبعادها؛
- ٣- معرفة مستوى الالتزام الأخلاقي للعاملين في المؤسسة؛
- ٤- تقديم توصيات من شأنها تعزيز الالتزام بأخلاقيات العمل في مؤسسة سيترام؛
- ٥- تغذية المكتبة العلمية الأكاديمية في مجال الالتزام بأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي.

أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها كونها تعالج موضوع حساس وهو الالتزام بأخلاقيات العمل، ودورها في التأثير على العاملين بهدف تحسين أدائهم وأداء المؤسسة ككل، فمكونات أخلاقيات العمل لها دور كبير وفعال في الالتزام التنظيمي لما لها من تأثير على نفسية وصحة العامل، فهي من دون شك ترفع من حماسهم وتزيد من مستواهم الوظيفي، فهي بذلك تؤدي إلى تحسين الالتزام التنظيمي للمؤسسة.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة في جانبها النظري على دراسة المفاهيم الأساسية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي وبالنسبة للجانب التطبيقي كانت الحدود المكانية للدراسة في مؤسسة سياترام ورقلة، ومن حيث الحدود الزمانية كانت في 16 فيفري إلى 15 مارس 2020.

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

بهدف معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي للجانب النظري، أما بالنسبة للدراسة الميدانية تمت باستخدام أسلوب دراسة حالة من خلال: الملاحظة العلمية، المقابلة والاستبيان، وقد تم الاعتماد في التحليل على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية؛
- صعوبة التنقل للمؤسسة محل الدراسة بسبب الفروق الصحية؛
- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظرا لضغط العمل؛
- صعوبة استعادة كل استمارات الاستبيان الموزعة؛
- نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع.

هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة وللإجابة على اشكالياتها وتحقيق أهدافها، تناولنا الموضوع من خلال فصلين تطرقنا في الفصل الأول إلى الجانب النظري للدراسة، ويتضمن مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل، والالتزام التنظيمي أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان الأدبيات التطبيقية تم التطرق فيه للدراسات السابقة للموضوع. وفي الفصل الثاني تناولنا الدراسة الميدانية ويشتمل على مبحثين هو الآخر . ففي المبحث الأول نتناول الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني نتناول فيه نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.



الفصل الأول
الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

لاقي موضوع أخلاقيات العمل اهتمام الباحثين والدارسين الذين تناولوه من زوايا متنوعة، بسبب الأهمية الكبيرة التي يحضها لدى أي مؤسسة، فهو يعتبر من أهم عوامل تقدم المؤسسات ونجاحها، فقد تعددت التقارير عن منظمات تسعى لتحسين أخلاقيات العمل ورفعها إلى أعلى المستويات، من خلال العديد من الأساليب منها: التحفيز، الالتزام التنظيمي.

ويعتبر موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع الحديثة في الإدارة باعتباره أحد العوامل المساهمة وبشكل كبير في نجاح وتفوق المؤسسات وخاصة الخدمية منها إذ أن أخلاقيات العمل يساهم في تحسين الالتزام التنظيمي، وذلك من خلال الفضائل التي يحملها والتي تعد صفات إنسانية جيدة وضرورية لكل الأفراد العاملين وهي تساعدهم على مواجهة التحديات والضغوطات الأخلاقية التي يواجهونها خلال عملهم. وعلبه سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي

سننتظر في هذا المبحث إلى إبراز العلاقة بين أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي، من خلال عرض لأهم المفاهيم الخاصة بأخلاقيات العمل، وكذلك التطرق إلى المفاهيم الخاصة بالالتزام التنظيمي.

المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من بين المفاهيم المهمة في الفكر الإداري، وأصبحت جزءاً من السياسات الرسمية والثقافة غير الرسمية للعديد من المؤسسات، ولهذا سيتم التعرض في هذا المطلب إلى مفهوم أخلاقيات العمل وعناصرها وأبعادها وأهم محدداتها.

الفرع الأول: مفهوم أخلاقيات العمل

أولاً: تعريف أخلاقيات العمل

أخلاقيات المهنة هي مجموعة القواعد المتعلقة بالسلوك المهني والتي وضعتها مهنة منظمة لكافة أعضائها، حيث تحدد هذه القواعد وتراقب تطبيقها وتسهر على احترامها، وهي أخلاق وآداب جماعية وواجبات مكملة أو معوضة للتشريع وتطبيقاته من قبل القضاة^١.

أخلاقيات الأعمال ليست معايير عامة للسلوك بل معايير أدبية أو أخلاقية للمهنة معينة أو وظيفة محددة أو مؤسسة أو مجموعة داخل المجتمع فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بأخلاق المهنة لأن المجتمع يجعله موضع ثقة في أن يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة ولكن أن تتوافر ما لم يكن سلوكه مغلفاً بمعايير مهنية^٢.

الأخلاق تمثل سلوك إنساني مبني على أساس مجموعة من القيم والمبادئ والمعتقدات المكتسبة والتي تحدد للشخص معنى الخطأ والصواب والمواقف^٣. وتعرف كذلك " إن التصرف الأخلاقي هو التصرف الذي يتطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة بشكل عام، أما التصرف غير الأخلاقي فهو التصرف الذي لا يتطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة بشكل عام، ولا يختلف مع المفاهيم المذكورة آنفاً إذ يصفون السلوك الأخلاقي بأنه التصرف المقبول أخلاقياً وأنه تصرف جيد وصحيح^٤.

^١ جنان شهب أحمد، أخلاقيات العمل: منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات - دراسة تحليلية لأراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبررات الجماعية، مجلة القادسية الإدارية والاقتصادية، العدد ٤، ٢٠١٣، ص ٩٧.

^٢ زوييدة موسى، أخلاقيات العمل الإذاعي في الجزائر - دراسة ميدانية ب: إذاعة تيسة المحلية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر، ٢٠١٦، ص ١٤.

^٣ ميساء م، رياض ضياء عزيز الصفو وآخرون، دور أخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية أمن المعلومات - دراسة استطلاعية في جمعية الهلال الأحمر العراقي، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد ٢١، ٢٠١٦، ص ٥.

^٤ مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني، دور المحددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة - دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، ٢٠٠٣، ص ١٠.

ثانيا : مركبات أخلاقيات المهنة

الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العاملين: تعتبر الرقابة في علم الإدارة إحدى عناصر العملية الإدارية لتكتمل بها السلسلة الإدارية وهي العنصر الأخير والذي يحتوي كل ما يسبقه من عناصر(تخطيط، تنظيم، قيادة، تنسيق، رقابة) والتي من خلالها تتمكن من استكشاف نقاط الضعف والقوة بالأداء في العمل وكذلك اكتشاف الأخطاء للسيطرة عليها وتصحيحها قبل وقوعها¹.

فالرقابة الذاتية تتعلق بالقواعد الوجدانية والسلوك الإيجابي للفرد اتجاه عمله من حيث إنجاز المهام بكفاءة وفعالية، تحمل ضغوط العمل، تجنب الوقوع في الخطأ، والمساهمة في حل مشاكل العمل... الخ، بحيث أن هذا السلوك يحكمه قدرته على التحكم والسيطرة على النواحي السلبية في إدراكه، سلوكه، ومواقفه.

نستنتج أن الرقابة الذاتية في العمل هي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسئول يذكره بمسؤوليته ولعل الرقابة الذاتية أهم عامل لنجاح العمل، لأنها تغني عن كثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق وغير ذلك.

الولاء الوظيفي: عرفه بورتير وزملاؤه بأنه "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عالياً من الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما، لديه الصفات التالية:

- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة؛
- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة؛
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة" بينما قد أوضح آخر أن الولاء التنظيمي هو حاصل تفاعل ثلاثة عناصر أساسية هي:

- ✓ أولاً: التطابق: وتعني درجة تبنى الفرد لأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها باعتبارها تمثل أهدافه وقيمه.
- ✓ ثانياً: الانهماك "الاستغراق": وتعني أن يكون الفرد منهماكاً ومنغمساً بصورة متكاملة في نشاطاته وأدواره التي يقوم بها في المنظمة التي يعمل بها.
- ✓ ثالثاً: الإخلاص والوفاء: ويعني الشعور بالارتباط القوي والعاطفة للمنظمة التي يعمل بها الفرد بحيث يحس بأن المنظمة جزء من ذاته وكيونته).

¹ طالب أحمد نو الدين، خنتيش يوسف وآخرون، أهمية أخلاقيات المهنة في دعم الالتزام التنظيمي -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة غرداية-، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و٢٨ نوفمبر ٢٠١٧، ص ١٥-١٦.

الثقة بالزملاء والإداريين: إنّ أساس العلاقات الإنسانية هو الاحترام المتبادل، وهذا ما يميّز العلاقات الوثيقة عن غيرها من العلاقات، إذ إنّ هذا التعامل هو ما يعزّز الثقة في الآخرين، وكلما زاد احترام الآخرين لبعضهم بعضاً زادت الثقة فيما بينهم.

الدقة ووضوح الدور: وضوح الدور على أنه درجة المعلومات التي يحتاجها الفرد لإدراك وفهم عمله، ولدقة ووضوح الدور دور أساسي في تقليص عدم التأكد في توقع ما هو مطلوب من الموظفين، بحيث يمكن وضوح الدور من فهم قيم وأهداف كل من الأفراد والمؤسسة.

تطوير المهارات الذاتية: تعرف المهارات على أنها الأصول المنتجة من القوى العاملة والتي تم اكتسابها من خلال الأنشطة التعليمية، كما أن مستوى المهارات تترجم في تركيب من التعليم والتدريب والخبرات.

وأكد Oyewole et al، أن المهارات تكتسب وتستخدم خلال فترة حياة المورد البشري، كما أن امتلاك المهارات يحتاج إلى التعلم في مختلف المجالات والميادين باعتبارها عوامل ضرورية للمورد البشري. كما أكد Haan إلى ضرورة تطوير المهارات بشكل مستمر ويرى أن ذلك يتحقق من خلال التعلم المستمر من الخبرة^١.

الفرع الثاني: مصادر أخلاقيات العمل

الدين: إن التزام الفرد أخلاقيات المهنة تبعاً للنظام الوضعي لن يكون إلا بمقدار خوفه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها، بخلاف الدين الذي يشكل أوسع وأهم مصادر أخلاقيات المهنة والقيم الإدارية، فالدين يحض على الاستقامة والطاعة وترشيد الاستهلاك والنفقات^٢.

الذات: إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غايته إلى إذا كان لها صدى في نفسه، وعليه أن العمل لا بد أن يكون جيد أمام الذات الإنسانية وعليه فإن هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة له.

الأسرة: ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية.

^١ طالب أحمد نو الدين، خنتيش يوسف، نفس المرجع السابق، ص ١٦.

^٢ أحنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين، لاراك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية،

جامعة بغداد، العدد ٢٣، ٢٠١٦، ص ٣٤٣.

المؤسسات التعليمية: تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا هاما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم بعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الايجابي تجاه المسؤولية والإخلاص.

المجتمع: أن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها إلى التنظيم وتنعكس على ممارساتهم لوظائفهم.

القيادة القدوة: إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامحة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل متساندة ومجتمة لتحقيق هدف معين في التنظيم والقيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولا لين ليس فيها ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد فيها الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصالح العامة^١.

تشريعات الخدمة المدنية: إن مجموعة التشريعات والقوانين الصادرة استنادا إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعتبر من المصادر المهمة لأخلاقيات وذلك لأنها تضبط وتحكم في تسيير الإدارة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة ويحقق أهدافها ومن زاوية أخرى لأنها بناء على ذلك تعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة التي هي الركيزة الأساسية في التنظيم الإداري فتبين ما هي الواجبات التي تفرضها الوظيفة وما هي المحظورات التي يتوجب عدم الاقتران منها في هذه الوظيفة^٢.

الفرع الثالث: مبادئ أخلاقيات العمل

الأمانة: وهي تعبر عن الصدق والصراحة والنزاهة.

الاستقامة: بمعنى أن يكون الفرد صاحب مبدأ وأمين وشجاع ويعمل بما يقتنع به حيث لا يعمل بمبدأ الغاية تبرر الوسيلة.

حفظ الوعد: بحيث يكون الفرد محلا للثقة عن طريق حفظ العهد وتنفيذ الالتزامات واحترام الاتفاقات وعدم إيجاد أعذار وتبريرات لخرق أي تعهدات.

^١ جنان حاتم كامل، مرجع سبق ذكره، ص ٣٤٣.

^٢ حورية بن طرية، باديس بوخلوة، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة -دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقرت-، الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧، ص ٢٧٠-٢٧١.

الولاء والإخلاص: يتعين أن يكون الفرد مخلصا للأسرة والوطن والعمل والمهنة بحيث لا يفصح عن معلومات تمثل أسرار، ويحافظ على القدر الخاصة بالتوصل إلى الحكم المهني المحايد مع تجنب أي تأثيرات غير ملائمة أو تعارض المصالح.

العدالة: يتعين أن يكون الفرد عادلا ولديه القدرة على الاعتراف بالأخطاء، مبرهنا على الالتزام بالعدالة حيث يتعامل مع الغير على نحو متكافئ مع تقبل الاختلافات، ويتعين عليه عدم الحصول على مزايا من أخطاء ومحن الآخرين.

الاهتمام واحترام الآخرين: يجب على الفرد أن يكون عطوفا كريما لديه القدرة على العطاء، وأن يكون في خدمة الآخرين بحيث يساعدهم مبرهنا على احترام الكرامة الإنسانية، مع احترام الخصوصية وحق الاختيار لكفاءة الأفراد مع عدم التورط في متاعب الآخرين مراعيًا عدم الحظ من قدرات الآخرين.

الالتزام بالمواطنة والقوانين: يجب على الفرد الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات، حتى إذا كانت تتضمن بنود غير عادلة، حيث يتعين على الفرد ممارسة حقوق الديمقراطية وامتيازاتها، كما يجب أن يكون ذو ضمير اجتماعي مشاركًا في الخدمة العامة.

المثابرة والسعي للتفوق: يجب على الفرد أن يكون مثابرا وساعيا للتفوق في كافة الأمور، ويجب أن يجتهد عند الوفاء بكافة مسؤولياته الشخصية والمهنية، كما يجب أن يكون مجدا وملتزما، بحيث يقوم بكافة المهام بأقصى ما يستطيع، وجديرا بأن يعتمد عليه من قبل الآخرين، مع أهمية أن يحافظ على كفاءته ويطورها على نحو متواصل.

المسؤولية: يجب على الفرد أن يكون جديرا بالثقة، متحملا لمسؤولية القرارات المتعلقة بنتائج الأعمال المستقبلية الصحيحة منها والخطئة، وتقديم المثل والقُدوة للآخرين لتعزيز وتأكيد الاستقامة والسمعة الطيبة، مع أهمية اتخاذ التصرفات الضرورية لتصحيح ومنع السلوكيات غير المناسبة من الآخرين^١.

الفرع الرابع : مظاهر أخلاقيات العمل

احترام الأنظمة والقوانين : وتعتبر النظرية الأخلاقية ذات اتصال دائم مع القانون وأن الحكومة مسؤولة عن إعطاء الوجيهة والقوة لأفرادها، لذا يجب على موظفي الخدمة العامة احترام هذا الحق الممنوح لهم ويتربحوا ذلك إلى واجبات وهو احترام سيادة القانون والعمل بموجبه.

^١ نصيرة قاسم، محمد البشير غوالي، أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم بأخلاقيات المهنة -دراسة ميدانية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧، ص ٢١٩

احترام قيم وعادات المجتمع والجمهور: الأخلاقيات هي عبارة عن مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتعارف عليها المجتمع، وهذه القيم هي مجموعة القواعد والمعايير التي يمكن للفرد التمييز بين الصحة والخطأ، وهي بذلك عبارة عن نمط سلوكي إداري، أي أن السلوك الفردي الذي يتولد أساساً طبقاً لأخلاقيات الفرد ذاته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع لنوعيته، آخذين بعين الاعتبار بأن أجهزة الخدمة المدنية هي جزء من البيئة، وأن ما يسود تلك البيئة من أخلاقيات تنتقل إلى الأجهزة الإدارية من خلال تفاعل الأفراد.

العدالة وعدم التحيز: فإذا ما توافرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم الأخلاقيات الأساسية التي يجب أن تتوافر في الإدارة العامة كالقضاء على المحسوبية والوساطة والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء، والمساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد.

احترام الوقت والتقييد بالدوام: يجب على الموظف أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقتاً في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة، والالتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والمغادرة، وعدم تأخير أعمال المواطنين، ولقد ورد عن الإمام عمر أنه قال: "لا تؤخروا عمل اليوم إلى الغد فأنتم إن فعلتم ذلك تكاثرت عليكم الأعمال، فلا تدرن بأبها تبدوون ولا بأبها تؤخرون". كما أنه لا يجوز الانهماك في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم، لأن ذلك قتل لوقت الإدارة واحتلاس له، وهذا الوقت له أجر مدفوع ومحاسب عليه أمام الله وأمام ضميره.

الانتماء والولاء للمؤسسة: على الموظف أن يعمل على رفع قيمة العمل الحكومي، وأن يكون مخلصاً ومنتحمياً إلى العمل الذي يعمل به، وأن لا يهاجم سياسة الدولة، لأنها وجدت لبناء الوطن وخدمة المواطن. ومن المهم أيضاً أن يكون الموظف محبا لعمله غير على مصلحة العمل لأن ذلك يعتبر من مصلحته، ومصدر رزقه، فيجب أن يحافظ على ذلك الرزق ويتصدى بيد قوية وشجاعة لا تلين إلى كل من يحاول النيل من عمله والتهجم عليه أو التعرض لوظيفته بالإساءة قولاً وعملاً، فالموظف الحكومي الجيد هو الموظف الحكومي المعتد بنفسه وكرامته، ولذا يجب أن تتركز جهودنا نحو خلق الكبرياء عنده والمحافظة عليها.

حب العمل: يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق ويتمثل ذلك في العمل الدءوب والجاد، وصلاح شأن المتقاعسين والمتخاذلين وتشجيع المتفوقين والمتميزين منهم، وعليه أن يجتهد مقدماً كل ما في وسعه لإنجاح عمله بما يرضي رب العالمين وكذلك داخله.

الأدب والكياسة: يجب أن يجسد موظف الإدارة العامة جميع الفضائل العامة كالجِد، والاجتهاد والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة، وكذلك الانضباطية والصبر والاستجابة، وأن يعامل الجمهور معاملة حسنة فلا يخرج عن طوره في حالات الغضب إن كان في وضع نفسي قلق ولا ينفر بوجوه الآخرين أو يتبرم من العمل في وجوههم،

ويتحلى بالصبر إذا ما أصابته مصيبة أو اعترضه مشكلة عائلية، وعليه أن يتعاون مع زملائه ورؤسائه والعمل بروح الفريق، ولا ننسى احترامه لدينه وتقاليده مجتمعه، وأن يتصرف بشكل دمث في حل المشكلات مع موظفيه ويعمل على حل سوء التفاهم الذي قد ينجم بين أفراد فريقه.

السرعة والإتقان: لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الإجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعية، ولا يفوتنا هنا حصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وإبداع لدعم الجهاز الإداري، وتهيئة الجو المثالي للعمل الفعال بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

المحافظة على الممتلكات: ولأنها مسؤولية خطيرة، لذا يجب على الموظف أن يكون حريصاً على الأموال العامة كحرصه على ماله الخاص فيحسن التصرف به مراعيًا إمكانيات البلد المادية، وأن لا يتصرف إلا بمحدود الميزانية المتاحة، وأن يجذبه حب تحقيق المصلحة العامة أكثر من تحقيق المصالح الاقتصادية والاجتماعية الضيقة.

الإنتاجية: يرى أحدهم بأن يكون هنالك تنافسًا بين القطاع العام بمختلف دوائره ومنظمات القطاع الخاص لأن ذلك سيعمل على إلهاب الحماسة بين الموظفين لابتكار أساليب عمل جديدة سعياً وراء تطوير الإنتاجية، وهذا يتطلب إتقان الأعمال بقدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج والكفاءة بأقل ما يمكن من نفقات، علماً بأن السلوك البشري مهم جداً في العملية الإنتاجية وأن الاعتماد على التكنولوجيا والماكينات التي تشغلها لا تكفي دون تدخل المورد البشري^١.

الفرع الخامس: أهمية وأهداف أخلاقيات العمل

أولاً : أهمية أخلاقيات العمل

أهمية أخلاقيات المهنة: تعد الأخلاق بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمأن سيرها، و الحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو الحكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصالح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة. وتكمن أهمية وفوائد أخلاقيات المهنة في^٢ :

^١ بلال خلف سكارنة، أخلاقيات العمل أثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال-دراسة ميدانية على شركات الاتصال الأردنية-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، جامعة الإسراء، العدد ٣٣، ٢٠١٢، ص ٣٨٤-٣٨١.

^٢ لكبير إيمان، دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية-دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز-مديرية التوزيع أم البواقي - مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر، ٢٠١٥، ص ١٣-١٤.

- ❖ أن المنظمة تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها؛
- ❖ تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد البيئي المحلي والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة؛
- ❖ الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة.

ثانيا: أهداف أخلاقيات المهنة

- ✓ ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة؛
- ✓ فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة؛
- ✓ ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين؛
- ✓ إزالة الطابع التسلسلي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما^١.

المطلب الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي

يعد مفهوم الالتزام التنظيمي من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين منذ ظهوره، إذ قاموا بدراسته من جوانب متعددة، وقدموا العديد من النظريات التي تفسر طبيعته وأبعاده، وذلك لما يتميز به من تأثيرات وانعكاسات متوقعة على الكثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتعليمية والتربوية، بل وحتى الإدارية منها، لذا سنحاول في هذا المطلب التطرق لمفهوم الالتزام التنظيمي، وإلى أهمية هذا الأخير وإلى مختلف أبعاده.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية الالتزام التنظيمي

أولا مفهوم الالتزام التنظيمي

لغة: يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة^٢.

اصطلاحا: تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة، مثل: الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو

^١ حورية بن طرية، باديس بوحلوة، نفس المرجع السابق، ص ٢٧١.

^٢ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، مذكرة ماجستير غير مشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، ٢٠١٤/٢٠١٥، ص ٢٣.

الواجبات، والمهام الداخلية للعمل، والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي.

ويرى (بورتر 1968) بأن الالتزام التنظيمي هو: "استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة." أما (شلدون 1971) فيرى أن الالتزام هو: التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها"، وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها.

أما "بوشان" فينظر إلى الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأنيده للمنظمة وأنه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر وهي:

- **التطابق:** ويعني تبني الأهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل فيها.
- **الانهماك:** ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.
- **الولاء:** والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة¹.

انطلاقاً من أعمال lee و mowday فقد تم تعريف الالتزام التنظيمي على أنه "قوة متعلقة بالوفاء والانتماء إلى مؤسسة معينة (بعينها)". وتؤكد salanova على أن الموظف الملتزم يبدي شعوراً إيجابياً تجاه مؤسسته، ويكون بذلك مخلصاً ومتفاناً، نشيطاً وحيوياً، مندجماً في عمله متفائلاً ببلوغ وتحقيق الأهداف وسعيداً باكتشاف واستخراج النقائص.

في ضوء هذا التعريف يرى العديد من الكتاب والباحثين أن الالتزام التنظيمي قد تم تطويره انطلاقاً من النموذج المقدم من طرف Allen و Meyer هذين الأخيرين يقدمان الالتزام التنظيمي كتشكيل أو مزج لثلاثة عناصر هي: الارتباط العاطفي بالمؤسسة، الإحساس المدرك المتعلق ببداية النشاط في المؤسسة وحتمية البقاء والاستمرار مع المؤسسة².

وأيضاً من بين التعريفات التي برزت في النظر إلى الالتزام التنظيمي:

- يعرف الالتزام التنظيمي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطه بها لأسباب نفعية مادية.
- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بها بأهدافها وقيمها.

¹ نفس المرجع، ص ٢٣-٢٤.

² بوشلوش عبد الحليم ومرداوي كمال، أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة قسنطينة 2، العدد 3، ديسمبر 2017، ص 55.

- يعرف الالتزام التنظيمي بالشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الالتزام التنظيمي هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها¹.

ثانيا أهمية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهري الغياب والتهرب عن أداء المهام.

كما يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

إن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل. وأيضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك ايجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء².

الفرع الثاني: أنواع ومراحل الالتزام التنظيمي

أولا أنواع الالتزام التنظيمي

١- **الالتزام العاطفي:** هو القوة المتعلقة بفرد معين والتي تخص جانب البروز والاندماج في مؤسسة معينة. وهو يركز على التعلق الوجداني، على الهوية وعلى التزام الفرد اتجاه المؤسسة.

¹ عاشوري ابتسام، مرجع سبق ذكره، ص 24-25

² نفس المرجع، ص 43.

٢- الالتزام المتواصل (المتراكم): وهو مرتبط باحتمال مغادرة موظف معين لمؤسسته ويضم الشعور بالارتباط البسيكولوجي المستقل عن العاطفة (يكون ماديا أكثر منه عاطفيا). كما أن مغادرة المؤسسة يترتب عليه تكاليف معينة والتي تكون تضحية مدركة أو تضبيع فرصة العمل والتوظيف.

٣- الالتزام المعياري: ويترجم الوفاء الموجه بإحساس معنوي حتمي اتجاه المؤسسة، وفي هذه الحالة يضيف Paille بأنه تكمن في نفس الفرد حتمية معنوية بالبقاء داخل المؤسسة، أي أنه يعكس الشعور بوجوب البقاء أحياء لدى المؤسسة.

هذا ويرى كل من Blau و Venderghe أنه يجب التفرقة بين التزام الفرد اتجاه المؤسسة والتزامه نحو العمل وكذا التزامه نحو المسار المهني حيث يسمونها أهداف الالتزام:

- الالتزام نحو المؤسسة: ويعكس مستوى اندماج وعضوية الفرد في مؤسسته، ويرتكز على ثلاثة أبعاد هي:
 - بعد عاطفي (تعلق الفرد بالمؤسسة)؛
 - بعد متواصل (الأجر الذي يتلقاه الفرد مع حساب التكاليف المتوقعة لمغادرة المؤسسة)؛
 - بعد معياري (الشعور بأداء الواجب اتجاه المؤسسة).
- الالتزام نحو العمل: وهو يعبر عن درجة تعرف الفرد على العمل، وبشكل خاص فهو يعبر على أهمية العمل من وجهة النظر العامة للفرد نفسه.
- الالتزام نحو المسار المهني: وهو الاندماج في العمل الذي يتضمن قبول أهداف وقيم الوظيفة، وتوفير الإدارة لبذل الجهد في سبيل هذا العمل. إن هذا المفهوم من الالتزام هو في الحقيقة يتعلق خصوصا بالعمال المهنيين المحترفين، وبعبارة أخرى يتعلق الأمر بالموظفين ذوي المهارات المميزة، ذوي التقنية وأصحاب المعرفة ومثال ذلك المهندسون، المرضون والأطباء المهرة^١.

ثانيا مراحل الالتزام التنظيمي

هناك ثلاث مراحل أساسية في تشكيل الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، إذ صنف (Bochanan) تلك المراحل إلى الأتي^٢:

^١ بشلوش عبد الحليم، مرداوي كمال، مرجع سبق ذكره، ص 55-56.

^٢ أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين بحث استطلاعي لأراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الفلوجة، العدد 94، 2016، ص 309.

- **مرحلة التجربة:** وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد فقط يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، وفي هذه الفترة يكون الاهتمام منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ككل، ففي هذه المرحلة سوف يواجه الفرد عددا من المواقف التي سوف تبني وتكون عنده مرحلة التجربة والتهيئة للمرحلة التي تليها، ومن هذه المواقف تحديات العمل، تضارب الولاء، عدم وضوح الدور، ظهور الجماعة المتلاحمة، إدراك التوقعات، والشعور بالصدمة، ونمو الاتجاه نحو المنظمة.
 - **مرحلة العمل والانجاز:** وتتراوح مدة هذه المرحلة بين السنتين والأربعة سنوات وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الانجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد وتحوفه من العجز ويتبلور في هذه المرحلة الولاء للعمل وللمنظمة.
 - **مرحلة الثقة بالمنظمة:** وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة، وتستمر إلى مالا نهاية إذ يزداد ولاء الفرد وتقوي علاقته بالمنظمة والانتقال إلى مرحلة النضج.
- إلا أن أورالي (Oreily) أشار كما ورد في (الوزان، ٢٠٠٦: ٤٠) إلى مراحل أخرى للالتزام التنظيمي هي:
- **الإذعان:** أي أن التزام الفرد مبني على ما يحصل عليه من المنظمة من فوائد، لذا نرى الفرد يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم ما يطلبونه مقابل حصوله على الفوائد المختلفة.
 - **مرحلة التطابق أو التماثل مع المنظمة:** إذ نجد أن الفرد في هذه المرحلة يتقبل سلطة الآخرين من أجل الرغبة والاستمرار بالعمل، فسوف تشبع حاجته للانتماء، لذا سوف يشعر بالفخر والانتماء للمنظمة.
 - **مرحلة التبني:** في هذه المرحلة يكون الفرد قد اعتبر أهداف وقيم المنظمة هي ذات أهدافه وقيمه، فالالتزام هنا نتيجة لتطابق أهداف المنظمة وقيمها مع أهدافه وقيمه.

الفرع الثالث: مداخل دراسة الالتزام التنظيمي

- اتفق العديد من الكتاب والباحثين على إدراج مفاهيم الالتزام التنظيمي المختلفة تحت تقسيمين أساسيين هما:
- ١- **الالتزام السلوكي:** المدخل القائم على التبادل وهو المدخل الذي كان نتيجة الجهود التي بذلها العديد من علماء النفس الاجتماعي، وينظر هذا المدخل إلى الالتزام التنظيمي على أنه نتيجة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة فيما يتعلق بمساهمات الفرد والحوافز التي يحصل عليها.

^١ عاشوري ابتسام، مرجع سبق ذكره، ص 51.

ومنه يزداد التزام الفرد نحو التنظيم كلما زاد تفضيله لعملية التبادل أن التزام الفرد تجاه المنظمة يمثل حصيلة لعملية التبادل التي يقوم بها الفرد مع المنظمة، فالفرد يقدم الجهد والوقت... الخ، مقابل الحصول على إشباع حاجات معينة، فينظم الفرد للمنظمة التي تعطيه إشباع أكثر أي أن ارتباط الفرد بالمنظمة وفق هذه المفاهيم هو ارتباط نفعي تحكمه أهداف الفرد ورغباته، ويتوقف على ما مدى يقدمه الفرد مقابل ما يحصل عليه.

٢- **الالتزام الاتجاهي (السيكولوجي):** يختلف هذا المدخل في نظريته للالتزام عن المدخل السلوكي أو المدخل القائم على التبادل، فالمدخل الاتجاهي ينظر إلى الالتزام على أنه اتجاه عادة ما يكون أكثر نشاطا وإيجابية نحو المنظمة، وهذا الالتزام يشتمل على الارتباط بأهداف التنظيم وقيمه والرغبة في بذل أكبر جهد ممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها والرغبة القوية للبقاء في المنظمة.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي

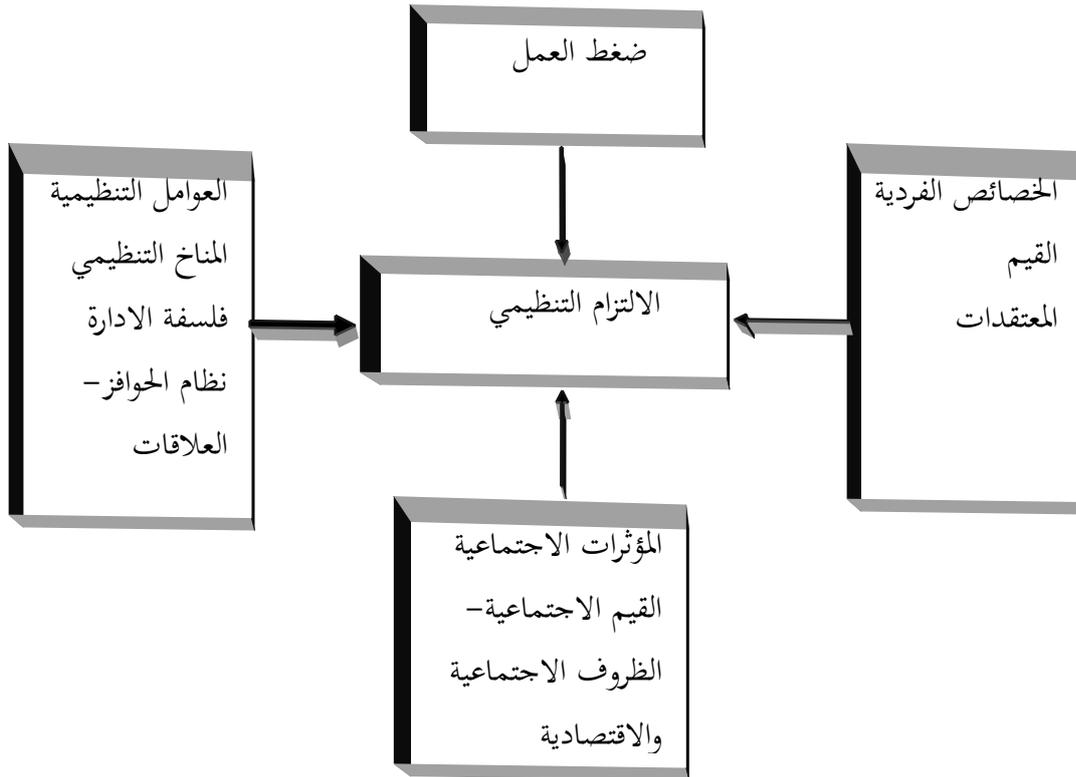
تناول العديد من العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي نذكر منها ما أشار إليه (Joiner, Bakalis, 2006:440) وهي على نوعان هما^١:

- **الخصائص الشخصية:** وهي تتعلق بمواصفات الأفراد العاملين في المنظمة أنفسهم وتشمل الآتي:
 - نوع الجنس: أوضحت الدراسات أن الالتزام العاطفي لدى النساء أعلى منه عند الرجال؛
 - الحالة الاجتماعية والمسؤوليات العائلية ومدى الاعتماد على الراتب كلها تؤثر بالتزام العاملين تجاه المنظمة؛
 - مستوى التعليم يرتبط عكسيا مع الالتزام التنظيمي حيث أثبتت الدراسات أنه كلما انخفض مستوى تعليم العاملين كلما ازداد تمسكهم والتزامهم بالوظيفة.
- **الخصائص الوظيفية:** وتعني ممارسات المنظمة اتجاه العاملين فيها وهي:
 - دعم المشرفين وزملاء العمل والذي يؤدي إلى زيادة وضوح الدور لما ثبت أن وضوح الدور له علاقة إيجابية مع الرغبة في البقاء في المنظمة؛
 - توفير الموارد والذي يساعد الموظفين عملة إنجاز أعمالهم بكفاءة وفعالية ويعزز شعور العامل بالسيطرة على العمل كتوفير المكاتب والقرطاسية وتقديم الدعم الإداري بالوقت المناسب؛
 - المشاركة الوظيفية وهي من أهم العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي لشعور العامل بالاندماج في المنظمة ورغبته بالاستمرار بالعمل فيها.

^١ عالية جواد محمد علي، أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد 94، 2016، ص291.

أما (Malik, naeem, 2011,39) فقد اعتبر العدالة والإنصاف تؤثر بالشعور بالانتماء الذي هو أساس الالتزام التنظيمي، غير أن (حنونة، ٢٠٠٦:٢٠) أوضحت من خلال الشكل التالي أهم المتغيرات التي تؤثر في الالتزام التنظيمي هي:

الشكل ١-١: أهم المتغيرات التي تؤثر على الالتزام التنظيمي



المصدر: حنونة، سامي إبراهيم، (قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات

ال فلسطينية بقطاع غزة) رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة غزة، ٢٠٠٦.

الفرع الخامس: الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي

تعددت الدراسات حول الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي، وقد تكمن احد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما^١:

القسم الأول: وهو المتعلق بأثر الالتزام داخل نطاق العمل والوظيفة.

القسم الثاني: وهو المتعلق بأثر الالتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.

^١ عاشوري ابسام، مرجع سبق ذكره، ص63-61.

1- الآثار الوظيفية للالتزام التنظيمي :

إن الموظف الملتزم تنظيمياً إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاماً، فالموظف حينما يشعر بالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به بما يتوافق مع التنظيم، مما يكون ذلك في صالح هذا التنظيم. فالموظف الأكبر التزاماً لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به، مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولائه مستقبلاً عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته. إن الوجهة النظرية هي الوجهة الأكثر منطقية والتي تنظر إلى الالتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية، ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، والرضا عن العمل، وانخفاض الغياب ودوران العمل، وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي. ومن بين تأثيرات الالتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية:

- **الروح المعنوية:** إن للالتزام دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، تؤدي الروح المعنوية المرتفعة إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل مما يترتب عليه تدني درجة الالتزام التنظيمي.

