

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع: علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم



كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

رقم: .....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالب: حيران عبد الحفيظ

تحت عنوان:

## أخلاقيات العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بلدية عين فارس بالمسيلة

إشراف:

د. بوساق هجيرة

السنة الجامعية: 2022-2023 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# شكر و عرفان

من لا يشكر الناس لا يشكر الله جل جلاله عندما نبحت عن  
كلمات شكر وتقدير للآخرين فإن أجمل عبارات الشكر والتقدير  
لا بد أن تسبق حروفنا..... وتتهي سطورنا معبرة عن صدق  
المعاني النابعة من قلوب و اخص هذا شكر وتقدير الي المشرفة  
والأسناذة الكريمة بوساق هجيرة التي قدمت لي يد العون والمساعدة  
ولم تبخل علينا بالمعلومات

# اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع لي:

والدين الكريمين ادا محمدا الله تاجا فوق رأسي ولى كل العائلي ولى إخوتي (ليلي

سميحة يمينة . أم

كلتوم عبد القادر . و الكتكوتة (وعاء)

ولى كل زملائي في دفعة خاصة نور الدين فضيلي وسعد عبد

سلام كذلك سمية عيشوش وهجرة سمرا فرجاوي

ولى كل اصدقائي خاصة علي تومي وشمس الدين مجدل

في الاخير أتمنى لهم التوفيق والسداد ونجاح في حياتهم



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مَقَرَّة  
أَوْ شَرَا

### مقدمة:

تحتل المنظمات أهمية كبيرة في المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع، وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات.

وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام المنظمة مهما كان نوعها سواء كانت حكومية أو خاصة، هذا الأخير وجب عليه أن يكون متصفا بمجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية أثناء ممارسته لوظيفته، والتي تعرف عموما بأخلاقيات العمل فهي من المواضيع البالغة الأهمية، والإطار الشامل الذي يحكم قواعد السلوك الإنساني.

كما أنها تعد من أهم المبادئ المنصوص عليها في العمل، والتي بدورها تكسب المؤسسات خصائص سمات تميزها عن غيرها من المنظمات، وبالتالي فهي من أساسيات نجاح أو فشل أي منظمة لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها من جهة، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل على خدمته من جهة أخرى.

ومن هذا المنطلق حرصنا في هذه الدراسة على إبراز الدور الذي تلعبه أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين، وقد احتوت هذه الدراسة على شقين إحداهما نظري والآخر ميداني، حيث تم تقسيم الجانب النظري إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: وضم الإطار المفاهيمي للدراسة كإشكالية وأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى فرضيات الدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية للموضوع، وأخيرا الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: حول متغير أخلاقيات العمل، حيث تعرضنا إلى التطور التاريخي لأخلاقيات العمل كذا أهمية وأهداف أخلاقيات العمل، بالإضافة إلى مبادئ أخلاقيات العمل مصادر أخلاقيات العمل، مستويات أخلاقيات العمل، الأخلاق المطلوبة في العامل وفي صاحب العمل، بالإضافة كذلك إلى أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل والعوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل، طرق إرساء أخلاقيات العمل وأخيرا آثار أخلاقيات العمل في واقع المنظمة.

## مقدمة

---

أما الفصل الثالث فقد قمنا بتناول موضوع الالتزام التنظيمي من خلال أهميته وخصائصه وأهدافه ومراحله وأبعاده ومحدداته بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه، ومصادر تعزيزه وآليات تحقيقه، وطرق قياسه وأخيرا الأفكار المترتبة عنه.

أما الشق الثاني: فكان متعلق بالإطار الميداني وتم تقسيمه إلى فصلين:

الفصل الرابع ضم الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث مجالات الدراسة، منهج الدراسة، الأدوات بالإضافة إلى عينة الدراسة وأخيرا أساليب الإحصائية.

أما الفصل الخامس: فقد تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج الدراسة الميدانية.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

تمهيد

أولاً: الإشكالية

ثانياً: الفرضيات

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة النظرية للدراسة

خلاصة

## لفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### **تمهيد:**

يشكل الإطار النظري جزءا لا يتجزأ من البحث العلمي وعنصرا مهما من عناصره ، حيث في هذه المرحلة يقوم الباحث بجمع كافة المعلومات التي ترتبط بالموضوع الخاص به، والتي لها علاقة بالظاهرة فمن خلال هذا الإطار يتمكن الباحث من تغطية الدراسة من كافة جوانبها، فمن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى إشكالية الدراسة وأهمية الموضوع، وأيضا معرفة أهم الأسباب التي دفعتنا إلى تناول موضوع دور أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي ، وتبيان أهداف الدراسة، بالإضافة إلى الفرضيات مرورا بتحديد المفاهيم وكذلك أهم الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات الخاصة بالموضوع.

### أولاً: الإشكالية

إن تقدم ونجاح المنظمات وتحقيق أهدافها وتطلعاتها مهما كان نوعها سواء كانت اقتصادية أو حكومية أو أمنية، يرتبط أساساً بقدرة الأفراد على إنجاز المهام والأعمال الموكلة إليهم على أكمل وجه. فالمسؤولون يسعون إلى أن يصل العمال في أدائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق مثل هذا الهدف تسعى المنظمات لتوفير الأجواء والظروف المناسبة، وتوفير العمالة المؤهلة وإكسابها المهارات الضرورية من أجل رفع مقدرتها وضمان السير الحسن للعمل.

إلا أن العنصر البشري لا يجب أن يكون متصفاً بالكفاءة والمهارة فحسب، بل أصبح التركيز إلى أبعد من ذلك، كالاهتمام بسلوك الموظفين والذي يجب أن يكون مرتبطاً بمجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية المنصوص عليها في العمل، والتي باتت تعرف بأخلاقيات العمل، هذا وتعتبر هذه الأخيرة من أبرز التحديات التي تواجهها منظمات اليوم، فالتطور الكبير الذي شهدته المنظمات توسع نطاقها وكبر حجمها جعل المدراء لا يتطلعون على واقع المنظمة بشكل مباشر نتيجة لوجود تفويض في السلطات والمسؤوليات في بعض الإدارات الفرعية لها، رافق ذلك تزايد المشكلات الأخلاقية واتساع دائرة الفساد واستغلال النفوذ، وهذا ما دفع بالعديد من المنظمات إلى تبني مجموعة من القرارات والتعليمات تعتبر بمثابة أخلاقيات عمل، وترى بأن الالتزام بها واجب قصد أداء مهامه على أحسن وجه، والتي قد يرى البعض الآخر فيها إجحافاً في حقه وسلامة التنظيم وضغطاً ممارساً عليه، ما يجعلنا نتساءل عن دور أخلاقيات العمل هذه في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمنظمة.

وعليه فإن الإشكالية المطروحة لدينا هي:

هل هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين متغير أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

هل هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين القيم الدينية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس؟

هل هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الانتماء الاجتماعي والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس؟

هل هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الثقافة القانونية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس؟

هل هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين المحددات الذاتية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس؟

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### ثانياً: أهمية الدراسة.

إن أهمية أي بحث علمي أو دراسة علمية يقوم بها الباحث تتوقف على مدى قيمة الظاهرة محل الدراسة ومحتواها وجوهرها العلمي وما يمكن أن تحققه من فائدة. وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تأتي في أهمية الالتزام التنظيمي باعتباره سلوك ايجابي مرغوب فيه وأحد أهم العناصر الضرورية لعملية التنمية الإدارية، حيث يساعد في انخفاض نسبة الحد من مشكلة التأخر عن العمل وتحسين الأداء الوظيفي، إضافة إلى أنه يمثل عنصر الغياب رئيسي لقياس مدى التوافق بين المنظمات لأن هذه الأخيرة لديها أهداف تسعى لتحقيقها، والتي أصبح فيها الأفراد أهم مواردها وتعتمد عليهم كثيراً في تحقيق أهدافها وتلبي احتياجاتهم، إضافة إلى أن الالتزام التنظيمي يعتبر عاملاً هاماً للتنبؤ بفاعلية المنظمة.

### ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

يرجع اختيارنا لموضوع الدراسة لمجموعة من الأسباب نذكر منها:

- يعتبر ضمن الاختصاص " تنظيم وعمل " .
- سهولة الحصول على المعلومات وإمكانية اختبار الموضوع ميدانياً.
- وجود مراجع ومصادر حول الإطار النظري.
- وجود مؤسسات عديدة نستطيع أن نطبق فيها بالإضافة إلى وجود تسهيلات.
- إنجاز مذكرة تخرج لموضوع ملائم للتخصص.
- محاولة اظهار الجانب المثالي للملتزمين بأخلاقيات العمل ومساهمته في التزام كثير من الموظفين في عملهم.

### رابعاً: أهداف الدراسة.

إن لهذه الدراسة مجموعة من الأهداف نسعى إلى تحقيقها وهي كالاتي:

أهداف علمية تتمثل في:

- تقديم معلومات جديدة حول الموضوع للاستفادة منه مستقبلاً.
- كسب المزيد من المعارف في مجال البحث العلمي.
- اثراء البلدية الجامعية بمثل هذا النوع من المواضيع.

## لفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المساهمة في توضيح أهمية الالتزام التنظيمي وما يساعد على ترسيخه لدى العمال داخل المنظمات.

### **أهداف عملية:** وتتمثل في الهدف الرئيسي

- الوصول إلى ضبط الدور الذي تلعبه أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى أفراد المنظمة.
- الوصول إلى ضبط الدور الذي يلعبه الانضباط في العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى أفراد المنظمة.
- الوصول إلى ضبط الدور الذي تلعبه الرقابة الذاتية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى أفراد المنظمة.
- الوصول إلى ضبط الدور الذي تلعبه العدالة في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى أفراد المنظمة.

### **خامسا: فرضيات الدراسة.**

تعتبر مرحلة صياغة الفرضية خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي ويمكن للباحث الاستغناء عنها، كونها تساعد الباحث في تنظيم الأفكار وترتيبها وربطها مع بعضها البعض، وبالتالي وضوح الموضوع في ذهن الباحث كما أنها توجه البحث وتحدد مساره وتعطيه صورة دقيقة للمشكلة قيد الدراسة. وتعرف الفرضية بأنها احتمال مطروح للتحقق منه إمبريقيا. واستنادا على ما تقدم فقد تمت صياغة مجموعة من الفرضيات وهي كالاتي:

#### **الفرضية العامة:**

هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين اخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

#### **الفرضيات الفرعية:**

هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين القيم الدينية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الانتماء الاجتماعي والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الثقافة القانونية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين المحددات الذاتية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

### **سادسا: تحديد المفاهيم.**

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

يقصد بتحديد المفاهيم: «تبيان ما تعنيه من مقاصد وتوضيح ما تتضمنه من معاني وما تظهره من صفات».<sup>1</sup>

لذلك يتوجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه من أجل إزالة أي غموض قد يترسخ في ذهن المستمع أو المطلع، لأن المفهوم الواحد قد يحمل أكثر من معنى وهذا ما يجعل ضرورة تحديده هامة.

### 1- مفهوم الأخلاق

لغة: حسب الفيروز بادي: جمع خُلُق، والخلق هو السَّجِيَّة والطبع والمروءة والدين».<sup>2</sup>

#### اصطلاحاً:

- يعرفها سلطان ناصر سعود العريفي على أنها: «ما يتصف به الانسان من صفات نبيلة تجعله محل تقدير واحترام، وهي كل فعل أو نشاط يقوم به الفرد اتجاه نفسه أو اتجاه الآخرين بما يتفق عادات المجتمع وتقاليده وقيمه ومبادئه ومع المعايير الخلقية للفرد نفسه ولا يتعارض مع المبادئ الدينية السائدة في المجتمع».<sup>3</sup>

- اما الغزالي فعرفها على انها: «هيئة في النفس راسخة عنها تصدر افعال بسهولة وتسير من غير الحاجة الى فكر وروية، فان كانت هذه الهيئة تصدر افعال محمودة عقلاً وشرعاً سميت خلقاً حسناً، وان كانت تصدر افعالاً مذمومة سميت خلقاً سيئاً».<sup>4</sup>

يتضح من خلال هذين التعريفين ان الاخلاق هي التي توجه سلوك الافراد وهي التي تعكس افعالهم واقوالهم وطريقة حكمهم على الأمور.

- كما يرى البعض ان الاخلاق: «تعبّر بشكل عام عن القيم والمعايير التي يستند اليها افراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ».<sup>5</sup>

نلاحظ من خلال هذا التعريف انه ركز على السلوك الاخلاقي ودوره في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء.

<sup>1</sup> عقيل حسين عقيل: فلسفة مناهج البحث العلمي مكتبة مدبولي، مصر، 1999، ص5.

<sup>2</sup> شوقي ناجي جواد: المرجع المتكامل في ادارة الاعمال، دار حامد للنشر، عمان، ط3، 133، ص1، 2016.

<sup>3</sup> سلطان ناصر سعود العريفي: السياسات التربوية المرتبطة بواقع أخلاقيات الادارة لدى قيادات الكليات الجامعية، المجلة التربوية المتخصصة، المجلد 6، العدد 8، 2017، ص 22.

<sup>4</sup> حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم الاجتماع الأخلاقي، المكتب العربي الحديث، مصر، 2002، ص03.

<sup>5</sup> محسن طاهر منصور الغالبي، مهدي صالح محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، عمان، ط4، ص134.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- كما يعرفها الصنيع صالح بن ابراهيم بانها: «مجموعة السلوكيات التي يظهرها الفرد في مع الاحداث التي تواجهه او الافراد الذين يتعامل معهم في الحياة، ويكتسب معظمها من خلال التربية والبيئة التي عاش فيها خلال مراحل عمره المختلفة».<sup>1</sup>

نلاحظ من خلال هذا التعريف انه ركز على مجموعة من الانماط السلوكية الخاصة بالفرد من خلال تعاملاته مع الاخرين حيث اعتبرها الصنيع صالح بن ابراهيم انها ممارسات مكتسبة ناتجة عن البيئة التي يعيش فيها الانسان.

### - التعريف الاجرائي:

هي تلك المبادئ والمعايير والقواعد السلوكية التي يتمتع بها الفرد وقد تكون فطرية او مكتسبة، مذمومة او محمودة.

### 2- مفهوم الأخلاقيات:

لغة: إن كلمة الأخلاقيات باللغة الانجليزية هي "ethics" وهي مأخوذة من كلمة "Ethos" اليونانية والتي تعني دراسة العادات.<sup>2</sup>

### اصطلاحاً:

- يعرفها سعد عبد الستار على أنها: « مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد المجتمع».<sup>3</sup>

- يعرفها زيد منير عبوي في كتابه: «هي تلك القيم المشروعة التي يتحلى بها الانسان والتي لها تأثير واضح على السلوك».<sup>4</sup>

- يعرفها المزجاجي: «مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، بين ما هو صواب وما هو خطأ، فهي إذا مفهوم للصواب والخطأ في السلوك».<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> الصنيع صالح بن ابراهيم: الارشاد الأخلاقي منظور اسلامي، مجلة الارشاد النفسي، مركز الارشاد النفسي، جامعة عين شمس، عدد13، 2001، ص 125.

<sup>2</sup> سعد عبد البشار مهدي المهدي: الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص15.

<sup>3</sup> زيد منير عبوي، سامي محمد هشام حريز: مدخل إلى الادارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق، القدس الشريف، ط1، 2006، ص 30.

<sup>4</sup> أحمد بن داود المزجاجي: أخلاقيات المدير المسير في الادارة العامة، مجلة الشريعة للدراسات الاسلامية، العدد 24 ، الكويت، ص22.

<sup>5</sup> نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص16.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يلاحظ من خلال هذه التعاريف انها متشابهة في طرحها حيث اعتبرت الأخلاق قيم وضوابط تتبع من ثقافة المجتمع، وكذلك تعتبر أساسا للسلوك المرغوب والذي يعتمد عليها المجتمع. بعد التطرق إلى عدة تعاريف الخاصة بالأخلاق والأخلاقيات، لاحظنا أن هناك فرقا بين المصطلحين ويمكن أن نوضح ذلك من خلال:

### جدول رقم (01): الفرق بين مصطلحي الأخلاقيات والأخلاق

الأخلاق	الأخلاقيات
- قيم ومعايير شاملة ومشاركة بين الناس. - معايير الأخلاق اجبارية على المجتمع. - يتم تعلمها في مراحل مبكرة من الحياة الفرد. - الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية. - البحث عن الكمال والمثالية.	- قيم ومعايير خاصة وفردية. - وضع معايير الاخلاقيات بما يتوافق مع اهداف المرسومة. - يتم اكتسابها في مراحل متقدمة من الانضمام لمجتمع ما. - الجيد هو كل ما يعتبر جيدا. - البحث والعثور على السعادة.

المصدر: خدير نسيم: أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس الجزائر، 2011، غ منشورة، ص13.

### 3- تعريف العمل

لغة: حسب المعجم الاداري: «مشتق من الفعل يعمل عملا، ويعني هذا المفهوم في معناه العام أي نشاط أو جهد موجه نحو انجاز هدف معين»<sup>1</sup>.

#### اصطلاحا:

- يقصد بالعمل على أنه: «أي نوع من انواع العمل بدني أو عقلي أو عمل الآلة أو القوى الطبيعية بينما تقتصر كلمة labour على العمل البشري وحده»<sup>2</sup>.

- عرفته عائشة التايب في كتابها على أنه: «ظاهرة انسانية اجتماعية شاملة، فهو بمثابة عملية ديناميكية تنجز بين الانسان والطبيعة يتم تحقيقها عبر استخدام التقنية وهو يمثل بذلك جملة الأنشطة

<sup>1</sup> سمير الشوبكي: المعجم الاداري أول معجم شامل بكل المصطلحات الإدارية المتداولة في العالم وتعريفاتها، دار أسامة عمان، 2010، ص206.

<sup>2</sup> أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 1978، ص447.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

ذات الأهداف الإجرائية ينفذها الانسان على المادة بواسطة عقله أو يده وعبر استخدام الآلة وتسهم تلك المجموعة من الأنشطة المنفذة بدورها في تطوير أوضاع الانسان».<sup>1</sup>

- يعرفه ابراهيم ناصر في كتابه على أنه: «مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمنه الكثير من الأشياء المادية لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية ونفسية ويقوم بوظائف أساسية من أجل تنمية شخصية الأفراد وتكيفهم مع الحياة».<sup>2</sup>

- يعرفه الزواوي خالد في كتابه على انه: «المجهود الارادي الواعي الذي يستهدف منه الانسان انتاج السلع والخدمات لإشباع حاجاته ومن ثم فإن اي مجهود لغير هذا الهدف لا يعتبر عملاً».<sup>3</sup>

إن ما يلاحظ من خلال هذه التعاريف أن هناك أوجه تشابه في الطرح وهو أن العمل يتعلق بالمجهودات التي يقوم بها الفرد سواء عقلية أو بدنية من أجل انتاج السلع لتحقيق منافع خاصة للفرد.

- يعرفه حبيب الصحاف في كتابه على أنه: «بذل جهد عقلي أو بدني لإتمام شيء ما أو تحقيق هدف معين، بالتالي تعني مهنة يزاولها الفرد، ويتقاضى عنها أجراً».<sup>4</sup>

إن ما يلاحظ من خلال هذا التعريف أنه ركز على أن كل جهد يبذله الفرد يتقاضى عليه عائداً لإشباع الحاجات وتحقيق منافع خاصة.

### التعريف الإجرائي

هو كل جهد عقلي أو فكري يبذله الانسان لإنتاج السلع والخدمات بهدف تحقيق المنافع وإشباع الحاجات الضرورية.

### 4- مفهوم أخلاقيات العمل

لأخلاقيات العمل عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

- حسب موسوعة علم الاجتماع: «النظر إلى العمل المنتج كشيء له قيمة في نظر من يؤدونه، مما يشجعهم على ان يبذلوا فيه جهداً أكبر حتى لو مورست عليهم ضغوط اجتماعية أو دفعت لهم أجور تشجيعية أو غير ذلك من الأساليب التي يلجأ إليها صاحب العمل لتحفيز عمالة إلى بدل أقصى جهد».<sup>5</sup>

يتضح من خلال هذا التعريف أن أخلاقيات العمل هي قيمة تستند إلى العمل الجاد والاجتهاد، حيث تعبر عن فائدة أخلاقية للعمل.

<sup>1</sup> عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، مصر، ط1، 2011، ص15.

<sup>2</sup> ابراهيم ناصر: أصول التربية الواعي الانساني، مكتبة الرائد العلمية، الأردن، 2004، ص85.

<sup>3</sup> خالد الزواوي: البطالة في الوطن العربي (المشكلة والحل)، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004، ص81.

<sup>4</sup> خالد الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين مكتبة لبنان، لبنان، ط1، 1998، ص30.

<sup>5</sup> جوردن مارشال: موسوعة علم اجتماع، تر: محمد الجوهري وآخرون، المجلس الأعلى للثقافة، ط2، 2007، ص111.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- حسب معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية: «هي مجموعة المبادئ والمعايير التي توجه سلوك الأفراد المهنيين والتي يتعهدون بالتزامها».<sup>1</sup>

- أما بلال خلف السكارنة فيعرفها على أنها: «جملة المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً».<sup>2</sup>

- كما يعرفها عمر بن ناصر القريوتي على أنها: «المعايير والمبادئ التي تحكم الوظيفة وعلاقات الأفراد مع بعضهم البعض داخل المنظمة أو خارجها وذلك بتحديد ما هو صحيح».<sup>3</sup>

من الملاحظ في هذه التعريفات أن فيها نوع من التشابه بين الأفكار حيث أنها ركزت على السلوك العملي والوظيفي لأخلاقيات العمل والواجب على الموظف أن يلتزم بها.

- أما المعاصدي فعرفها بأنها: «الإطار الشامل الذي يحكم تصرفات وأفعال الأفراد اتجاه شيء معين يوضح ما هو مقبول وما هو مرفوض في ضوء المعايير السائدة في المجتمع سواء بحكم العرف أو

القانون، والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة وقيمها وأنظمتها وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده».<sup>4</sup>

يتضح من خلال التعريف أن أخلاقيات العمل عبارة عن مبادئ تحدد سلوك الأفراد في المنظمة وأصحاب المصالح.

**التعريف الاجرائي:** مجموعة القواعد والأسس التي يجب الموظف العمل بمقتضاها والالتزام بها سواء على مستوى وظيفته أو من خلال تعاملاته. مع أفراد المجتمع عامة في تقديم الخدمات.

### 5 - مفهوم الالتزام

لغة: حسب المعجم الاقتصادي: «لَزِمَ لَزوماً، أي ثبت ودام وَلَزَمَهُ المال، عليه».<sup>5</sup>

- حسب معجم لسان العرب: «والعهد يلزم الشيء لا يفارقه، أو الملازم للشيء المداوم عليه».<sup>6</sup>

اصطلاحاً يختلف مفهوم الالتزام من مفكر لآخر:

<sup>1</sup> أحمد زكي بدوي: مرجع سابق، ص 140.

<sup>2</sup> بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، ط1، 2009، ص21.

<sup>3</sup> عمر بن ناصر القريوتي: أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2005، ص15.

<sup>4</sup> محمد عصام أحمد المعاصدي: أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة الموصل، العراق، 2005، ص 06.

<sup>5</sup> جمال عبد الناصر: المعجم الاقتصادي دار، أسامة للمشرق الثقافي، عمان، ط1، 2006، ص52.

<sup>6</sup> جمال الدين أبي الفضل ابن منظور: لسان العرب، دار المعارف، مصر، 1952، ص50.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- يعرفه العجمي بأنه: «الحالة التي يكون فيها الموظف معروفا من خلال منظمة معينة وأهدافها، ويرغب في الاستمرار فيها والعمل على تطويرها».<sup>1</sup>

يتضح من خلال هذا التعريف أن استمرار الفرد في العمل مرهون بفهمه لأهداف المنظمة.

- أما محمد حسن رسمي فيعرفه بأنه: «الالتزام بالتعليمات والسياسات والأهداف الاستراتيجية للعمل والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استغلالها لتحقيق منافع شخصية أو إلحاق الضرر بالآخرين».<sup>2</sup>

يتضح من خلال هذا التعريف أن الالتزام يكمن في تنفيذ قوانين وسياسات المؤسسة بعيدا عن المصالح الشخصية.

- كما يرى البعض أن الالتزام: " هو تعهد مكتوب أو شفهي بالقيام بشيء معين ويكون بين طرفين تجمع بينهما علاقة معينة، وقد يكون بين أكثر من طرفين".<sup>3</sup>

يلاحظ من خلال هذا التعريف انه ركز على الجانب القانوني للالتزام باعتباره تعهد يقوم به الانسان وقد يكون بين طرفين أو أكثر.

**التعريف الاجرائي:** هو اتفاق وتطابق قيم الفرد مع قيم منظمته، مع رغبة الفرد في الاستمرار والبقاء في منظمته والعمل على تطويرها.

### 6- مفهوم التنظيم

**لغة:** حسب القاموس الجديد للطلاب من الفعل نظم، ينظم، تنظيما، ومنظمة وهي ترجمة للمصطلح الفرنسي Organisation.<sup>4</sup>

### اصطلاحا:

- يعرفه علي عباس على أنه: «الإطار الذي يتم في حدوده جميع جهود جماعات العمل وترتيبها وتنسيقها لتعمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة والأفراد العاملين بها وتزويدهم بالاختصاصات والصلاحيات اللازمة لمساعدتهم على أداء مهام وظائفهم».<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد بن غالب العوفي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005، ص34.

<sup>2</sup> نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط1، 2008، ص54.

<sup>3</sup> عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قازيونس، ليبيا، 2002، ص57.

<sup>4</sup> علي بن هادية وآخرون: القاموس الجديد للطلاب المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط7، 1991، ص35.

<sup>5</sup> علي عباس: أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة، عمان، ط1، 2004، ص12.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- يعرفه فاروق عبده فلييه في كتابه على أنه: « جماعة من الناس تربطهم علاقات رسمية لتحقيق الأهداف التي من أجلها نشأة المنظمة».<sup>1</sup>

- يرى البعض أيضا على أنه: «تنسيق الجهود والأعمال بين عناصر التنظيم "الانتاج" لتحقيق أهدافه والربح».<sup>2</sup>

يلاحظ من خلال هذه التعاريف على أنها متشابهة في طرح فكرتها بحيث اعتبرت التنظيم يرتبط بالأنشطة والمهام الخاصة بالمنظمة وكذلك الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

- عند ميشيل كروزيه: «عبارة عن نتائج الفعل الجماعي وهو ليس معطى طبيعي ولكن بناء قابل للتكيف غير دائم عموما، مرتبط ومستقل في نفس الوقت من الأفراد الذين يشكلونه وكأي نسق نشيط يتأثر تطوره بالعوامل الداخلية والخارجية».

يلاحظ من خلال هذا التعريف أن ميشال كروزيه اعتبر التنظيم نسق مرتبط بنتائج العمل الجماعي يتأثر بعوامل داخلية وخارجية.

### **التعريف الاجرائي:**

حيز مكاني يضم مجموعة من الأفراد تجمع بينهم علاقات عمل رسمية وغير رسمية.

### **7 - مفهوم الالتزام التنظيمي**

لقد تطرق العديد من الباحثين إلى مفهوم الالتزام التنظيمي من عدة جوانب، وقد اجتهدوا في تعريفاتهم للوقوف على حقيقة مفهومه فكل باحث عرفه حسب طبيعة دراسته وزمنها وكذلك وجهة نظره فيعرفه فلييه وعبد المجيد بأنه : « اليمين بأهداف المنظمة وقيمها بأقصى طاقة ممكنة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم ».<sup>3</sup>

يتضح من خلال هذا التعريف ان الالتزام التنظيمي مرتبط بأهداف المنظمة.

- ويعرفه كانتور بأنه : استعداد أعضاء المجتمع لتقديم ولأهم وطاقاتهم لأنظمتهم ».<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> فاروق عبده فلييه محمد عبد المجيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005، ص69. نفس الملاحظة ، التهميش من اليمين

<sup>2</sup> بوفريسة بوبكر: اقتراح نموذج تنظيمي مفتوح، مخبر التنمية والتحويلات الكبرى في المجتمع الجزائري، الجزائر، ص88.

<sup>3</sup> رفعت عبد الحكيم الفاعوري : إدارة الابداع التنظيمي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2005، ص185

<sup>4</sup> مراد نعموني: علاقة القيم واتساقها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006، ص 180.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

- أما مراد نعموني فيعرفه : «القوة النسبية لتطابق الفرد واندماجه في المنظمة وقبول أهدافها وقيمتها والاستعداد لبدل مزيد من المجهودات في سبيلها والرغبة في البقاء باعتباره عضو فيها» .  
يلاحظ من خلال هاذين التعريفين إنهما ركزا على عنصر الولاء كذلك على العلاقة الإيجابية بين الفرد والمنظمة.

### التعريف الإجرائي:

شعور الفرد أو عاطفة تتسم بالإيجابية نحو المنظمة، وكذلك الإيمان القوي بقيمتها وأهدافها والرغبة في بدل مجهودات لضمان نجاحها واستمرارها.

### سابعاً: الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات المرتبطة بمتغير أخلاقيات العمل.

#### 1- الجزائرية:

#### الدراسة الأولى:

دراسة بودراع أمينة: أجريت سنة 2013، بعنوان " دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين"، دراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة المنظمات.

#### - تساؤلات الدراسة:

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

- ما دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال بشكل عام ولدى

البنوك التجارية الجزائرية بشكل خاص ؟

- واندرجت تحته تساؤلات فرعية هي:

1- ما مدى تبني أخلاقيات الأعمال من قبل المنظمات ؟

2- ما مدى التزام العاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال ؟

3- هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية؟

#### - أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام الأخلاقي.

- دراسة وتحليل أخلاقيات الأعمال ومتغيراتها والعلاقات النسبية بين تلك المكونات.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

والتطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المنظمة، هل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سببا ضمنيا لانهايار المنظمات.

- إظهار وتوضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين في البنوك.

### **المنهج:**

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي.

### **عينة الدراسة:**

اعتمدت الباحثة على عينة مقدره بـ 74 فردا تم اختيارهم عشوائيا من مجموع عاملي الوكالات البنكية محل الدراسة، حيث قدر مجموع مجتمع الدراسة بـ 143 عامل.

### **أدوات جمع البيانات:**

استخدمت الباحثة في دراسته على عدة أدوات من بينها المقابلات بأنواعها الملاحظات المباشرة، الاستبيان، تحليل الوثائق المختلفة وقد ركز على الاستبيان والمقابلة بشكل بسيط وذلك نظرا لطبيعة الدراسة وتم التحليل باستخدام برنامج SPSS.

### **نتائج الدراسة :**

أهم النتائج المتوصل إليها :

- هناك تفاوت في تبني أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات.
- هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال.
- عاملي البنوك التجارية الجزائرية تتوفر فيهم صفات أخلاقية وهذا بدرجات متفاوتة.
- هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.
- تلعب أخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في تحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.<sup>1</sup>

### **الدراسة الثانية:**

- دراسة زروقي يحيى: أجريت سنة 2017 ، بعنوان " أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام " دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير.

### **تساؤلات الدراسة:**

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي هو :

كيف يمكن لأخلاقيات الأعمال أن تساهم في الحد من الفساد الإداري ؟

---

<sup>1</sup> بودراع أمينة: دور اخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة المسيلة ، الجزائر، 2013.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

وعليه فقد صاغ مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هو مفهوم أخلاقيات الأعمال ودوره الاستراتيجي في المنظمات الحديثة ؟
- 2- ما هو الفساد الإداري وما تأثيراته وتكاليفه على التنمية ؟
- 3- ما هو تصور وإدراك أخلاقيات الموظف العام في الجزائر على ضوء الدراسة الميدانية المقترحة؟

### **أهداف الدراسة:**

تتلخص أهداف الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على مفهوم أخلاقيات العمل والفساد الإداري.
- تبيان نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى مديرية الضرائب لولاية تلمسان ما مستوى إدراك أعوان هذا الجهاز لمفهوم أخلاقيات ضمن إدارة الضرائب.
- رفع كفاءة الباحث من خلال اطلاعه على الأسس النظرية لمفهوم أخلاقيات الأعمال و الفساد الإداري.
- توفير مادة نظرية وميدانية حول هذا الموضوع.
- تحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه.

### **منهج الدراسة:**

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي.

### **مجتمع البحث:**

يتألف مجتمع البحث من جميع عمال وموظفي مديرية الضرائب لولاية تلمسان الذي يبلغ عددهم 359 عونا.

وشملت عينة البحث مجموعة من موظفي وعمال مديرية الضرائب قدر عددهم بـ 90 موظفا وقد كان الاختيار عشوائيا.

### **أدوات جمع البيانات:**

استخدم الباحث الاستبيان كأداة أساسية في دراسته.

### **نتائج الدراسة :**

- جاءت النتائج لتثبت الفرضيات الأربعة الأولى وتنفى الخامسة.

للتكوين أثر إيجابي على السلوك الوظيفي بالفعل فقد كانت غالبية للمستجوبين موافقون بشدة على السلوك الوظيفي لعمال مصالح الضرائب يتأثرون بالتربية والتكوين العام، التكوين المتواصل، التكوين في

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

أخلاقيات المهنة التكوينية في وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، اطلاع العامل على مجموعة واجبات الموظف العام المدونة في القانون العام للوظيفة العامة وعلى مجموعة الواجبات الخاصة بموظفي الضرائب.

- إلى جانب هذا كان غالبية المستجوبين موافقين إلى موافقين بشدة على أن أخلاقيات المهنة تؤثر على علاقة موظف مصالح الضرائب المكلفين بالضريبة وعلى سلوكه خارج العمل.

البيئة الأخلاقية تؤثر على الرضا الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب فالصراعات الأخلاقية في محيط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي.

- أخلاقيات الأعمال تؤثر على العلاقات العامة لإدارة الضرائب فمستوى أخلاقيات المهنة موظفي الضرائب يؤثر على مستوى التحضر الجبائي للمكلفين بالضريبة ويلعب دورا في تحسين العلاقات العامة وجودة الخدمة.

- بالنسبة للفرضية الخامسة فإجابات أفراد البيئة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف إدارة الضرائب ذلك لوجود المشاكل والضعف اللذان يميزان إدارة الموارد البشرية في الإدارات العامة على العموم وفي مصالح إدارات الضرائب على وجه الخصوص.<sup>1</sup>

### توظيف الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات الجزائرية المرتبطة بمتغير أخلاقيات العمل يمكن القول إنها أفادتنا في ضبط أهداف الدراسة، وتحديد المنهج المناسب للدراسة الحالية، وكذلك كيفية تحديد عينة البحث، كما ساعدتنا أيضا في اختيار الاستمارة والمقابلة كأداة مهمة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية اللازمة لهذه الدراسة. كما استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسات السابقة من حيث الإطار النظري لأخلاقيات العمل.

## 2- العربية

### الدراسة الأولى:

دراسة ريم الرواشدة: أجريت سنة 2007 بعنوان " أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة".

### تساؤلات الدراسة:

---

<sup>1</sup> زروقي يحيى: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة ابي بكر بالفايد تلمسان الجزائر، 2017.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

تضمنت الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

هل يوجد أثر للالتزام بأخلاقيات الإدارة في مستوى ولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟

واندرجت تحته تساؤلات فرعية هي:

1- ما هي تصورات المبحوثين للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟

2- ما هي تصورات المبحوثين لمستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟

3- هل هناك علاقة ارتباطية بين متغير الدراسة (المستقل) (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة)، وكل بعد من أبعاده والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) وكل بعد من أبعاده؟

**أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة إلى:

تحليل أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية وينبثق من هذا الهدف أهداف فرعية وهي:

- بناء إطار نظري فكري لأخلاقيات الوظيفة العامة وأهميتها في تحقيق الولاء التنظيمي.

- بناء إطار نظري فكري للولاء التنظيمي وأهميته في تحقيق فاعلية التنظيم.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الوظيفة العامة والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

- قياس مستوى توظيف أخلاقيات الوظيفة العامة بين أوساط العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

- قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

**المنهج:**

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي.

**عينة الدراسة:**

تم أخذ عينة طبقية عشوائية تمثل 10% من جميع العاملين في المؤسسات الحكومية في الأردن.

**أدوات جمع البيانات:**

تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل وتحليل كافة البيانات المجمعة من خلال الإجابة على الاستبانات.

**نتائج الدراسة :**

توصلت الدراسة إلى :

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

- إن تصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة، وأن تصورات المبحوثين على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة ( الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي) والولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، وأن المتغير المستقل أخلاقيات الوظيفة العامة تفسر بمقدار 38.1 % من التباين في المتغير التابع في بعده الولاء العاطفي، تفسر أيضا 44.2 % من التباين في بعد الولاء المستمر، وتفسر أيضا 31.6 % من التباين في بعد الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية.

- وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الوظيفة العامة تعزى لمتغيرات لنوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمسمى الوظيفي، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى كذلك لنفس متغيرات المتغير الأول.<sup>1</sup>

### الدراسة الثانية:

- دراسة أسامة محمد خليل الزيناتي: أجريت سنة 2014، بعنوان " دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية " في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الوصول على شهادة الماجستير في برنامج " القيادة والإدارة " - تخصص قيادة وإدارة.

### تساؤلات الدراسة :

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

- ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة ؟  
وينتزع من السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية التالية:

الجزء الأول: واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة:

1- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجمع الشفاء الطبي بغزة ؟

2- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

3- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو في مجمع الشفاء الطبي بغزة ؟

---

<sup>1</sup> ريم ياسر الرواشدة: أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة مقدمة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الاردن ، 2007.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

4- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

الجزء الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة:

1- ما واقع المسؤولية الشخصية ( الذاتية) لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

2- ما واقع المسؤولية الجماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

3- ما واقع المسؤولية الوطنية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

**أهداف الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مدى ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بغزة.
- رصد درجة إلمام أصحاب المواقع الإشرافية بالمسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة.
- الوقوف على المعوقات التي تحول دون ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بغزة.

استكشاف العلاقة بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بغزة.

**منهج الدراسة:**

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

**مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بمحافظة غزة للعام 2014 . والبالغ عددهم 180 عامل (موظف) وعاملة (موظفة) حسب الشؤون المالية والإدارية بمجمع الشفاء الطبي.

**أدوات جمع البيانات:**

في البداية اعتمد الباحث على استطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلة الشخصية ثم اعتمد على الاستبيان كأداة مهمة في عملية جمع المعلومات.

**نتائج الدراسة :**

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة.

2- جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية (الذاتية) في المرتبة الرابعة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a = 0.05$ ) بين متوسطات استجابة الباحثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى لمتغيرات ( الجنس - العمر - المؤهل العلمي ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة).

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a < 0.05$ ) بين ممارسات أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة.<sup>1</sup>  
توظيف الدراسات السابقة :

من خلال عرض الدراسات العربية المتعلقة بمتغير أخلاقيات العمل يمكن القول إنها أفادتنا في ضبط تساؤلات وفرضيات الدراسة كذلك ضبط المفاهيم بما يلائم الغرض من هذا البحث. كما ساعدتنا هذه الدراسات أيضا في تحديد المنهج الذي سيناسب الدراسة الحالية باشتراكهما في الاعتماد على المنهج الوصفي، كذلك تحديد العينة الممثلة لمجتمع البحث إضافة إلى تحديد أدوات البحث الأساسية لجمع البيانات من ميدان الدراسة.

هذا ما ساعدنا من بلورة موضوع الدراسة بطريقة سليمة.

**ثانيا : الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي:**

**1 - الجزائرية :**

**الدراسة الأولى:**

قام بهذه الدراسة رابح برباخ والتي جاءت تحت عنوان: " علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية لولاية المسيلة"، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير دراسة ميدانية على مستوى المركبات الرياضية لولاية المسيلة، الجزائر. 2012.

---

<sup>1</sup> أسامة محمد خليل الزناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

### تساؤلات الدراسة:

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي لعمال المركبات الرياضية لولاية المسيلة؟  
واندرجت تحته الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة لكل من الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية كالمؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة؟

- هل للالتزام العامل في المركبات الرياضية دور في استغلال وتطوير وتحقيق أهداف المركبات الرياضية؟

### أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية.

- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لعمال المركبات الرياضية وبالوقوف على بعض المتغيرات الشخصية ( المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

قياس وفحص الواقع الحالي لمدى التزام العمال في المركبات الرياضية وكيفية استغلالها وتطويرها لتحقيق أهداف المركبات الرياضية.

### المنهج:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

### عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المنشآت الرياضية لولاية مسيلة والبالغ عددهم 266 موظف وموظفة، وطبقت العينة العشوائية البسيطة والمكونة من 117 موظف وموظفة، أي حوالي 44% من مجتمع الدراسة الأصلي.

### أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحث أداة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

### نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى عمال المركبات الرياضية.

- يوجد مستوى متوسط للالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأفراد حول درجة الرضا الوظيفي لدى عمال المركبات الرياضية تعزى لمتغير المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول درجة الرضا الوظيفي لدى عمال المركبات الرياضية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.<sup>1</sup>

### الدراسة الثانية:

دراسة عاشوري ابتسام: أجريت هذه الدراسة سنة 2014 - 2015 بعنوان " الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات وعلاقته بالثقافة التنظيمية " دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة ( المديرية العامة ) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل.

### تساؤلات الدراسة:

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

ما هي علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية التالية:

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة) ؟

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة) ؟

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة) ؟

### أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة.

تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة.

### منهج الدراسة:

---

<sup>1</sup> رابح برباخ : علاقة الرضى الوظيفي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية لولاية مسيلة، رسالة لنيل الماجستير ، الجزائر، 2014.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي.

### مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين من إدارات، تحكم تنفيذ. الذين يزاولون مهامهم على مستوى مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة والبالغ عددهم 70 عامل وتمت الدراسة على أساس المسح الشامل.

### أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في دراستها على الاستمارة كأداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات.

### نتائج الدراسة :

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى الدلالة ( $a = 0.01$ ) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى الدلالة ( $a = 0.01$ ).

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى الدلالة ( $a = 0.01$ ).

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى الدلالة ( $a = 0.01$ ). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.01$ ) ( $a$ ) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.01$ ) ( $a$ ) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير السن.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a = 0.01$ ) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.01$ ) ( $a$ ) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير السن.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ ) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الفئة المهنية.<sup>1</sup>

### توظيف الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات الجزائرية السابقة المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي يمكن القول إنها أفادتنا في تحديد المنهج المستخدم والمناسب للدراسة الحالية، تحديد عينة البحث، وتحديد أدوات البيانات من ميدان الدراسة، إضافة إلى كيفية طرح الأسئلة وبناء الاستمارة، كما أن نتائجها وتساؤلاتها ساعدتنا على سد الثغرات الموجودة في محتوى البحث الراهن، وفهم مضمونه وبلورته بما أسس البحث العلمي، كذلك الاستفادة من الإطار النظري الخاص بمتغير الالتزام يتماشى مع التنظيمي.

## 2- العربية

### الدراسة الأولى:

دراسة خالد محمد أحمد الوزان: أجريت سنة 2006 بعنوان : المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي " دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والدراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، بحث استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية.

### تساؤلات الدراسة:

تضمنت الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

ما العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي في كل من الإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين ؟  
وينبثق عنه التساؤلات التالية:

ما طبيعة المناخ التنظيمي في كل من الإدارة العامة للمناطق الأمنية والإدارة العامة للتدريب والحراسات ؟  
ما مستوى الالتزام التنظيمي في كل من الإدارة العامة للمناطق الأمنية والإدارة العامة للتدريب والحراسات؟  
\* هل توجد فروق في اتجاهات أفراد الدراسة حول طبيعة المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي بين أفراد الدراسة العاملين في الإدارة العامة للمناطق الأمنية والعاملين في الإدارة العامة للتدريب والحراسة؟

---

<sup>1</sup> عاشوري ابتسام : الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، الجزائر، 2014.

## لفصل الأول: الإطار العام للدراسة

هل تختلف اتجاهات أفراد الدراسة حول طبيعة المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية التالية : الرتبة العسكرية، الوظيفة العمر، الدخل، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي وسنوات الخدمة لأفراد الدراسة ؟

العلاقة بين طبيعة المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي ؟

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي ومستوى الالتزام التنظيمي في الإدارة العامة للتدريب والدراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. الكشف عن المعوقات التي تواجه المناخ التنظيمي ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تسهم في الحد من هذه المعوقات وبالتالي تسهم في تحسين المناخ التنظيمي وكفاءة العملية التدريبية في هذه المعاهد الأمنية.

### منهج الدراسة:

لكي يتمكن الباحث من تحديد العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي في الإدارة العامة للمناطق الأمنية والإدارة العامة للتدريب والدراسات، فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الأسلوب المسحي الشامل وذلك لقلة مجتمع البحث، كما استعانت الباحثة بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة.

### نتائج الدراسة :

بينت نتائج الدراسة في الإدارة العامة للمناطق الأمنية والإدارة العامة للتدريب والدراسات ما يلي: وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين متغير طبيعة المناخ التنظيمي ككل والالتزام التنظيمي وذلك عند مستوى معنوية أقل من 1 % مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين محاور المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي.

إن مستوى الالتزام التنظيمي عال لدى الضباط الذين يرون أن طبيعة المناخ التنظيمي في الإدارة التي يعملون بها ملائم رغم وجود اختلاف في طبيعة المناخ ومستوى الالتزام بين الإدارتين لصالح الإدارة العامة للمناطق الأمنية، مما يؤدي على تحسين المناخ التنظيمي.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يؤدي إلى زيادة الولاء والالتزام التنظيمي وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء لدى العاملين.<sup>1</sup>

### الدراسة الثانية:

- دراسة محمد حسن محمود الغرابوي: أجريت سنة 2014 بعنوان " دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة "، دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني قطاع غزة ، رسالة مقدمة استعمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال.

### تساؤلات الدراسة:

تضمنت الدراسة تساؤل رئيسي وهو:

ما دور الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة في تحسين جودة الخدمة التي يقدمونها من وجهة نظر العاملين فيها ويتفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية :

1- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الإدارات والمديريات الخدماتية بالشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني من وجهة نظر العاملين فيها ؟

ما هو مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الإدارات والمديريات الخدماتية بالشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني من وجهة نظر العاملين فيها ؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة تعود لبعض المتغيرات الشخصية ؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها العاملين في الشق المدني بوزارة الداخلية والأمن الوطني في محافظات قطاع غزة
- قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين من المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية ودرجة جودة الخدمة المقدمة للمواطنين من وجهة نظر المواطنين.
- تباين آثار الفروق الفردية لمقدمي الخدمات على كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة.

### المنهج:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

### عينة الدراسة:

---

<sup>1</sup> خالد محمد أحمد الوزان: المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، البحرين، 2006.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

قام الباحث استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30.

### **أدوات جمع البيانات:**

استخدم الباحث المقابلة حيث استفاد منها فيما يتعلق بمجالات الدراسة وأيضاً استخدم الاستبانة كأداة أساسية في جمع المعلومات والإجابات التي استند عليها في تحليل النتائج الخاصة بهذه الدراسة.

### **نتائج الدراسة :**

وجود علاقة طردية ذات دالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وهو ما يؤكد وجود دور إيجابي للالتزام التنظيمي للموظفين في تحسين وتطوير مستوى الخدمة التي يقدمها العلماء.

تتوفر درجة كبيرة من الالتزام التنظيمي لدى المبحوثين من مقدمي الخدمات حيث بلغت نسبته ويرجع ذلك كون أهداف الوزارة تمثل جزء من أهدافهم.

73.84 % مستوى الخدمة التي يقدمها الشق المدني بالوزارة للمواطنين ذو جودة كبيرة بلغت نسبتها 77.89 % وتعتبر عن حالة رضا عالية عنها من قبل العاملين.<sup>1</sup>

### **توظيف الدراسات السابقة**

من خلال عرضنا للدراسات العربية السابقة المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيمي يمكن القول إنها أفادتنا في صياغة فرضيات الدراسة وتحديد المنهج المناسب للدراسة الحالية وتحديد أدوات جمع البيانات بحكم اعتبارها وسيلة مناسبة للتقصي العلمي، إضافة إلى كيفية تحديد عينة البحث، الشيء الذي يساعدنا في توجيه مسار البحث.

كما يمكن الاستفادة من هذه الدراسات من بياناتها ونتائجها وطريقة تحليلها وأسلوبها العلمي.

### **تعقيب على الدراسات السابقة:**

لقد ساهمت هذه الدراسات في تقديم نظرة عامة ورؤية شاملة حول موضوع أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي كما ساعدتنا في ربط الأفكار سواء تعلق الأمر بالأخلاقيات أو الالتزام التنظيمي كما ساعدتنا في معرفة أهم المراجع والمصادر التي يمكن اللجوء إليها في عملية البحث.

كما ساهمت في الإلمام بالمنهج والأدوات المناسبة لجمع المعلومات وتحليلها بعد أن كانت هناك بعض الأمور الغير واضحة كما ساعدتنا في تحديد المفاهيم المتعلقة بالمتغيرين وأسئلة الاستمارة.

---

<sup>1</sup> محمد حسن محمود الغريايوي: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، فلسطين، 2014.

## ثامنا: المقاربة النظرية.

### نظرية الحقوق الأخلاقية

هذه النظرية تقوم على أساس أن للأفراد حقوقا يتمتعون بها، وهذه الحقوق نوعان، حقوق أخلاقية وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه، ومن أمثلة ذلك الحق في العيش، حق في الملكية والحقوق القانونية وهي التي تسمح للفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محام للدفاع عنه.<sup>1</sup>

وإن أصحاب هذه النظرية يعتقدون أن كل شخص له حقوق أساسية يجب ان تحترم وتسان، وطبقا لهذه النظرية فإن القرار أو السلوك يعد لا أخلاقيا إذا كان مجرد أو شخصا معيناً من حقوقه الأساسية.<sup>2</sup>

وهناك 6 أنواع من الحقوق الأخلاقية التي يجب مراعاتها عند ممارسة مهام للمنصب أو الوظيفة.

1. الحق في حرية القبول: لا يجب أن يعامل الأفراد من حيث قبولهم الحر والطريقة التي يعاملون بها.

2. حق الخصوصية: للأفراد الحرية في الخصوصية، وأهم الحق في مراقبة المعلومات التي تخص حياتهم الشخصية.

3. حق الحرية في الالتزام قد يتمتع الأفراد عن تنفيذ أمر ينهك مبادئهم الدينية والأخلاقية.

4. الحق في ابداء الرأي: يعطى الأفراد الحرية في توجيه النقد لتصرفات الآخرين.

5. حق المعاملة العادلة: للأفراد الحق في المعاملة العادلة والمتساوية.

6. حق الحياة والسلامة للأفراد الحق في العيش من دون تعرضهم للمخاطر أو إنهك لصحتهم وسلامتهم.

يقوم هذا المدخل على افتراض مفاده:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> هيكل ايهاب: أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلامة التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، 2011، ص 61.

<sup>2</sup> Gomez-Mejia, Luis R. Balbin David B and Design South Western thomson 8 th et ohio, USA, 2005, P 105.

<sup>3</sup> زكرياء مطلق الدوسري ، أحمد علي صالح : ادارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009، ص 251.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

✓ أن البشر لهم حقوقهم الأساسية التي يجب أن تحترم في جميع القرارات، وتوجد بعض القرارات والسلوكيات يجب تجنبها إذا ما تعارضت مع حقوق الآخرين، وما يتعارض مع هذه النظرية عندما يعرف الفرد بعض الحاجات والرغبات كحق وخصوصا لو كانت غير مقبولة.

✓ ويؤخذ على هذه النظرية أن الأفراد أو المنظمات قد يتجاوزون الحدود الأخلاقية في تصرفاتهم مبررين ذلك بالحرية والحقوق.<sup>1</sup>

### 1- النظرية البيروقراطية (1918)

تتكون البيروقراطية من مقطعين هما Bureu وتعني مكتب أو الأعمال والأنشطة التي يتضمنها المكتب و Craty سلطة أو حكم وبالتالي يصبح معنى Bureucraty سلطة المكتب، ويعود إنشاء هذه الأخيرة إلى جهود العالم الألماني ماكس فيبر (1864-1920) Max Viber فقد عايش الجدل القائم بين أنصار المدرسة العلمية في الإدارة ومدرسة العلاقات الانسانية وعلم اجتماع كان على دراية واسعة بدور الفرد في المجتمع وتأثير المجموعة عليه وأثره في المجموعة كما كان عالم اقتصاد مهتما بالإنتاجية وضرورة تحفيز العاملين إلى زيادتها والتقيد بمواصفات الانتاج لذلك وضع أسس علمية في الإدارة تأخذ بعين الاعتبار مصلحة كافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة سواء كانت داخلية أو خارجية لتحقيق الحد الأعلى من الكفاءة الادارية والانتاجية سميت بالبيروقراطية.<sup>2</sup>

ويمكن تلخيص مبادئ البيروقراطية كما يلي:<sup>3</sup>

✓ تقسيم العمل والتخصص

✓ العلاقة بين العمال تأخذ الطابع الرسمي

✓ هيكلية هرمية تحدد للسلطة والاتصالات

✓ الالتحاق بالوظيفة على أساس المعرفة العلمية والقدرات التسييرية

✓ القواعد واللوائح هي التي توضح محتوى كل عملية تسييرية.

إضافة إلى:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Paft Richard : Management, ed the dryden hard oyrt college, Publishers, USA, 2000, P137.

<sup>2</sup> صبحي العتيبي: تطور الفكر والأنشطة الادارية دار مكتبة العامد عمان، ط1، 2002، ص20.

<sup>3</sup> Bruno Jansson, 100 ans de managent, Punird, Paris, 2000, P14.

<sup>4</sup> حسن الحيلاني: التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر، 2008، ص31.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

✓ الاهتمام بالتوثيق والتدوين؛

✓ الفصل بين ممتلكات المنظمة والممتلكات الخاصة.

تعد هذه النظرية نموذجاً مثالياً ويصلح لكل أنواع المنظمات وأن أول ميزة إيجابية يمكن تسجيلها في كونه يمثل النموذج البديل المرافق للممارسات الإدارية في ظل النظام الإقطاعي والنظام الاستبدادي إذ أنه يدعو إلى الشرعية والعقلانية والموضوعية لمنع تأثيرات والولاءات الشخصية ومنع احتكار السلطة واستغلالها من قبل أصحاب النفوذ لأغراض شخصية، كما أنه يجعل العمل الإداري يستند إلى قوانين والأسلوب العقلاني وليس إلى الأهواء والميولات الشخصية وهو بذلك يضمن الحقوق ويحقق الدقة والكفاءة المهنية وإن التركيز على مركزية اتخاذ القرار يرد له القضاء على المحاباة والاجتهادات الشخصية وتحقيق التوازن والتكامل.

رغم إيجابيات التنظيم البيروقراطي إلا أنه كشف عن الكثير من نقاط الضعف، ظهرت في التطبيق والتي جعلته يمثل عائقاً أمام التقدم ومواكبة التغيرات حتى أصبح يمثل مشكلة حقيقية تعاني منه أغلب الأجهزة الإدارية التي رسخت فيها الظاهرة البيروقراطية من بين العيوب التي برزت مع هذا التطبيق نجد:

✓ يعد هذا النموذج أنموذجاً آلياً يهدف إلى تشغيل المنظمة بطريقة ميكانيكية من خلال التحديد المسبق؛

✓ والمقنن والرسمي غير المرن لسلوكيات الأفراد العاملين، بمعنى التعامل مع العنصر البشري؛

✓ إهمال العلاقات والمشاعر الإنسانية والاجتماعية والدوافع النفسية والمعنوي.

بالإضافة إلى:<sup>1</sup>

✓ النظر إلى المنظمة والجهاز الإداري كنظام مغلق لا علاقة له بالبيئة الخارجية وهذا يتناقض مع الواقع ومع الفكر الإداري الحديث لأن المنظمة في تفاعل مستمر ودائم مع البيئة الخارجية.

✓ إن كثرة اللوائح القانونية العمومية والمركزية يؤدي إلى كثرة القيود الإجرائية في تنفيذ العمل الإداري مما يسبب نقاط احتناق مستمرة تؤدي إلى شل العمل وهبوط كفاءته، واعتماد مبدأ

---

<sup>1</sup> داغر منقذ محمد صالح عادل حرحوش: نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، دار الكتب للنشر والتوزيع، العراق، ط1، 2000، ص ص 74-76.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

الأقدمية في الترقية يقلل من اهتمام العاملين بالمبادرة اتجاه العمل وهذا ما يتعارض مع مبدأ الحوافز .

إضافة إلى ذلك هناك عيوب من بينها:

✓ الجمود الوظيفي؛

✓ يعطل روح الابداع والابتكار وبالتالي تنمية السلوك.

يلاحظ من خلال هذه النظرية أن ماكس فيبر وضع مجموعة من القواعد والمبادئ الادارية لتسيير العمل في المنظمات، فالالتزام التنظيمي لدى ماكس فيبر يبرر من خلال الالتزام التطبيق الحرفي للقوانين وبشكل موحد الأفراد مهما كانت الحالات مما يضمن الدقة في العمل وإحكام السيطرة على تنفيذ الأعمال وتحقيق الكفاءة الانتاجية.

## فصل الأول: الإطار العام للدراسة

---

### خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق وبعد عرضنا لهذا الفصل قد تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع والمتمثلة في الرغبة في دراسة هذا الموضوع والاضطلاع على جوانبه المختلفة، وكذلك الأسباب الموضوعية والتي من أهمها قلة الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين ومدى الارتباط بينهما. إضافة إلى التطرق إلى أهمية الدراسة والتي من أهمها تزويد المنظمات بشكل عام بمعلومات حول الدور الذي تلعبه أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

إضافة إلى التطرق إلى أهداف الدراسة والتي تتمثل في التجسيد الميداني للموضوع بهدف الوصول إلى نتائج علمية، كما تم في هذا الفصل عرض الإشكالية وتحديد المفاهيم الأساسية وأيضا تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت جوانب من الموضوع لذلك يمكن القول إن الإطار المفاهيمي للدراسة يساهم بشكل كبير في توجيه الباحث ويمكنه من تحديد مسار بحثه بشكل صحيح.

## الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

---

### الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

تمهيد

أولاً: أهمية أخلاقيات العمل

ثانياً: مصادر أخلاقيات العمل

ثالثاً: مستويات أخلاقيات العمل

رابعاً: العوامل المؤثرة على أخلاقيات العمل

خلاصة

## الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

---

### تمهيد:

أصبحت أخلاقيات العمل تأخذ قدرا كبيرا من الاهتمام في المنظمات، حيث أنها لم تكن ذات أهمية وكانت تعتبر من الموضوعات الهامشية إلا أنه مع تزايد الفضائح الأخلاقية والتجاوزات في عالم الأعمال واتساع الانتقادات المؤسسات بسبب اهتمامها بالمؤشرات الربحية على حساب مسؤولياتها الأخلاقية أصبح الاهتمام بأخلاقيات العمل واجب ن وعليه سنتطرق في هذا الفصل في العرف على أهمية أخلاقيات العمل ومصادر أخلاقيات العمل وكذلك نظرياته وأخيرا العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل.

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على الصعيد الفردي في الوظيفة أو المهنة أو على مستوى المنظمة ككل، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع. والنقاط التالية سوف تكون إشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل:

تحقيق مردد مالي من خلال الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.<sup>1</sup>

تعتقد وتداخل المصالح في المنظمات الحديثة جعلها أمام حالات معقدة من الصعب جداً الحكم فيها على ما هو صواب أو ما هو خاطئ من الناحية الأخلاقية، وهذا ما أدى إلى أن تصبح المشكلات الأخلاقية في غاية التعقيد في نطاق واسع من القضايا والمواقف والحالات، لهذا أصبحت أكثر إثارة للاهتمام والجدل في الوقت الحاضر على صعيد البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، بالإضافة إلى سيادة قيم الفردية واللامبالاة.<sup>2</sup>

تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

تساعد القيم الأخلاقية على تقليل التكاليف التي تتكبدها المنظمة عند اتخاذ القرار المناسب، فالقواعد الأخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به أو اتخاذ القرار بشأنه، بصفة عامة إن الدور الجوهري والأساسي للأخلاقيات بصفة عامة ولأخلاقيات الأعمال بصفة خاصة هو أنها وسيلة للنهوض بالأمة ذلك أن التاريخ يخبرنا أن سقوط الكثير من الأمم والحضارات كل بسبب انهيار الأخلاق.<sup>3</sup>

تنظيم وضبط السعي وراء المصلحة الشخصية الذي يمكن أن يهدد المصالح الجماعية، فالقواعد والمعايير الأخلاقية تراقب السلوك، وترسخ الحالات المرغوبة في المنظمة.

<sup>1</sup> الغالي طاهر محسن منصور، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل والمجتمع دار وائل، عمان، 2008، ص 137

<sup>2</sup> سيد شوريجي عبد المولى: مواجهة الجرائم الاقتصادية في الدول العربية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، 2006، ص 42، 43 .

<sup>3</sup> بودراع أمينة: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع إدارة المنظمات، جامعة المسيلة، 2013/2012، ص 15 .

يمكن تحديد الأخلاق في كل مجتمع كالآتي: المعتقدات الدينية، تاريخ المجتمع، وخبراته وتقاليده، الثقافة الوطنية، القبيلة والعشيرة والعائلة، النظراء والجماعات المرجعية، قادة الرأي، الأدوار المرجعية، وخبرة العملية التعليمية، إذا فالأخلاقيات التي نشهدها على شكل سلوك يومي في منظماتنا الحكومية والخاصة ما هي إلا مزيج من أخلاقيات ساقها الفرد من خلال المصادر المذكورة والتي نوجز بعضها على النحو التالي:<sup>1</sup>

**المصدر الديني:** تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق للإنسان حيث يستقي منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة.

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

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

**المؤسسات التعليمية:** تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دوراً مهماً في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تتجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والإخلاص.

**المجتمع:** إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد وأن ينقل أفرادها إلى التنظيم وتتعكس على ممارساتهم لوظائفهم، وإذا كانت هذه القيم إيجابية فأنها تحرض على وضع حد للمخالفات والأخلاقيات وتعاقب المعتدي ولا تراعي فرداً على آخر لجأه أو مكانته في المجتمع.

**القيادة القدوة:** إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامحة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل متساندة ومجتمعاً لتحقيق هدف معين في التنظيم والقيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين ليس فيه ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد الروح الجماعية

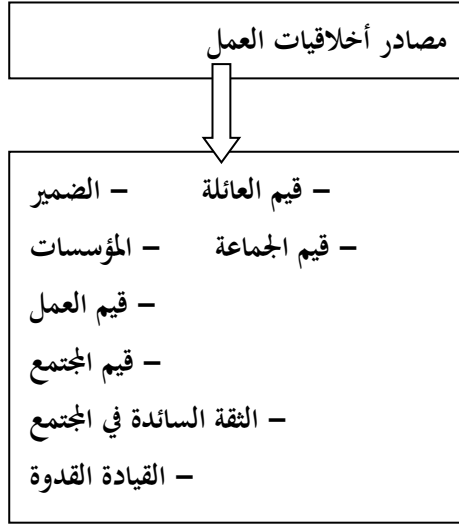
<sup>1</sup> صوفي إيمان، قوراري مريم: أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول حكومة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، يومي 6-7 ماي 2012، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص3

## الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

التي تتعاون فيما بينهما وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصالح العامة لا سيادة لها لأنها اكتسبت هذه الأخلاق من رؤسائها وستسقيها لمرؤوسيه.

والشكل التالي يوضح ويختصر مصادر أخلاقيات العمل:

### الشكل رقم (01): مصادر أخلاقيات العمل.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المعطيات النظرية

### ثالثا: مستويات أخلاقيات العمل.

لقد تم تقسيم مستويات أخلاقيات العمل الى ثلاث مستويات:

**المستوى العام:** تجد نقطة خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على الصعيد الدولي والمحلي، وأغلبها يتعلق بتقييم الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية مثل الاقتصاد الحر والغرض الذي يتوقع من المشروع أن يقوم به، واختلاف ترتيبات أعمال المنظمة من بلد لآخر يعكس اختلاف التركيز على مثل هذه النتائج، لذلك فإن أول ما تقوم به المنظمة هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به وعلاقته بهيكل أعمال المنظمة الذي من خلاله تستطيع أن تعمل.

**مستوى المسؤولية الاجتماعية:** وهو يتعلق بالنتائج والقضايا التي تواجه كيانات المنظمة عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية، وهو يتعلق بالمدى الذي يجب أن تقوم المنظمة به من خلال توفير أقل مستوى ممكن من الالتزامات من خلال إدارة المنظمة. وكيف يمكن لذلك أن يؤثر على استمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفين.

## الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

**المستوى الفردي:** ففي المستوى الفردي يركز موضوع أخلاقيات على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية، والكيفية التي يؤدون بها أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم فضلا عن زبائن المنظمة، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل وهو يتعلق بسلوك وأفعال الأفراد ضمن المنظمة، والتي يعود أثارها على أدائهم وبالتالي على أداء المؤسسة ككل<sup>1</sup>

### رابعا: العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل.

هناك العديد من المصادر التي يصعب حصرها في تأثيرها على أخلاقيات العمل في المنظمات ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في أخلاقيات العمل في المنظمات ما يلي:

**العوامل الاجتماعية:** إن المحاباة والواسطة أمثلة من تبيين من خلالها مدى تأثير البيئة الاجتماعية على سلوك الموظف وعليه فنجد أن الموظف في المنطقة العربية على وجه الخصوص، يضع في الاعتبار عند التعامل مع الموظفين، بأن يخدم ويلبي أولا وقبل كل شيء مصالح من يمس إليه بصلة القرابة أولا والصدقة ثانيا، فلماذا يسلك الموظف هذا السلوك الإداري للأخلاقي؟ إن السبب يعود الى أن الأسرة أو العشيرة هي بؤرة التنظيم الاجتماعي الذي ينتمي إليه الموظف، ويتعلم من خلاله هذا الانتماء بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو للأسرة أو العشيرة، ولا ريب في أن تلك العصبية تنتقل إلى الجهاز الإداري عن طريق سلوك الموظف وعند تعامله مع الآخرين<sup>2</sup>

**العوامل الاقتصادية:** تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غني وفقير وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد، إذا أن الفرد في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة، أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى لو عن طريق غير مشروع .

**العوامل السياسية:** لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع كشكل

<sup>1</sup> زكريا مطلق وأحمد علي صالح: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 260 .

<sup>2</sup> محمد عبد الفتاح ياغي: الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 145

## الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

---

النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم الراشد. لذا فإن غياب الرقابة، وضعف الجهاز القضائي وفساد السياسيين، وافتقار الدولة لمعايير الحساب، كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين وتزيد خرق للقوانين وتسهل عملية التخلص من العقاب، فيستشري الفساد الأخلاقي<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> مهدي حسن زويلف، سليمان أحمد اللوزي: التنمية الإدارية والدول النامية، ط1، دار مجدولاي، عمان، 1993، ص125، 126

## الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل

---

### خلاصة:

على ضوء ما تم ذكره وعلى رغم التطورات والتحويلات المستمرة التي تشهدها المنظمات وعلى رغم مما شهدته في السنوات الأخيرة من تحديثات وتجديد إلا أنه يبقى موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع الهامة والتي تتأثر بأخلاقيات المجتمع في إطار نسق فرعي والذي يعرف بالمنظمة مكون للنسق العام أي المجتمع.

حيث نجد انه لا يمكن للمنظمات الاستغناء عن أخلاقيات العمل أو تجاهله، لأنه يشكل سمعة المنظمة في مجال الأعمال أو غيرها من المجالات.

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

تمهيد

أولاً: أهمية الالتزام التنظيمي

ثانياً: مكونات الالتزام التنظيمي

ثالثاً: مؤشرات وجود الالتزام التنظيمي

رابعاً: خصائص الالتزام التنظيمي

خامساً: تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين

خلاصة

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

---

### تمهيد:

تختلف الأساليب التي يتم الاعتماد عليها في تسيير شؤون المؤسسات والمنظمات ومن هذه الأساليب نجد الالتزام التنظيمي الذي يعبر عن ارتباط والتزام الفرد في مؤسسته، فيعمل الفرد على بذل مجهود من أجل إنجاح المؤسسة والنهوض بها وتطويرها وزيادة نسبة الإنتاج فيها. وقد جاء هذا الفصل لتناول الالتزام التنظيمي للتعرف على أهميته ومكوناته ومؤشراته وخصائصه.

إن أهمية الالتزام التنظيمي لا تقتصر على ما يترتب عنه من آثار تتعلق بالموظف أو المنظمة، وإنما هي أوسع من ذلك حيث تشمل المستوى الاجتماعي والمستوى القومي، ويمكن لنا توضيح أهمية الالتزام التنظيمي وما يترتب عليه من آثار مستويات وهي:

1. **الأهمية على المستوى الفردي:** تحتوي نتائج الالتزام التنظيمي على المستوى الفردي على الكثير من المخرجات، حيث أن الفرد الملتزم يشعر بالانتماء والأمان وينظر ايجابيا للذات والقوة ووضع الأهداف في الحياة، كما أن الأفراد الملتزمين يستلمون مكافآت من أجل تشجيعهم. ويظهر أثر الالتزام التنظيمي على الأفراد فيما يلي:

- يحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل، ويجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون بها، ويحثهم على التعاون والعمل بجهد لتحقيق أهداف المنظمة.
- يكون لدى الفرد الملتزم رغبة في التضحية من أجل المنظمة.
- الأفراد الذين تتوفر لديهم درجة الالتزام التنظيمي عالي يكونون على استعداد للتضحية من أجل بقاء وازدهار واستمرار المنظمة، طبعاً ليس بالضرورة أن تكون تكلفة التضحية عالية وإنما بعض التصرفات الصغيرة قد تكفي للتأكد على قوة الالتزام الفرد نحو المنظمة، وفي المحصلة فإننا إذا أخذنا في الحسبان المنافع التي تعود على المنظمة فالتأكيد أن الخلفية الثقافية على سبيل المثال.
- إن مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلا من المدراء وعلماء السلوك الإنساني نظراً لأنه سلوك مرغوب فيه

- الالتزام التنظيمي قد يساعد إلى حد ما في توضيح كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة.<sup>1</sup>

2. **أهمية على مستوى المنظمة:** وتتضح آثار الالتزام التنظيمي على مستوى المنظمة في الجوانب التالية:

- يؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الإنتاج وانخفاض معدل دوران العمل، ويحسن من جودة العمل.
- يعتبر الالتزام التنظيمي أحد مؤشرات الأساسية للتنبؤ بالكثير من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فيفترض أن الأفراد الملتزمون يحافظون على بقائهم في المنظمة أكثر من غيرهم، ويكونون أكثر عزمًا على تحقيق أهداف المنظمة.

<sup>1</sup> عليان محمد عبد سعيد: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2016، ص31، 32.

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

- الالتزام التنظيمي يساعد على التقليل من التسرب الوظيفي الذي يترتب عليه من أثر مثل هروب الكفاءات الجيدة من الموظفين، والارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات، كذلك ضعف الروح المعنوية، وانخفاض مستوى الإنتاج، وارتفاع تكلفة استقطاب الموظفين الجدد.
- يساهم الالتزام التنظيمي في استجابة المنظمة للمتغيرات المختلفة وبسرعة ويسر، حيث أنه كلما زاد الشعور والولاء التنظيمي يزداد تقبل الموظفين لأي تغيير يكون في صالح المنظمة.
- الأفراد الملتزمون يتبنون أهداف المنظمة ويدركون قيمتها وأهمية التطابق فيما بين أهدافهم الخاصة وأهداف المنظمة.<sup>1</sup>

### ثانياً: مكونات الالتزام التنظيمي.

تتكون المنظمات الإدارية بشكل عام من عدة فئات تشمل الإدارة، والموظفين التنفيذيين والعملاء المستفيدين، ولكل فئة أهدافها الخاصة التي قد تخرج عن الهدف العام أحياناً، نظراً لوجود منافع ومكاسب فردية تسعى كل فئة من الفئات الثلاث إلى الحصول عليها، فالإدارة العليا في المنظمات الإدارية تسعى جاهدة إلى نجاح أعمالها بالكوادر البشرية التي تعمل لديها والعملاء المستفيدون أيضاً يسعون إلى تحقيق مطالبهم وتوقعاتهم.

والالتزام التنظيمي كأحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح تلك المنظمات أو فشلها، فإنه يتكون من مجموعة مكونات رئيسية:<sup>2</sup>

1. **المكون العاطفي:** يشير هذا المكون إلى درجة إدراك الفرد لما يميز عمله من خصائص تتعلق بدرجة الاستقلالية التي يحصل عليها الفرد في عمله، وأهمية العمل الذي يؤديه وتنوع المهارات ومدى توافرها مع ما يطلب منه، والتغذية الراجعة التي يحصل عليها من الإشراف.
2. **المكون المعياري:** ويشير إلى الشعور الذي يولد لدى الفرد بالالتزام نحو عماله، والبقاء في منظمته ويتعزز هذا الشعور بالدعم الذي يتلقاه الفرد من المنظمة ومدى السماح له بالمشاركة والتفاعل الإيجابي في رسم السياسات ووضع الأهداف.

<sup>1</sup> أبو جياب، محمد مصطفى: مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص18.

<sup>2</sup> فادية إبراهيم شهاب: التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص80.

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

3. المكون المستمر: ويقصد به درجة الالتزام الموجودة عند الفرد وتحكمها القيم الاستثمارية التي يحصل عليها، ويطمح في تحقيقها لو استمر في العمل في المنظمة، مقابل ما سيخسر لو اتخذ قرارا بالعمل لدى جهات أخرى.

إن الالتزام التنظيمي يعبر عن استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما ويترتب عن هذا الاستثمار، أن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه، وزيادة رغبته لإعطاء جزء من نفسه، من أجل الإسهام في نجاح المنظمة واستمراريتها كالاستعداد لبذل مجهود أكبر، والقيام بالأعمال تطوعية وتحمل مسؤولية إضافية.<sup>1</sup>

### ثالثا: مؤشرات وجود الالتزام التنظيمي.

هناك بعض المؤشرات الدالة على الالتزام التنظيمي للعاملين بالمنظمة والتي تتمثل في النقاط التالية:

- درجة اتحاد الأفراد العاملين بالمنظمة.
- درجة الشعور بالمسؤولية لدى الموظفين
- درجة المشاركة الفعالة لدى العاملين في أنشطة وعمليات المنظمة.
- درجة استعداد العاملين للتضحية من أجل المنظمة.
- الحديث عن المنظمة بشكل ايجابي من قبل العاملين.
- الدفاع عن المنظمة من أي انتقاد أو تهم موجهة أخرى.
- عدم التفكير في ترك المنظمة والانتقال الى منظمة أخرى.
- ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين.
- التركيز على حل المشكلات دون اللجوء للشكوى بشكل مستمر.
- تغليب المصلحة العامة للمنظمة على المصالح الخاصة للعاملين في أحيان كثيرة.
- انخفاض الشكاوى من قبل المراجعين.<sup>2</sup>

### رابعا: خصائص الالتزام التنظيمي.

هناك عدد من الخصائص لسلوك الالتزام التنظيمي ومن أهمها:

- الالتزام التنظيمي حالة نفسية توضح العلاقة بين الفرد العامل والمنظمة

<sup>1</sup> فادية إبراهيم شهاب: مرجع نفسه، ص 81

<sup>2</sup> أبو نصر مدحت محمد: إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل الفردية، القاهرة، 2009، ص 61 .

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

- يؤثر الالتزام التنظيمي في قرار الموظف سواء ببقائه أو تركه للمنظمة.
- يتصف الموظفين الذين لديهم التزام تنظيمي بمجموعة من الصفات من مثل: قبول أهداف وقيم المنظمة والإيمان بها، وبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أهدافها، ويتمتع بدرجة عالية من الارتباط والاندماج في المنظمة ولفترة زمنية طويلة، وسيلة لتقويم المنظمة بشكل إيجابي.<sup>1</sup>
- أضف إلى مجموعة من الخصائص المتمثلة في:
  - يعتبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
  - يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
  - يتصف الالتزام بأنه متعدد الأبعاد.
  - إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
  - يتصف الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.<sup>2</sup>

### خامسا: تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

إن وجود التعاون بين أعضاء المنظمة وإيمان أفرادها بقيم هذه المنظمة، يؤثران في زيادة درجة الالتزام التنظيمي لدى هؤلاء الأعضاء، و قد أشار براون وكورستينا إلى أن قوة فعالية المنظمات اليابانية، وحسن الأداء فيها يعودان بشكل أساسي إلى نوعية العاملين فيها، إذ إن ارتباطهم واندماجهم الذاتي ناتج عن الإحساس بأن قيم العمل في المنظمة تتماثل مع قيمهم ولا يتأتى التزامهم نحو منظماتهم من الدوافع المادية فقط، بل ومن خلال تطوير قيم وثقافة قوية تزيد من التزامهم الوظيفي، فضلا عن قيام منظماتهم بتصميم نظام، يمكن من زيادة ارتباط العاملين بها من خلال العمل على تدريبهم وتطوير معارفهم مما يحسن من رضاهم ودافعيتهم والتزامهم المستمر نحو منظماتهم.<sup>3</sup>

ويتطلب تطوير الالتزام التنظيمي تعامل المنظمة بوضوح مع الأفراد العاملين، وإيجاد شعور لديهم بأنهم جزء لا يتجزأ من المنظمة وأهدافها، وممارسة سياسة الباب المفتوح معهم، ومنحهم الفرصة في

<sup>1</sup> حمادات محمد: قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس دار حامد، الأردن، 2006، ص 68

<sup>2</sup> عاشوري ابتسام: الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 44 .

<sup>3</sup> فادية إبراهيم شهاب : مرجع سابق، ص 86

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

تحمل مسؤولية العمل وتطوير قدراتهم وتعاونهم مع بعضهم البعض للعمل بروح الفريق الواحد داخل المنظمة.

فالمنظمات معنية بالاهتمام بكوادرها وموظفيها ويجب أن تحرص على اهتماماتهم وتوقعاتهم وتوجهاتهم المستقبلية إذ لا بد من النظر إلى تطوير قدراتهم وإضافة الجديد لديهم دون الإبقاء على ما اعتادت عليه النظم الإدارية التقليدية التي مورست وتمارس بين الحين والآخر إذ أن الاهتمام الجيد والرