

جامعة قاصدي مباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالب: محمد عشو

بعنوان:

أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي

**دراسة على عينة من الموظفين الإداريين - بلدية سيدي خويلد -
ورقلة**

تاريخ المناقشة: 15 - 06 - 2022

لجنة المناقشة:

عزیز قودة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة قاصدي مباح - ورقلة -
قريشي نجاة	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مباح - ورقلة -
بوساحة نجاة	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا	جامعة قاصدي مباح - ورقلة -

الموسم الجامعي : 2021 - 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

قال رسول الله ﷺ

(من لم يشكر الناس لم يشكر الله)

الحمد لله رب العالمين الذي ألهمني ببركاته ووفقني لبلوغ هذا اليوم المميز الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركاً فيه.

قبل كل شيء أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة قريشي نجات التي أعطتني من وقتها الكثير والكثير ولن يكفي أن اعبر عن وافر شكري وامتناني وعلى منحك الثقة الكبيرة في إنجاز هذا العمل

شكرا لك فقد أبديتي الكثير من الصبر واللطف وروح المسؤولية سأكون ممتنا لك إلى الأبد

الشكر موصول أيضا لأعضاء اللجنة اشكر الأستاذ عزيز قودة على الشرف الكبير الذي قدمه لنا من قبول رئاسة اللجنة كما اشكر الأستاذة بوساحة نجاة.

أود أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى السيد رئيس بلدية سيدي خويلد على موافقته لي بالقيام بهذه الدراسة الميدانية على مستوى بلديته الشكر أيضا لكل الموظفين بالبلدية

الشكر الكبير والكبير لوالدي الكريمين والى إخوتي وأخواتي على دعمهم الكبير وتشجيعهم الدائم .

في الأخير اشكر كل الأسرة الجامعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة كما لا أنسى زملائي

بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية دفعة 2022

محمد عشو



إهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى :

إلى من ذاقت مرارة الدنيا من اجلي إلى من أعطيتها الطاعة وشملمتني بحبها
ودعائها إليك يا منبع الحنان أمي الحبيبة

إلى من أحاطني بتوجيهاته وأغرقتني بنصائحه طيلة مشواري الدراسي والجامعي
إليك أبا الغالي

إلى من لا تحلوا الحياة بدونهم إخوتي وأخواتي

إلى جدي وجدتي العزيزين وجميع الأهل والأقارب خاصة عائلتي خويلدي وعشو

إلى كل أصدقائي وزملائي وكل من رافقني طيلة المشوار الجامعي.

محمد عشو

فهرس المحتويات

شكر وعرهان

إهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

مقدمة

أ-ب

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

06	1 - الإشكالية
07	2 - تساؤلات الدراسة
07	3 - فرضيات الدراسة
08	4 - أسباب اختيار الموضوع
08	5 - أهداف الدراسة
09	6 - أهمية الدراسة
09	7 - مفاهيم الدراسة
12	8 - الدراسات السابقة
19	9 - المقاربة النظرية للدراسة
22	خلاصة

الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة

24	تمهيد
25	1 - مجالات الدراسة

27	2 - المنهج المستخدم في الدراسة
28	3 - أدوات جمع البيانات
29	4 - العينة
30	5 - أسلوب المعالجة الإحصائية
31	خلاصة

الفصل الثالث: عرض وتحليل النتائج

33	تمهيد
34	1 - عرض وتحليل البيانات
71	2 - عرض ومناقشة الفرضية الأولى
73	3 - عرض ومناقشة الفرضية الثانية
75	4 - نتائج الدراسة
76	5 - خلاصة
80	خاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
/	ملخص الدراسة بالعربية
/	ملخص الدراسة بالإنجليزية

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	34
2	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	35
3	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	36
4	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	36
5	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية	38
6	يوضح مدى التزام المبحوثين بالمعاملة الحسنة مع الزملاء في العمل	39
7	يوضح مدى التزام المبحوثين بالتواضع مع المواطنين والاجابة عن استفساراتهم بصدق	40
8	يوضح مدى احترام المبحوثين للمسؤول احتراما خاصا يليق به	41
9	يوضح مدى قول المبحوثين للحقيقة في جميع الحالات مع الرؤساء والزملاء وحتى مع المواطنين	42
10	يوضح مدى تحمل المبحوثين لمسؤولية العمل بجد والقيام به على اكمل وجه	43
11	يوضح مدى حرص المبحوثين على التوقيت المحدد للعمل لا يدخل متاخرا ولا يخرج قبل الوقت	44
12	يوضح مدى حرص المبحوثين على حماية الوثائق الادارية وعدم تضييعها	46
13	يوضح مدى الالتزام المبحوثين بكنم الاسرار المهنية وعدم القيام بإفشائها	47
14	يوضح مدى اهتمام المبحوثين بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة كل الاهتمام	48
15	يوضح مدى ابلاغ المبحوثين للإدارة عن اي تصرف غير اخلاقي يرونه في المؤسسة	49
16	يوضح اتجاهات المبحوثين تجاه العدل والموضوعية في تقسيم المهام داخل المؤسسة	50
17	يوضح اتجاهات المبحوثين حول وضوح وبساطة اللوائح والقوانين والتشريعات	51
18	يوضح اتجاهات المبحوثين حول مساعدة القوانين والتشريعات المعمول بها داخل المؤسسة على تقديم اضافات وعلى الابداع في مجال العمل	52

54	يوضح اتجاهات المبحوثين حول وجود سياسات تنظم العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة	19
55	يوضح اتجاهات المبحوثين حول دخولهم الى وظيفتهم بطريقة قانونية وبمستوى تعليمي يتفق مع منصب العمل	20
56	يوضح اتجاهات المبحوثين حول قضائهم لفترة تكوينية داخل المؤسسة قبل بدئهم العمل فيها بصفة رسمية	21
57	يوضح مدى استعداد المبحوثين لتنفيذ العقوبات عند مخالفة اي قانون او تشريع داخل المؤسسة	22
58	يوضح مدى حدوث التنافس بين المبحوثين اثناء العمل دون ان ينتج خلافات بينهم	23
59	يوضح مدى حب المبحوثين للعمل الجماعي وبروح الفريق داخل المؤسسة	24
60	يوضح اتجاهات المبحوثين حول تقديم المصالح الشخصية على المصلحة العامة اثناء العمل	25
62	يوضح مدى تناسب الراتب الذي يتلقاه المبحوثين مع طبيعة المهام التي يقومون بها	26
63	يوضح مدى تناسب الاجر الذي يتقاضاه المبحوثين مع المؤهلات العلمية	27
64	يوضح اتجاهات المبحوثين حول العلاقات الجيدة التي تربطهم بالزملاء	28
65	يوضح اتجاهات المبحوثين حول العلاقات الجيدة التي تربطهم برؤساء العمل	29
66	يوضح مدى اتفاق المهام التي يقوم بها المبحوثين مع القدرات والمهارات	30
67	يوضح مدى ثقة المبحوثين بقرارات المسؤول والسعي لتطبيقها	31
68	يوضح اتجاهات المبحوثين حول استقرارهم في العمل وعدم الرغبة في تغييره	32
69	يوضح اتجاهات المبحوثين حول القوانين والاجراءات المعمول بها في المؤسسة	33
70	يوضح اتجاهات المبحوثين حول مدى قبولهم لحجم ساعات العمل	34
70	يوضح اتجاهات المبحوثين حول مدى تلائم مكان العمل	35

مقدمة

يحتل العمل مكانة بارزة في حياة الأمم والشعوب، فظهوره مرتبط بظهور الإنسان الذي هو دائم السعي لتحسين وضعه الاجتماعي والاقتصادي، ولا يتحقق له هذا المراد إلا بالاجتهاد المستمر والعمل المتواصل، ونظرا للتغير الحاصل في الحياة وتطورها ومرورها بمراحل تاريخية طويلة والتقدم الذي نشهده في المجال الصناعي والتكنولوجي وفي مختلف المجالات أنتجت مهن متعددة ومتنوعة حتى في واجباتها وحقوقها تحاول بشكل أو بآخر تسهيل حياة الإنسان، وهذه المهن تحكمها منظومة من القوانين والمبادئ الأخلاقية تهدف إلى تطبيق هذه القيم والواجبات في تقديم أفضل الخدمات الاجتماعية، وهذا ما يعرف بالأخلاق المهنية التي هي من الأساسيات التي تضبط تصرفات العاملين داخل المؤسسات. فالعمل يتكون من عدة أبعاد أهمها البعد الأخلاقي وهذا الأخير يرتبط بالأخلاق التي تتطلبها أي ممارسة مهنية. وتتجلى أهمية الأخلاق المهنية في كونها دليلا على الرقي والتقدم الحضاري للمجتمعات، وهذا ما أكد عليه العديد من العلماء والمفكرين ولا سيما في علم الاجتماع الذين ابدوا رأيهم في هذا المجال، حيث صرحوا بان نجاح أي مؤسسة متعلق بمدى امتلاك موظفيها الأخلاق والقيم المهنية التي يستندون إليها في أي حركة أو فعل داخلها، الأمر الذي ينعكس على مستوى أدائهم والذي بدوره يصنع لهم جوا مهنيا يظهر في رضاهم عن العمل لكن تحقيق هذا الأخير ليس بالأمر الهين إذ انه يقع على عاتق المؤسسة، وهذا ما شغل اهتمام العديد من الباحثين والمختصين وخصوصا عن طريقة تجسيده والعوامل التي تؤثر فيه والسبل التي تمكن من تحقيقه وتحسينه باعتباره المدى الذي توفره الوظيفة لشاغلها من امتيازات ذات قيم ايجابية، إضافة إلى انه ردود الأفعال الايجابية وحالات الارتياح لدى الموظف بان الوقت الذي يقضيه والجهد الذي يبذله داخل المؤسسة له معنى مما يعكس انتماءه لها، ولان الرضا الوظيفي هو المحرك الأساسي لدافعية الأفراد نحو العمل ويعبر عن ارتياحهم تجاه وظيفتهم فعلى المؤسسات أن تسعى

بشكل أو بآخر لمدى تفعيله وتحقيقه في إطار قانوني استنادا إلى معايير وقيم أخلاقية تتلاءم وطبيعة العمل.

وقد قمنا في هذا الموضوع بعرض العناصر التالية :

. الفصل الأول والذي يتعلق دائما بالإطار النظري للدراسة، ويتضمن الإشكالية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها، وكذلك أسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة، بالإضافة إلى المفاهيم المتعلقة بالدراسة والدراسات السابقة لموضوع البحث، وأخيرا تم التعرض إلى المقاربة النظرية التي تتوافق مع مشكلة الدراسة.

. الفصل الثاني الذي يتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تم التطرق فيه إلى مجالات الدراسة والمنهج المستخدم وكذا أدوات جمع البيانات والعينة إضافة إلى أسلوب المعالجة الإحصائية.

. الفصل الثالث الذي هو آخر الفصول ويتعلق بعرض وتحليل النتائج، ويشمل عرض وتحليل البيانات إضافة إلى عرض ومناقشة الفرضية الأولى وعرض ومناقشة الفرضية الثانية، وأخيرا تم التعرض أهم النتائج العامة للدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

- 1 - الإشكالية
- 2 - تساؤلات الدراسة
- 3 - فرضيات الدراسة
- 4 - أسباب اختيار الموضوع
- 5 - أهداف الدراسة
- 6 - أهمية الدراسة
- 7 - المفاهيم
- 8 - الدراسات السابقة
- 9 - المقاربة النظرية للدراسة

1 - الإشكالية

يشهد العالم تغيرات متسارعة على جميع الأصعدة سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو
تكنولوجية الأمر الذي انعكس على منظمات الأعمال مما أصبح لزاما على المنظمة أن تغير نظراتها
للبيئة بما تحويه من متغيرات متعددة ومتنوعة، حيث اجتهدت بوضع الخطط و الاستراتيجيات المختلفة
سعيها منها في بقائها و لذلك برزت الحاجة إلى ظهور أساليب إدارية تمكن المنظمة من الحصول على
صورة كلية وشمولية لتفاعل أجزائها بعضها ببعض وفهم أسلوبها الإداري لإعطاء صورة شاملة وواضحة
عن صحة أداء المنظمة، وخصوصا مع تزايد الفضائح الأخلاقية وكذا انتشار مختلف مظاهر الفساد
الإداري واستفحاله في شتى المجالات وعبر أقطار العالم وبالأخص في الدول العربية، لهذا أصبح
موضوع أخلاقيات المهنة من الموضوعات المعاصرة التي حظيت باهتمام متزايد خلال السنوات الأخيرة
جراء تزايد الإشكاليات الأخلاقية وتدني الأخلاق التي تعاني منها المنظمات كالنسب المرتفعة في
الصراعات الشخصية والجماعية، واستغلال المناصب بصورة غير قانونية داخل المنظمة إضافة إلى تدني
السلوك الأخلاقي للموظفين، إذ تعتبر أخلاقيات المهنة من أهم العوامل التي أسهمت ولا تزال تساهم في
تنظيم وتطوير أو إعاقة و تدهور المجتمعات والدول قديما وحديثا، ولأن المؤسسات العامة والخاصة ما
هي إلا مجتمعات مصغرة فان تأثير الأخلاق فيها لا بد وأن يكون له اثر سلبي أو ايجابي داخل التنظيم،
فالوظائف على اختلاف أنواعها وأشكالها لها أخلاقياتها وتشريعاتها الملزمة، حيث تسعى المؤسسات
لتعزيز منظومة أخلاقيات المهنة و ذلك لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، الأمر الذي جعل
الباحثين في شتى الميادين يولون الاهتمام بدراساتها لاسيما المختصين في علم الاجتماع، لان المورد
البشري عنصر مهم وفعال في المؤسسة بدليل أن نجاح أي مؤسسة يعود إلى خبرة و كفاءة موردها
البشري، فهو بحاجة إلى الشعور بالعدل والإنصاف والمساواة في المعاملة وتوفير البيئة المناسبة للعمل
وغيرها من العوامل الأخرى.

ومن الضروري إذن دراسة هذا الموضوع المتمثل في الرضا الوظيفي على اعتبار أنه الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد العامل وفقا لدرجة إشباع حاجاته، فكلما تحقق هذا الأخير في مجال عمله أسهم ذلك في رضاه و ساعده على الانجاز و الإبداع و أعطى للمؤسسة صورة حسنة، أما إحساس العامل بعدم الرضا فيؤدي به إلى الخمول و التكاثر و الاضطراب داخل المؤسسة مما ينتج مشاكل مختلفة تؤدي إلى عرقلة السير الحسن للعمل، وبالتالي اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد ومدى الرضا الوظيفي اتجاه العمل الذي يقومون به نحو تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وانتمائهم لها، من خلال تسخير إدارة خاصة تهتم بمصالح الموظفين و مشاكلهم و تستعمل أحدث التقنيات و الأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل.

من خلال ما تطرقنا إليه يمكننا أن نطرح التساؤل الآتي : ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات

المهنة و الرضا الوظيفي ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية :

2 - تساؤلات الدراسة

1. 2 . ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي ؟

2 . 2 ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي ؟

3 . فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة طردية بين أخلاقيات المهنة و الرضا الوظيفي

الفرضيات الفرعية

1 . توجد علاقة طردية بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي

2 . توجد علاقة طردية بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي

4. أسباب اختيار الموضوع

4-1 - أسباب ذاتية

= ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص الذي ادرس فيه من جهة و اهتمامي بموضوع الأخلاق من جهة أخرى

= الرغبة في توظيف المعارف النظرية المتعلقة بمنهجية البحث العلمي

= قابلية الموضوع للدراسة وإمكانية النزول للميدان والتحقق من فرضيات الدراسة

4-2 - أسباب موضوعية

. الموضوع يتماشى و الوضع المتدهور في كثير من دول العالم العربي عامة والمؤسسات الجزائرية خاصة

. يعد موضوع أخلاقيات المهنة من المواضيع الراهنة اثر تزايد الفضائح الأخلاقية وانتشار مختل ف مظاهر الفساد

. الوقوف على أهم الأسباب التي تقف أمام تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسة

5 - أهداف الدراسة

. التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية و الرضا الوظيفي

. التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية و الرضا الوظيفي

. التعرف على مدى تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة

. التعرف على درجة الرضا الوظيفي في ظل تطبيق أخلاقيات المهنة و غيابها

6 . أهمية الدراسة

- . تعد الدراسة مهمة كونها تتعلق بأخلاقيات المهنة، وهي من أكثر عوامل نجاح المؤسسات
- . تكمن أهمية الدراسة في أنها تعرض بعض الجوانب التي من شأنها الرقي بأخلاقيات المهنة
- . أهمية الأخلاق في المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي
- . تقدم الدراسة إطارا نظريا و ميدانيا يثري المكتبة الجامعية

7 - مفاهيم الدراسة

1 - مفهوم الأخلاق

- . لغة : كلمة خلق في اللغة العربية تعني الطبع أو السجية و العادة التي يسلكها أفراد المجتمع، وفي اللغة جاء معنى حسن التقدير و الحكمة ويشمل الخلق على هيئة جميلة ومن هنا جاءت كلمة خلق بمعنى السجية و الطبع والمروءة¹
- . اصطلاحا : عرف الجرجاني الخلق : بأنه عبارة عن هيئة للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكرة روية، فان كان صادر عنها الأفعال الحسنة كانت الهيئة، وان كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت الهيئة التي هي مصدر ذلك خلقا سيئا²
- . من العلماء من يعتبر علم الأخلاق علم يتولى تشجيع الناس وحثهم عمل ما هو صائب، ويقول آخرون أن الأخلاق تدرس ما ينبغي أن يكون وليس ما هو كائن أي ما يجب أن تكون عليه أفعال وتعاملات الناس بعضهم ببعض، لذلك فان علم الأخلاق يدرس المبادئ الأخلاقية وليس الأفعال الفردية التي تختلف من فرد إلى آخر، وتختلف كذلك من موقف عن موقف آخر للفرد الآخر.³

¹ يوسف عبد الرحيم حسن شبلي ، ارتباط المستوى الأخلاقي بالتنمية السياسية للأمة العربية ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على

درجة الماجستير في برنامج التخطيط و التنمية السياسية ، جامعة النجاح الوطنية في نابلس ، فلسطين، 2010، ص 11
علوي عبد القادر السقاف ، الدرر السنوية ، موسوعة الأخلاق

³ زروقي يحيى ، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام ، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير ، جامعة أبي بكر

بلقايد تلمسان ، 2016-2017 ، ص 3

. يرى مجاهد الهلالي الأخلاق بأنها الأساس أو الركيزة الأولى التي يقيم عليها بنیان مهنة العاملين في المؤسسات، وان القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية تسهم إسهاما كبيرا في توليد الكرامة المهنية وممارسة الواجبات وفقا لمبادئ وقواعد متفق عليها مسبقا .

2 - مفهوم المهنة: هي عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية و تدريباً عملياً طويلاً في مراكز، أو مدارس أو جامعات و تتطلب مجموعة من المهارات و المعارف النظرية و القواعد التي ينتظم العمل بها ¹.

. تعرف المهنة بأنها الوظيفة التي يسعى الفرد الوصول إليها، وتعد وسيلة لكسب العيش واستقرار الحياة، وهي تتطلب علماً وتدريباً يتصل بالمهام والمهارات المحددة التي يتطلبها أداء العمل، كما تتطلب خبرة فنية متخصصة تتأتى لصاحبها من خلال التعلم والتعليم والتدريب ²

3 - مفهوم أخلاقيات المهنة

. يمكن تعريف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ و المعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة و التي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أداءهم إيجاباً أو سلباً .

. هي مجموعة القيم و الأعراف و التقاليد التي يتفق و يتعارف عليه أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعتبر المجتمع عن استيائه و استنكار لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا وبين المقاطعة و العقوبات المادية .

. فأخلاقيات المهنة هي عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لان يكون مسئولاً عن العمل الذي يقوم به . ¹

¹ سليمان بن سلام بن خليل الرومي ، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة ، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية . غزة ، 2009 ، ص 82

² بزنيار وهيبية ، بلحيمر هاجر ، مرجع سابق ، ص 22 . 23

. هي مجموعة من القواعد الرسمية تمثل واجبات المهنة كاللوائح و المدونات الأخلاقية و غير الرسمية كالقيم الفردية و الدينية و التي تمثل مصادر الأخلاق و تؤثر على أفعال الفرد عند تأديته لمهامه.²

. عرفها سعيد الغامدي : على أنها مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الايجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية المتخصصة وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل ومع المستخدمين، وفي المحافظة على صحة الإنسان³ .

المفهوم الإجرائي لأخلاقيات المهنة

هي مجموعة من القيم والمبادئ والقواعد والمعايير التي يتحلى بها الموظف في أدائه لعمله ويسير على نهجها طيلة مساره المهني، والمتعلقة بالشخصية والبيئة التنظيمية.

4 - الرضا الوظيفي : قبل التطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي نتعرض إلى تعريف الرضا :

تعريف الرضا : لغة : هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا و رضي عنه أحبه و اقبل عليه .

أما اصطلاحا : عرف فورد الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها .

. وقد عرفه أورد وشيت بأنه الحالة العقلية للموظف التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود.

¹ أسامة محمد خليل الزيناتي ، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ، رسالة قدمت استكمالاً

لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة و الإدارة ، جامعة الأقصى ، 2014 ص 15.14

² محمد شريف زهوا ري ، تأثير أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد الإداري ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2017 . 2018 ، ص 14

³ بزنياروهيبة ، بلحيمرهاجر ، مرجع سبق ذكره ، ص 23

مفهوم الرضا الوظيفي

- ستون : الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو و التقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها¹ .
- كما يرى هوبك أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راضي في وظيفتي²
- . يعرف ادوين لوك الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة .
- . يرى سترونج الرضا الوظيفي هو حصيلة العوامل المتعلقة بالوظيفة و التي تجعل الفرد محبا لها مقبلا عليها
- . وعرفه فكتور فروم بأنه اتجاه ايجابي من الفرد اتجاه عمله الذي يمارسه³
- المفهوم الإجرائي للرضا الوظيفي :** هو ارتياح عام يتولد لدى الموظف نتيجة ما تقدمه له الوظيفة أو المؤسسة من عناصر مادية و معنوية تشبع توقعات أو حاجات ذات أولوية لديه و تساعده على التوافق مع وظيفته و المناخ الداخلي للمؤسسة

8 . الدراسات السابقة

- 1 . هي دراسة قام بها بن بلي حمزة و بوجريو عادل في إطار الإعداد لمذكرة ماستر بعنوان اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة المؤسسة المينائية

¹ برياح محمد لمين ، موساوي يحيى ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم

التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد .تلمسان ، 2015 . 2016 ، ص 3 . 4

² برياح محمد لمين ، موساوي يحيى نفس المرجع ، ص 4

³ شاطر شفيق ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير

في علوم التسيير ، جامعة أمجد بوكرة .بومرداس ، 2009 . 2010 ، ص 4 . 5

جن جن جيجل ،تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل سنة

2019_2018

انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي : هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$

لممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة

المينائية جن جن ؟ الذي يتفرع إلى أسئلة فرعية :

1 . ما هي تصورات تصورات العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن لمستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في

أنشطة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

2 . هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل في

الاستقطاب على الرضا الوظيفي العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

3 . هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل في

الاختبار على الرضا الوظيفي العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

4 . هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل في

الاختيار و التعيين على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

5 . هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل في تدريب

و تنمية الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

6 . هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل في تقييم

أداء العاملين على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

7 . هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل في تصميم

نظام الأجور و الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة المينائية جن جن ؟

وللإجابة على هذه التساؤلات استخدم الباحثين المنهج التحليلي مع أسلوب دراسة حالة و ذلك بالاعتماد على أداة جمع البيانات المتمثلة في استمارة الاستبيان التي احتوت على 49 سؤال و طبقت على عينة حجمها 100 فرد

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة جاء مرتفعاً وفقاً لمقياس الدراسة المعتمد، مما يدل على اهتمام إدارة الموارد البشرية بممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية

أظهرت الدراسة إن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة جاء متوسطاً وفقاً لمقياس الدراسة أين بلغ المتوسط الحسابي 3.38 وانحراف معياري قدره 0.544

2. هي دراسة قام بها محمد حسن أبو عودة في إطار إعداد البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان أخلاقيات الأعمال و علاقتها بالرضا الوظيفي تخصص إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة سنة 2017

انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي : ما علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ؟

هذا التساؤل بدوره يتفرع إلى أسئلة فرعية أهمها :

1. ما مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ؟
2. ما درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أخلاقيات الأعمال و الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ؟

4 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ في مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية : الجنس ، و العمر ، والمستوى الوظيفي ، والمؤهل العلمي ، وسنوات الخدمة ؟

5 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ في درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة تعزى لمتغيراتهم الشخصية : الجنس ، والعمر ، والمستوى الوظيفي ، والمؤهل العلمي؟

للإجابة على هذه التساؤلات اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة جمع البيانات التي تمثلت في استمارة الاستبيان، فقد طور الباحث استبيانين، الأول خاص بمتغير أخلاقيات الأعمال حيث احتوى على 49 سؤال، أما الاستبيان الثاني خاص بمتغير الرضا الوظيفي واحتوى على 20 سؤال، و طبق الاستبيانين على عينة حجمها 210 فرد.

. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أخلاقيات الأعمال في شركة الاتصالات الفلسطينية مرتفعة، و جاء مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى، يليه مجال التنظيم الإداري، ثم مجال التشريعات و اللوائح و القوانين، ثم مجال الثقافة التنظيمية، وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال مدونات السلوك الأخلاقي، وتبين أن هناك اهتمام في شركة الاتصالات الفلسطينية بأخلاقيات الأعمال و مجالاتها المختلفة، واتضح وجود التزام من العاملين بأخلاقيات الأعمال

. أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية مرتفعا، وجاء مجال الرضا عن طبيعة العلاقات الإنسانية داخل الشركة ذات المرتبة الأولى، يليه مجال الرضا عن الأجور و الرواتب، ثم مجال الرضا عن طبيعة العمل و السياسات و الإجراءات، وجاء المرتبة الأخيرة مجال الرضا عن طبيعة التدريب و التطوير، كما اتضح أن شركة الاتصالات الفلسطينية توفر متطلبات تحقيق الرضا من حيث العلاقات الإنسانية، و السياسات و الإجراءات والتدريب و طبيعة العمل

3 . هي دراسة قام بها عبد الملك محمد ملهي البعداني في إطار الإعداد مذكرة دكتوراه بعنوان دور

أخلاقيات العمل و القيم التنظيمية في الرضا و الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية في المستشفيات

الخاصة في العاصمة اليمنية صنعاء تخصص إدارة أعمال بجامعة النيلين سنة 2017

انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي : ما دور أخلاقيات العمل و القيم التنظيمية في الرضا و الأداء

الوظيفي للعاملين في المستشفيات اليمنية الخاصة ؟ و قد تفرع منه عدد من الأسئلة الفرعية :

1 . هل هناك قيم تنظيمية و أخلاقيات عمل سائدة في المستشفيات اليمنية الخاصة بالعاصمة صنعاء

والقيم التنظيمية ؟

2 . ما مدى العلاقة بين توثيق أخلاقيات العمل و القيم التنظيمية و بين مستوى التزام الأفراد بتطبيقها في

المستشفيات محل الدراسة ؟

3 . هل توجد علاقة بين تطبيق المستشفيات المبحوثة لمعايير وأخلاقيات المهنة وبين البيئة الداخلية و

الخارجية لهذه المستشفيات ؟

4 . هل لقيام المستشفيات محل الدراسة بدورها في تعريف العاملين بأخلاقيات العمل والقيم التنظيمية دور

في الأداء الوظيفي للعاملين ؟

5 . هل يوجد تعارض بين القيم الشخصية لموظفي المستشفيات اليمنية الخاصة بالعاصمة صنعاء وبين

أخلاقيات العمل و القيم التنظيمية ؟

6 . هل توجد علاقة بين أخلاقيات العمل و القيم التنظيمية السائدة في المستشفيات اليمنية الخاصة من

جهة وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها من جهة أخرى ؟

7 . هل توجد علاقة بين أخلاقيات العمل و القيم التنظيمية السائدة في المستشفيات اليمنية الخاصة من

جهة, وبين الأداء الوظيفي للعاملين فيها من جهة أخرى ؟

8 . هل توجد معوقات تواجه ممارسة أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في المستشفيات اليمنية الخاصة بالعاصمة صنعاء ؟

وللإجابة على هذه الأسئلة استخدم الباحث المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج الإحصائي و ذلك بالاعتماد على أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبانة التي احتوت على 66 سؤال

. تؤكد نتائج الدراسات بان القيم هي المرشد و الضابط لسلوك الفرد، و انه بمقدار التشابه والتضاد بين قيم الأفراد وقيم المنظمة بمقدار ما يحدث التقارب والتعاون وزيادة الإنتاجية

. يتفق الباحثون في موضوعات القيم على إن نسق القيم الشخصية للفرد نسق متحرك ترتبط فيه قيم الفرد من الأهم إلى المهم و يعتبر من العوامل المؤثرة على تصرفاته في المنظمة

. تؤكد نتائج الدراسات بان القيم هي المرشد و الضابط لسلوك الفرد، وانه بمقدار التشابه و التضاد بين قيم الأفراد وقيم المنظمة بمقدر ما يحدث التقارب و التعاون و تزيد الإنتاجية

4 . هي دراسة قامت بها الباحثة منتهى إبراهيم احمد الخميس في إطار لإعداد مذكرة ماجستير في التربية بعنوان درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية و

علاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم ، تخصص إدارة و قيادة تربوية بجامعة الشرق

الأوسط سنة 2013

انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي الذي بدوره يتفرع إلى أسئلة فرعية أهمها :

ما درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت من وجهة نظر معلميه مدارسهم ؟

_ ما مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الكويت من وجهة نظرهم ؟

_ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq a$ بين درجة التزام مديري المدارس الثانوية

الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية و مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي تلك

المدارس ؟

_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq a$ في درجة التزام مديري المدارس

الثانوية الحكومية بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تعزى لمتغيرات

الجنس، و المؤهل العلمي، والخبرة؟

_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq a$ في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي

المدارس الثانوية الحكومية في الكويت من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات الجنس ، المؤهل العلمي ، الخبرة

؟

وللإجابة هذه التساؤلات استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وذلك بالاعتماد على أداة جمع

البيانات التي تمثلت في استمارة الاستبيان ، فقد طورت استبانتيين، الأولى خاصة بأخلاقيات مهنة الإدارة

المدرسية والتي احتوت على 70 فقرة . أما الثانية خاصة بالولاء التنظيمي للمعلمين التي احتوت على 22

فقرة، وقد طبقت الاستبانتيين على عينة حجمها 374 فرد

توصلت الدراسة إلى أن درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة

المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم كانت مرتفعة

أن مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي مدارس الثانوية الحكومية في الكويت من وجهة نظرهم كان مرتفعاً

هناك علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في

الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية و مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي تلك المدارس

الاستفادة من الدراسات السابقة

. تكوين خلفية نظرية حول موضوع البحث .

. بناء إشكالية الدراسة .

. تحديد المفاهيم والمفهوم الإجرائي لمتغيرات للدراسة .

. اختيار المنهج المناسب .

. تحديد الأبعاد و المؤشرات و بالتالي إعداد استبيان الدراسة

9 . المقاربة النظرية للدراسة

نظرية القيم

يعد ايميل دوركايم من ابرز علماء الاجتماع الوظيفيين الذين اهتموا بالقيم, حيث رفض تحققها في الذات الفردية, لأنها في رأيه قائمة في الذات الجمعية, وبذلك التفت إلى فكرة الضمير الجمعي, واعتبر هذا الضمير مصدرا للقيمة, حيث أن القيمة في رأيه لا تكون موضوعية وعامة, إلا إذا اعتبرناها في ذاتها فالمجتمع عند دوركايم أو الضمير الجمعي, كما يعبر عنه هو المشرع الوحيد للقيم, لأنه موجدتها وحافظها, وهو معيار التقسيم الخلقي, لأنه الحارس الأمين لكل خبراتنا وفضائلنا. كما أن القيم ليس إلا تعبير عن رغبات الأفراد في إرضاء المجتمع الذي ينتمون إليه, وذلك أن الضمير الفردي يعكس بيئة الجماعة التي ينتمي إليها, وفيه تتلقى تعاليمها, لان القيم التي يؤمن بها الفرد ويرعاها في سلوكه إنما تحدد بعض الأحوال الثابتة في الفكر الجمعي, فتعين الخير والشر تبعا لطبيعة المجتمع, وهذه القيم تتغير لكون أن طبيعة الظواهر الاجتماعية هي الأخرى في تغير مستمر

وهنا تظهر القيم عند دوركايم مثل كل الظواهر الاجتماعية , فهي من صنع المجتمع قوة ملزمة, وأفراد المجتمع يشتركون في قيم واحدة ومعايير متميزة, يفرضه عليهم المجتمع, بما له من قوة القهر, كما أنها تتغير بتغير الظروف المحيطة بالفرد. وهذه الفكرة عبر عنها **علي عبد الرزاق جليبي** , النظريات الاجتماعية المعاصرة, بقوله أن دوركايم اعتبر المجتمع بمثابة واقع أو كيان أخلاقي, وهذا الواقع يشتمل على القيم الجمعية, التي يوافق عليها أعضاء المجتمع.

أما تالكوت بارسونز فقد أكد أن القيمة هي التي تحدد إطارات بنية الفعل الاجتماعي وتفرض هيكله, وبنائه, ولذلك يشتمل الإطار المرجعي للفعل الاجتماعي عنده على ثلاثة ادوار هي : التفاعل ودور الموقف, ودور الموجهات وينقسم التوجيه إلى قسمين رئيسيين هما :

. توجيهات عامة :وتمدنا بالطاقة التي ستبذل في الفعل

. توجيهات قيمية : والتي تشير إلى مراعاة القيم والمعايير . بمعنى لكي نفهم الفعل الاجتماعي، على

الباحث الاجتماعي أن يعرف ما يتعلق بوقائع الموقف، وما تعلق بالفاعلين الذين يرغبون موضوعات

معينة، ثم الجوانب التقويمية التي تتعلق بالحكم على عناصر الموقف على أساس من مقاييس القيمة.

تتوظف القيم عند بارسونز، بالقيام بدور موجهات الفعل في المواقف الاجتماعية، ولذلك أصبحت

بمثابة عناصر ثقافية تعبر عن تصورات التفضيل الاجتماعي، فهي عناصر منظمة لسلوك الفرد في

موقف، لأنها بمثابة تصورات تصدر عن أشياء مرغوب فيها. وفي دراسة بارسونز عن موجبات القيم

وانساق الفعل نظر إلى القيم باعتبارها معايير أو قواعد للاختيار بين عدد من الموجبات، ومن هنا تؤدي

وظائفها الاجتماعية، باعتبارها أجزاء أساسية من الثقافة حين تعبر عن الجوانب المقبولة اجتماعيا ، وإنها

من مكونات النسق ومن المكونات التي تتوحد بها الشخصية، على اعتبار أنها عنصر مشترك في تكوين

كل من نسق الشخصية والبناء الاجتماعي من حيث التضامن والتماسك.

وصفة القول أن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن القيم ظاهرة اجتماعية ذات تأثير تبادلي بينها وبين

بقية الظواهر الاجتماعية الأخرى المتفاعلة ضمن إطار البناء الاجتماعي، ولذلك فهي إحدى المتغيرات

والمحددات الدافعة لسلوك الأفراد والموجهة للفعل الاجتماعي، ولهذا فهي تتكون نتيجة التفاعل بين الأفراد

داخل المجتمع كما تتسم بالتغيير النسبي نتيجة تطور المجتمع.¹

ولقد اخترنا هذه النظرية لأنها الأنسب لموضوع الدراسة حيث تتناول المفاهيم المتعلقة بالقيم الأخلاقية

ومحدداتها وموجبات الفعل الاجتماعي

وتم توظيف هذه النظرية من خلال الاستعانة بمفاهيمها في تحديد إشكالية الدراسة وفي المفاهيم المتعلقة

بها وكذا تحليل الجداول والنتائج.

¹ سهام صوكو، واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد

البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008 _ 2009 . ص 54 . 55

خلاصة

إلى هنا تم إنهاء هذا الفصل الذي يعرف بالإطار النظري حيث تم التطرق فيه إلى أهم الخطوات التي يتضمنها هذا الفصل باعتبارها أول المنطلقات للبحث العلمي، ولكون هذا الجانب لا يكفي للوصول إلى النتائج سوف نتعرض في الفصل الموالي إلى أهم الإجراءات المنهجية.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية

تمهيد

1 - مجالات الدراسة

2 - المنهج المستخدم في الدراسة

3 - أدوات جمع البيانات

4 - العينة

5 - أسلوب المعالجة الإحصائية

خلاصة

تمهيد :

بعد أن انهينا الفصل الأول والمتعلق بالإطار النظري للدراسة ننتقل الآن إلى التطرق للإجراءات المنهجية باعتبارها هي الأخرى مرحلة مهمة في سيرورة البحث العلمي وهو ما يعرف بالجانب الميداني للدراسة حيث ينزل الباحث للميدان لكي يطلع على محل الدراسة من أجل اتخاذ كافة الإجراءات المنهجية التي تتناسب مع طبيعة الموضوع، وهذا ما سنتطرق له في هذا الفصل.

1 - مجالات الدراسة

1 - 1 - المجال الزمني : يقصد بالمجال الزمني المدة التي استغرقتها الدراسة, ففي جانفي 2022 تمت الموافقة على الموضوع وبعدها مباشرة بدأنا في عملية جمع المعلومات من مختلف المراجع حول موضوع الدراسة وذلك لتكوين الجانب النظري عن موضوع البحث, حيث استمرت هذه المرحلة إلى شهر افريل, أما الجانب الميداني فقد شرعنا فيه بتاريخ 24 افريل 2022 قمنا بزيارة استكشافية للمؤسسة أين تمت الموافقة على إجراء الدراسة, وفي نفس اليوم تم إجراء مقابلة مع احد الموظفين بغية جمع بعض المؤشرات المتعلقة بموضوع البحث, وأيضا في اليوم الذي يليه 25 افريل 2022 تم إجراء مقابلة مع موظف آخر بالإضافة إلى جمع بعض المعلومات المتعلقة بعدد الموظفين في المؤسسة من اجل معرفة نوع وحجم العينة التي تتناسب طبيعة الموضوع. وبعد هذه المرحلة تم بناء الاستبيان وتحكيمة ثم قمنا بتوزيعه يوم 08 ماي 2022, وفي نفس اليوم تم استرجاع الاستبيانات إلى أن تم تفرغ البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج وبالتالي تم إتمام الدراسة بتاريخ 11 جوان 2022

1 - 2 - المجال المكاني :

تعريف ونشأة بلدية سيدي خويلد (المؤسسة الإدارية) : تعتبر بلدية سيدي خويلد من الإدارات العمومية المنشأة بمقتضى المرسوم رقم 84-365 المؤرخ في ربيع الأول عام 1405 الموافق ل 01 جانفي 1985

وتعرف بأنها الجماعة الإقليمية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بحيث يعتبر من الإدارات العمومية وتنقسم إلى خمسة أصناف وفقا للكثافة السكانية، وبالتالي تصنف ضمن البلديات المخصصة في الصنف الأول والذي يشتمل على مصالح إدارية ومصالح تقنية لأنها تتدرج ضمن

البلديات الأقل من 20.000 نسمة وتنقسم إلى ثلاث مناطق وهي: سيدي خويلد _ عين موسى _ أم

الرانب

تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب: 131 كلم مربع.

طبيعتها: مؤسسة عمومية خدماتية

الموقع الجغرافي للمؤسسة: تعد بلدية سيدي خويلد إحدى البلديات الـ 21 المتواجدة على مستوى تراب

الولاية، تقع من حيث الحدود الإقليمية في الناحية الشرقية بالسبلة لمقر الولاية وتبعد عنها بما يقدر 12

كلم.

يحدّها جغرافياً من: . الشمال: سكنات خاصة . من الجنوب: المركز الثقافي

. من الغرب: المدرسة القديمة . من الشرق: الطريق الولائي رقم (204)

مهامها

. إقرار الميزانية العمومية والموازنة السنوية للبلدية وتصديقها من الوزير

. إعداد الخطط الإستراتيجية والتنموية وإعداد دليل احتياجات منطقة البلدية وألوياتها منه ورفعها للمجلس

التنفيذي

. إعداد البرامج ومتابعة تنفيذها لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية

. إقرار المشاريع التنموية التي تعود بالنفع على سكان منطقة البلدية

. تخطيط البلدية وفتح شوارع وإلغاؤها وتعديلها وتعيين عرضها واستقامتها وتعبيدها وإنشاء أرصفتها

وصيانتها وتنظيفها وإنارتها وتسميتها أو ترقيمها وترقيم بناياتها وتجميلها وتشجيرها ومنع التجاوز عليها

. مراقبة الأراضي المكشوفة وتكليف أصحابها بإقامة أسوار واتخاذ كافة الإجراءات لحماية الشوارع والطرق

. التنسيق مع الجهات المعنية في تحديد المدارس ودور العبادة وصيانتها

. التنسيق مع الجهات المعنية في إدارة توزيع المياه وتنظيمها وتوزيعها والعمل على منع تلوث الينابيع

والأحواض والآبار

. التنسيق مع الجهات المعنية في إدارة تزويد السكان بالكهرباء والغاز والمشاركة في تحديد مواقع محطات

التحويل

. التنسيق لإنشاء شبكات الصرف الصحي وإنشاء دورات المياه وإدارتها ومراقبتها

. إنشاء الأسواق العامة وتنظيمها وتعيين أنواع البضائع التي تباع في كل منها أو حظر بيعها خارجها

. تنظيم الحرف والصناعات وتعيين أماكن لكل صنف ومراقبة المحلات

. تطوير شبكات النقل العام، إنشاء مواقف مركبات النقل، تحديد مقدار تعريفها ضمن حدود البلدية

. إنشاء الساحات والحدائق والمتنزهات والأماكن المخصصة للسباحة

1 - 3 - المجال البشري : ونقصد به مجتمع البحث ويشمل جميع الموظفين الإداريين الذين يعملون

ببلدية سيدي خويلد ويبلغ عددهم حوالي 115 موظف.

2 - المنهج المستخدم في الدراسة : للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ومن أجل الوصول إلى

أهداف الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى إهداف إما إلى رصد ظاهرة

أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه. أو قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين

لأغراض عملية.

بشكل عام يمكن تعريف هذا المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة

عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج

عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة

في حين يرى آخرون بأن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال

منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها

وتجدر الإشارة هنا الى ان المنهج الوصفي يهدف كخطوة اولى الى جمع بيانات كافية ودقيقة عن ظاهرة او موضوع اجتماعي وتحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية تؤدي الى تعرف العوامل المكونة والمؤثرة على الظاهرة كخطوة ثالثة. يضاف الى ذلك ان هذا المنهج يعتمد لتنفيذه على طرق جمع البيانات كالمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة الالية منها واستمارات الاستبانة وتحليل الوثائق والمستندات وغيرها¹

3 - أدوات جمع البيانات

إن انتقاء الأداة أو التقنية الملائمة لا يتم حسب إرادة الباحث , فطبيعة الموضوع وطبيعة التساؤلات والفروض التي يطرحها هي التي تفرض عليه ذلك, وبناءا على ذلك فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان لأنها هي التقنية التي تتناسب مع طبيعة الموضوع يعتبر الاستبيان أداة من أدوات جمع البيانات من المبحوثين المعنيين بالظاهرة أو المشكلة محل البحث، وتعد الاستمارة واسطة بين الباحث والمبحوث. وغالبا ما يلجأ الباحث لأسلوب الاستمارة لجمع المعلومات عندما يتعلق الأمر ببيانات لها ارتباط بدوافع الأفراد وعقائدهم نحو موضوع محدد مسبقا. وكذلك كل الحالات التي لا يمكن جمع معلومات عنها عن طريق الملاحظة، وأنها تنتشر في الاستطلاعات التي لا يواجه فيها الباحث المبحوث مباشرة.²

وتعرف الاستمارة بأنها تقنية لجمع البيانات عادة ما يتم إدراجها ضمن البحث الكمي، يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة محددة مسبقا على أفراد العينة من اجل الحصول على معلومات يتم

¹ محمد عبيدات ، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، الطبعة الثانية ، دار وائل ، عمان ، 1999

ص 46 . 47

² إبراهيم أبراش ، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، الطبعة الأولى ، دار الشروق ، عمان ، 2009 ، ص 269

معالجتها كليا فيما بعد. اذا استمارة الاستبيان هي توجه الباحث بأسئلة إلى المبحوثين ينتظر منهم ان يجيبوا عن مسائل حددها هو على أساس ما يريد الوصول إليه في دراسته.¹

بما أن الموضوع يهدف إلى قياس طبيعة العلاقة بين متغيرين فقد تم إعداد استبيانين, الأول خاص بأخلاقيات المهنة ببعديها , حيث تم تقسيم الاستبيان الأول إلى محورين المحور الأول متعلق ببعده أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية , أما المحور الثاني متعلق ببعده أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية , حيث يشمل كل منهما 10 أسئلة. بينما كان الاستبيان الثاني خاص بالرضا الوظيفي الذي يشمل هو الآخر 10 أسئلة.

4 - العينة : من الخطوات التي يمر بها الباحث هو اختيار عينة بحث ممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع الأصلي فمن الضروري ان تحمل العينة المختارة جميع خصائص ومميزات المجتمع المأخوذ كي تكون نموذجا صحيحا على المعلومات المراد جمعها، فقد يصعب على الباحث دراسة المجتمع بأكمله لذلك وجب توفر عينة تتميز بجميع الشروط الأساسية اللازمة لطبيعة الدراسة، فبدلا من إجراء البحث على كل مفردات المجتمع، يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة وعن طريق ذلك الجزء يمكن تعميم النتائج، وتعرف العينة على انها : مجموعة من عناصر مجتمع بحث معين²

بعد تحديد مجتمع الدراسة والذي يتكون من كل الموظفين الإداريين في البلدية والبالغ عددهم 115 موظف تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة 44% وفقا للقانون التالي:

¹ ايناس بوسحلة، محاضرات في مقياس منهجية وتقنيات البحث، أولى ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، 2020 - 2021
² خولة بواري، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي للطبيب الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، 2014 - 2015 ، ص 29 .

5 - أسلوب المعالجة الإحصائية

بعدما تحصلنا على جميع التكرارات والنسب المتعلقة بالبيانات التي تم جمعها تطرقنا الى أسلوب

المعالجة الإحصائية وذلك بتطبيق معامل ارتباط pearson والذي يرمز له بالرمز r_p .

الخلاصة:

إلى هنا وبعد ما تم اتخاذ كافة الإجراءات المنهجية التي تتعلق بمنهج الدراسة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات وطريقة اختيار العينة ننتقل الآن إلى عرض وتحليل وتفسير البيانات التي تم جمعها وهو ما سنتعرض له في الفصل التالي.

الفصل الثالث

عرض وتحليل النتائج

تمهيد

1 . عرض وتحليل البيانات

2 . عرض ومناقشة الفرضية الأولى

3 . عرض ومناقشة الفرضية الأولى

4 . نتائج الدراسة

خلاصة

تمهيد:

بعد ما تم الانتهاء من الفصل الثاني ننتقل الى مرحلة عرض وتحليل البيانات التي تعتبر من مراحل البحث العلمي حيث يقوم فيها الباحث بتنظيم البيانات التي تم جمعها ويقوم ايضا بتحليلها وتفسيرها نظريا بناءً على المقاربة النظرية او على ضوء الدراسات السابقة، حيث يتجلى فيها لمسة الباحث ودوره ويبرز ذلك في تحليله وفق تخصصه بتوظيفه المفاهيم المتعلقة بالتخصص وهذا ما سنتعرض له في هذا الفصل.

1 . عرض وتحليل البيانات

1 . البيانات شخصية

بعد تطرقنا لكيفية اختيار العينة، سنعرض خصائصها والمتمثلة في البيانات الشخصية للمبحوثين وهي: الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، الإدمية .

بحيث تؤثر هذه البيانات على مجرى البحث و إجابات المبحوثين عن بعض الأسئلة وعليه تتميز العينة التي أخذناها بعدة خصائص مشتركة تجعلها تعبر بصدق عن صفات المجتمع و الجداول التالية توضح هذه الخصائص وهي :

الجدول رقم (1) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
27.5 %	14	ذكر
72.5 %	37	أنثى
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (1) أن معظم أفراد العينة كانوا من فئة الإناث وذلك بنسبة:

72.5%، مقارنة مع نسبة الذكور التي قدرت ب: 27.5%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين بالمؤسسة من جنس الإناث، وبما أن مجال

عينة الدراسة كان منحصرا في الجانب الإداري نفس ذلك أن العمل في الإدارة لم يعد مقتصرا على

الذكور فقط، فالعنصر الأنثوي أصبح منافسا له في هذا المجال، فالإدارة غالبا ما تهتم بالنشاط مما يؤدي

بها إلى استقطاب فئة الإناث بدرجة اكبر، لان طبيعة العمل الإداري لا يتطلب جهد عضلي كبير وهذا ما

يتناسب مع بنية المرأة مما جعل فئة الإناث تتجه نحو العمل في الإدارة، بينما نجد نسبة قليلة من الذكور في الإقبال على العمل في المجال الإداري وذلك بتفضيلهم الأعمال الحرة.

الجدول رقم (2) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
5.9%	3	من 20 إلى 30 سنة
62.7%	32	من 31 إلى 40 سنة
13.7%	7	من 41 إلى 50 سنة
17.6%	9	من 51 إلى 60 سنة
100%	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2) أن أغلبية الموظفين تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة، بنسبة قدرت ب: 62.7%، وهو ما يعكس مستوى النضج العقلي لأفراد العينة الأمر الذي يجعلهم على وعي تام بمعنى العمل حيث تتكون لديهم قيم أخلاقية تنعكس على أدائهم داخل المؤسسة ، تليها فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة، والتي قدرت ب: 13.7% وهي الفئة التي غالبا ما يتمتع فيها الفرد بالقدرة على تحمل المسؤولية والخبرة المهنية، في حين نجد نسبة 17.6% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 51 إلى 60 سنة لان المؤسسة تحتاج إلى بعض العمال من هذه الفئة العمرية الذين يتميزون بحسن التصرف والتسيير في الشؤون المتعلقة بنظام المؤسسة. أما النسبة الأخيرة فكانت من نصيب الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 30 سنة حيث بلغت 5.9%. وهو نفس ما توصلت إليه دراسة (بن بلي حمزة. وبوجريو عادل بعنوان اثر ممارسة أخلاقيات العمل في

أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي (حيث أن الفئة (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة) أخذت أعلى نسبة بواقع 38.8%، تليها فئة (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) بنسبة 34.3%، في حين أخذت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) نسبة 14%، أما الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) بلغت 13%، مما يدل على ان المؤسسة تعتمد على فئة متوسطي السن

الجدول رقم (3) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
51 %	26	أعزب
47.1 %	24	متزوج
0 %	0	أرمل
2 %	1	مطلق
100 %	51	المجموع

يوضح الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية، حيث أن أكبر نسبة

كانت للمبحوثين العزاب إذ بلغت 51%، تليها نسبة الموظفين المتزوجين بنسبة 47.1%، أما النسبة

التي تليها فنجد أن هناك مبحوث واحد مطلق، وأخيرا نجد ان عينة الدراسة تقتصر للمبحوثين الأرامل فلا

يوجد موظفين أرامل بعينة الدراسة.

الجدول رقم (4) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
13.7 %	7	متوسط
41.2 %	21	ثانوي
45.1 %	23	جامعي
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (4) أن غالبية الموظفين لهم مستوى تعليمي جامعي بنسبة قدرت ب: 45.1 %، مما يدل على اهتمام المؤسسة بخريجي الجامعة بغية الاستفادة من خبراتهم ومعارفهم العلمية والتقنية لان طبيعة الأعمال والمهام داخل المؤسسة تتطلب موظفين يمتلكون معارف ومهارات تمكنهم من التوافق مع الوظائف التي يشغلونها، كما أن المستوى التعليمي الجامعي يساعد على تأدية المهام بكفاءة وفعالية. وكذلك كانت نسبة الموظفين الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي مقارنة للأولى حيث بلغت 41.2 %، وهذا يشير إلى أن المؤسسة تحتاج إلى عمال من هذا المستوى أيضا والذين يتمتعون بمؤهلات وخبرات لا بأس بها ولا يمنعهم ذلك من الإبداع في مجال العمل، أما أدنى نسبة فكانت من نصيب المبحوثين الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط إذ بلغت 13.7 % مما يشير ذلك إلى أن طبيعة نشاط المؤسسة يتطلب مستويات تعليمية عالية، خاصة مع مواكبة المؤسسة للتكنولوجيا والتطور الحاصل في أسلوب العمل الإداري الذي يركز نشاطه وبصفة كبيرة على التعامل مع الأجهزة الالكترونية، أو ما يعرف بالإدارة الالكترونية الأمر الذي يتطلب عمال ذو كفاءة تجعلهم يتعاملون بمرونة مع هذه الإدارة. وهذا ما يتفق تقريبا مع دراسة (بن بلي حمزة وبوجريو عادل تحت عنوان اثر ممارسة

أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي) حيث كانت النسبة الأكبر لصالح المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 43.3%، تليها نسبة المستوى الثانوي 29.9%، ثم المستوى التعليمي المتوسط والابتدائي بنسبة (17.9 %) و (9%). بناء على النتائج المتحصل عليها فإنها تعتبر مؤشرا على ان عينة الدراسة تتمتع بمستوى تعليمي جيد.

الجدول رقم (5) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية

النسبة%	التكرار	الاقدمية
27.5 %	14	اقل من 5 سنوات
31.4 %	16	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
19.6 %	10	من 11 سنة إلى 15 سنة
9.8 %	5	من 16 سنة إلى 20 سنة
11.8 %	6	من 21 سنة فما فوق
100 %	49	المجموع

يوضح الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية حيث أن أول نسبة كانت

للعامل الذين لديهم اقدمية من 5 إلى 10 سنوات، وكانت هي أعلى نسبة إذ بلغت 31.4 %، تليها نسبة الموظفين الذين لديهم اقدمية اقل من 5 سنوات، حيث قدرت ب: 27.5 %، بينما سجلت نسبة للموظفين الذين لديهم اقدمية من 11 إلى 15 سنة 19.6 %، في حين احتلت نسبة المبحوثين الذين تتراوح اقدميتهم من 16 إلى 20 سنة المركز الرابع بواقع 9.8 %، في حين كانت ادني نسبة لصالح المبحوثين الذين لديهم اقدمية من 21 سنة فما فوق إذ بلغت 11.8 % وهذا ما يتفق تماما مع دراسة (عبد الملك محمد ملهى البعداني بعنوان دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين) حيث أن توزيع

أفراد العينة حسب الخبرة العملية قد احتل أصحاب الخبرات من 5 سنوات وحتى أقل من 10 سنوات المركز الأول بنسبة بلغت 45.1%، ثم جاءت بعدها نسبة 31.9% لفئة أصحاب الخبرات الذين هم أقل من 5 سنوات، تليها أصحاب الخبرات الذين لهم 15 سنة إلى أقل من 20 سنة وبنسبة قدرت ب: 5.7%.

الجدول رقم (6) : يوضح مدى المعاملة الحسنة للمبحوثين مع الزملاء في العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
3.9 %	2	معارض
0 %	0	محايد
96.1 %	48	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (6) أن نسبة 96.1% من الموظفين يتعاملون معاملة حسنة مع الزملاء في العمل وهو ما جعلهم يوافقون على هذا الاتجاه، بينما نجد أن هناك مبحوث واحد معارض تجاه ذلك، في حين لم يتوفر أفراد محايدون بعينة الدراسة.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك معاملة جد حسنة بين الموظفين فيما بينهم ويرجع هذا إلى التكامل والانسجام الذي يتمتعون به في مكان العمل من خلال المعاملة الطيبة التي تشهدها بيئة المؤسسة وذلك بتبادل أجمل الكلمات وأطيب العبارات وأحسن الألفاظ، وكذا تجنب أي تصرف يمكن أن يؤدي إلى مضايقة الموظف أو احتقاره والتقليل من شأنه، وبمحاولة الموظفين تجنب هذه الأفعال ونظرا للمعاملة الحسنة التي صرحوا بها فإننا نستنتج أن أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى بيئة تنظيمية تملأها المحبة باعتبارها من أولويات العمل في المؤسسة، إضافة إلى التضامن والتآزر القائم بينهم، وعليه نتوصل إلى أن هناك علاقة جيدة بين الموظفين في مجال العمل، وبما أن المؤسسة تعتبر بناء اجتماعي

يشتمل على مجموعة من الأفراد د يحملون عدة مبادئ ومعتقدات يمكننا الاستشهاد بم ا جاء به ايميل دوركايم حيث اعتبر أن المجتمع أو الضمير الجمعي كما يعبر عنه هو الوحيد المشرع لهذه القيم وهذه الأخيرة ما هي إلا تعبير عن رغبات الأفراد في إرضاء المجتمع الذي ينتمون إليه وهذا ما ينطبق على هذه الفقرة، أي بمعنى أن كل فرد ترسخت لديه جملة من القيم اكتسبها من البيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها وبصفته كموظف في المؤسسة تنعكس تلك القيم على معاملته مع الموظفين وبالتالي يسعى إلى حسن التعامل مع جميع زملاءه في مجال العمل.

الجدول رقم (7) : يوضح مدى التزام المبحوثين بالتواضع مع المواطنين والإجابة عن استفساراتهم

بصدق

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
3.9 %	2	محايد
96.1 %	49	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (7) ان نسبة 96.1% من حجم العينة وافقوا على التزامهم

بالتواضع مع المواطنين والإجابة على استفساراتهم بصدق، أما بالنسبة لاتجاه محايد كان لصالح مبحوث واحد، بينما لم يتواجد أفراد معارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن جل الموظفين الإداريين من عينة الدراسة صرحوا بالتزامهم

بالتواضع مع المواطنين مما يشير إلى تمتعهم بمثل هذه القيم باعتبارها من أهم وأفضل ما يتحلى به

الموظف داخل المؤسسة، وبما أن مؤسسة الدراسة ذو طابع خدماتي التي بدورها تقدم خدمة للمواطنين

ويقصدها عامة البشر من جميع الأصناف كل حسب صفاته وأخلاقه، الامر الذي يجعل الموظف يتعامل بمرونة مع أي كان ويتواضع له ولا يستهزأ به ولا يحتقره ولا يقلل من مستواه ويقدم له الخدمة التي يطلبها بسرور وبوجه رحب، وليس هذا فقط بل يصدق القول فيما إن كانت لديه استفسارات أو أسئلة حول ما يحتاجه من خدمات ولا يخفي عنه شيء ولا يفترى عليه ويصارحه بكل ما لديه من معلومات رجاء مساعدته بشكل قانوني، وعليه يمكن القول أن المؤسسة تحظى بأسمى وأجمل الأخلاقيات المهنية المتعلقة بالمعاملة الراقية مع الزائرين. وهذا ما يتفق مع دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) من خلال موافقة معظم المبحوثين على هذه الفقرة وهذا اشارة الى المعاملة الحسنة التي يتمتع بها موظفي هذه الشركة تجاه الزبائن باعتبارها تستقبل العديد من العملاء

الجدول رقم (8) : يوضح مدى احترام المبحوثين للمسؤول احتراما خاصا يليق به

النسبة %	التكرار	البدائل
2 %	1	معارض
9.8 %	5	محايد
88.2 %	43	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (8) أن نسبة 88.2% يوافق على انه يحترم المسؤول احتراما خاصا يليق به، بينما سجلت نسبة 9.8% من المبحوثين كانوا محايدين لهذا الاتجاه، في حين نجد أن هناك فرد واحد معارض لذلك.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المسؤول يحظى باحترام كبير من قبل الموظفين وقد يجع ذلك للأخلاق التي يتحلى بها والقيم الإنسانية التي يتصف بها تجاه مرؤوسيه وعدم تعامله معاملة قاسية

معهم، إضافة إلى التواضع الذي يتمتع به وعدم القيام بحركات وتصرفات تشير إلى انه ارفع شانا وأعلى قيمة منهم وكذا تجنبه للصرامة الزائدة التي تتجاوز الحد إلا في بعض الحالات التي تتطلب ذلك كإهمال العمل وتضييع الوقت واللامبالاة، ولعل ما صرح به ايميل دوركايم في دراسته للقيم لخير دليل على ذلك من خلال اهتمامه بمصدرها حيث رفض تحققها في الذات الفردية لأنها في رأيه قائمة في الذات الجمعية، وبذلك التفت إلى فكرة الضمير الجمعي واعتبره مصدر للقيمة، أي أن الضمير الفردي يعكس بيئة الجماعة التي ينتمي إليها، وهذا ما يظهر جليا فيما يخص هذه الفقرة حيث أن المسؤول ما هو إلا فرد من المجتمع انعكس انتماؤه له على التحلي بضمير مهني يظهر في التحمل الحقيقي لمسؤولية خدمة المؤسسة مما حقق له صورة حسنة تتجلى في أقصى درجات الاحترام و التقدير.

الجدول رقم (9) :يوضح مدى قول المبحوثين للحقيقة في جميع الحالات مع الرؤساء والزملاء وحتى

مع المواطنين

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
23.5 %	12	محايد
76.5 %	39	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (9) أن نسبة 76.5% من الموظفين صرحوا بموافقتهم على قول

الحقيقة في جميع الحالات مع الرؤساء والزملاء وحتى مع المواطنين، أما نسبة 23.5% من المبحوثين محايدين لهذا الاتجاه، كما لم يتوفر بعينة الدراسة أفراد معارضين لذلك.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين يتميزون بقول الحقيقة ويتحرون الصدق مع رؤسائهم وفيما بينهم وحتى مع المواطنين مما يشير إلى التزام المسؤولين والموظفين بالأخلاقيات والقيم المهنية التي من أهمها الصدق في العمل وقد يرجع هذا إلى العلاقة الطيبة التي تجمعهم فيما بينهم والتي لا يشوبها خلافات أو نزاعات الأمر الذي يمنحهم ثقة كبيرة تجاه بعضهم البعض، إضافة إلى الصورة الحسنة التي يعرف بها اغلب الموظفين بالمؤسسة وهو ما يجعل من الموظف رجلا صادقا مخلصا في عمله مما ينعكس عليه حتى مع المواطنين حيث انه يتحلى بالمصداقية تجاههم ولا يفترى عليهم وكذا معاملته إياهم بكل صدق وشفافية، ومما لا شك فيه أن هذه القيم التي يتمتع بها الموظفين في مجال العمل تكسب ثقة في نفس المواطن ويطمئن لكل ما تلقاه من خدمة في تلك المؤسسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (منتهى إبراهيم احمد الخميس : درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم)

الجدول رقم (10) : يوضح مدى تحمل المبحوثين لمسؤولية العمل بجد و القيام به على أكمل وجه

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
3.9 %	2	محايد
96.1 %	49	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة 96.1% من الموظفين يتحملون مسؤولية عملهم

بجد ويقومون به على أكمل وجه، بينما نجد أن هناك مبحوث واحد كان له اتجاه محايد نحو ذلك، بينما لم يكن هناك أفراد معارضين بعينة الدراسة.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك اهتمام بالعمل والسعي إلى القيام به على أكمل وجه مما يدل على تحمل الموظفين للمسؤولية والحرص على إتمام المهام في الوقت المناسب، وهذا يشير أيضا إلى التزامهم بالأخلاقيات المهنية التي تتمثل في انجاز العمل بجد وشعورهم بروح المسؤولية تجاه العمل الموكل لهم وكذا تجنب الأفعال التي تعبر عن التراخي والتكاسل عن العمل وتأخير المهام وتأجيلها وبذلك تكثر المهام مما يتولد لديه ضغوطات من خلال الكم الهائل من الأعمال التي تم التهاون عليها ولم يقدّم بأدائها في الوقت المحدد وبالتالي يصبح هناك تهرب من المسؤولية، وعليه وبناء على ما تم التطرق إليه نلتمس أن هناك اثر للقيم الأخلاقية والمهنية داخل المؤسسة وهذا ما يظهر في الضمير المهني الذي يتحلى به كل فرد بصفته كموظف، والذي يمنعه من أي تجاوزات أو تصرفات غير أخلاقية في بيئة العمل. وهذا ما توصلت له دراسة (منتهى إبراهيم احمد الخميس : درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم) من خلال أن معظم معلمي هذه المؤسسة التربوية الذين يمثلون عينة الدراسة وافقوا على هذا الاتجاه المتمثل في تحمل المسؤولية بشكل فعال مما يشير إلى اهتمام مديري هذه المؤسسات التربوية بدورهم كمسؤولين عن العمل وتحملهم المسؤولية التي تقع على عاتقهم.

الجدول رقم (11) : يوضح مدى حرص الباحثين على التوقيت المحدد للعمل (الدخول والخروج)

النسبة %	التكرار	البدائل
2 %	1	معارض
27.5 %	14	محايد
70.6 %	36	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (11) ان نسبة 70.6% كانوا موافقين تجاه الحرص على

التوقيت المحدد للعمل وعدم التأخر في الالتحاق به وعدم المغادرة قبل انتهاء الوقت، بينما بلغت نسبة

المبحوثين المحايدين 27.5%، في حين كان هناك فرد واحد معارض لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين لديهم الحرص على التوقيت المحدد للعمل

سواء في الالتحاق به أو في توقيت المغادرة وهذا يرجع إلى تمتعهم بثقافة احترام أوقات الدخول والخروج،

إضافة إلى الانضباط في العمل باعتباره أمر ضروري ينبغي على أي موظف الالتزام به في أي مؤسسة

وكذا المواظبة على هذه الصفة الحميدة التي تعد مبدأً أساسياً في قانون العمل، وهذا ما يتجلى لنا في هذه

المؤسسة من خلال الاهتمام الذي صرح به غالبية المبحوثين في هذا الجانب والحرص الذي أبدوه تجاهه،

وقد يعود ذلك أيضاً إلى أن أي تأخر في الالتحاق بالعمل من شأنه أن يؤثر سلباً على الموظف نفسه

في إطار علاقات العمل أو قد تتشكل لديه بعض الضغوطات التي لا يقدر أن يتحملها، إضافة إلى ذلك

وكما لا يخفى علينا حرص الموظف على تجنب العقوبات الخاصة بهذا المجال. وهذا ما توصلت له

دراسة (منتهى إبراهيم احمد الخميس : درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت

بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم) من خلال موافقة

أغلب المبحوثين عن هذه الفقرة المتمثلة في الحرص على التوقيت المحدد للعمل، وهذا مؤشر على حرص

مديري هذه المؤسسات على المواعيد، وبما ان المدارس الثانوية تتكون من طبقات (المعلمين. الإداريين.

التلاميذ. العمال) الأمر الذي يفرض على المدير احترام المواعيد لسماع الانشغالات المتعلقة بأي من

هذه الطبقات.

الجدول رقم (12): يوضح مدى حرص المبحوثين على حماية الوثائق الإدارية وعدم تضييعها

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
2 %	1	محايد
98 %	50	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) أن 98% من الموظفين لديهم الحرص على حماية

الوثائق الإدارية وعدم تضييعها، بينما كان هناك مبحوث واحد محايد لذلك كما لم يكن هناك معارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك اهتمام من قبل الموظفين بحماية الوثائق الإدارية والسعي للمحافظة عليها مما يدل على التزامهم بالأمانة المهنية باعتبارها من أهم المرتكزات والأخلاقيات التي يجب على الفرد التخلق بها في مجال عمله ولا ينبغي له أن يستهين بها، وكما لا يخفى علينا مدى أهمية هذه الوثائق لأنها قد تتعلق بالملفات التي يتم إيداعها من طرف المواطنين مقابل خدمة ما أو يسعى من خلالها المواطن لتحقيق هدف معين وبتضييع الموظف لهذه الملفات يكون قد اضر بصاحب الملف مما يسبب له الغضب لأنه حال دون تحقيقه لأهدافه، وعليه يمكن القول أن الوثائق الإدارية مصدر هام في المؤسسة لا ينبغي على أي كان أن يستهين بقيمتها لان أي تهاون تجاهها قد يكلف الكثير، وهذا ما لا يختلف فيه اثنان في أن إهمال الوثائق الإدارية والملفات يتعرض مرتكب هذا الفعل إلى عقوبات وإجراءات خاصة، ومن خلال إدراك الموظفين لهذا الجزاء وبناءا على ماتقدم يظهر لنا تجنبهم للوقوع في هذه الأمور.

الجدول رقم (13) : يوضح مدى التزام المبحوثين بكنم الأسرار المهنية وعدم إفشائها

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
2 %	1	محايد
98 %	50	موافق
100 %	49	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (13) أن نسبة 98% من الموظفين وافقوا على التزامهم بكنم

الأسرار المهنية وعدم إفشائها، بينما هناك مبحوث واحد أبدى حياده نحو ذلك كما لم يتواجد أفراد معارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هذه الفئة من أفراد العينة تشهد التزاما بكنم الأسرار المهنية

وقد يفسر ذلك بمحاولة الموظفين المحافظة على سمعة المسؤول لأنه يلقي نسبة كبيرة من الاحترام

والتقدير كما شهدناه في الجدول رقم (8)، إضافة إلى الحفاظ على سمعة الموظفين باعتبارهم تربطهم

علاقة جيدة ببعضهم البعض، وكذلك محافظة على الصورة الحسنة التي تحظى بها المؤسسة بين

المواطنين وأفراد المجتمع، ومما لا شك فيه أن المؤسسة تتعرض أحيانا لبعض المشاكل التنظيمية التي قد

تصل إلى تحولها إلى فضائح مهنية داخل المؤسسة، وبإشاعة هذه الأخبار وهذه الإشكالات والفضائح قد

تؤثر على بنية المؤسسة ككل، وعليه يتوجب على الموظف في المؤسسة تكنم الأسرار المهنية والصمت

عن ما يحدث في المؤسسة من كواليس، وهذا ما تجلى لنا في هذه الفقرة من خلال التزامهم بما يقتضيه

القانون في هذا الشأن. وهذا ما توصلت له دراسة (منتهى إبراهيم احمد الخميس : درجة التزام مديري

المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

للمعلمين من وجهة نظرهم). من خلال موافقة غالبية أفراد العينة على هذه العبارة التي تتمثل في كتم الأسرار المهنية مما يشير إلى التزام مديري هذه المدارس بالمحافظة على أسرار المؤسسة والتي تتعلق بكل من أسرار المعلمين أو الطلبة أو أي كان، وبما أن الدراسة أجريت في المدارس الثانوية التي تتميز بالطابع التربوي أكثر من جانب آخر الأمر الذي يجعل المدراء يتحلون بهذه القيم داخل المؤسسة.

الجدول رقم (14): يوضح مدى اهتمام المبحوثين بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
2 %	1	محايد
98 %	50	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة 98% من الموظفين موافقين على اهتمامهم

بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة، بينما كان هناك مبحوث وحيد محايد لذلك كما لم يتوفر موظفين معارضين بعينة الدراسة نحو هذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين صرحوا بالاهتمام بالمحافظة

على ممتلكات المؤسسة ويعود ذلك إلى الثقافة السائدة التي تؤكد ضرورة الحفاظ على الوسائل والأجهزة التي تعود للمؤسسة وكذلك النظام الداخلي الذي يفرض على الموظفين المحافظة عليه ، لان إهمال هذه الوسائل أو إتلافها يؤثر على سير العمل من خلال التعطل في انجاز المهام إضافة إلى إدراك الموظف للإجراءات الخاصة التي قد تصل إلى فرض عقوبات على كل من يتهاون بأجهزة ووسائل العمل في المؤسسة باعتبارها تكلف الكثير من الخسارة المادية إذا تعطلت أو وقع فيها خلل ما. وهذا توصلت له

دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) من خلال موافقة أغلبية المبحوثين على هذه العبارة وبما أن هذه الدراسة أجريت في شركة الاتصالات الفلسطينية باعتبار أن الشركة توفر أفضل الموارد والأجهزة والوسائل لتحسين جودة الإنتاج لاستطابها أكثر عدد من الجمهور وهو ما يقتضي اهتمام العمال بالمحافظة على هذه الموارد.

الجدول رقم (15): يوضح مدى ابلغ المبحوثين الإدارة عن أي تصرف غير أخلاقي يرونه في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدايل
3.9 %	2	معارض
45.1 %	23	محايد
51 %	26	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة 51% من الموظفين كانوا موافقين على إبلاغ

الإدارة عن أي تصرف غير أخلاقي يرونه في المؤسسة، تليها بقليل نسبة المبحوثين المحايدين حيث

قدرت ب: 45.1% بالمقابل نجد ان هناك فردين فقط من العينة معارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لصالح الموظفين الذين وافقوا على أنهم

يبلغون الإدارة عن أي تصرف غير أخلاقي يرونه في المؤسسة مما يدل هاته الأخيرة تشهد اهتمام

بالجانب الأخلاقي من قبل الموظفين في بيئة العمل ويظهر ذلك في إبلاغهم الإدارة عن أي فعل أو

تصرف غير أخلاقي يرونه مما يشير إلى عدم رضاهم بتمزق القيم والمبادئ الأخلاقية التي هي من

الأساسيات والركائز التي يسعى الموظف إلى التحلي بها مهما كان مستواه أو منصبه، ويتجلى نوع إبلاغ

الموظف للإدارة في تقديم ملاحظات حول سير العمل باعتبار أن البعض من الأشخاص لا يحرص على

إتمام العمل الموكل إليه في الوقت المحدد، إضافة إلى عدم تقبلهم لأي تجاوز عن المعايير الخلقية باعتبار أن أي خروج عنها قد يؤدي إلى مختلف مظاهر الفساد الإداري، في حين قد نفسر فئة المبحوثين المحايدين لهذا الاتجاه أنهم كانوا متوسطين في الإجابة لا موافقين ولا معارضين على إبلاغ الإدارة عن أي تصرف غير أخلاقي ولا يمكن أن يرجع هذا إلى تقبلهم لمثل هذه الأفعال التي قد تصدر أحيانا في مجال العمل ورضاهم تجاهها حيث أبدوا تحفظهم نحو ذلك لأسباب معينة. وهذا ما يتفق مع دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) من خلال موافقة معظم المبحوثين على هذه الفقرة مما يشير أن مثل هذه القيم والأخلاقيات المتعلقة بهذا الاتجاه تحظى باهتمام بالغ وخصوصا في المنظمات التي تعمل في المجتمعات الإسلامية باعتبار ان الأخلاقيات الشخصية من مبادئ الدين الإسلامي الذي يحث على النهي عن أي تجاوزات أو تصرفات غير أخلاقية.

الجدول رقم (16) : يوضح اتجاهات المبحوثين اتجاه العدل والموضوعية في تقسيم المهام داخل

المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
37.3 %	19	معارض
47.1 %	24	محايد
15.7 %	8	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (16) أن نسبة 47.1% من الموظفين كانوا محايدين تجاه

الالتزام بالعدل والموضوعية في تقسيم المهام داخل المؤسسة، بينما بلغت نسبة المعارضين لهذا الاتجاه

37.3%، بالمقابل كانت أدنى نسبة لصالح المبحوثين الذين وافقوا على ذلك إذ قدرت ب: 15.7%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة في هذا الاتجاه كانت لصالح الموظفين المحايدين حيث نلتمس من آرائهم أن هناك عدل وموضوعية نوعاً ما في تقسيم المهام داخل المؤسسة فلا هم موافقين لذلك ولا معارضين حيث أنهم توسطوا في الإجابة وقد يفسر هذا أن الإدارة لا تلزم نفسها ذلك الإلزام في التقسيم الدقيق للمهام ولا تحرص عليه أشد الحرص مقابل ذلك لا تقوم بالتقسيم الفوضوي بدون مراعاة الشروط التي على أساسها تقسم المهام، مما يشير إلى أن هناك محاولة من قبل الإدارة إلى تحري الموضوعية في هذا الشأن ولكن لم تبلغ المستوى المطلوب، بينما قد نفسر فئة المبحوثين المعارضين لهذا الاتجاه بالاختلاف في طبيعة النشاط وحجم المهام التي يكلف بها الموظف فتختلف من شخص إلى آخر، فقد يجبر هذا على انجاز العديد من الأعمال وإنهائها في الوقت المحدد، في حين يكلف الآخر بمهام بسيطة وسهلة.

الجدول رقم (17): يوضح اتجاهات المبحوثين حول وضوح وبساطة اللوائح والقوانين والتشريعات

النسبة %	التكرار	البدائل
23.5 %	12	معارض
35.3 %	18	محايد
41.2 %	21	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 41.2% كان لهم اتجاه موافق نحو وضوح وبساطة اللوائح والقوانين والتشريعات، أما نسبة 35.3% من الموظفين أبدوا موافقتهم على هذا الاتجاه، بينما قدرت نسبة المبحوثين المعارضين 23.5%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه اهتمام الإدارة بتسهيل العملية الخاصة باستيعاب وفهم الموظفين خاصة الجدد منهم لسياسة المؤسسة تجاه موظفيها وحتى ضمن السير الجيد والحسن والسليم للأعمال والمهام لتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية والمشاكل التنظيمية، إضافة إلى محاولة الموظفين فهم القوانين والإجراءات ومبادرتهم للاطلاع عليها باعتبارها المنهج الذي يسير عليه أي فرد داخل المؤسسة وبالتالي نتوصل إلى أن هناك إدراك ووضوح للنظام السائد والمعمول به في المؤسسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) من خلال أن معظم أفراد العينة موافقين على هذه العبارة التي تتمثل في وضوح وبساطة القوانين والتشريعات وهذا يشير إلى اهتمام الشركة بالأنظمة والتشريعات واللوائح والقوانين الضابطة للعمل والتي بدورها تساهم بشكل فعال في مستوى الأداء والرضا الوظيفي للموظفين.

الجدول رقم (18) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول مساعدة القوانين والتشريعات المعمول بها داخل

المؤسسة على تقديم إضافات وعلى الإبداع في مجال العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
21.6 %	11	معارض
45.1 %	23	محايد
33.3 %	17	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة 45.1% كانوا محايدين تجاه مساعدة القوانين والتشريعات المعمول بها داخل المؤسسة على تقديم إضافات والإبداع في مجال العمل، بينما أخذت نسبة الموظفين الموافقين لذلك 33.3%، بينما قدرت نسبة المبحوثين المعارضين لهذا الاتجاه 21.6%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لصالح المبحوثين المحايدين لهذا الاتجاه فلا هم موافقين له ولا معارضين باعتبار أن القانون يحمل الموظف مسؤولية عمله والقيام به في الوقت المحدد له دون أن ينص على إجباره بالإبداع أو تقديم إضافات وبما أن المؤسسة بناء يتضمن عدة مصالح وبعض المصالح ينتمي إليها شركاء يعملون في فروع أخرى تابعة للمؤسسة، فإنه يتم تقسيم بينهم مهام يجب أن تسير بشكل جيد ويتم إتمامها في الوقت المحدد وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار أن انجاز الموظف للأعمال المكلف بها دون تأخير أو تأجيل فهو تحقيق لصورة العمل الجيد المتقن. وهذا عكس ما توصلت لها دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) من خلال موافقة أغلبية المبحوثين على هذه الفقرة حيث توصلت إلى أن القوانين والتشريعات المعمول بها تساعد في توفير بيئة إبداعية، وقد يعود ذلك إلى الاختلاف في طبيعة نشاط الشركة التي هي ذو طابع اقتصادي باعتبارها قد تتعرض للمنافسة مع شركات اقتصادية أخرى وليس هذا من الغريب أن توفر لموظفيها بيئة تسمح لهم بالإبداع وتقديم الأفضل، مقارنة بالمؤسسة الخدمائية التي هي محل الدراسة الحالية التي لم يحظى أفرادها بالاهتمام البالغ لذلك.

الجدول رقم (19) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول وجود سياسات تنظم العلاقة بين الموظفين داخل

المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
23.5 %	12	معارض
41.2 %	21	محايد
35.3 %	18	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (19) أن أعلى نسبة وصلت 41.2% وكانت لصالح المبحوثين

المحايدين تجاه وجود السياسات التي تنظم العلاقة بين العمال داخل المؤسسة، بينما سجلت نسبة الموظفين الذين وافقوا على هذا الاتجاه 35.3%، أما أدنى نسبة فقد أخذت 23.5% وكانت من نصيب الأفراد المعارضين لذلك.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لصالح المبحوثين المحايدين تجاه وجود سياسات تنظم العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة حيث أنهم توسطوا في الإجابة فلم يكونوا موافقين ولا معارضين لذلك وأبدو تحفظهم لعلمهم انه قد تكون مثل هذه السياسات في القانون العام بالمؤسسة، وربما يرجع ذلك لعدم اطلاعهم على القوانين المتعلقة بهذا الشأن وبما أن أغلبية مفردات العينة من الإناث وتجمع بينهم علاقات جيدة كما تطرقنا سابقا نكاد أن نقول بان لا تتواجد بالمؤسسة صراعات وخلافات وحتى وان وجدت تظهر بنسبة قليلة جدا، بينما قد نفسر فئة الموظفين الموافقين على هذا الاتجاه ومما لاشك فيه أن المؤسسة قد تتعرض أحيانا لبعض الصراعات والنزاعات التي تصدر من بعض الموظفين أو

بين الموظف والمسؤول مما يؤدي إلى تدخل اللجنة الخاصة بهذا الشأن في إطار قانوني وتتخذ الإجراءات والتدابير اللازمة لكي تقوم بتسوية العلاقة بينهم، وهذا ما يبرز لنا في هذه الفئة التي صرحت بموافقتها على ذلك من خلال اطلاعها على مثل هذه التشريعات. وهذا عكس ما توصلت لها دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي) من خلال أن معظم الأفراد كانوا موافقين تجاه وجود سياسات تنظم العلاقات الإنسانية داخل الشركة، وهذه الأخيرة تتضمن الكثير من العمال باختلاف الأجناس والثقافات والمعتقدات أي أنها تشكل خليط متجانس من الطقوس العادات والتقاليد الأمر الذي يصنع بعض الصراعات بين العمال داخل الشركة وهو ما يجعلها تؤكد على الاهتمام بمثل هذه المراسيم التنظيمية.

الجدول رقم (20) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول دخولهم إلى وظيفتهم بطريقة قانونية وبمستوى

تعليمي يتفق مع منصب العمل.

النسبة %	التكرار	البدائل
3.9 %	2	معارض
7.8 %	4	محايد
88.2 %	45	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (20) ان نسبة 88.2% من الموظفين وافقوا على أنهم دخلوا إلى وظيفتهم بطريقة قانونية وبمستوى تعليمي يتفق مع منصب عملهم، بينما قدرت نسبة المبحوثين المحايدين لذلك 7.8% كما ان هناك فردين فقط معارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين موافقين على أنهم دخلوا إلى وظيفتهم بطريقة قانونية وبمستوى تعليمي يتفق مع منصب عملهم مما يدل على التزام المؤسسة بالأخلاقيات المتعلقة بتوظيف العاملين واختيارهم بطريقة قانونية لعدم تنافيتها مع القيم والمبادئ التنظيمية، إضافة إلى الشفافية التي تتمتع بها إدارة المؤسسة في تعاملها مع طالبي العمل، أما فيما يخص اتفاق المستوى التعليمي مع منصب العمل ونظرا لما خرجت به نتائج الدراسة المتعلقة بهذا المتغير فكانت أكبر نسبة من الموظفين لديهم مستوى تعليمي جامعي فكانت لهم الأولوية في التعيين على حساب الموظفين الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي أو متوسط وهذا يشير إلى اتفاق غالبية أفراد عينة الدراسة لمناصبهم في العمل مع مستواهم الدراسي، وهذا ما توصلت له دراسة (بن بلي حمزة وبوجريو عادل : اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي) من خلال موافقة اغلب المبحوثين على هذه العبارة حيث أن المؤسسة المينائية تعتمد على الأفراد الذين يمتلكون مؤهلات علمية لشغل المناصب، وهذا يؤكد لنا اهتمام المؤسسة بالمستوى التعليمي في عملية التوظيف باعتبارها تقوم بنشاط يتطلب كفاءات وخبرات.

الجدول رقم (21): يوضح اتجاهات المبحوثين حول قضاء فترة تكوينية داخل المؤسسة قبل بدائهم

العمل فيها بصفة رسمية

النسبة %	التكرار	البدائل
31.4 %	16	معارض
17.6 %	9	محايد
51 %	26	موافق
100 %	49	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة 51% من الموظفين وافقوا على أنهم قضوا فترة تكوينية داخل المؤسسة قبل أن يبدؤوا فيها العمل بصفة رسمية، بالمقابل نجد أن هناك من المبحوثين من عارضوا ذلك بنسبة قدرت ب: 31.4% ، بينما بلغت نسبة الأفراد المحايدين 17.6%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك اهتمام بعملية التكوين التي يخضع لها الموظف قبل

ترسيمه باعتبارها وضع العامل في تريف ميداني داخل المؤسسة تحت الرقابة من قبل مشرف خاص

بهذه العملية حتى تنتهي مدة هذه المرحلة، وبالتالي يكون قد طور من قدراته ومهاراته وتتجسد لديه ثقافات

وأفكار وقيم تنظيمية خاصة بأداء عمله، وبالتالي يؤدي عمله على كما هو مطلوب وعلى أحسن وجه.

وعليه يمكننا التصريح بان هناك حرص من قبل المؤسسة على تطبيق مثل هذه القوانين المتعلقة بتدريب

وتكوين الموظف مهما كان مستواه او خبرته وذلك لمدى مساهمة هذه المرحلة في تأهيله هو كشخص

موظف وكذا مشاركتها الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (22) : يوضح مدى استعداد المبحوثين لتنفيذ العقوبات عند مخالفة أي قانون أو تشريع

داخل المصلحة

النسبة %	التكرار	البدائل
5.9 %	3	معارض
21.6 %	11	محايد
72.5 %	37	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (22) أن نسبة 72.5% من الموظفين لديهم استعداد لتنفيذ

العقوبات عند مخالفة أي قانون أو تشريع داخل المصلحة، في حين أن نسبة 21.6% من المبحوثين كانوا محايدين تجاه ذلك، أما أدنى نسبة فقدرت ب: 5.9% وكانت لصالح الأفراد المعارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة مستعدين لتنفيذ العقوبات عند مخالفة

القانون ولعل هذا يرجع إلى حرصهم على التمسك بالنظام الداخلي في المصلحة وكذا التزامهم بالقوانين

والتشريعات المعمول بها في المؤسسة وعدم مخالفتهم لها، إضافة إلى اهتمامهم بتطبيق الأوامر و إتباع

قرارات الإدارة وتنفيذها، وكما لا يخفى علينا ادراك الموظف لمدى قساوة هذه العقوبات والتمن الذي يدفعه

جراء هذه المخالفة القانونية، وبالتالي يسعى جاهدا لتجنبها وعدم الوقوع فيها.

الجدول رقم (23) : يوضح مدى حدوث التنافس بين الموظفين أثناء العمل دون أن يحدث ذلك خلافات

بينهم

النسبة %	التكرار	البدائل
39.2 %	20	معارض
25.5 %	13	محايد
35.3 %	18	موافق
100 %	49	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (23) أن نسبة 39.2% كانت لصالح المبحوثين المعارضين

بان هناك نوع من التنافس بين الموظفين أثناء العمل دون أن يحدث ذلك خلافات بينهم، تليها نسبة 35.3% التي تمثل فئة الموظفين الموافقين على هذا الاتجاه، بينما أخذت نسبة الأفراد المحايدون لذلك 25.5%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لصالح فئة المبحوثين المعارضين لهذا الاتجاه ولعل هذا يرجع إلى غياب الحماس من قبل الموظفين لتقديم إضافات، وتركيزهم على الأعمال الموكلة لهم فقط وبما أن أغلبية أفراد العينة من الإناث لا تتولد لديهم تلك الحركية والنشاط والالتحمس لتقديم الأفضل، فيقتصرن على أداء المهام التي كلفن بها دون تفكيرهن في الزيادة أو في التنافس فيما بينهن، وما يهمهم غالبا هو الاستقرار في العمل ولو باجر بسيط بخلاف الموظفين الذكور التي يختلف فكرهم عن تفكير الإناث، وعليه يمكن القول أن هناك اختلاف في ذهنيات وثقافات الموظفين، بينما قد نفسر نسبة الموظفين اللذين وافقوا على ذلك أن البعض من الموظفين من يكون دائم التنافس والرغبة في

تقديم أشياء جديدة ويسعى جاهدا في عمله إلى تقديم الأفضل من أجل الحصول على مكافآت أو ترقية في حين أن البعض الآخر يفكر في إنهاء عمله فقط دون مبادرة منه أو منافسته لغيره من الموظفين.

الجدول رقم (24): يوضح مدى حب المبحوثين للعمل الجماعي وبروح الفريق داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
0 %	0	معارض
11.8 %	6	محايد
88.2 %	45	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (24) أن نسبة 88.2% من الموظفين يحبون العمل الجماعي

وبروح الفريق داخل المؤسسة، بينما نجد أن نسبة 11.8% من المبحوثين كانوا محايدين لذلك في حين لم يكن هناك أفراد معارضين لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين يحبون العمل الجماعي وبروح الفريق داخل

المؤسسة مما يدل على أن العمل في جماعة يقوم بتقوية العلاقة بين الزملاء والمحافظة عليها وقيل أن

يحقق مراد إدارة المؤسسة منه فهو يحرك قيم وثقافة التعاون والتكامل ويجسد مبدأ الاتحاد بين الموظفين

لتحقيق الغاية المطلوبة، كما يعتبر أساس نجاح وقوة المؤسسة باعتباره يسهل في القيام بالأعمال التي

يصعب أن يقام بها بشكل فردي، إضافة إلى أنه يساعد الموظف في اكتساب المعارف والخبرات وتنمية

القدرات الشخصية وكذا اكتشافه لمختلف الثقافات التي تغذي فكره وقيمه، وعليه يمكننا القول أن العمل

الجماعي يحمل أكثر من معنى عند تفعيله داخل المؤسسة ولا يخفى علينا مدى فعاليته في إنجاز العمل.

وهو ما أكد عليه " تالكوت بارسونز " في دراسته لموجهات القيم وانساق الفعل باعتبارها معايير وقواعد

تساعد على أداء الوظائف الاجتماعية التي هي أجزاء أساسية من الثقافة حين تعبر عن الجوانب المقبولة اجتماعيا، وأنها من مكونات النسق، وهذا ما يتجلى لنا في هذا الشأن لان المؤسسة عبارة عن بناء يتكون من انساق التي تمثل المصالح وهي بدورها قد تتلقى أحيانا نسبة كبيرة من الأعمال التي تجبر الإدارة على تشكيل الموظفين في فرق لانجاز المهام وبامتلاكهم لعدة معايير وقيم فإنها تتجسد في تضامنهم وتعاونهم في العمل بشكل جماعي.

الجدول رقم (25) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول تقديم المصالح الشخصية على المصلحة العامة

أثناء العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
49 %	25	معارض
35.3 %	18	محايد
15.7 %	8	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (25) أن نسبة 49% من الموظفين صرحوا بمعارضتهم تجاه تقديم المصلحة الشخصية على المصلحة العامة أثناء العمل، اما نسبة 35.3% من المبحوثين كان لهم اتجاه محايد نحو ذلك، في حين قدرت نسبة الأفراد الموافقين على هذا الاتجاه 15.7%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك اهتمام من قبل الموظفين بوقت العمل وعدم تضييعه

في مكالمات أو اتصالات أو شيء من هذا القبيل لان انشغال الموظف بمصلحته الشخصية قد يعرقل

سير العمل في المصلحة، وبما أن الدراسة أجريت في البلدية التي هي مؤسسة ذو طابع خدماتي بصفتها

تتعامل معاملة مستمرة ويومية في تقديم الخدمات اللازمة للمواطنين فينبغي دائما إعطاء الأولوية

للمصلحة العامة على الخاصة، كما أن انشغال العامل بمصالحه الخاصة قد يؤخر بعض المهام وبالتالي توقف العمل في تلك المصلحة مما يسبب تأخير الخدمات التي يحتاجها المواطن، وبما أن أغلبية أفراد العينة أبدوا اعتراضهم نحو هذه الفكرة نتوصل إلى أن هناك حرص من طرف الموظفين على عدم تأخير خدمة المواطن بسبب خصوصيات أخرى خارج نطاق العمل في المؤسسة إضافة إلى اعتبارهم أن خدمة الآخرين واجب يتمتع به كل موظف ويسهر من أجله. وهذا ما يتفق مع دراسة (منتهى إبراهيم احمد الخميس :درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم).من خلال أن معظم المبحوثين موافقين على هذه العبارة المتمثلة في تفضيل مصلحة العمل على المصلحة الشخصية، وبما أن عينة الدراسة تمثلت في معلمي المدارس الثانوية التي تعتبر مرحلة مهمة في المسار التعليمي للطالب الأمر الذي يجعلهم اشد اهتماما بمصلحة العمل المتمثلة في تدريس الطلبة والحرص على نجاحهم ومستقبلهم.

الجدول رقم (26) : يوضح مدى تناسب الراتب الذي يتلقاه المبحوثين مع طبيعة المهام التي يقومون

بها

النسبة %	التكرار	البدائل
31.4 %	16	معارض
19.6 %	10	محايد
49 %	25	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (26) أن نسبة 49% من الموظفين موافقين على تلقيهم راتباً يتناسب مع طبيعة المهام التي يقومون بها، مقابل ذلك أخذت نسبة 31.4% من المبحوثين عارضوا ذلك، بينما بلغت نسبة الافراد المحايدين 19.6%.

تتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد بالمؤسسة اتفاق بين ما يتلقاه الموظف من اجر وبين ما يقوم به من مهام، ولعل هذا يرجع إلى طبيعة المهام الموزعة على هذه النسبة من حجم العينة وبما أن الدراسة اقتصرت على الموظفين الإداريين فبطبيعة الحال يكون الموظف لديه هذا التقبل لان العمل الإداري لا يحتاج مجهودات كبيرة زد على ذلك وكما جاء في نتائج الدراسة المتعلقة بمتغير الجنس بان غالبية أفراد العينة من الإناث فمن الطبيعي أن الأعمال التي تقوم بها الأنثى تتميز بالبساطة و تتناسب مع بنيتها ولا تتطلب جهد عضلي كبير، وبالتالي تتقاضى أجرا حسب ما تقوم به من مهام، بالمقابل قد نفسر نسبة المبحوثين الذين عارضوا هذا الاتجاه إلى بعض الضغوطات التي تتولد لدى العامل أثناء أدائه لعمله أو قد يعود ذلك إلى الظروف التي تمر بها المؤسسة فتتطلب مزيد من الجهد مما يؤدي إلى إرهاق العمال وتعرضهم للمشقة وبالتالي عدم اتفاقهم بين ما يتلقونه من اجر وما يقومون به من مهام. وهذا يتفق مع دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي)التي كان فيها المتوسط الحسابي مرتفعا، بينما تختلف عن ما توصلت له نتائج دراسة (بن بلي حمزة وبوجريو عادل : اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي)

الجدول رقم (27) :يوضح مدى تناسب الاجر الذي يتقاضاه المبحوثين مع المؤهلات العلمية

النسبة %	التكرار	البدائل
29.4 %	15	معارض
17.6 %	9	محايد
52.9 %	27	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (27) نسبة 52.9% من الموظفين وافقوا على تقاضيهم أجرا

يتناسب مع المؤهلات العلمية، بينما قدرت نسبة المبحوثين المعارضين لهذا الاتجاه 29.4%، اما نسبة 17.6% من حجم العينة كانوا محايدين نحو ذلك.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه انه يوجد بالمؤسسة اتفاق بين ما يتقاضاه الموظف من اجر وبين ما يحمله من مؤهلات علمية، وقد يعود ذلك إلى التوزيع المنطقي للمهام داخل المؤسسة باعتباره يكون حسب المستوى التعليمي أو المؤهلات العلمية التي يملكها الموظف، فبالنسبة للذي لديه مستوى تعليمي جامعي من الطبيعي انه يتحمل مسؤوليات ويكلف بمهام أكثر تعقيدا مقارنة بالذي لديه مستوى تعليمي ثانوي أو متوسط، وبناءا على ما تم التطرق إليه يمكن القول أن هناك تناسب بين الأجر والمؤهلات العلمية التي يحملها الموظف، بينما قد نفسر نسبة الأفراد الذين عارضوا هذا الاتجاه لأسباب قد ترجع إلى عدم إتاحة الفرصة للموظفين الذين يمتلكون مؤهلات علمية في ترقيةهم إلى مناصب أعلى تتناسب مع خبراتهم ومستواهم العلمي، وعليه يمكننا القول بان المؤسسة تشهد نوع من عدم الرضا عن توافق الأجر مع المؤهلات العلمية، في حين نجد أن بعض المبحوثين كانوا محايدين نحو هذا الاتجاه وأبدو تحفظهم في ذلك. وهذا يتفق مع دراسة (محمد حسن أبو عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا

الوظيفي)، بينما تختلف مع نتائج دراسة (بن بلي حمزة وبوجريو عادل : اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي)

الجدول رقم (28) :يوضح اتجاهات المبحوثين حول العلاقات الجيدة التي تربطهم بالزملاء

النسبة %	التكرار	البدائل
3.9 %	2	معارض
2 %	1	محايد
94.1 %	48	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (28) أن 94.1% من الموظفين وافقوا على أنهم تربطهم علاقة

جيدة بالزملاء، بينما نجد أن هناك فردين عارضوا ذلك، في حين كان هناك مبحوث واحد محايد لهذا الاتجاه.

يتبين لنا من خلال هذه النسب أن الموظفين تربطهم علاقات جيدة ببعضهم البعض وأنهم

يحاولون المحافظة عليها مما يجعل الموظف يشعر بالتقدير والاحترام لان هذا الأخير يعتبر هو الأساس

في المؤسسة، فالعمال يحرصون على تبادل التقدير والاحترام فيما بينهم لما له من أهمية في الرفع من

مستوى أدائهم، ومنه يمكننا القول أن المؤسسة تشهد علاقات طيبة بين الموظفين في مكان العمل وهذا

عامل ايجابي يؤدي إلى التقليل من توتر العمال ويجعلهم يتعاونون مع بعضهم البعض مما يحقق نوع من

الانسجام والتكامل وأعلى درجات التناغم الوظيفي، وبالتالي رضا الموظف عن علاقته مع زملائه داخل

المؤسسة.

الجدول رقم (29) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول العلاقات الجيدة التي تربطهم برؤساء العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
2 %	1	معارض
19.6 %	10	محايد
78.4 %	40	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (29) أن نسبة 78.4% من الموظفين موافقين على أنهم

تربطهم علاقة جيدة برؤساء العمل، أما نسبة 19.6% من المبحوثين كان لهم اتجاه محايد لذلك، في حين صرح فرد واحد باعتراضه على ذلك.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا على العلاقة الجيدة التي تربطهم

برؤساء العمل وثقتهم ببعضهم البعض وهذا إشارة إلى التزام رؤساء العمل بالقيم الأخلاقية والمهنية

المطلوبة تجاه مرؤوسيهيهم وعدم السخرية منهم والاستهزاء بهم وعدم التنقيص من قيمتهم و تحميلهم ما لا

يطبقون من الأعمال إضافة إلى تشجيعهم على العمل لأنه يتولد لديهم شعورهم بالإنسانية نحوهم مما يدفع

الموظف بتحسين الأداء وانجاز المهام بأكثر فعالية، وعليه يمكننا أن نصرح بان هناك رضا من قبل هذه

النسبة من أفراد العينة بالعلاقة التي تربطهم برؤساءهم ومسؤوليهم في العمل. وهذا ما يتفق مع دراسة (بن

بلي حمزة وبوجريو عادل : اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي)

الجدول رقم (30) : يوضح مدى اتفاق المهام التي يقوم بها المبحوثين مع القدرات والمهارات

النسبة %	التكرار	البدائل
11.8 %	6	معارض

محايد	10	% 19.6
موافق	35	% 68.6
المجموع	51	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (30) أن نسبة 68.6% من الموظفين وافقوا على أنهم يقومون بمهام تتفق مع قدراتهم ومهاراتهم، أما نسبة 19.6% كانت لصالح المبحوثين المحايدين لهذا الاتجاه، بينما كانت أدنى نسبة من نصيب الأفراد الذين عارضوا ذلك والتي قدرت ب: 11.8%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأنهم يقومون بمهام تتفق مع قدراتهم ومهاراتهم وقد يرجع هذا إلى موضوعية المؤسسة في وضع هذه النسبة من الأفراد في المنصب المناسب كل حسب ما يمتلكه من قدرات ومهارات مما يدل على اهتمام الإدارة بمبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب بمعنى أن كل فرد يشغل ذلك المنصب وفق ما لديه من قدرات شخصية و ما يتمتع به من مهارات ، وبالتالي لا يجد صعوبة في القيام بالمهام المكلف بها حين تتفق مع قدراته ومهاراته مما يعكس تقبل الموظف لتقسيم الأدوار والوظائف داخل المؤسسة، وهذا ما توصلنا إليه من خلال النسبة التي تحصلنا عليها والتي أبدت رضاها عن هذا الجانب، وعليه ونظرا لما تم التطرق له نصرح بان أغلبية أفراد العينة راضين بمدى توافق المهام مع القدرات والمهارات.

الجدول رقم (31) : يوضح مدى ثقة المبحوثين بقرارات المسؤول والسعي لتطبيقها

البدائل	التكرار	النسبة %
معارض	5	% 9.8
محايد	19	% 37.3

موافق	27	% 52.9
المجموع	51	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (31) أن نسبة 52.9% من الموظفين موافقين على ثققتهم

بقرارات المسؤول والسعي لتطبيقها، بينما سجلت نسبة 37.3% من المبحوثين كان لهم اتجاه محايد نحو

ذلك، في حين كانت أدنى نسبة لصالح الأفراد المعارضين لهذا الاتجاه والتي قدرت ب: 9.8%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك ثقة عالية بين المسؤول والموظفين مما يدل على

التزامهم بمجموعة من الأخلاقيات والمبادئ والقيم التي تبرز في الديمقراطية التي تشهدها سلطة المؤسسة

التي يمكن أن تتجلى في مشاركة المسؤول المرؤوسين أو الموظفين في اتخاذ القرار وكذلك تجنبه لتطبيق

الشكل الأخر من السلطة الذي يتمثل في عدم مشاركته للمرؤوسين في اتخاذ القرارات وإجبارهم على

تنفيذها فقط، إضافة إلى الكفاءة والخبرة المهنية التي يتمتع بها وكذا حكمته في تعامله مع الموظفين فيما

يتعلق بإصدار الأوامر والقرارات الأمر الذي يجعل من مرؤوسيه يثقون في شخصيته ويتسارعون لتنفيذ

هذه القرارات التي وجهت لهم، وعليه يمكن القول أن هناك تقبل من طرف الموظفين لقرارات المسؤول

ورضاهم تجاهها بسبب ديمقراطيته في اتخاذ القرارات. وهذا ما يتفق تماما مع دراسة (محمد حسن أبو عودة

: أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي)

الجدول رقم (32) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول استقرارهم في العمل وعدم الرغبة في تغييره

النسبة %	التكرار	البدائل
% 25.5	13	معارض
% 35.3	18	محايد
% 39.2	20	موافق

المجموع	51	% 100
---------	----	-------

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (32) أن إجابات المبحوثين حول استقراره م في العمل وعدم

الرضا في تغييره كانت متقاربة حيث أن أكبر نسبة كانت لصالح الأفراد الموافقين على ذلك إذ بلغت:

39.2%، تليها بقليل نسبة الموظفين المحايدين تجاه ذلك إذ قدرت ب: 35.3%، أما آخر فئة كانت من

نصيب الأفراد المعارضين لهذا الاتجاه بنسبة 25.5%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك تباين لأفراد العينة في إجاباتهم عن هذه الفقرة، فهناك

من المبحوثين من صرحوا باستقرارهم في العمل و عدم الرغبة في تغييره بينما نجد آخرين كان لهم اتجاه

محايد نحو ذلك وهذا الاختلاف وقد يرجع إلى الفرد باعتباره كائن اجتماعي يتغير بعامل الزمان والمكان

وبنظرة فيما يجري حوله داخل المؤسسة من تغيرات باعتبارها هي الأخرى بناء اجتماعي خاضع للتغير

مما يجعلها توفر أسباب الاستقرار الوظيفي أحيانا وتعجز عنه أحيانا أخرى، إضافة إلى الاختلاف في

وجهات النظر ورؤى المبحوثين حول الاستقرار الوظيفي من خلال ما قضوه من سنوات العمل في

المؤسسة، وهذا ما توصلت له دراسة (بن بلي حمزة وبوجريو عادل : اثر ممارسة أخلاقيات العمل في

أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي)

الجدول رقم (33) : يوضح اتجاهات المبحوثين حول القوانين والإجراءات المعمول بها في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
21.6 %	11	معارض
37.3 %	19	محايد
41.2 %	21	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (33) أن نسبة 41.2% من الموظفين موافقين على أن القوانين والإجراءات المعمول بها في المصلحة في متناول الجميع، أما نسبة 37.3% من المبحوثين كان لهم اتجاه محايد نحو ذلك، بينما كانت أدنى نسبة لصالح الأفراد المعارضين لهذا الاتجاه والتي قدرت ب: 21.6%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن القوانين والإجراءات المعمول بها في المصلحة في متناول جميع الموظفين حيث أن أي شخص يعمل في المؤسسة يقدر أن يقوم بمهامه حسب القانون ووفقا للإجراءات المسندة ولا تشكل له عائقا، باستثناء الموظفين الجدد التي قد تتولد لديهم بعض الغموض في العمل لعدم فهم واستيعاب القوانين بشكل جيد فقد يؤدي الموظف عمله بخلاف ما نص عليه القانون حيث انه يرتكب بعض الأخطاء البسيطة غير متعمدا مما يجعل المسؤول يذكره بالإجراءات القانونية التي على أساسها يتم انجاز المهام ويوضحها له ويوجهه لتجنب الوقوع في هذه الأخطاء، وبناءا على ما توصلنا إليه في الجدول رقم (17) الذي يتعلق بوضوح وبساطة القوانين والإجراءات المعمول بها فإننا نستنتج أن النظام الداخلي للمؤسسة بما يتضمنه من لوائح وقوانين في متناول الجميع ولا يمكن أن يعترض مع أي كان من الموظفين.

الجدول رقم (34): يوضح اتجاهات المبحوثين حول مدى قبولهم لحجم ساعات العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
19.6 %	10	معارض
33.3 %	17	محايد
47.1 %	24	موافق
100 %	51	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (34) أن نسبة 47.1% من الموظفين يرون أن حجم ساعات عملهم مناسب ومقبول، أما نسبة 33.3% من المبحوثين كان لهم اتجاه محايد لذلك، بينما قدرت نسبة الأفراد المعارضين لهذا الاتجاه 19.6%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه تقبل نسبة كبيرة من الموظفين لحجم ساعات العمل وقد يعود ذلك إلى أن الإدارة تعتمد على حجم ساعي منطقي ومقبول لعامة الموظفين، خاصة وكما تطرقنا إليه سالفاً أن أغلبية أفراد العينة من الإناث فمن الطبيعي أن الأنثى أو المرأة لا تقوى على العمل لساعات طويلة فقد يؤدي بها هذا إلى الإرهاق وبالتالي قد تتعرض لأضرار أو إصابات مما ينعكس عليها بشكل سلبي لان بنيتها لا تسمح لها بذلك، وعليه ومن خلال ما تطرقنا إليه نشهد مراعاة الإدارة إلى الجانب الإنساني للفرد باعتباره كائنسان قبل أن يكون كموظف في المؤسسة.

الجدول رقم (35) : يوضح مدى ملائمة مكان العمل للمبحوثين

النسبة%	التكرار	البدائل
17.6 %	09	معارض
17.6 %	09	محايد
64.7 %	33	موافق
100 %	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (35) أن نسبة 64.7% من الموظفين موافقين على مكان العمل مريح وملائم وخالي من الضوضاء، أما بالنسبة للمبحوثين المحايدين والمعارضين فقد اخذوا نفس النسبة حيث بلغت 17.6%.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لصالح الموظفين الموافقين بان مكان العمل مريح وملائم وخالي من الضوضاء مما يدل على أن المؤسسة توفر كافة الأسباب التي تجعل الموظف يتكيف مع عمله ويتلاءم معه كتوفير أجهزة التكيف التي تتناسب مع فصول السنة الأمر الذي يجعل الموظف لا يشعر بالضيق أو الحرارة العالية باعتبار ان المناخ السائد في المصلحة معتدل، وكذلك تجهيز وسائل العمل المناسبة كالأجهزة الالكترونية لأنه لا يخفى علينا مدى مساهمتها الفعالة في انجاز المهام التي تتطلب هذه الأجهزة وبالتالي يتم أداء المهام بطريقة أسهل وأسرع مقارنة بطرق ووسائل أخرى، إضافة إلى الهدوء التي تشهده اغلب المصالح داخل المؤسسة إلا في بعض المناسبات التي قد تصنع بعض الإزعاج والفوضى بسبب كثرة الزائرين للمؤسسة في إطار هذه المناسبة. وعليه يمكننا القول إن اغلب المصالح تشهد تكيف وتلاءم الموظف مع العمل لتوفر كافة الأسباب اللازمة لذلك.

2 - عرض ومناقشة الفرضيات

2-1 - اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي
تم اختبار الفرضية الأولى من خلال العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية وذلك بجمع الفقرات المتعلقة بهذا البعد (من الفقرة 6 إلى الفقرة 15) والرضا الوظيفي (من الفقرة 26 إلى الفقرة 35) ولكون التحليل الوصفي لا يكفي للحكم على العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي لذلك يجب علينا تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب.

بما أن المتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية عبارة عن متغير كمي بعد ما تم جمع الفقرات والمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي متغير كمي بعد ما تم جمع الفقرات فانه وللتأكد إحصائي من وجود أو عدم وجود علاقة قمنا باستعمال الاختبار الإحصائي معامل الارتباط

بيرسون R_p

ويحسب يدويا بالصيغة التالية:

حيث:

$$\sum xy : \text{مجموع حاصل ضرب كل قيمة من } x \text{ في } y.$$

$$\sum x : \text{مجموع قيم المتغير } x .$$

$$\sum y : \text{مجموع قيم المتغير } y .$$

$$\sum x^2 : \text{مجموع مربع قيم المتغير } x .$$

$$\sum y^2 : \text{مجموع مربع قيم المتغير } y .$$

$$(\sum x)^2 : \text{مربع مجموع قيم المتغير } x .$$

$$(\sum y)^2 : \text{مربع مجموع قيم المتغير } y .$$

$$n : \text{حجم العينة.}$$

ومن أجل تطبيق الاختبار الإحصائي معامل الارتباط بيرسون R_p تم وضع الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي

H_1 : توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي

ولقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية spss والجدول التالي يوضح ذلك :

Correlations			
		الشخصية	الرضا
الشخصية	Pearson Correlation	1	.363**
	Sig. (2-tailed)		.009
	N	51	51
الرضا	Pearson Correlation	.363**	1

	Sig. (2-tailed)	.009	
	N	51	51
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي تقدر ب: (0.363)، وهي دالة عند مستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (sig : 0.009) وهذا يعني انه توجد علاقة طردية بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي، أي كلما زادت أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية زاد الرضا الوظيفي وكلما قل مستوى أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية قل الرضا الوظيفي. وقد يرجع ذلك إلى أن المؤسسة تتمتع بالعديد من الأخلاقيات المهنية أساسها الأخلاقيات الشخصية التي صرح بها أغلبية المبحوثين، فعندما تسود الأخلاق بين أوساط الموظفين داخل المؤسسة يسهم ذلك في تحقيق التكيف وانسجامهم فيما بينهم مما يحقق نوعاً من التناغم أو ما يسمى بالرضا الوظيفي. وهذا ما توصلت له دراسة (محمد حسن عودة : أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي)

2-2 - اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي
تم اختبار الفرضية الثانية من خلال العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية وذلك بجمع الفقرات المتعلقة بهذا البعد (من الفقرة 16..... إلى 25) والرضا الوظيفي (من الفقرة 26 إلى 35) ولكون التحليل الوصفي لا يكفي للحكم على العلاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي لذلك يجب علينا تطبيق الاختبار الإحصائي المناسب.

بما أن المتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية عبارة عن متغير كمي بعد ما تم جمع الفقرات، والمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي متغير كمي بعد ما تم جمع

الفقرات وإجباريا فانه وللتأكد إحصائيا من وجود أو عدم وجود علاقة قمنا باستعمال الاختبار الإحصائي

معامل الارتباط بيرسون R_p

ومن أجل تطبيق الاختبار الإحصائي معامل الارتباط بيرسون R_p تم وضع الفرضيتين التاليتين

H_0 : لا توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيع التنظيمية والرضا الوظيفي

H_1 : توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي

ولقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية spss والجدول التالي يوضح ذلك :

Correlations			
		الرضا	البيئة
الرضا	Pearson Correlation	1	.499**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51
البيئة	Pearson Correlation	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة

التنظيمية والرضا الوظيفي تقدر ب : (0.499) وهي دالة عند مستوى خطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره

(sig : 0.000) وهذا يعني انه توجد علاقة طردية ضعيفة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة

التنظيمية والرضا الوظيفي، أي كلما زادت أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية زاد الرضا الوظيفي

وكذلك كلما قلت أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية قل الرضا الوظيفي وقد يعود ذلك إلى أن

الأخلاقيات المهنية التي يتحلى بها الموظفين في بيئة العمل مما تعطي للفرد وسطا مهنيا محفزا للعمل،

كما تتجلى أخلاقيات المهنة المتعلق بالبيئة التنظيمية في ثقافة العمل الجماعي بوس ط العمل التي أبدى

معظم الموظفين الحب الشديد لهذه الثقافة والتي بدورها تساهم في رضا الموظف عن العمل.

4 . نتائج الدراسة

. توصلت الدراسة إلى أن هناك التزام بأخلاقيات المهنة من قبل المبحوثين حيث احتلت الأخلاق المهنية المتعلقة بالشخصية الرتبة الأولى خاصة فيما يتعلق بالمعاملة الحسنة بين الزملاء في العمل وكذا احترام المسؤول، إضافة إلى المحافظة على ممتلكات المؤسسة وغيرها من الأخلاقيات.

. خلصت الدراسة أن هناك التزام بأخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية وذلك لاحتلالها المرتبة الثانية ويظهر ذلك في حب الموظفين للعمل الجماعي وبروح الفريق في بيئة العمل

. تبين لنا من خلال الدراسة أن هناك نسبة مرتفعة من الرضا عن علاقات العمل ويتمثل ذلك في العلاقة الجيدة بين الموظفين فيما بينهم، وكذلك علاقتهم برؤساء العمل.

. تحقق الفرضية الأولى المتمثلة في وجود علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي وذلك بوجود علاقة طردية بين المتغيرين لكنها ضعيفة

. تحقق الفرضية الثانية المتمثلة في وجود علاقة بين أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي وذلك بوجود علاقة طردية بين المتغيرين لكنها ضعيفة

. تحقق الفرضية العامة للدراسة التي تنص على أن هناك علاقة طردية بين أخلاقيات المهنة والرضا الوظيفي وذلك بوجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين

الخلاصة

إلى هنا نكون قد وصلنا إلى إنهاء هذا الجانب الطويل والعريض المتمثل في تفسير وتحليل البيانات الذي حاولنا أن نوظف فيه المقاربة النظرية للدراسة وذلك بتكييفها مع الموضوع، بالإضافة إلى توظيف الدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية.

الخاتمة

الخاتمة:

إن موضوع أخلاقيات المهنة أضحى من بين المواضيع الهامة والقضايا الراهنة في عصرنا الحالي لما له من إسهام في بناء المنظمات وإحياء المجتمعات وتقديمها، وهو ما اتفقت عليه جميع الأعراف والديانات والرسالات السماوية. وبعد تعرض العديد من المنظمات والشركات بشتى أنواعها إلى الأزمات بات العالم يعيد النظر في رؤيته للأعمال بمختلف أشكالها نتيجة عدم الالتزام بأخلاقيات العمل في أي ممارسة مهنية، لهذا فان الاهتمام بالأخلاقيات المهنية يعتبر من المحاور الرئيسية في النهوض بالمؤسسات أي كان نوعها أو طبيعتها. فالأخلاق أساسها القيم والمبادئ التي تغرس في ذات الفرد باعتبارها هي التي تتحكم في أفعاله وتصرفاته وان أي انحراف يصدر منه يعني تغيير في قيمه وأخلاقه. والدين الإسلامي من الديانات الأكثر غنى بالتعاليم الأخلاقية عامة والأخلاقيات الإدارية بصفة خاصة وخير دليل على ذلك ما جاء به القرآن الكريم والسنة النبوية.

أصبحت المنظمات والإدارات في وقتنا الراهن تواجه العديد من التحديات منها مدى قدرتها على المحافظة على المورد البشري ويرجع ذلك إلى سعي الإدارة المستمر منذ زمن بعيد لضمان اهتمام والتزام الأفراد بتحقيق أهداف المؤسسة. وهذا ما يعرف بالرضا الوظيفي باعتباره عامل هام يجب على أي مؤسسة أن تسعى إلى تحقيقه، وعليه تضمن كسب رضا موظفيها، كما انه يعد من أهم متطلبات الإدارة الحديثة التي تحاول من خلاله إلى تعزيز القدرات الفردية إضافة إلى ولاء الموظف التي تبحث عنه أي مؤسسة. وبالتالي المحافظة على مكانتها الاجتماعية وتفعيل دورها بين أفراد المجتمع.

قائمة المصادر والمراجع

1 - الكتب

1 - أبراش إبراهيم، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، الطبعة الاولى، دار الشروق، عمان، 2009

2 - عبيدات محمد، أبو نصار محمد، مبيضين عقلة، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، 1999

2 - الرسائل الجامعية

1 - أبو عودة محمد حسن، أخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017.

2 - أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 1436_ 2014 .

3 - بريح محمد لمين. موساوي يحيى، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2015_2016.

4 - بزنيار وهيبه، بلحيمر هاجر، علاقة أخلاقيات المهنة بفعالية التنظيم الإداري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2018_2019.

- 5 - بن بلي حمزة، بوجريو عادل، أثر ممارسة اخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2018 - 2019.
- 6 - بوارى خولة، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي للطبيب الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، 2014 _ 2015
- 7 - زروقي يحيى، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016_2017.
- 8 - زهواني محمد شريف، تأثير أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017_2018.
- 9 - سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة، رسالة قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، إدارة تربوية من كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة، 1430 . 2009.
- 10 - شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء، سونلغاز جيجل، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2009_2010.
- 11 - صوكو سهام، واقع القيم لدى المراهقين في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008 _ 2009
- 12 - محمد ملهى البعداني عبد الملك، دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الاعمال، جامعة النيلين، الخرطوم، 2017.

13- منتهى إبراهيم أحمد الخميس ، درجة إلتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص إدارة وقيادة تربوية، جامعة الشرق الأوسط الكويت، 2013.

14 - يوسف عبد الرحيم حسن شبلي ، ارتباط المستوى الأخلاقي بالتنمية السياسية للأمة العربية ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج التخطيط و التنمية السياسية ، جامعة النجاح الوطنية في نابلس ، فلسطين ، 2010

3 - المحاضرات

. بوسحلة إيناس، محاضرات في مقياس منهجية وتقنيات البحث، أولى ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، 2020 _ 2021

3 - المواقع الالكترونية

- علوي عبد القادر السقاف، الدرر السنوية، موسوعة الأخلاق

www. Dorar. net

الملاحق

ملحق رقم (01): استمارة الدراسة

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



استمارة الطالب

أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي

في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم وعمل تحت عنوان أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، اطلب منكم يد المساعدة ، وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة المرفقة في هذا الاستبيان بكل شفافية .

ملاحظة : هذه المعلومات ستبقى سرية لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي ، لهذا نرجو منكم إبداء رאתكم وذلك بوضع العلامة (X) في الإجابة المناسبة

إشراف الأستاذة

إعداد الطالب

قريشي نجاه

عشو محمد

المحور الأول : البيانات الشخصية

أنثى

ذكر

1 - الجنس :

2 - السن :سنة .

3 - الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج

أرمل مطلق

4 - المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي

5 - الأقدمية :سنة.

المحور الثاني : أخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية .

العبارات	موافق	محايد	معارض
6 - أتعامل معاملة حسنة مع زملائي في العمل			
7 - التزم بالتواضع مع المواطنين و أجب عن استفساراتهم بصدق			
8 - احترم المسؤول احتراما خاصا يليق به			
9 - أقول الحقيقة في جميع الحالات مع رؤسائي وزملائي وحتى مع المواطنين			
10 - أتحمل مسؤولية عملي بجد و أقوم به على أكمل وجه			
11 - احرص على التوقيت المحدد للعمل لا ادخل متأخرا ولا اخرج قبل الوقت			
12 - احرص على حماية الوثائق الإدارية ولا أضيعها			
13 - التزم بكتم الأسرار المهنية ولا أقوم بإفشاءها			
14 - اهتم بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة كل الاهتمام			
15 - ابلي الإدارة عن أي تصرف غير أخلاقي أراه في المؤسسة			

المحور الثالث : أخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية .

العبارات	موافق	محايد	معارض
16 - أرى أن هناك عدل وموضوعية في تقسيم المهام داخل المؤسسة			
17 - تتسم اللوائح و القوانين والتشريعات بالوضوح والبساطة			
18 - تساعدني القوانين والتشريعات المعمول بها داخل المؤسسة على تقديم إضافات و على الإبداع في مجال عملي			
19 - توجد سياسات تنظم العلاقة بين العمال داخل المؤسسة			
20 - دخلت إلى وظيفتي بطريقة قانونية وبمستوى تعليمي يتفق مع منصب عملي			
21 - قضيت فترة تكوينية داخل المؤسسة قبل أن أبدأ فيها العمل بصفة رسمية			
22 - أنا مستعد لتنفيذ العقوبات عند مخالفة أي قانون أو تشريع داخل المصلحة			
23 - اعتقد أن هناك نوع من التنافس بين العمال أثناء العمل دون أن يحدث ذلك خلافات بينهم			
24 - أحب العمل الجماعي وبروح الفريق داخل المؤسسة			
25 - أقدم مصالحتي الشخصية على المصلحة العامة أثناء العمل			

المحور الرابع : الرضا الوظيفي .

معارض	محايد	موافق	العبارات
			26 - أتلقى راتبا يتناسب مع طبيعة المهام التي أقوم بها
			27 - أتقاضى أجرا يتناسب مع مؤهلاتي العلمية
			28 - تربطني بزملائي علاقات جيدة
			29 - تربطني علاقة جيدة برؤساء العمل
			30 - المهام التي أقوم بها تتفق مع قدراتي ومهاراتي
			31 - أثق بقرارات المسؤول وأسعى لتطبيقها
			32 - أرى أنني مستقر في عملي ولا أراغب أن أغيره
			33 - اعتقد أن القوانين والإجراءات المعمول بها في المصلحة في متناول الجميع
			34 - أرى أن حجم ساعات عملي مناسب ومقبول
			35 - مكان عملي مريح وملائم وخالي من الضوضاء

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى كل من اخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية وكذا الاخلاقيات المتعلقة بالبيئة التنظيمية، وكذلك معرفة مستوى الرضا الوظيفي للموظفين الاداريين بالمؤسسة محل الدراسة، اضافة الى ذلك فقد هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين اخلاقيات المهنة المتعلقة بالبعد الاول والمتمثل في الاخلاقيات الشخصية والرضا الوظيفي، اضافة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين اخلاقيات المهنة المتعلقة بالبعد الثاني والمتمثل في البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي.

ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي باستخدام اداة جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان التي تم توزيعها بطريقة عشوائية على عينة الدراسة والتي بلغت 51 فرد. وتوصلت الدراسة الى ان هناك التزام باخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والتي حظيت بالرتبة الاولى، تليها في الرتبة الثانية الالتزام بالاخلاقيات المهنية المتعلقة بالبيئة التنظيمية، اضافة الى ان هناك رضا من قبل الموظفين عن بعض المتغيرات داخل المؤسسة. اما عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين فقد توصلنا الى ان هناك علاقة طردية ولكن بنسبة ضعيفة بين اخلاقيات المهنة المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي ونفس الشأن بالنسبة لطبيعة العلاقة بين اخلاقيات المهنة المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي التي ظهر بان هناك علاقة طردية بنسبة ضعيفة ايضا.

الكلمات المفتاحية: الأخلاق . أخلاقيات المهنة . الرضا الوظيفي .

Abstract:

The study aimed to identify the level of each of the profession ethics related to personality as well as ethiks related to the organisational environment as well as knowing the level of job satisfaction for administrative employes the institution under study in addition to that the stady aimed to identity the nature of the relationship between profession etics related to the first dimension of personal etiks and job satisfaction in addition to identifying the nature of the relationship between professional ethiks related to the second dimension which the organisational environment and job satisfaction to achive the objectives of the study the desciptive approach was used using the data collection tool represented in the questionnaire form that was randomly distributed to the study sample wchich amounted to 51 individuals the study concluded that there is a comitment to the easy etiks related to personality which ranked first followed in the second rank by a commitment to profissionaletics related to the organisational envirenment in addition to the fact that there is satisfaction on the part of employees about some variables within the institution as for the nature of the relationship between the to variables it was concluded that there is a positive relationship but with a weak percentage between the ethics of the time limit related to personality and jop satisfaction and the sam for live risabpositively proportional .

key words : Morality . Professional ethics. Job Satisfaction