- **الأداء المتميز:** يمتاز الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الجيد نتيجة حب الأفراد لعملهم وحماسهم وولائهم له بالإضافة غلى شعورهم بالانتماء وتوافق أهدافهم بأهداف المنظمة التي يعملون بها.

- **تسرب العاملين:** يعرف "مولي": (التسرب بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً) ويعود ذلك إلى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤثر على درجة التزامه في العمل بالمنظمة. ويعتبر تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي مما تمنع تقدم المنظمات، وذلك لان التسرب يؤدي إلى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل.

2- الآثار الحياتية للالتزام التنظيمي :

إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته.

وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين تشكك في وجود آثار إيجابية للالتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد، فمثلا يرى البعض أن للالتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره الوظيفية مع أدواره في حياته الخاصة، ومن ثم فإن الموظف الأكثر التزاما أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والالتزام الأخلاقي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة في ما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سنعرض في هذا المطلب إلى أهم الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية والتي لها علاقة بمتغيرات الدراسة

الفرع الأول: دراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى : دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة - دراسة ميدانية في مؤسسة سون لغاز
بتقרת، تهدف إلى التعرف على واقع أخلاقيات المهنة في مؤسسة سون لغاز بتقרת وواقع ثقافة الجودة فيها، وكذا دور أبعاد أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، كما تهدف إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة وثقافة الجودة في المؤسسة تعزى إلى المركز الوظيفي، بغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة تطلب الأمر تصميم استبانته، تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (SPSS)، ولقد استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، تم توزيع (١٠٠) استبانته على العاملين في مختلف دوائر ومصالح المؤسسة، استرجع منها (٧٧) استبانته استبعدت منها استبانتي غير صالحتين للتحليل الإحصائي، وعليه فإن الاستبيانات المعتمدة بلغت (٧٥) استبانته، من بين هذا المجتمع تم اختيار عينة قدرها (١٠٠) فرد، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: ممارسات أخلاقيات المهنة في المؤسسة ميدان الدراسة كانت في الدرجة الحسنة، أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي جاء في المرتبة الثالثة حيث يسعى العمال إلى الالتزام بقيم المجتمع وتقاليدهم ويسعون على خدمة أفرادهم، لكنهم يتعدون عن المشاركة في الأنشطة الثقافية، واقع ثقافة الجودة كان في درجة متوسطة، حيث تعاني المؤسسة من مشكل كبير في نظام المكافآت والترقيات حيث تقل النزاهة في تطبيقه، كما أن هناك ضعف في تشجيع العاملين على الابتكار مما يعني أنه يسود فيها الروتين وعدم التحديد، يوجد دور إيجابي

لأبعاد أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، بمعنى أن زيادة التركيز على أبعاد أخلاقيات المهنة يزيد من ثقافة الجودة^١.

الدراسة الثانية: أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة جامعة غرداية، يهدف البحث إلى دراسة طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة في دعم مستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة غرداية، وذلك من خلال إبراز أهمية مركبات أخلاقيات المهنة ودور كل مركبة في تحسين مستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة الجامعة، وقد ارتأت الدراسة تسليط الضوء على عينة من الأساتذة من مختلف الكليات لدراسة آرائهم حول متغيرات الدراسة، وتم توزيع الاستبيان على (٣٠) فرد من مجتمع الدراسة المكون من (٣٥) فرد، حيث قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية نذكر أهمها: هناك التزام تنظيمي لدى العينة المستجوبة، توجد علاقة دالة إحصائية بين الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل وبين دعم الالتزام التنظيمي، توجد علاقة دالة إحصائية بين الولاء الوظيفي وبين دعم الالتزام التنظيمي، توجد علاقة دالة إحصائية بين الثقة بالزملاء والإداريين وبين دعم الالتزام التنظيمي، توجد علاقة دالة إحصائية بين دقة ووضوح الدور وبين دعم الالتزام التنظيمي^٢.

الدراسة الثالثة: الوعي بأخلاقيات مهنة الرعاية الصحية وأثره على السلوك الأخلاقي وأداء الموظفين في القطاع الصحي العام-دراسة لآراء عينة من موظفي مؤسسات الصحة العمومية بالمقاطعة الإدارية تقرت- تهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة الترابطية بين الأخلاقيات مجال مهنة الرعاية الصحية وكل من السلوك الأخلاقي والأداء للموظفين أثناء تأدية الخدمة في مؤسسات القطاع الصحي العام في الجزائر، بأخذ مؤسسات الصحة الجوارية بالمقاطعة الإدارية تقرت كعينة دراسية، وهذا بغية تزويد أصحاب المصلحة في مجال الرعاية الصحية بمعلومات عن أهمية الوعي بمبادئ وقوانين أخلاقيات الرعاية الصحية والتأكيد على السلوكيات الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها موظفو القطاع أثناء الممارسة العملية والتي تؤدي إلى تحسين أدائهم، حيث جمعت بيانات الدراسة التطبيقية باستخدام أداة الاستبيان، وقد تم توزيع الاستبيان على (٨٢) موظف من مجتمع الدراسة المكون من (١٠٠) موظف.

^١ حورية بن طرية، باديس بوحلوة، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة -دراسة ميدانية في مؤسسة سون الغاز تقرت-، الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.

^٢ طالب أحمد نور الدين، رجم خالد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة جامعة غرداية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية نذكر منها: موظفو القطاع الصحي العام وفق عينة الدراسة بمختلف رتبهم الوظيفية لديهم وعي تام بمختلف قوانين ومبادئ أخلاقيات مهنة الرعاية الصحية وهذا ما ساهم في التزامهم الكبير بممارسة السلوك الأخلاقي أثناء تأديتهم لمهنة الرعاية الصحية، مما انعكس على حسن أدائهم، وتؤكد نتائج حساب معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لمحاور الاستبيان صحة النتيجة العامة المتوصل إليها، كما أظهرت قيم معاملات الارتباط وجود ارتباط موجب قوي بين الدرجة الكلية للمحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثالث وهذا يدل على أن التزام الموظفين بالسلوك الأخلاقي انعكس إيجاباً على أدائهم وهذا في ظل وعيهم بأهمية تطبيق أخلاقيات مهنة الرعاية الصحية^١.

الدراسة الرابعة: أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم بأخلاقيات المهنة " دراسة ميدانية" تهدف الدراسة إلى تبيان أثر العوامل الشخصية لمراجع الحسابات في التزامهم بأخلاقيات المهنة، حيث قام الباحثان، بإعداد استبيان، وزع على عينة الدراسة المتمثلة في ٣٣ مراجع حسابات حيث بلغ عدد المكاتب (١٩٠٨) مكتب، واستخدم في تحليلها الرزمة الإحصائية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه من بين العوامل الأكثر تنظيمًا وبين العلاقة الطردية على التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة نجد الخبرة بصفة عامة و الخبرة بنشاط العمل كذلك الدرجة العلمية و الوازع الديني أما فيما يتعلق بعامل العمر فقد أجمع الجيبين على أنه لا يؤثر في التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة، استقلالية مراجع الحسابات لا تتأثر بالعمر، عامل العمر لا يؤثر في التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة، عامل الخبرة يؤثر في استقلالية مراجع الحسابات و ذلك بعلاقة طردية^٢.

الدراسة الخامسة: الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى استبانته مكونة من 62 بنداً أعدت بغرض هذه الدراسة، حيث اشتملت

^١ مفيدة بن عثمان، إيمان بنة، الوعي بأخلاقيات مهنة الرعاية الصحية وأثرها على السلوك الأخلاقي في أداء الموظفين في القطاع الصحي العام -دراسة لآراء عينة موظفي مؤسسة الصحة العمومية بالمقاطعة الإدارية تقرت-، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.

^٢ نصيرة قاسم، محمد البشير غوالي، أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم بأخلاقيات المهنة -دراسة ميدانية-، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.

عينة الدراسة على 72 أستاذاً، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية هناك علاقة ارتباطية طردية بين استخدام الكلية للحوافز السلبية والالتزام التنظيمي لدى أساتذة الكلية وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في العمل سواء من طرف الأساتذة أو الإدارة والالتزام التنظيمي، وأن التحلي بالمسؤولية الأخلاقية العالية في العمل سواء من قبل القادة أو من قبل زملاء العمل يعد من العوامل المشجعة على الالتزام التنظيمي، خاصة إذا كان العاملون على درجة عالية من النضج التنظيمي، إن مفهوم أخلاقيات العمل يختلف عن مفهوم أخلاقيات الأعمال، حيث يركز المفهوم الأول على الفرد العامل ومدى التزامه بأداء وظيفته على درجة عالية من التفاني والدقة وبشكل أخلاقي، بينما يشير المفهوم الثاني إلى التصرف الأخلاقي لمنظمات الأعمال تجاه ذوي المصلحة والمجتمع بأكمله^١.

الدراسة السادسة: دور الالتزام التنظيمي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، دراسة ميدانية بمؤسسة **condor**

برج بوغريج، هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور التزام عمال وحدة المكيفات الهوائية بمؤسسة كوندور على عينة متكونة من 240 عامل، اعتمدت هاته الدراسة على المنهج الوصفي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تبين أن التزام العاملين عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية، ويعزز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها، يساهم الالتزام التنظيمي في تحقيق أهداف وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما تشير النتائج إلى أن اهتمام العاملين بسمعة المؤسسة يدفعهم إلى المحافظة على البيئة والمحيط، عمال مؤسسة كوندور ملتزمين بمواقيت الدخول والخروج وذلك بحكم القوانين التي فرضت بدرجة الأولى وبالتالي نجد أن هذه الإجراءات قد ساعدت في نشر ثقافة الالتزام لدى الموظفين وهذا ما يوضح وجود قيمة تنظيمية قوية^٢.

الدراسة السابعة: دور المحددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة، دراسة

ميدانية في شركة تعبئة الغاز، هدفت الدراسة إلى تحديد أثر المحددات التنظيمية ودورها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة، اجري على عينة من العاملين في الشركة العامة لتعبئة الغاز قوامها (135) شخصا جرى استطلاع آرائهم من خلال استبيان يتألف من (64) فقرة، كما استهدفت الكشف عن مدى إسهام المحددات التنظيمية السائدة في المنظمة المبحوثة في توجيه سلوك العاملين صوب السلوك الأخلاقي أو لا أخلاقي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تشير استجابات المبحوثين على توجيه الأشخاص العاملين وتخصصهم نحو المهمة

^١ قداش سمية، صالحى سميرة، بن عمارة عمارة، الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مراح- ورقلة، مجلة التنظيم والعمل، العدد ٤، ٢٠١٧.

^٢ مشري سعاد، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور- برج بوغريج، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد الخامس.

من خلال إظهار السلوكيات التي تتمثل بالمبادرة وتقديم الآراء وربط الأفكار المتنوعة بمشكلات الفريق والتزود بالطاقة كلما ازداد التحفيز للفريق على الفعل عند انخفاض المهمة أو الحماس، كما إن قيم العمل بمنطق الفريق بوصفها السائد لا تحقق ضغوطا على العاملين بشكل يشجع المنظمة على التوجه نحو العمل بأخلاقيات الإدارة، إن المنظمة لم تراعي ما يعزز جانب السلوك الأخلاقي عند تصميم هيكلها وما تحكم هذا الهيكل من نظم، إذ لا وجود واضح لهيكل القيم الذي يعد واحدا من أدوات الرقابة الجماعية التي تتضامن مع أدوات الرقابة الرسمية في تحقيق أهداف المنظمة، لذا فإن هيكل المنظمة مصمم على أساس إذعان العاملين وليس كسب ولاءهم^١.

الدراسة الثامنة: أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها من أهم العوامل المساعدة في تحسين أداء كل من العامل والمؤسسة، تم إجراء دراسة على عينة من عمال مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، من خلال المقابلة الشخصية مع بعض مسيري الموارد البشرية بالإضافة إلى الاستبيان، يعمل بمؤسسة موبيليس وحدة ورقلة 102 وقد تم توزيع 40 استبيان كعينة للدراسة وقد تم استرجاع 34 وبعد مراجعتها تم قبول 30 استمارة وتمت معالجتها الإحصائية عن طريق excel وبرنامج spss، وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي.

وانتهت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية لدى أفراد العينة، أما بالنسبة لمستوى تأثير أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة كان ضعيف، توجد مستويات عالية من أخلاقيات العمل لدى أفراد العينة العاملين بمؤسسة موبيليس وهو أمر إيجابي يساهم في انتشار خدمات المؤسسة وتوسعها، وكذلك يساهم في بناء صورة ذهنية جيدة للزبائن حول المؤسسة^٢.

الدراسة التاسعة: دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية - دراسة حالة مؤسسة سون لغاز - مديرية التوزيع أم البواقي، تهدف الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية والعلاقة بينهما للوصول إلى النتائج وكذلك التعرف على واقع أخلاقيات الإدارة في المؤسسات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق ومن أجل الوصول إلى أهداف البحث والإجابة عن مختلف الأسئلة تم الاعتماد على المنهج التحليلي من

^١ مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني، دور المحددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز،

^٢ بن الشيخ سارة، مناصرة رشيد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين - دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، الملحق الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقلة، الجزائر، ٢٧ و ٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.

خلال الاستبيان واستخدام أدوات إحصائية لتحليل وتقييم الوضع والوصول إلى النتائج، حيث اختيرت عينة مكونة من (٣٠) فرد من بين (٧٠) فرد.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية : توفر أخلاقيات الإدارة في المؤسسات توطد جسور الثقة بين موظفين ومختلف أصحاب المصالح، يعد مفهوم أخلاقيات الإدارة من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المؤسسات المعاصرة وجود علاقة متداخلة بين أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية، إن مفهوم أخلاقيات الإدارة مفهوم جديد بالنسبة لمؤسسة سون لغاز^١.

الدراسة العاشرة: أخلاقيات العمل ودورها في توطيد وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة إمبريقية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف، ورقلة، الجزائر.

هدفت هاته الدراسة إلى الكشف عن دور أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة. اعتمدت هذه الدراسة على المقابلة والاستبيان كأداة أساسية للدراسة، التي تم توزيعها على العينة المتكونة من 110 أطباء، 350 ممرض و70 إداري و200 مهني، وذلك بهدف الحصول على بيانات الدراسة، التي عولجت عن طريق التكرارات الحاسوبية والنسب المئوية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة وثيقة بين الالتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل بالمؤسسة محل الدراسة، كما أن هذه المؤسسة تقوم على قيم وأخلاقيات نابعة من المجتمع والأفراد ومن فلسفة المؤسسة وثقافتها بالإضافة إلى التزام أفرادها بالقيم التنظيمية والأخلاقية وتأثرهم بفلسفة وفعالية ثقافة المؤسسة التي بدورها تساهم في تنمية الجانب الأخلاقي للعمال وتعزز التزامهم، كما يوجد وعي من قبل العمال بأهمية إتقان العمل وشعورهم بالمسؤولية تجاه وظائفهم والمؤسسة وهو ما يعكس مستوى الوعي الديني والأخلاقي للكثير منهم وضرورة الالتزام بأخلاقيات العمل وثقافة المؤسسة كأهم العوامل التي تحقق أهداف المؤسسة وأهداف الفرد، وبالتالي تعزز من ثقته والتزامه بالمؤسسة، وهناك تطابق كبير بين قيم العمال وقيم المؤسسة، ويعكس وحدة أهداف العمال والمؤسسة والمتمثلة في خدمة المريض قبل كل شيء، بالإضافة إلى اعتماد المؤسسة على سياسة احتواء الصراع التنظيمي والتقليل منه، بالإضافة إلى أنه يوجد هناك انضباط واحترام لوقت العمل من قبل عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة،

^١ الكبير إيمان، دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية -دراسة حالة مؤسسة سون الغاز مديرية التوزيع أم البواقي، مذكرة ماجستير غير منشورة، أم البواقي، الجزائر،

يعكس أخلاقياتهم وحبهم لوظائفهم واحترامهم لثقافة المؤسسة وفلسفتها في تسيير العمل، وتقيدا بقيم وأخلاقيات العمل^١.

الدراسة الحادية عشر : أخلاقيات العمل الإذاعي في الجزائر - دراسة ميدانية بإذاعة تبسة المحلية - تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى دراية صحفيي إذاعة تبسة المحلية بقواعد السلوك المهني وأخلاقيات المهنة، كما تهدف إلى معرفة مصادر أخلاقيات العمل الإذاعي، ومعرفة مدى التزام الصحفيين العاملين في الإذاعة بالتشريعات الإعلامية والأخلاقيات المهنية التي تنظم الممارسة، وكذلك معرفة مكانة أخلاقيات المهنة في التشريعات الإعلامية في الجزائر حسب رأى صحفيي إذاعة تبسة المحلية، وقد تم اختيار المنهج التحليلي من اجل الوصول إلى نتائج الدراسة واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث وزع على (٣٠) عامل من بين (٤٢) عامل.

وفي نهاية الدراسة تم استخلاص النتائج التالية: إن معظم الباحثين يعتبرون أن أخلاقيات المهنة هي مجموعة مبادئ ومعايير أخلاقية تنظم مهنة الصحفي، ويقر صحفيي الإذاعة أنهم لا يملكون مدونة أو وثيقة لأخلاق المهنة في مؤسستهم وهذا راجع لكون أن أخلاقيات المهنة نابعة من الضمير، أما عن دوافع التزام المحررين بالمعايير الأخلاقية فيؤكدون أن قناعتهم الشخصية وكذلك وعيهم بضرورة العمل وفق أخلاق المهنة هو دافعهم الرئيسي للالتزام^٢.

الفرع الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى:

Les types d engagement organisationnel en relation avec le stress au travail –étude de case de l entreprise SARL RAMDY-

هدفت الدراسة إلى محاولة إيجاد طرق تعزيز الاحتفاظ بالموظفين وتقليل التغيب عن العمل، وتحسين مستوى الالتزام لماله من أهمية بين الفرد والمنظمة، كما هدفت إلى إيجاد العلاقة النسبية بين أنواع الالتزام مع ضغوط العمل، وقد تم اعتماد المنهج التحليلي في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج كما استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واختيرت (٤١) إطار من بين (١٤٤) إطار.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: الموظفون الذين لديهم التزام ضعيف لا يشعرون أنهم ملزمون بالبقاء، يتفق معظم الموظفين على أن مشرفهم ينجح بسهولة في جعل مرؤوسيه يتعاونون وهذا سيؤثر بشكل ايجابي على انخفاض

^١ بن حامد عبد الغاني، بالحبيب محسن، عمومن محمد البخاري، لأخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي دراسة امبريقية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة،

مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، برلين ألمانيا، العدد الثالث، جانفي ٢٠١٩

^٢ زوييدة موسى، أخلاقيات العمل الإذاعي في الجزائر -دراسة ميدانية ب: إذاعة تبسة المحلية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر، ٢٠١٦

مستوى الضغط بين متغير الدعم الاجتماعي سيزيد من المشاركة المستمرة مع العامل، الموظف الذي يقدم التزامه قوي يستمر في المؤسسة ويكون رحيله مكلفا للغاية بالنسبة له، وقد لوحظ أن الموظفين لهم علاقة فعالة مع رؤسائهم وهذا يساعد في حل المشكلات التي تظهر في العمل.¹

الدراسة الثانية :

Ethique des affaires et responsabilité social des entreprises –cas de L Algérie **Busines éthique et corporate social responsabilité de cas Algérie**

هدفت الدراسة إلى خلق التواصل الاجتماعي وتشجيع الشركات على كسب فكرة الشفافية وأخلاقيات العمل واحترام حقوق العامل في ظل غياب الأساس التنظيمي فان سوء الخبرة في الجزائر لم يتطور بعد دور التدقيق الاجتماعي والبيئي في سياق الاستشارات، وفي هذا السياق هناك تأخير كبير مقارنة بالمستوى العالمي، وتوصي قواعد الحكم الراشد باستخدام هذا النوع من عمليات التدقيق فهي تساعد على تحديد المشكلات بشكل أفضل إثناء محاولتها لإيجاد حلول مناسبة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وقد تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي في الدراسة. وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية: تمثل أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للشركات خطوة أولى في إطار برنامج البحث المتبقي في أخلاقيات المعمل، من الضروري إعادة التفكير في الاقتصاد من حيث البيئة المتعلقة بأخلاقيات العمل حيث تنبع الممارسات الأخلاقية داخل الشركات من حقيقة إن الأخلاق هي احد أهم العوامل في الترويج للشركة والمساهمين والمستثمرين، تساعد الإجراءات في الحفاظ على العلاقة الدائمة مع أصحاب المصالح وتحديد الأولويات والإرباح على المدى الطويل، وقد أظهرت النتائج المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تزال في مهدها ولا تزال غير واضحة.²

الدراسة الثالثة :

la relation entre la motivation et l'engagement au travail –cas SONATRACH

¹Djeffal Mokrane Les types d'engagement organisationnel en relation avec le stress au travail –étude de case de l'entreprise SARL RAMDY-، mémoire de master، université Abderrahmane Mira، Algérie، ٢٠١٦.

² Abdeslam Ben Dlabdellah، Ethique des affaires et responsabilité social des entreprises، magazine de performance des institutions algériennes، le nombre 07، 2015.

تهدف الدراسة إلى تقديم معلومات حول الالتزام التنظيمي للعمل وكذلك العلاقة بين الالتزام والدافع للعمل من خلال محاولة الاقتراب من واقع ممارسات التحفيز وعلاقته بمشاركة الموظفين داخل شركة سونا تراك، وكذلك بيان ضرورة تطوير رؤية المؤسسة، حيث استخدم المنهج التحليلي في الدراسة من اجل الوصول إلى نتائجها واستعمل الاستبيان كأداة لجمع البيانات واختيرت (٢٦) فرد كعينة للدراسة من بين (٦٩) فرد كمجتمع للدراسة.

وقد توصلت الدراسة في الأخير إلى النتائج التالية: يمكن أن نقول إن الدافع هو الطاقة التي تغذي عملية المشاركة، كما لوحظ إن الالتزام والدافع ليسا متعارضين بل على العكس ولكنها ليسا نظاميين أيضا، وقد الموافقة بالإجماع على أن حقيقة الدافع هو الشعور بالرضا في العمل أكثر منه الرضا عن الراتب وهذا ما يجعل التمكين أحد الأدوات التحفيزية الرائعة، وهذا ما تسعى له مؤسسة سونا تراك من خلال بذل الكثير من الجهود حينما يتعلق الأمر بالتقنيات التحفيزية، يجب على مؤسسة سونا تراك إن ترسخه الشفافية من اجل إبراز العلاقة بين المهمة المنجزة والمكافآت، كما وجب على المدير معرفة كيفية نقل الدوافع إلى الموظفين من خلال إطلاق عدد من المشاريع المبتكرة كما وجب عليه تحفيز الإبداع من خلال تحديد الأهداف الواضحة، وتحديد العوامل المحفزة للموظفين في الشركة^١.

الدراسة الرابعة:

Sens du travail santé mentale et engagement organisationnel Cas pratique : DRGB/SONATRACH

هدفت الدراسة إلى إظهار تأثير الخصائص المتعلقة بمعنى المنفعة الاجتماعية للتعلم الأخلاقي للعمل، التطور، الاستقلالية، جودة العلاقات والاعتراف بها وهذا من خلال التقارير التي يقدمها الموظفون في المؤسسة مقابل عملهم على صحتهم العقلية والتزامهم العاطفي لتحقيق الأهداف المسطرة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستعمل الاستبيان كأداة لجمع البيانات، اختيرت (٦٢) فرد كعينة للدراسة من بين (١٠٠) فرد من مجتمع الدراسة.

وفي الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تأثر خصائص حس العمل على مشاركة الموظفين العاطفية، كما لوحظ إن المنفعة الاجتماعية للعمل لها تأثير ايجابي على المشاركة العاطفية للمستخدمين مما يؤكد الالتزام العاطفي لديهم، وفيما يتعلق بتأثير العمل الأخلاقي يتم تمثيله بدرجة توافق تماما لما يؤكد وجود هذه الخاصية، عدم وجود استجابة لعدم المشاركة على الإطلاق مما يؤكد التأثير الايجابي على المشاركة العاطفية للموظفين، عامل التقدم المهنية

¹M .Makhof .la relation entre la motivation et l engagement au travail –cas SONA TRACH., memoir de master, ، université de bidjaya. Algérie, 2018.

مؤكد كواحد من العوامل التي تؤثر بشكل ايجابي على المشاركة العاطفية، وهي عالية جدا بالإضافة إلى زيادة الالتزام العاطفي للموظفين¹.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بين الدراسة السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

الجدول ١-١: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في الجزائر بمختلف ولاياتها من سنوات ٢٠١٣ إلى ٢٠١٩، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية : تبسة، ورقلة، أم البواقي، برج بوعريريج، الجزائر، تقرت، غرداية .	أبجرت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي ٢٠٢٠/٢٠١٩ أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت بمؤسسة سيترام ورقلة(الجزائر)	من حيث الزمان والمكان
ركزت مختلف الدراسات كذلك على عينات مختارة أي موجهة إلى العاملين وحتى هيئات التدريس	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي عمال بمختلف رتبهم ومستوياتهم وأصنافهم في المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع لخصوصية العينة التي تختلف حسب تخصصاتها	من حيث العينة
استخدمت الدراسات الاستبيان فقط في حين اعتمدت دراستان باللغة العربية على منهج المقابلة والاستبيان	حاولنا في دراستنا إسقاط النظري على الواقع حيث تم جمع المعطيات المتعلقة بأخلاقيات العمل داخل المؤسسة محل الدراسة عن طريق الاستبيان	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة بين الخاص والعام(خدماتي، صناعية، علمية) وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية	استهدفت الدراسة القطاع العمومي، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع العمومي وهي سيترام ورقلة	من حيث نوع القطاع

¹Hocini Amar, **Sens du travail santé mentale et engagement organisationnel Cas pratique** :

DRGB/SONATRACH, mémoire de master, université Abderrahmane Mira, Algérie, 2013.

<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: - أخلاقيات العمل - الالتزام التنظيمي - المسؤولية الاجتماعية - أخلاقيات الإدارة</p>	<p>اعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما أخلاقيات العمل كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع</p>	<p>من حيث المتغيرات الدراسة</p>
<p>هدفت معظم الدراسات السابقة الى الوقوف على واقع أخلاقيات العمل في مؤسسات مختلفة، وكذا الوقوف على الالتزام التنظيمي بمختلف المؤسسات</p>	<p>تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال الأخلاق والقيم التي يتحلى بها عمال سياترام</p>	<p>من حيث الهدف</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين

بمجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- ❖ ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل أخلاقيات العمل والمتغير التابع الالتزام التنظيمي؛
- ❖ ضبط المصطلحات الأساسية للبحث؛
- ❖ التعمق في الموضوع؛
- ❖ الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح لنا المجال في إعداد المنهجية المتبعة؛
- ❖ ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبيان؛
- ❖ الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكنا من الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإحاطة بمفهوم أخلاقيات العمل من خلال تبني بعض المفاهيم لأخلاقيات العمل والتي رأيناها هامة في الدراسة إضافة إلى التطرق إلى عناصر الأخلاق وأبعادها ومختلف محدداتها. كما تطرقنا في الدراسة إلى الأسس النظرية حول الالتزام التنظيمي وأبعاده، والإشارة إلى أهمية الالتزام التنظيمي. كما تم سرد مجموعة من الدراسات السابقة التي أجريت في مجال أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي والتي أوضحت ضرورة التزام العاملين بأخلاقيات العمل بمختلف أبعادها نظرا لتأثير هذه الأخيرة إيجابيا على الالتزام التنظيمي في المؤسسة ومساهمتها في تقدم ونمو المؤسسة.

A decorative graphic of a scroll with a black outline and grey shading on the rolled-up ends, framing the text.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من مؤسسة سيترام ورقلة، عن طريق توزيع استمارة استبيان بالإضافة إلى إجراء عدة مقابلات مع بعض العاملين، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف يتم استعمال مجموعة من الأدوات والطرق والأساليب الإحصائية المناسبة لخصائص مجتمع وعينة الدراسة، بغرض عرض ومعالجة وتحليل المعطيات وسوف نتطرق لذلك كالتالي:

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

تعريف مؤسسة سيترام "ورقلة":

"سترام" هي الشركة المكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر. حاليا تقوم باستغلال كل من ترامواي الجزائر العاصمة، وهران، وقسنطينة لمدة عشر سنوات. يتواجد مقر المديرية العامة لـ "سيترام" بالجزائر العاصمة. جاءت "سيترام" نتيجة اتفاقية بين "مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري للجزائر الوسطى"، "مؤسسة ميترو الجزائر" و"مجموعة RATP".

ثرية بالخبرة التي ورثتها عن مجموعة RATP والمعترف بها في فرنسا ودوليا في العديد من دول العالم، باعتبارها شركة خاضعة للقانون الجزائري، تهدف سيترام إلى:

- نقل الجزائر نحو نمط جديد من النقل الحضري في متناول الجميع؛
- توفير خدمة نقل عالية الجودة والأمان، الراحة، الانتظام والنظافة هم سادة على متن الترامواي؛
- مرافقة الجزائريين في مرحلة التكيف مع هذه الوسيلة الجديدة للنقل وتشبيتها في عادات تنقلاتهم؛

في سنة 2013 تم انطلاق أشغال لثلاثة مشاريع ترامواي لكل من ولاية مستغانم، سيدي بلعباس غرب الوطن و ولاية ورقلة في الجنوب.

ترامواي ورقلة هو قطار المدينة وأحد شبكات النقل العصرية التي تخدم مدينة ورقلة أحد أهم المدن الصحراوية في الجزائر، تشغله المؤسسة الفرنكو جزائرية شركة خطوط الترامواي Setram، يبلغ طوله حاليا 9,6 كلم بـ 16 محطة يربط بين حي النصر والمدينة القديمة.

الفرع الثاني: طرق الدراسة

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

١/مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من مجموع موظفي مؤسسة سيترام والذي يبلغ عددهم ٤٥٠ موظف.

٢ / عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وبناءا عليها تم تحديد عينة الدراسة في (٧٠) استمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة.

الجدول رقم (٢-١): يوضح إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة	١٠٠	%١٠٠
عدد الاستمارات المسترجعة	٩٠	%٩٠
عدد الاستمارات الملغاة	٢٠	%٢٢,٢٢
عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	٧٠	%٧٧,٧٧

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: متغيرات الدراسة

الجدول رقم (٢-٢): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع:	الالتزام التنظيمي
المتغير المستقل:	أخلاقيات العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة ١٩ عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

١- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي

المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

- ٢- مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقل والتابع؛
- ٣- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- ٤- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية.

❖ الاستبيان:

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بمفهوم العوامل الشخصية ويحتوي على ٤ عبارات.

الجزء الثاني: يتعلق بأخلاقيات العمل ويحتوي على ١٩ عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالالتزام التنظيمي ويحتوي على ١٦ عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول، الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي ٣ درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

❖ موافق تعطى لها ٣ درجات؛

❖ محايد تعطى لها درجتان؛

❖ غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح فيما يلي:

الجدول رقم (٢-٣): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	من ١ إلى ١,٦٦
محايد	من ١,٦٧ إلى ٢,٣٣
موافق	من ٢,٣٤ إلى ٣

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-

السعودية، ٢٠٠٨، ص ٥٣٨.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (٣ - ١ = ٢) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (٣/٢ = ١,٦٦)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (١) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من ١ إلى ١,٦٦ غير موافق ومن ١,٦٧ إلى ٢,٣٣ محايد ومن ٢,٣٤ إلى ٣ موافق).

❖ الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد الموظفين بمختلف الرتب موزعين على المؤسسة، في الهيكل التنظيمي.

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول أدناه لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لمؤسسة سيطرة نسبته مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن ٦٢ % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم (٢-٤): يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي)

المؤسسة	سيطرة "ورقلة"
معامل ألفا كرونباخ	٨٧,٧ %

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى ٨٧,٧ %، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسةالفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

الجدول رقم (٢-٥): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط
الذكور	٥٦	%80
الإناث	١٤	%20
المجموع	٧٠	% ١٠٠

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (٥) بأن غالبية المستجوبين كانوا من فئة الذكور، وقد بلغ عددهم ٥٦ مستجوبا بنسبة تقدر ب ٨٠%، بينما عدد المستجوبين الإناث يبلغ ١٤ مستجوبا بنسبة قدرها ٢٠%، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل الذي تعمل فيه المؤسسة، حيث أنها تتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث.

الجدول رقم (٢-٦): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي فأقل	19	%27.1
شهادة الليسانس	11	%15.7
شهادة الماستر	13	%18.6
شهادة أخرى	27	%38.6
المجموع	70	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (٠٦)، إلى أن عدد المستجوبين من حملة شهادات أخرى هو الغالب ب ٢٧ مستجوبا، أي بنسبة ٣٨,٦%، ثم تليها ذوي الشهادات الجامعية وهذا دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادرات وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في مؤسسة سيترام "ورقلة" وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال بالإضافة إلى سياسة المؤسسة التي تهتم بالمستوى العالي للعمال.

الجدول رقم (٢-٧): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من ٣٠ سنة	٢٦	٣٧,١%
من ٣٠ إلى أقل من ٣٩ سنة	٣٨	٥٤,٣%
من ٣٩ إلى أقل من ٤٩ سنة	٦	٨,٦%
المجموع	٧٠	١٠٠%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح من الجدول رقم (٠٧) المتعلق بمتغير العمر، أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من ٣٠ إلى أقل من ٣٩ سنة، يمثلون أعلى نسبة تقدر ب (٥٤,٣%) تليها الفئة أقل من ٣٠ سنة بنسبة (٣٧,١%)، في حين أن عدد المستجوبين البالغة أعمارهم من ٣٩ إلى أقل من ٤٩ سنة بنسبة (٨,٦%)، وهذه نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

ويوضح الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

الشكل رقم (٢-١): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excel

الجدول رقم (٢-٨): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة في المؤسسة	التكرار	المتوسط
أقل من ٥ سنوات	٣١	٤٤,٣ %
من ٥ إلى أقل من ٩ سنوات	٢٧	٣٨,٦ %
من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	١٠	١٤,٣ %
١٥ سنة فأكثر	٢	٢,٩ %
المجموع	٧٠	١٠٠ %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (٠٨)، إلى أن الفئة التي تقل عن ٥ سنوات تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر ب (٤٤,٣%)، وتليها فئة ذوي الخبرة المهنية من (٥ سنوات إلى أقل من ٩ سنوات) بنسبة (٣٨,٦%)، من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لكون المؤسسة جديدة وتوظيفها للكفاءات الشابة، وسياستها الاستثمار في هذه الطاقات ومن جهة أخرى هذه الفئة تقدم أفضل ما لديها من أجل السير الحسن للمؤسسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمفهوم أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي في مؤسسة سيترام

"ورقلة"

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارتر" ذي ٣ درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك:

١. واقع أخلاقيات العمل في مؤسسة سيطرام "ورقلة":

أخلاقيات العمل هي خمسة أبعاد: الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل، الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين، الدقة والوضوح، أداء الواجبات، والجدول الموالي يبين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

الجدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سيطرام

حول بعد الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
١	أنجز عملي دون أن أحتاج رقابة على ذلك	٢,٩٢	٠,٣١	٤	موافق
٢	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف	٢,٩٨	٠,١١	١	موافق
٣	أبذل كل جهودي من أجل إكمال عملي على أكمل وجه	٢,٩٢	٠,٣١	٣	موافق
٤	أقدم يد العون للعمال الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديدة	٢,٩٤	٠,٢٣	٢	موافق
	المتوسط العام لبعده الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	٢,٩٤	٠,١٢	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لإجابات الموظفين حول بعد الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل قد بلغ (٢,٩٤) وانحراف معياري بلغ (٠,١٢)، وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه الفقرات، وقد كان المتوسط الحسابي في أعلى درجاته في الفقرتين رقم ٠٢ و ٠٤ التاليتين: "أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف" و "أقدم يد العون للعمال الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديدة"، حيث بلغ (٢,٩٨) و (٢,٩٤) على التوالي مما يدل على وجود درجة من المسؤولية والحرص من قبل

العاملين في مؤسسة سياترام تجاه عملهم، كما يتضح أن أغلب فقرات هذا المتغير كانت في مستوى مرتفع مما يعكس الفهم الجيد لعمال مؤسسة سياترام لبعد الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل.

الجدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الولاء الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
١	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أحد أفراد سياترام	٢,٥٧	٠,٧٥	٣	موافق
٢	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل في سياترام	٢,٨٢	٠,٤٨	١	موافق
٣	لا أتأخر في مساعدة زملائي في المؤسسة الذين لديهم أعباء عمل إضافية	٢,٧٧	٠,٥١	٢	موافق
	المتوسط العام لبعء الولاء الوظيفي	٢,٧٢	٠,٤٨	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات الولاء الوظيفي قد بلغ (٢,٧٢) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٨)، وهو متوسط حسابي مرتفع يعكس درجة الموافقة على محتوى هذه الفقرات، فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة "أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل" فقد قدر ب (٢,٨٢)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للفقرة "أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أحد أفراد سياترام" بمتوسط (٢,٥٧)، وإجمالاً كانت نظرة الباحثين إلى محتوى الفقرات التي تقيس الولاء الوظيفي إيجابية وهذا يدل على وجود درجة من الرضى والارتياح في العمل لدى العمال بشكل مرتفع، إذا عموماً يوجد مستوى ولاء عالي من طرف الموظفين تجاه وظائفهم.

الجدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام

حول بعد الثقة بالزملاء والإداريين

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
١	أشعر بالثقة تجاه الزملاء والإداريين في	٢,٥٥	٠,٦٠	٣	موافق

سيترام					
٢	أشارك زملائي في المؤسسة المعلومات المتعلقة بالعمل	٢,٥٨	٠,٦٢	٢	موافق
٣	أتعاون مع زملائي المتغيين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة	٢,٦٢	٠,٦٦	١	موافق
٤	هناك توافق بين مبادئ وقيمي وأخلاقي مع قيم ومبادئ وأخلاق زملائي في المؤسسة، فقد متوسط	٢,٤٨	٠,٧٣	٤	موافق
	المتوسط العام لبعث الثقة في الإداريين والزملاء	٢,٥٦	٠,٤٣		موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

المتوسط العام لبعث الثقة بالزملاء والإداريين قد بلغ (٢,٥٦) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٣) وهو متوسط مرتفع يعكس درجة الموافقة الكبيرة على محتوى هذه الفقرات فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (٣) "أتعاون مع زملائي المتغيين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة"، فقد قدر المتوسط الحسابي ب (٢,٦٢)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للفقرة رقم (٤) "هناك توافق بين مبادئ وقيمي وأخلاقي مع قيم ومبادئ وأخلاق زملائي في المؤسسة"، فقد قدر المتوسط الحسابي ب (٢,٤٨)، إذا بالنظر إلى المتوسط الحسابي لمجموع عبارات الثقة في الإداريين والزملاء نجد أن العاملين لديهم مستوى ثقة كبير في الإداريين وبين زملائهم وهذا يساعدهم على إنجاز مهامهم.

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام

حول بعث الثقة والوضوح

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
١	أعرف كل ما يجب علي القيام به لأداء وظيفتي على أكمل وجه	٢,٨٠	٠,٥٢	١	موافق

٢	هناك وضوح وفصل في المهام بين مختلف الوظائف وعدم تداخلها	٢,٥٧	٠,٦٤	٣	موافق
٣	هناك وضوح في إجراءات العمل الخاصة بوظيفتي	٢,٥٧	٠,٧١	٤	موافق
٤	هناك وضوح في القوانين واللوائح المتعلقة بوظيفتي	٢,٦٨	٠,٦٤	٢	موافق
	المتوسط العام لبعد الدقة والوضوح	٢,٦٥	٠,٤٩	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

المتوسط العام لبعد الدقة والوضوح كان (٢,٦٥) وانحراف معياري (٠,٤٩) وهو ذو قيمة مرتفعة، فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (١) "أعرف كل ما يجب عليا القيام به لأداء وظيفتي على أكمل وجه"، فقد قدر المتوسط الحسابي ب (٢,٨٠)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (٣) هناك وضوح في إجراءات العمل الخاصة بوظيفتي، بمتوسط حسابي (٢,٥٧)، وعلى العموم يوجد مستوى عالي من الدقة والوضوح من طرف العاملين يمكنهم من القيام بوظائفهم بالشكل المناسب.

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام

حول بعد أداء الواجبات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
١	لا أقوم بالأعمال التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة	٢,٨٢	٠,٤٨	١	موافق
٢	أحرص على متابعة الأنشطة التي تقوم بها سياترام باهتمام كبير	٢,٤٨	٠,٥٨	٤	موافق
٣	من واجبي الحفاظ على سمعة المؤسسة	٢,٧٨	٠,٤٧	٢	موافق
٤	من واجبي بذل أقصى جهدي من أجل سياترام	٢,٧٥	٠,٤٩	٣	موافق

الموافق	--	٠,٣٣	٢,٧١	المتوسط لبعء أداء الواجبات
---------	----	------	------	----------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبعء أداء الواجبات قد بلغ (٢,٧١) وانحراف معياري (٠,٣٣) وهو بقيمة مرتفعة تعكس وجود حرص من طرف العاملين على أداء واجباتهم، وقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (١) "لا أقوم بالأعمال التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة"، بمتوسط حسابي (٢,٨٢)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (٢) "أحرص على متابعة الأنشطة التي تقوم بها سياترام باهتمام كبير"، بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل وجود فهم جيد لمفهوم أداء الواجبات في مؤسسة سياترام.

الجدول رقم (٢-١٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول

أبعاد أخلاقيات العمل

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٠١	المتوسط العام لبعء الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	٢,٩٤	٠,١٢	١	موافق
٠٢	المتوسط العام لبعء الولاء الوظيفي	٢,٧٢	٠,٤٨	٢	موافق
٠٣	المتوسط العام لبعء الثقة بالزملاء والإداريين	٢,٥٦	٠,٤٣	٥	موافق
٠٤	المتوسط العام لبعء الدقة والوضوح	٢,٦٥	٠,٤٩	٤	موافق
٠٥	المتوسط العام لبعء أداء الواجبات	٢,٧١	٠,٣٣	٣	موافق
	المتوسط العام لأخلاقيات العمل	٢,٧٢	٠,٢٧	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق، يتبين لنا بأن المتوسط العام لمتغير أخلاقيات العمل بلغ (٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٢٧) وأن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع، بحيث أعلى متوسط حسابي كان لبعء الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه

العمل وهو (٢,٩٤) وهذا يدل على أن العاملين لديهم حس بالمسؤولية تجاه أعمالهم، وعموما توجد نظرة إيجابية حول أخلاقيات العمل، أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم أخلاقيات العمل من طرف العاملين، وهو ما يؤكد الفرضية الثانية بأن مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في مؤسسة سياترام ورقلة جيد.

٢. واقع الالتزام التنظيمي في مؤسسة سياترام "ورقلة":

الالتزام التنظيمي عبارة عن ثلاثة أبعاد: الالتزام الشعوري (العاطفي)، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر، والجدول الموالي بين تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

الجدول رقم (٢-١٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام حول بعد الالتزام الشعوري (العاطفي)

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
١	أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها	٢,٤٧	٠,٦٥	٥	موافق
٢	أشعر أن أهدافي تتوافق مع أهداف المؤسسة	2.50	٠,٦٥	٤	موافق
٣	أشعر بانتماء قوي للمؤسسة	٢,٥٧	٠,٦٤	٢	موافق
٤	أشعر أنني جزء من عائلة المؤسسة	٢,٦٧	٠,٥٥	١	موافق
٥	أشعر بالسعادة من خلال عملي في المؤسسة	٢,٥٧	٠,٦٢	٣	موافق
	المتوسط العام لبعدها الالتزام الشعوري (العاطفي)	٢,٥٥	٠,٤٦	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لبعدها الالتزام الشعوري (العاطفي) قد بلغ (٢,٥٥) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٦)، وقد احتلت العبارة رقم (٤) "أشعر أنني جزء من عائلة المؤسسة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٧) وانحراف معياري ب (٠,٥٥)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (١) "أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها" فقدر متوسطها الحسابي ب (٢,٤٧) وانحراف معياري ب (٠,٦٥)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

الجدول رقم (٢-١٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام

حول بعد الالتزام المعياري

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوي
١	هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية	٢,٤٤	٠,٧٧	٥	موافق
٢	أشعر بالالتزام للبقاء في المؤسسة	٢,٤٥	٠,٦٢	٤	موافق
٣	أنا أقوم بعملتي حسب الأهداف المخططة	٢,٨٥	٠,٣٩	١	موافق
٤	أشارك في وضع الخطط والهداف للوظيفة التي أنحتمي إليها	٢,٧٥	٠,٥٢	٢	موافق
٥	أنا اعلم أكثر مما هو مطلوب مني لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها	٢,٦٢	٠,٥٦	٣	موافق
	المتوسط العام لبعد الالتزام المعياري	٢,٦٢	٠,٤٠	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات العمال حول بعد الالتزام المعياري كانت كالتالي: العبارة (3) "أنا أقوم بعملتي حسب الأهداف المخططة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري قدر ب (٠,٣٩)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (١) "هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية" فقدر المتوسط الحسابي ب (٢,٤٤) والانحراف المعياري ب (٠,٧٧)، كما يتضح أن المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

جدول رقم (٢-١٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في مؤسسة سياترام

حول بعد الالتزام المستمر

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوي
١	أريد الالتزام في عملي لكن أجد صعوبات	١,٨٤	٠,٨٦	٦	محايد
٢	هناك وضوح في تقسيم المهام والمقاييس في سياترام	٢,٥٥	٠,٥٨	٣	موافق
٣	تركي لسياترام مؤقت سيكون مكلفا بالمستقبل القريب	٢,٣٢	٠,٧٣	٤	محايد
٤	إن عملي في سياترام مؤقت إلى أن أجد فرصة أحسن	١,٩١	٠,٧٣	٥	محايد
٥	أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها	٢,٩١	٠,٣٢	١	موافق
٦	هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض علينا العمل	٢,٧١	٠,٦١	٢	موافق

				بجهد	
موافق	--	٠,٢٥	٢,٣٧	المتوسط العام لبعد الالتزام المستمر	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد الالتزام المستمر كانت كالتالي: العبارة (٥) "أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها" في المرتبة الأولى فقد قدر المتوسط الحسابي ب (٢,٩١) وانحراف معياري ب (٠,٣٢)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (١) "أريد الالتزام في عملي لكن أجد صعوبات" فقدر المتوسط الحسابي ب (١,٨٤)، وانحراف معياري ب (٠,٨٦)، كما يتضح أن المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

جدول رقم (٢-١٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين مؤسسة سيترام لأبعاد

الالتزام التنظيمي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٠١	المتوسط العام لبعد الالتزام الشعوري (العاطفي)	٢,٥٥	٠,٤٦	٢	موافق
٠٢	المتوسط العام لبعد الالتزام المعياري	٢,٦٢	٠,٢٥	١	موافق
٠٣	المتوسط العام لبعد الالتزام المستمر	٢,٣٧	٠,٥٦	٣	موافق
٠٤	المتوسط العام للالتزام التنظيمي	٢,٥٢	٠,٣١	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعد الالتزام المعياري وهو (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٢٥) وبمستوى مرتفع دلالة على أن الموظفين يملكون الالتزام المعياري الذي يتطلبونه أثناء إنجاز أعمالهم، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد الالتزام الشعوري بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٤٦) وبمستوى مرتفع دلالة على الأفراد لديهم التزام شعوري كبير يساعدهم على إنجاز مهامهم وتحقيق أهدافهم الشخصية والعملية، ثم يليها بعد الالتزام المستمر بمتوسط حسابي (٠,٣٧) وانحراف معياري (٠,٥٦) وبمستوى مرتفع وهذا يدل على وجود درجة من الرضي والارتياح في العمل لدى الموظفين.

عموما توجد نظرة إيجابية حول الالتزام التنظيمي، وجاءت لأغلب هذه الأبعاد بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

١- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (٢-١٩): يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي

		المتغير التابع الالتزام التنظيمي
البعد الأول : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	Corrélation de Pearson	.044
	Sig. (bilatérale)	.719
	N	70
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	Corrélation de Pearson	.657**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	Corrélation de Pearson	.497**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
البعد الرابع: الدقة والوضوح	Corrélation de Pearson	.425**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
البعد الخامس : أداء الواجبات	Corrélation de Pearson	.516**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
المتغير المستقل أخلاقيات العمل	Corrélation de Pearson	.672**
	Sig. (bilatérale)	.000

70	N
----	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد أخلاقيات العمل (الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل، الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين، الدقة والوضوح، أداء الواجبات) والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي ككل (67.2%) وهي قيمة إيجابية وعالية تؤكد الدور الفاعل لأخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة (65,7%) بعد الولاء الوظيفي، يليها بعد أداء الواجبات بنسبة (51,6%)، كما لاحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع بعد الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل بنسبة (4,4%).

ويلاحظ أن أخلاقيات العمل كمتغير مستقل كانت علاقتها بالالتزام التنظيمي كمتغير تابع قوية، وعليه على العاملين أن يرفعوا أكثر من مستوى أخلاقيات العمل من خلال البحث عن نقاط القوة والضعف ومعالجتها لتفعيل الالتزام التنظيمي.

٢- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل، الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين، الدقة والوضوح، أداء الواجبات) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي)، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم (٢-٢٠): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.672 a	.452	.444	.23215

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.672 a	.452	.444	.23215

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل أخلاقيات العمل,

b. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين أبعاد أخلاقيات العمل كمتغيرات مستقلة والالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (٦٧,٢%) أي أن هناك ارتباط قوي بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (٤٥,٢%)، بمعنى أن (٤٥,٢%) من الالتزام التنظيمي يعود لأخلاقيات العمل، والنسبة المتبقية (٥٤,٨%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

٣- تباين خط الانحدار

الجدول رقم (٢-٢١): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3.023	1	3.023	56.089	.000 ^a
	Résidu	3.665	68	.054		
	Total	6.687	69			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل أخلاقيات العمل,

b. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

❖ مجموع مربعات الانحدار يساوي ٣,٠٢٣ ومجموع مربعات البواقي هو ٣,٦٦٥ ومجموع المربعات الكلي يساوي ٦,٦٨٧؛

❖ درجة حرية الانحدار هي ١ ودرجة حرية البواقي ٦٨؛

❖ معدل مربعات الانحدار هو ٣,٠٢٣ ومعدل مربعات البواقي ٠,٠٥٤؛

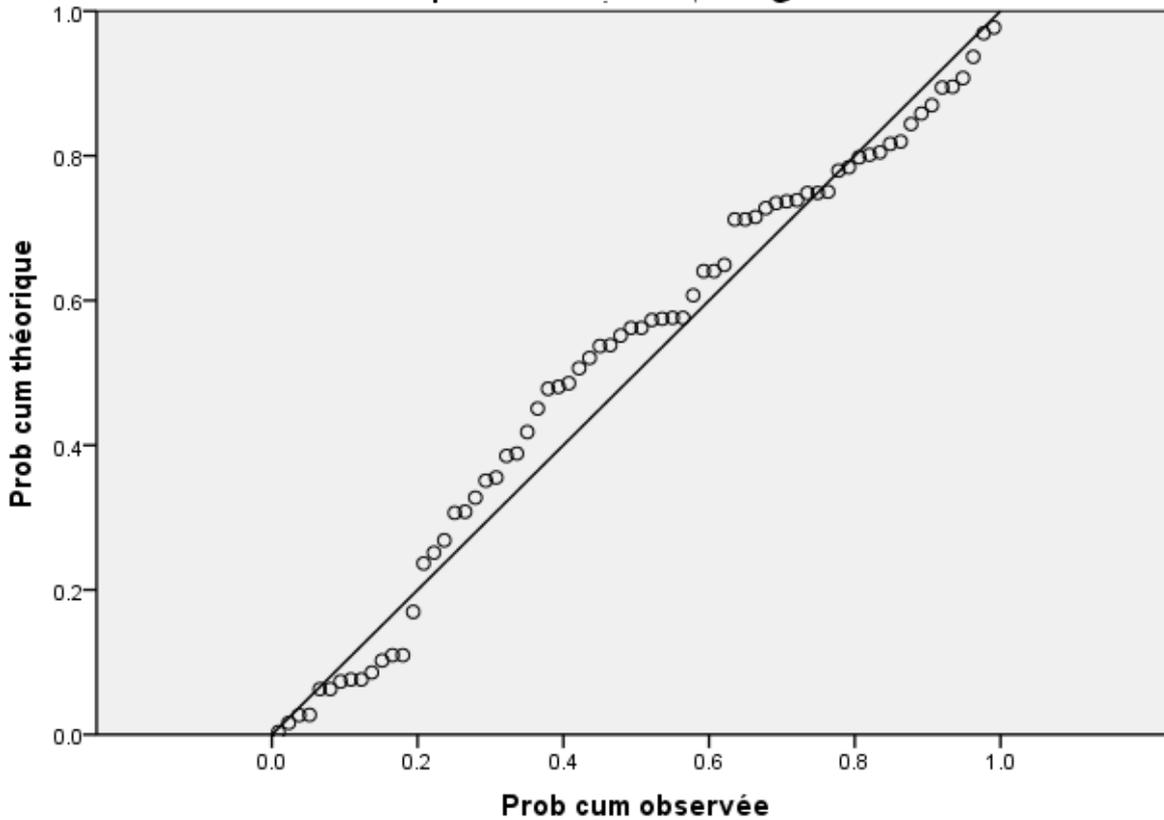
❖ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو ٥٦,٠٨٩؛

❖ مستوى دلالة الاختبار ٠,٠٠٠ أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية ٠,٥ فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (٢-٢): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

المتغير التابع الالتزام التنظيمي : Variable dépendante :



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

١- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة سياترام "ورقلة"

الجدول رقم (٢-٢٢): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة سبيترام "ورقلة"

Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.454	.277		1.636	.106
	المتغير المستقل أخلاقيات العمل	.760	.101	.672	7.489	.000

a. Variable dépendante: المتغير التابع الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي ٠,٤٥٤ الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، وقبل التطرق لفرضية ميل خط الانحدار للمتغير المستقل، ندرس قيمة Sig بالنسبة لأخلاقيات العمل والثابت وهي (٠,٠٠) وهي أقل من ٠,٠٥ وتحقق الفرضية H_1 وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار هي: $Y=0.760x + 0.454$ ، X المتغير المستقل، Y المتغير التابع، فكلما زاد مستوى أخلاقيات العمل بوحدة واحدة زاد الالتزام التنظيمي ب (٠,٧٦٠). وبالتالي نستنتج أن أخلاقيات العمل تؤثر على الالتزام التنظيمي بدرجة قوية.

٢- اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين بخصوص مساهمة أبعاد

أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي:

١- متغير الجنس:

الجدول رقم (٢-٢٣): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي.

Test d'échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances

Test-t pour égalité des moyennes

F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
							Inférieure	Supérieure

المتغير التابع الالتزام التنظيمي	Hypothèse de variances égales	.818	.369	-.180	68	.858	-.01687	.09368	-.2038	.17008
	Hypothèse de variances inégales			-.178	19.78	.860	-.01687	.09459	-.2143	.18058

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي (0,369) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على الالتزام التنظيمي.

٢- متغير العمر:

الجدول رقم (٢-24): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير العمر بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي.

ANOVA

المتغير التابع الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	.187	2	.093	.962	.387
Intra- groupes	6.501	67	.097		
Total	6.687	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر لعمال مؤسسة سياترام " ورقلة" كانت قيمة Sig=0,387 وهي أكبر من 0,05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والالتزام التنظيمي، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على الالتزام التنظيمي، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

٣- متغير الخبرة:

جدول رقم (٢-25): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير

الخبرة بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي.

ANOVA

المتغير التابع الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	.296	3	.099	1.020	.390
Intra- groupes	6.391	66	.097		
Total	6.687	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمؤسسة سياترام " ورقلة" كانت قيمة Sig= 0.390 وهي أكبر من 0,05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والالتزام التنظيمي، ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على الالتزام التنظيمي، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

٤- متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (٢-٢٦): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مساهمة أبعاد أخلاقيات العمل في الالتزام التنظيمي.

ANOVA

المتغير التابع الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	.858	3	.286	3.239	<u>.028</u>
Intra- groupes	5.829	66	.088		
Total	6.687	69			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي لمؤسسة سياترام " ورقلة" كانت قيمة Sig= 0.028 وهي أقل من ٠,٠٥ وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والالتزام التنظيمي، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين يؤثر على الالتزام التنظيمي، أي توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

. إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل المتغيرات أخلاقيات العمل مع الالتزام التنظيمي وذلك من خلال بعدين فقط هما الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين التي هي دالة إحصائيا.

الجدول رقم (٢-٢٧): يوضح المتغيرات المستقلة المتبقية لأخلاقيات العمل مع الالتزام التنظيمي .

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الثاني : الولاء الوظيفي	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

a. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي:

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة هما الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين فقط.

الجدول الموالي (٢-٢٨): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.657 ^a	.432	.424	.23636
2	.694 ^b	.482	.467	.22738

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: الولاء الوظيفي,

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: الولاء الوظيفي، البعد الثالث: الثقة بالزملاء،

والإداريين

c. Variable dépendante : المتغير التابع: الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثلاثة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين وهما الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين وهذا ما يتوافق مع نتائج التحليل الإحصائي المتعدد السابق.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين البعدين (الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) نسبة (٦٩,٤ %) وهو دليل على وجود ارتباط قوي بينها، حيث أن (٤٨,٢ %) من الالتزام التنظيمي تعود إلى مستوى الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين، والنسبة المتبقية (٥١,٨ %) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل الولاء الوظيفي فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (٦٥,٧ %) مع المتغير التابع.

يوضح الجدول التالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

الجدول رقم (٢-٢٩): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^c

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.

1 Régressio n	2.888	1	2.888	51.702	.000 ^a
Résidu	3.799	68	.056		
Total	6.687	69			
2 Régressio n	3.224	2	1.612	31.175	.000 ^b
Résidu	3.464	67	.052		
Total	6.687	69			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: الولاء الوظيفي

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثالث: الثقة بالزملاء والإداريين

c. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

. مجموع مربعات الانحدار يساوي ٣,٢٢٤ ومجموع مربعات البواقي هو ٣,٤٦٤ ومجموع المربعات الكلي يساوي ٦,٦٨٧؛

. درجة حرية الانحدار هو ٢ ودرجة حرية البواقي ٦٧؛

. معدل مربعات الانحدار هو ١,٦١٢ ومعدل مربعات البواقي ٠,٠٥٢؛

. قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو ٣١,١٧٥؛

. مستوى دلالة الاختبار ٠,٠٠٠ أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية ٠,٠٠٥ فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

الجدول رقم (٢-٣٠): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.372	.162		8.450	.000
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	.422	.059	.657	7.190	.000
2 (Constante)	1.115	.186		5.995	.000
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	.349	.063	.544	5.511	.000
البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	.178	.070	.251	2.546	.013

a. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للولاء الوظيفي وميل خط الانحدار بالنسبة للثقة بالزملاء والإداريين وفق المعادلة التالية:

$Y = a + Cx_1 + bx_2$ ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y = 1.115 + 0.349X_2 + 0.178X_3$ ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0,005، وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأخلاقيات المؤثرة على الالتزام التنظيمي هي الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي أخلاقيات العمل كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع.

١- أخلاقيات العمل لدى العاملين في مؤسسة سيترام "ورقلة"

المتوسط العام لأخلاقيات العمل كان مرتفعا مما يدل على النظرة الإيجابية لأبعاد هذا المتغير حيث كانت نظرتهم:

. فيما يخص بعد الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل: يوجد مستوى رقابة عالي لدى العاملين بالمؤسسة، هذه الرقابة الذاتية التي تشجعهم على تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال شعور العامل وارتباطه ذاتيا بتلك الأهداف، ويعود سبب النظرة الإيجابية للعاملين حول الرقابة الذاتية هو ابتعادهم عن التفكير بالمصالح الشخصية وتركيزهم على المسؤوليات في العمل.

. فيما يخص بعد الولاء الوظيفي: يوجد لدى العاملين مستوى عالي من الولاء نحو وظائفهم ويحاولون تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة، فهم يسعون إلى إعطاء صورة ذهنية جيدة للمؤسسة وأن تكون لها مكانة عالية وسمعة جيدة.

. فيما يخص بعد الثقة بالزملاء والإداريين: يوجد مستوى ثقة عالي لدى العاملين تجاه زملائهم والإداريين يعود سببها إلى وجود تعاون كبير بين العاملين في إنجاز أعمالهم ومشاركة المعلومات المتعلقة بالعمل التي تساعدهم على أداء وظائفهم بشكل جيد.

. فيما يخص بعد الدقة والوضوح: يوجد مستوى عالي من الدقة والوضوح من طرف العاملين تمكنهم من القيام بوظائفهم بالشكل المناسب، وهذا راجع إلى وضوح القوانين واللوائح المتعلقة بكل وظيفة.

. فيما يخص بعد أداء الواجبات: من وجهة نظر العاملين جيد، وهذا راجع لحرصهم على المحافظة على سمعة المؤسسة

إذا عند ترتيب أبعاد أخلاقيات العمل ومعرفة درجة الموافقة عليها والتي جاءت بمستوى مرتفع، أخذ بعد الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل، وقد كان أقل متوسط لبعء الثقة بالزملاء والإداريين، ويعتبر هذا الأخير نقطة ضعف بالنسبة لعمال مؤسسة سيترام "ورقلة" التي تتطلب أن يكون مثل هذه الأخلاقيات للتعامل بها، وباعتبار المؤسسة ذات طابع خدماتي قد تؤثر مثل هذه الثقة على أدائهم.

٢- الالتزام التنظيمي في المؤسسة:

المتوسط العام للالتزام التنظيمي كان مرتفع، بمعنى لدى أفراد العينة زيادة في الرضي حول واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسة، حيث كانت نظرتهم ايجابية، فيما يخص بعد الالتزام الشعوري (العاطفي) كان بمستوى مرتفع، أي وجود نظرة ايجابية نوعا ما لأفراد العينة لهذا البعد، أي أن العمال قيمهم تتوافق بشكل مرتفع مع قيم المؤسسة.

في ما يخص بعد الالتزام المعياري كانت نظرة العمال لهذا البعد نظرة جد ايجابية حيث كان مرتفع وهذا يؤكد رغبة العمال في البقاء في المؤسسة والقيام بالأعمال حسب الأهداف المخططة.

أما في ما يخص بعد الالتزام المستمر فكانت نظرة العمال لهذا البعد نظرة إيجابية وهذا يؤكد أن العمال يرغبون في البقاء ليس من أجل المال.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية

١- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

من خلال الجدول رقم (٢-19) الذي يوضح علاقات الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي يتضح بأن جميع علاقات الارتباط دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية لعلاقة الارتباط بين أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي ككل (٦٧,٢%) وهي قيمة إيجابية وعالية، تؤكد على وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

٢ - دراسة معاملات خط الانحدار

من الجدول رقم (٢-٢٢) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة سيترام "ورقلة"، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي: $Y=0.760X+0.454$ ، X المتغير المستقل، Y المتغير التابع، حيث يمثل (X) أخلاقيات العمل، و(Y) الالتزام التنظيمي، والتي تدل على أن هناك أثر قوي بين أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي.

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

وحسب الجدول (٢-٢٦): يتضح لنا بقاء بعدين فقط، البعد الثاني (الولاء الوظيفي)، والبعد الثالث (الثقة بالزملاء والإداريين).

الجدول رقم (٢-٢٧) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقلين (بعد الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) نسبة (٦٩,٤%) وهو دليل على وجود ارتباط طردي قوي بينها، حيث أن (٤٨,٢%) من الالتزام التنظيمي تعود إلى الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين والنسبة المتبقية (٥١,٨%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل الولاء الوظيفي فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (٦٥,٧%) مع المتغير التابع.

وحسب الجدول رقم (٢-٢٩) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise لمؤسسة سياترام "ورقلة"، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$y = 1.115 + 0.349X_2 + 0.178X_3$$

المتغير المستقل الأول (بعد الولاء الوظيفي)، X_3 المتغير المستقل الثاني (الثقة بالزملاء والإداريين)، Y المتغير التابع، وجود تأثير لأبعاد أخلاقيات العمل (بعد الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين) على الالتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مؤسسة سياترام "ورقلة" حول أثر أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي، حيث تم التطرق فيه إلى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث اقتصرنا على ٧٠ استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستثمارات باستخدام الأساليب الإحصائية SPSS، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان، وذلك بغية الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي في مؤسسة سياترام "ورقلة".

بحيث اتضح أن هناك مستوى جيد من أخلاقيات العمل لدى العاملين وهذا راجع إلى التزام العمال بأخلاقيات العمل، واتضح بأن أخلاقيات العمل تؤثر على الالتزام التنظيمي من خلال بعديها الولاء الوظيفي والثقة بالزملاء والإداريين فقط، يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام بأخلاقيات العمل يعزى لمتغير المستوى التعليمي، هناك أثر قوي بين الالتزام بأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي

خاتمة

تناولت الدراسة أثر الالتزام أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي، وقد اقتضى بنا الأمر إلى معالجة هذه الإشكالية عبر فصلين باستخدام منهجية Imrad وانطلاقاً من الفرضيات المقترحة في المقدمة حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للموضوع من خلال مراجعة ما جاء في الأبحاث والمقالات حول أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي، كما تناولنا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع والتي تمكنا من الحصول عليها . ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم أخلاقيات العمل، والالتزام التنظيمي، وإبراز مدى أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل، والمركبات الأساسية لتحقيق أخلاقيات العمل، وأهم مظاهر أخلاقيات العمل ضف إلى ذلك أنواع الالتزام التنظيمي، والآثار المترتبة عليه، ومن خلال الدراسة الميدانية لعينة من مؤسسة سيطرة ورقلة لمعرفة مدى أثر أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي، قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى توفيرها للمتطلبات الضرورية لتحقيق الالتزام الأخلاقي الفعال توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات .

اختبار الفرضيات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج هذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربع فرضيات، والتي سيتم اختبارها في ما يلي:

الفرضية الأولى : يوجد مستوى جيد من الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة سيطرة ورقلة.

من خلال نتائج المتوسط الحسابي للعبارات نستنتج تحقق الفرضية الأولى بعد تسجيل مستوى توافر مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة سيطرة ورقلة.

الفرضية الثانية : مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في مؤسسة سيطرة ورقلة جيد.

من خلال نتائج المتوسط الحسابي للعبارات نستنتج تحقق الفرضية الثانية بعد تسجيل مستوى توافر مرتفع للالتزام بأخلاقيات العمل لعمال مؤسسة سيطرة ورقلة.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة طردية قوية بين الالتزام بأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي في مؤسسة سيطرة ورقلة.

من خلال نتائج معامل الارتباط نستنتج عدم تحقق الفرضية الثالثة بتسجيل علاقة طردية قوية بين الالتزام بأخلاقيات العمل كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع.

الفرضية الرابعة: لا يوجد اختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام بأخلاقيات العمل يعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية.

من خلال نتائج اختبارات تي تاتست للجنس واختبارات انوفا نستنتج تحقق الفرضية الرابعة بعدم وجود اختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام بأخلاقيات العمل يعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات العمل، المؤهل العملي) .

نتائج الدراسة :

اتضح أن هناك مستوى عالي من الالتزام بأخلاقيات العمل لدى العاملين وهذا راجع إلى اهتمام العمال بتحسين مستواهم الوظيفي، وتوصلت هاته الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ توفير مؤسسة سيطرام ورقة كل المتطلبات الأساسية لتحقيق الالتزام بأخلاقيات العمل؛
- ✓ اهتمام المؤسسة بتخطيط المسار الوظيفي اهتمام متوسط وغير كاف؛
- ✓ لا يوجد فروق بين إجابات العمال حول الالتزام بأخلاقيات العمل وهذا بالنظر لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات العمل، المؤهل العلمي)؛
- ✓ العلاقة الإرتباطية بين أخلاقيات العمل كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية قوية؛
- ✓ تتجسد أخلاقيات العمل في عدة أبعاد على غرار الرقابة الذاتية والمسؤولية اتجاه العمال، الولاء الوظيفي أداء الواجبات؛
- ✓ يتحدد الالتزام التنظيمي بعدة أبعاد من أهمها: الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر؛
- ✓ هناك حرص من قبل العمال على الالتزام بأخلاقيات العمل؛
- ✓ يساهم الالتزام بأخلاقيات العمل في اكتساب العمال للتميز وتحقيق الذات؛
- ✓ تفر مؤسسة سيطرام ورقة على وسائل اتصال حديثة؛
- ✓ هناك تكافل اجتماعي بين عمال مؤسسة سيطرام ورقة؛
- ✓ يحول العمال المعلومات والخبرات المتبادلة إلى معارف متاحة يمكن الاستفادة منها؛
- ✓ يحرص العمال في مؤسسة سيطرام ورقة على تبادل المعارف فيما بينهم بصفة طوعية؛
- ✓ تساهم أخلاقيات العمل بشكل كبير في تعزيز الالتزام التنظيمي .

التوصيات:

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج وتتمثل فيما يلي:

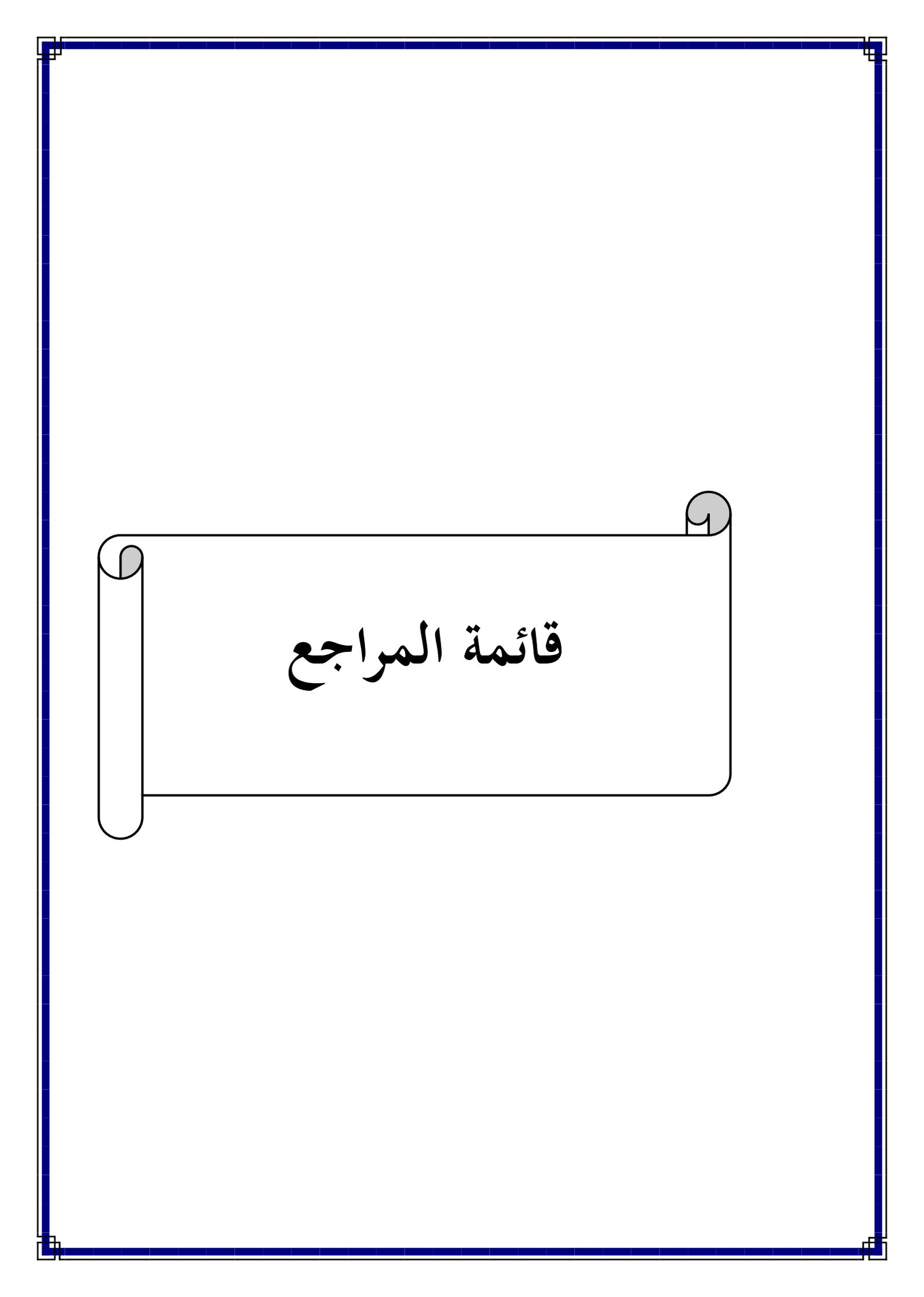
- ضرورة تفعيل أبعاد أخلاقيات العمل (الرقابة الذاتية والمسؤولية اتجاه العمل، الولاء الوظيفي، الثقة بالزملاء والإداريين، الدوقة والوضوح، أداء الواجبات) لدى العاملين وتشجيع العمال بالتحلي بالقيم والمبادئ الأخلاقية بهدف تحسين التزامهم الوظيفي؛
- ضرورة الحفاظ على مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل لدى العاملين، وذلك من أجل السعي لزيادة الالتزام الوظيفي للعمال؛
- تأكيد العاملين بضرورة المعرفة التامة والتطبيق الكامل لأبعاد أخلاقيات العمل في المؤسسة ومن خلال تنمية مهاراتهم وتحسين قدراتهم في مجال توظيف أبعاد أخلاقيات العمل؛
- ضرورة فهم العناصر المكونة للمبادئ الأخلاقية والالتزام التنظيمي باعتبار ذلك أحد أهم المرتكزات الهامة لضمان نجاح المؤسسة؛
- تفعيل دور الإعلام والاتصال بمختلف وسائله في نشر أخلاقيات العمل؛
- ضرورة زيادة الاهتمام من قبل المؤسسة في تقديم خدمات للأفراد العاملين فيها وخاصة الخدمات الاجتماعية، ومشاركة العاملين في وضع سياسة المؤسسة وتشجيعهم على الاهتمام المتزايد بطبيعة عملهم؛
- ضرورة التزام المؤسسة بتطبيق العديد من القواعد الخاصة بأخلاقيات العمل لعلاج السلوكيات السلبية للموظفين، وتطبيق الإجراءات العادلة في تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل والعمال؛
- وضع وتحديد سياسات أخلاقية، وضرورة إتباعها من قبل المؤسسة وتدريب العمال عليها لتمكينهم من مواجهة المشاكل الأخلاقية.

أفاق الدراسة:

وفي الأخير يمكن لن نشير إلى أن بحثنا هذا يكون مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في مجال أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لدى نود الإشارة إلى أفاق أخرى مكتملة لما جاء فيها يمكن أن تكون محاور لبحوث قادمة نذكرها فيما يلي :

- ❖ مدى تبني المؤسسات الجزائرية لمبادئ أخلاقيات العمل؛
- ❖ دور أخلاقيات العمل في تحسين الالتزام التنظيمي؛
- ❖ أخلاقيات العمل في إطار وظائف المؤسسة؛
- ❖ واقع أخلاقيات العمل بالمؤسسات الجزائرية؛
- ❖ أثر العوامل التنظيمية والشخصية على أخلاقيات العمل؛

- ❖ دور أخلاقيات المؤسسة في تحسين سمعة المؤسسة؛
- ❖ مساهمة أخلاقيات العمل في الحد من الفساد الإداري.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

١- الرسائل والمذكرات:

١- زوييدة موسى، أخلاقيات العمل الإذاعي في الجزائر-دراسة ميدانية ب: اذاعة تبسة المحلية،

مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر، ٢٠١٦.

٢- لكبير إيمان، دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية-دراسة ميدانية مؤسسة

سونلغاز-مديرية التوزيع أم البواقي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر، ٢٠١٥.

٣- مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني، دور المحددات التنظيمية وأثرها في توجيه

المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة-دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز.

٤- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية-دراسة ميدانية

بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، مذكرة ماجستير غير

منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر ٢٠١٤/٢٠١٥.

٢- المجالات والملتقيات:

١- أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين بحث استطلاعي لأراء عينة من

المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنوجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة

الفلوجة، العدد ٩٤، ٢٠١٦.

٢- بوشلوش عبد الحليم ومرداوي كمال، أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي للعاملين في

جامعة قسنطينة ٢، العدد ٣، ديسمبر ٢٠١٧.

٣- بلال خلف سكارنة، أخلاقيات العمل أثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال-دراسة

ميدانية على شركات الاتصال الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، جامعة

الإسراء، العدد ٣٣، ٢٠١٦.

٤- جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية

من وجهة نظر معاونين، لاراك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة بغداد،

العدد ٢٣، ٢٠١٦.

- ٥- حورية بن طرية، باديس بوخلوة، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة- دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقرت، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.
- ٦- حنان شهب أحمد، أخلاقيات العمل: منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات -دراسة تحليلية لأراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبررات الجماعية، مجلة القادسية الإدارية والاقتصادية، العدد ٤، ٢٠١٣.
- ٧- طالب أحمد نور الدين، خنتيش يوسف وآخرون، أهمية أخلاقيات المهنة في دعم الالتزام التنظيمي- دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة غرداية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.
- ٨- ميساء م، رياض ضياء عزيز الصفو، وآخرون، دور أخلاقيات العمل في تعزيز فعالية أمن المعلومات، دراسة استطلاعية في جمعية الهلال الأحمر العراقي، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد ٢١، ٢٠١٦.
- ٩- نصير قاسم، محمد البشير غوالي، أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات بالجزائر في التزامهم بأخلاقيات المهنة، دراسة ميدانية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي ٢٧ و٢٨ نوفمبر ٢٠١٧.
- ١٠- عالية جواد محمد علي، أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد ٩٤، ٢٠١٦.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- Djefal Mokrane ،Les types d engagement organisationnel en relation avec le stress au travail –étude de case de l entreprise

- SARL RAMDY**– ، mémoire de master, université Abderrahmane Mira, Algérie, ٢٠١٦.
- 2- Abdeslam Ben Dlabdellah, **Ethique des affaires et responsabilité social des entrepris**, magazine de performance des institutions algériennes, le nombre 07, 2015.
- 3- M .Makhof ,**la relation entre la motivation et l engagement au travail –cas SONA TRACH**,, memoir de master, , université de bidjaya, Algérie, 2018.
- 4- Hocini Amar ,**Sens du travail santé mentale et engagement organisationnel Cas pratique : DRGB/SONATRACH**, mémoire de master, université Abderrahmane Mira, Algérie, 2013.

الملاحق

الملحق رقم ١ :

قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
١	بوخلخال عبد الرحيم	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
٢	تيشات سلوى	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
٣	رحم خالد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
٤	قداش سمية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
٥	طواهير عبد الجليل	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
٦	بالأطرش حورية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
استمارة الاستبيان



السادة والسيدات إيطارات المؤسسة : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " اثر أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسساتكم "، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

ولكم منا كل الشكر والتقدير: قوارح خيرة، ياسين فاطمة

البريد الإلكتروني: yacinefatma.3030@gmail.com

أولاً: البيانات الشخصية:

		أنثى	ذكر	الجنس
		من ٣٠ إلى 39 سنة	أقل من ٣٠ سنة	العمر
٥٠ سنة فأكثر	من ٤٠ إلى 49 سنة			
		من ٥ إلى ٩ سنوات	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات العمل
أكثر من ١٥ سنة	من ١٠ إلى ١٥ سنة			
		شهادة الليسانس	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
شهادة أخرى	شهادة الماجستير			
	شهادة الدكتوراه			

ثانياً الأسئلة المتعلقة بالدراسة:

المحور الأول: أخلاقيات العمل

الملاحق

الرقم	١- البعد الأول : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	غير موافق	محايد	موافق
١	أنجز عملي دون أن أحتاج رقابة على ذلك			
٢	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف			
٣	أبذل كل جهودي من أجل المؤسسة			
٤	أقدم يد العون للعاملين الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديدة			

الرقم	٢- البعد الثاني : الولاء الوظيفي	غير موافق	محايد	موافق
٢	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أحد أفراد المؤسسة			
٣	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل المؤسسة			
٤	لا أتأخر في مساعدة زملائي في المؤسسة الذين لديهم أعباء عمل إضافية			

الرقم	٣- البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	غير موافق	محايد	موافق
١	أشعر بالثقة تجاه الإداريين وزملائي في سيطرام			
٢	أشارك زملائي في سيطرام كل المعلومات المتعلقة بالعمل			
٣	أتعاون مع زملائي المتغيين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة			
٤	هناك توافق بين مبادئ وقيمي وأخلاقي مع قيم ومبادئ وأخلاق زملائي في سيطرام			

الرقم	٤- البعد الرابع : الدقة والوضوح	غير موافق	محايد	موافق
١	أعرف كل ما يجب علي القيام به لأداء وظيفتي على أكمل وجه			
٢	هناك وضوح وفصل في المهام بين مختلف الوظائف وعدم تداخلها			
٣	هناك وضوح في إجراءات العمل الخاصة بوظيفتي			
٤	هناك وضوح في القوانين واللوائح المتعلقة بوظيفتي			

الرقم	٥- البعد الخامس : أداء الواجبات	غير موافق	محايد	موافق
١	لا أقوم بالأعمال التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة			
٢	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها سيترام باهتمام كبير			
٣	من واجبي الحفاظ على سمعة سيترام			
٤	من واجبي بذل أقصى جهدي من أجل سيترام			

المحور الثاني : الالتزام التنظيمي

الرقم	١- البعد الأول : الالتزام الشعوري (العاطفي)	غير موافق	محايد	موا
١	أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها			فق
٢	أشعر أن أهدافي تتوافق مع أهداف المؤسسة			
٣	أشعر بانتماء قوي للمؤسسة			
٤	أشعر أنني جزء من عائلة المؤسسة			
٥	أشعر بالسعادة من خلال عملي في المؤسسة			

الرقم	٢- البعد الثاني: الالتزام المعياري	غير موافق	محايد	موا
١	هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية			فق
٢	أشعر بالالتزام للبقاء في المؤسسة			
٣	أنا أقوم بعملية حسب الأهداف المخططة			
٤	أشارك في وضع الخطط والأهداف للوظيفة التي أنتمي إليها			
٥	أنا أعمل أكثر مما هو مطلوب مني لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها			

الرقم	٣- البعد الثالث : الالتزام المستمر	غير موافق	محايد	موا
١	أريد الالتزام في عملي لكن أجد صعوبات			فق
٢	هناك وضوح في تقسيم المهام والمقاييس في المؤسسة			

الملاحق

			٣	تركي للمؤسسة سيكون صعبا ومكلفا بالمستقبل القريب
			٤	إن عملي في المؤسسة مؤقت إلى أن أجد فرصة أحسن
			٥	أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها
			٦	هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض علينا العمل بجد

الملحق رقم 3:

نتائج تحليل استبيان اثر أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي

معامل اتساق الفا كرونباخ

**Statistiques de
fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.877	35

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً

جنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	1.00	56	80.0	80.0	80.0
	2.00	14	20.0	20.0	100.0
	Tot al	70	100.0	100.0	

عمر					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	1.00	26	37.1	37.1	37.1

الملاحق

e	2.00	38	54.3	54.3	91.4
	3.00	6	8.6	8.6	100.0
	Tot al	70	100.0	100.0	

خبرة					
		Effecti fs	Pourcent age	Pourcenta ge valide	Pourcenta ge cumulé
Valid e	1.00	31	44.3	44.3	44.3
	2.00	27	38.6	38.6	82.9
	3.00	10	14.3	14.3	97.1
	4.00	2	2.9	2.9	100.0
	Tot al	70	100.0	100.0	

مؤهل					
		Effecti fs	Pourcent age	Pourcenta ge valide	Pourcenta ge cumulé
Valid e	1.00	19	27.1	27.1	27.1
	2.00	11	15.7	15.7	42.9
	3.00	13	18.6	18.6	61.4
	5.00	27	38.6	38.6	100.0
	Tot al	70	100.0	100.0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
أنجز عملي دون أن أحتاج رقابة على ذلك	70	2.9286	.31028
أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف	70	2.9857	.11952
أبذل كل جهودي من أجل المؤسسة	70	2.9286	.31028
أقدم يد العون للعاملين الجدد لمساعدتهم على التكيف مع متطلبات وظروف العمل الجديدة	70	2.9429	.23379
أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أحد أفراد المؤسسة	70	2.5714	.75319
أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل المؤسسة	70	2.8286	.48068
لا أتأخر في مساعدة زملائي في المؤسسة الذين لديهم أعباء عمل إضافية	70	2.7714	.51560
أشعر بالثقة تجاه الإداريين وزملائي في المؤسسة	70	2.5571	.60519
أشارك زملائي في المؤسسة كل المعلومات المتعلقة بالعمل	70	2.5857	.62538
أتعاون مع زملائي المتغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة	70	2.6286	.66314
هناك توافق بين مبادئ وقيمي وأخلاقي مع قيم ومبادئ وأخلاق زملائي في المؤسسة	70	2.4857	.73707
أعرف كل ما يجب علي القيام به لأداء وظيفتي على أكمل وجه	70	2.8000	.52750
هناك وضوح وفصل في المهام بين مختلف الوظائف وعدم تداخلها	70	2.5714	.64989
هناك وضوح في إجراءات العمل الخاصة بوظيفتي	70	2.5714	.71366
هناك وضوح في القوانين واللوائح المتعلقة بوظيفتي	70	2.6857	.64926
لا أقوم بالأعمال التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة	70	2.8286	.48068
أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة باهتمام كبير	70	2.4857	.58341
من واجبي الحفاظ على سمعة المؤسسة	70	2.7857	.47831
من واجبي بذل أقصى جهدي من أجل المؤسسة	70	2.7571	.49448
أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها	70	2.4714	.65323
أشعر أن أهدي تتوافق مع أهداف المؤسسة	70	2.5000	.65386

الملاحق

أشعر بانتماء قوي للمؤسسة	70	2.5714	.64989
أشعر أنني جزء من عائلة المؤسسة	70	2.6714	.55746
أشعر بالسعادة من خلال عملي في المؤسسة	70	2.5714	.62720
هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية	70	2.4429	.77339
أشعر بالالتزام للبقاء في المؤسسة	70	2.4571	.62983
أنا أقوم بعملي حسب الأهداف المخططة	70	2.8571	.39142
أشارك في وضع الخطط والأهداف للوظيفة التي أنتمي إليها	70	2.7571	.52297
أنا اعمل أكثر مما هو مطلوب مني لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها	70	2.6286	.56904
أريد الالتزام في عملي لكن أجد صعوبات	70	1.8429	.86201
هناك وضوح في تقسيم المهام والمقاييس في المؤسسة	70	2.5571	.58075
تركي للمؤسسة سيكون صعبا ومكلفا بالمستقبل القريب	70	2.3286	.73665
إن عملي في المؤسسة مؤقت إلى أن أجد فرصة أحسن	70	1.9143	.73707
أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها	70	2.9143	.32938
هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض علينا العمل بجد	70	2.7143	.61721
البعد الأول : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	70	2.9464	.12693
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	70	2.7238	.48478
البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	70	2.5643	.43963
البعد الرابع: الدقة والوضوح	70	2.6571	.49117
البعد الخامس : أداء الواجبات	70	2.7143	.33860
المتغير المستقل أخلاقيات العمل	70	2.7212	.27549
البعد الأول : الالتزام الشعوري (العاطفي)	70	2.5571	.46922
البعد الثاني: الالتزام المعياري	70	2.6286	.40759
البعد الثالث : الالتزام المستمر	70	2.3786	.25683
المتغير التابع الالتزام التنظيمي	70	2.5214	.31132
N valide (listwise)	70		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير

المستقل والمتغير التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما:

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل أخلاقيات العمل	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام

التنظيمي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.672 ^a	.452	.444	.23215

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل أخلاقيات العمل

العمل

b. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3.023	1	3.023	56.089	.000 ^a
Résidu	3.665	68	.054		

الملاحق

Total	6.687	69		
-------	-------	----	--	--

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل أخلاقيات العمل

b. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		t	Sig.
		A	Erreur standard		
1 (Constante)	.454	.277		1.636	.106
المتغير المستقل أخلاقيات العمل	.760	.101	.672	7.489	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.7456	2.7333	2.5214	.20930	70
Résidu	-.62860	.46474	.00000	.23046	70
Erreur	-3.707	1.012	.000	1.000	70
Prévision					
Erreur	-2.708	2.002	.000	.993	70
Résidu					

a. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

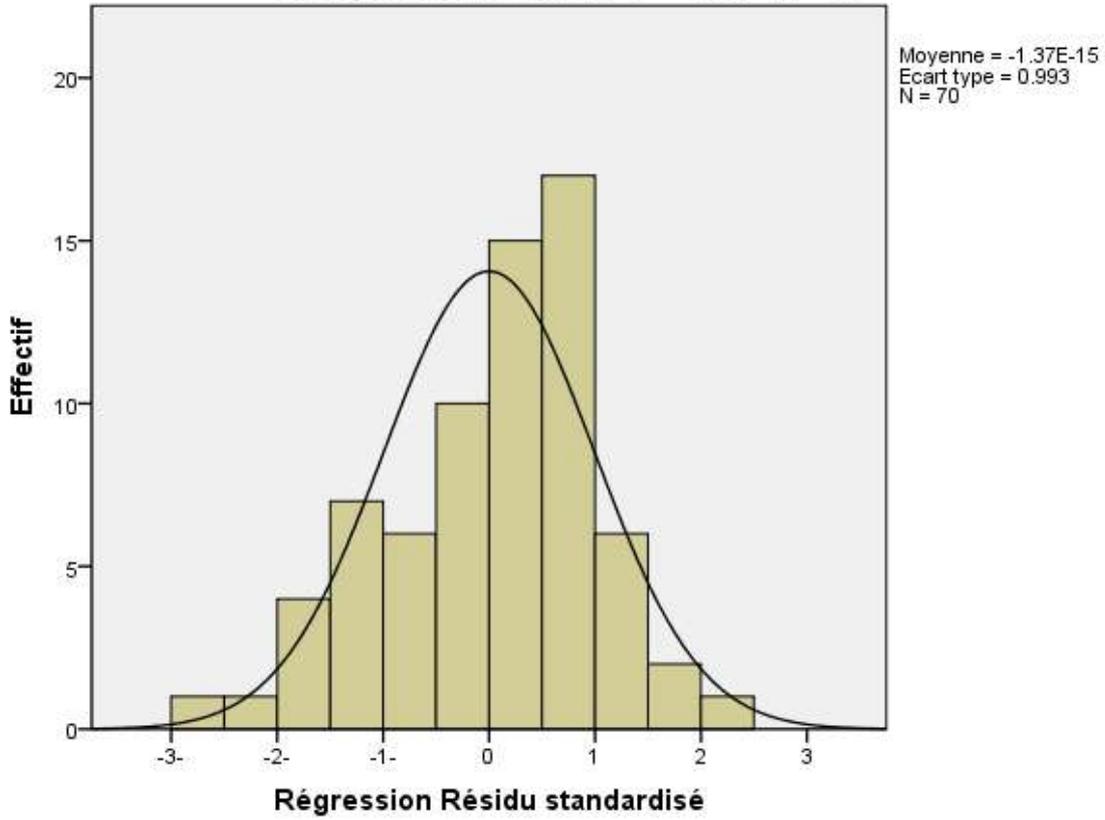
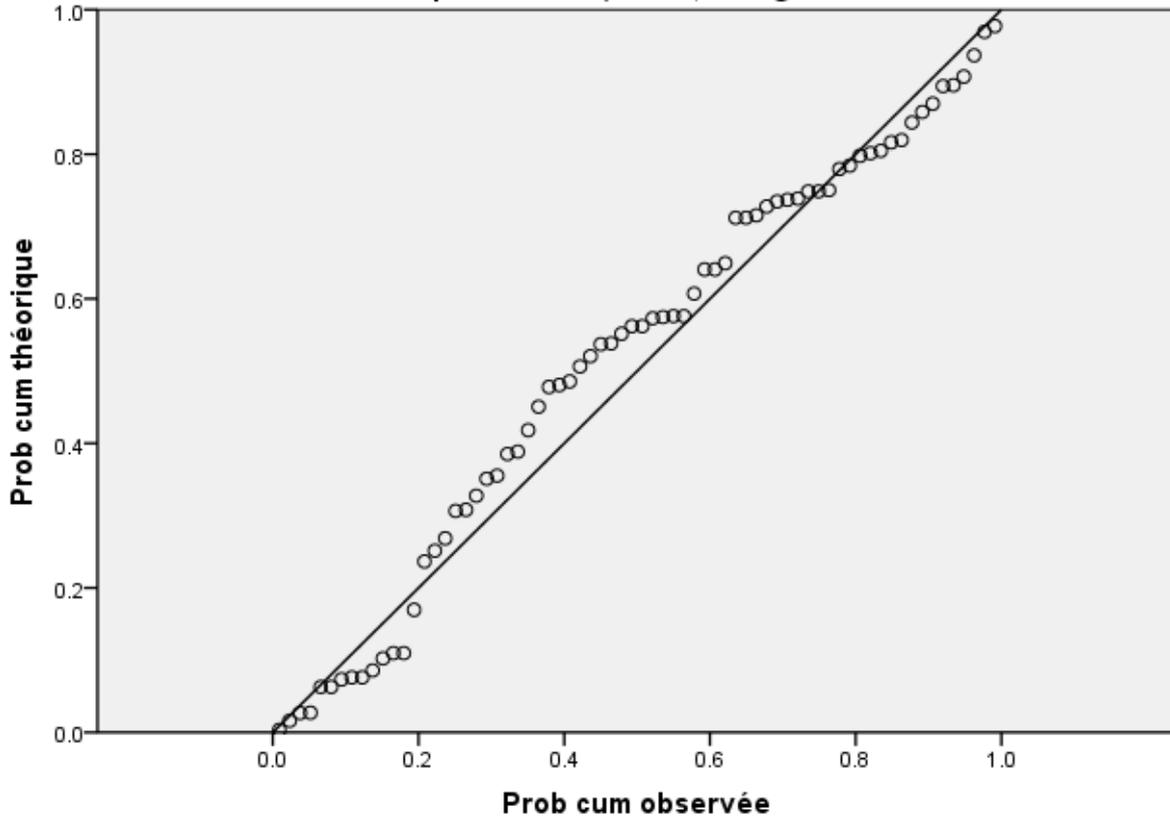


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي
الانحدار المتدرج:

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
--------	-----------------------	----------------------	---------

1	. البعد الثاني : الولاء الوظيفي		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	. البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation

الملاحق

1	.657 ^a	.432	.424	.23636
2	.694 ^b	.482	.467	.22738

a. Valeurs prédites : (constantes),
البعء الثاني : الولاء الوظيفي

b. Valeurs prédites : (constantes),
البعء الثاني : الولاء

الوظيفي, البعء الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين

c. Variable dépendante
المتغير التابع الالتزام التنظيمي

ANOVA^c

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.888	1	2.888	51.702	.000 ^a
Résidu	3.799	68	.056		
Total	6.687	69			
2 Régression	3.224	2	1.612	31.175	.000 ^b
Résidu	3.464	67	.052		
Total	6.687	69			

ANOVA^c

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.888	1	2.888	51.702	.000 ^a
Résidu	3.799	68	.056		
Total	6.687	69			
2 Régression	3.224	2	1.612	31.175	.000 ^b
Résidu	3.464	67	.052		
Total	6.687	69			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني : الولاء الوظيفي

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني : الولاء الوظيفي, البعد الثالث : الثقة

بالزملاء والإداريين

c. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.

الملاحق

	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.372	.162		8.450	.000
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	.422	.059	.657	7.190	.000
2 (Constante)	1.115	.186		5.995	.000
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	.349	.063	.544	5.511	.000
البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	.178	.070	.251	2.546	.013

a. Variable dépendante: المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Variables exclues^c

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	البعد الأول : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	.062 ^a	.678	.500	.083	.999
	البعد الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	.251 ^a	2.546	.013	.297	.795
	البعد الرابع: الدقة والوضوح	.209 ^a	2.178	.033	.257	.861
	البعد الخامس : أداء الواجبات	.152 ^a	1.263	.211	.153	.574

الملاحق

2	البعد الأول : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	.032 ^b	.354	.724	.044	.980
	البعد الرابع: الدقة والوضوح	.128 ^b	1.215	.229	.148	.696
	البعد الخامس : أداء الواجبات	.119 ^b	1.017	.313	.124	.566

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), البعد الثاني : الولاء الوظيفي

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), البعد الثالث: الثقة بالزملاء والإداريين

c. Variable dépendante المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Statistiques des résidus^a

	Minim um	Maximu m	Moyen ne	Ecart- type	N
Prévision	1.7305	2.6953	2.5214	.21614	70
Résidu	-.62862-	.40343	.00000	.22406	70
Erreur Prévision	-3.659-	.804	.000	1.000	70
Erreur Résidu	-2.765-	1.774	.000	.985	70

a. Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي

Diagrammes

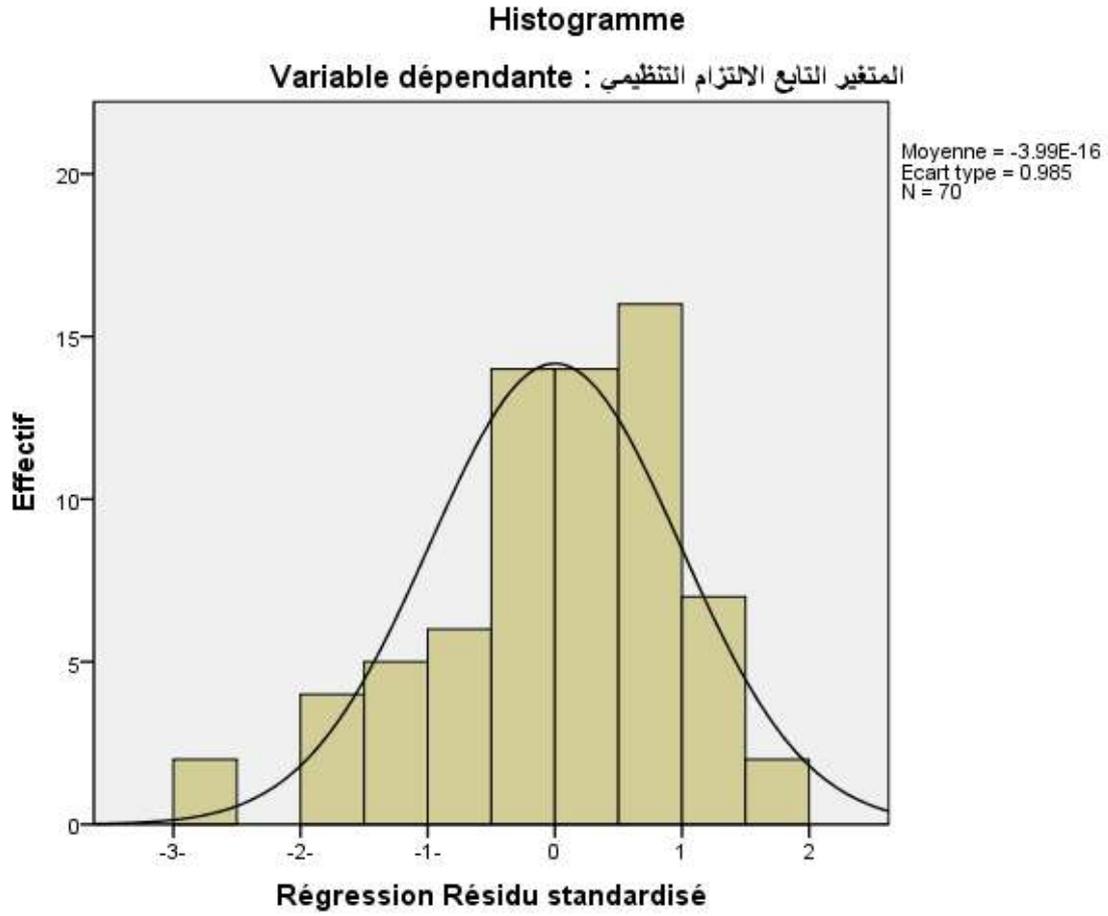
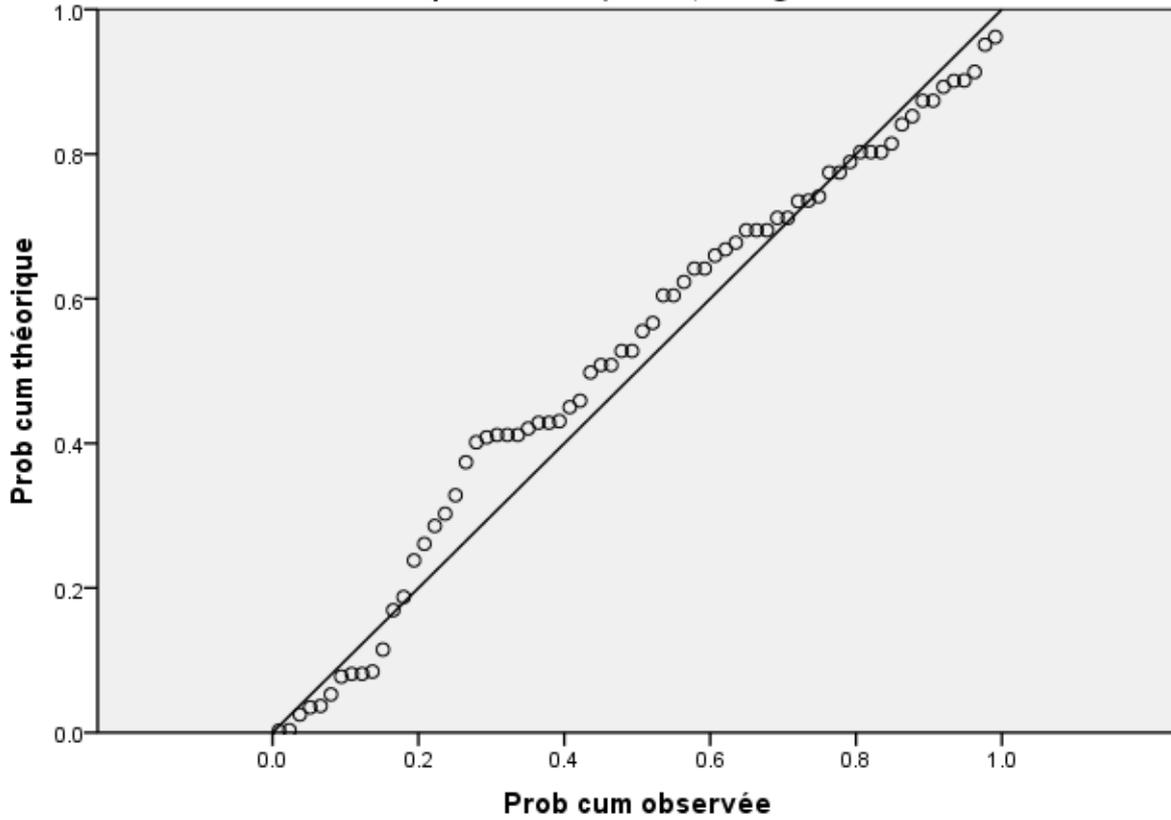


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الالتزام التنظيمي



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع الالتزام التنظيمي
البعد الأول : الرقابة الذاتية والمسؤولية تجاه العمل	Corrélation de Pearson	.044
	Sig. (bilatérale)	.719
	N	70
البعد الثاني : الولاء الوظيفي	Corrélation de Pearson	.657**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70

الملاحق

البعء الثالث : الثقة بالزملاء والإداريين	Corrélation de Pearson	.497**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
البعء الرابع: الدقة والوضوح	Corrélation de Pearson	.425**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
البعء الخامس : أداء الواجبات	Corrélation de Pearson	.516**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70
المتغير المستقل أخلاقيات العمل	Corrélation de Pearson	.672**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	70

أولا إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس على المتغير التابع

Statistiques de groupe

	جنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع الالتزام	1.00	56	2.5181	.31257	.04177
التنظيمي	2.00	14	2.5349	.31754	.08487

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع التنظيمي	Hypothèse de variances égales	.818	.369	-.180	68	.858	-.01687	.09368	-.20381	.17008
	Hypothèse de variances inégales			-.178	19.786	.860	-.01687	.09459	-.21431	.18058

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمقراطية) على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للعمر

ANOVA

المتغير التابع الالتزام التنظيمي

الملاحق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significa tion
Inter- groupes	.187	2	.093	.962	.387
Intra- groupes	6.501	67	.097		
Total	6.687	69			

ثالثا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significa tion
Inter- groupes	.296	3	.099	1.020	.390
Intra- groupes	6.391	66	.097		
Total	6.687	69			

رابعا علاقة بالمستوى التعليمي توجد فروق بين إجابات العمال

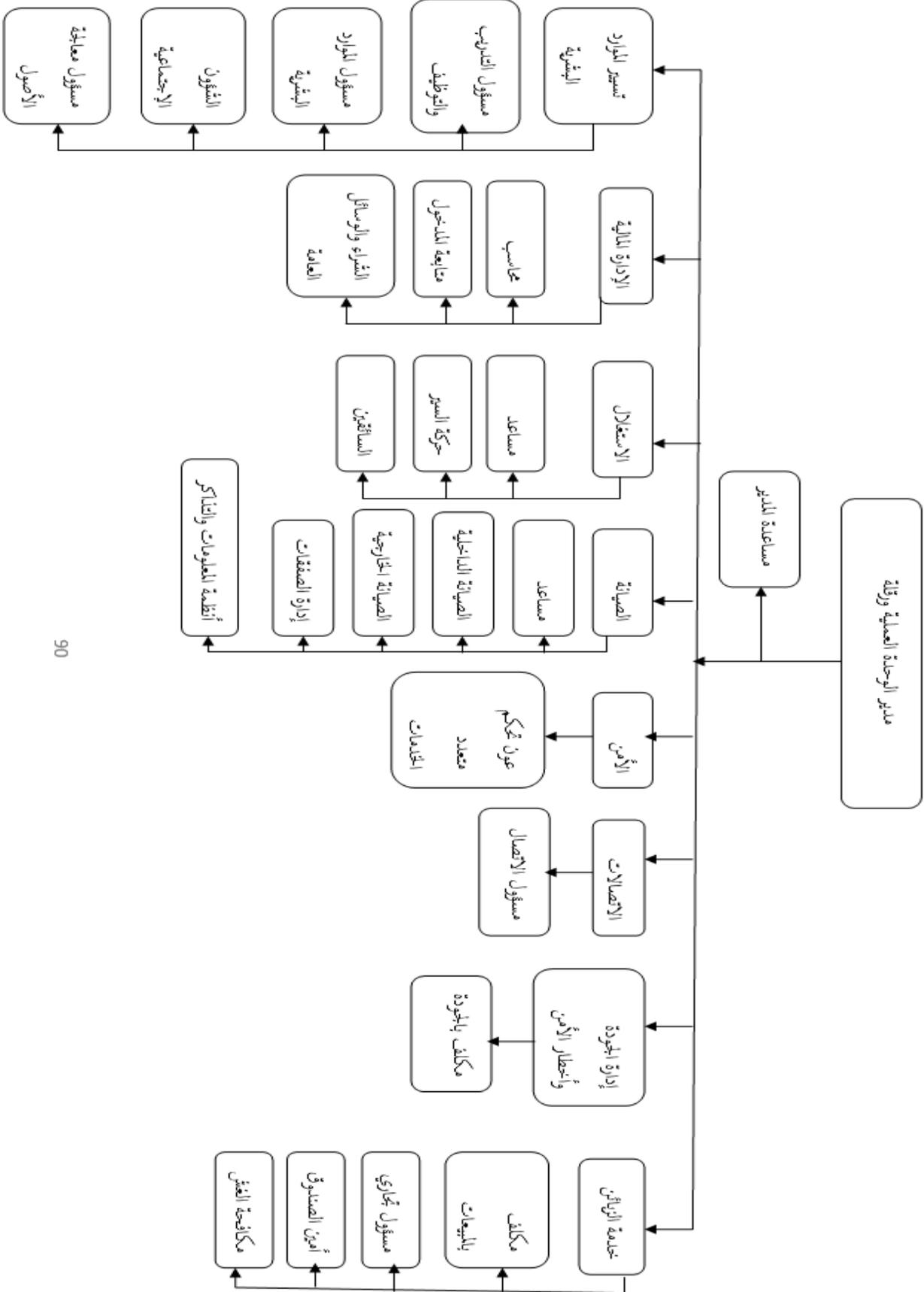
ANOVA

المتغير التابع الالتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significa tion
Inter- groupes	.858	3	.286	3.239	.028

الملاحق

Intra- groupes	5.829	66	.088		
Total	6.687	69			



الفهرس

IV	الإهداء ١
V	الإهداء ٢
VI	شكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية	
٥	تمهيد
٦	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي
٦	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل
٦	الفرع الأول : مفهوم أخلاقيات العمل
٨	الفرع الثاني: مصادر أخلاقيات العمل
٩	الفرع الثالث: مبادئ أخلاقيات العمل
١٠	الفرع الرابع : مظاهر أخلاقيات العمل
١٢	الفرع الخامس : أهمية وأهداف أخلاقيات العمل
١٣	المطلب الثاني: الإطار النظري للالتزام التنظيمي
١٣	الفرع الأول : مفهوم وأهمية الالتزام التنظيمي
١٥	الفرع الثاني: أنواع ومراحل الالتزام التنظيمي
١٧	الفرع الثالث: مداخل دراسة الالتزام التنظيمي
١٨	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي
١٩	الفرع الخامس: الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي
٢٢	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي
٢٢	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.

٢٢	الفرع الأول: دراسات باللغة العربية
٢٨	الفرع الثاني : دراسات باللغة الأجنبية
٣١	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بين الدراسة السابقة.
٣٣	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني الدراسة الميدانية لواقع	
٣٥	تمهيد
٣٦	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
٣٦	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
٣٦	الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
٣٦	الفرع الثاني: طرق الدراسة
٣٧	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
٣٧	الفرع الأول : الأساليب الإحصائية المستخدمة
٣٨	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
٤١	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
٤١	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
٤١	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
٤٣	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج البيانات المتعلقة بمفهوم أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي في مؤسسة سياترام ورقلة
٥٢	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية
٥٢	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
٦٣	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
٦٥	الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية
٦٧	خلاصة الفصل الثاني
٦٩	خاتمة
٧٤	المراجع
٧٨	الملاحق

١٠٤	الفهرس
-----	--------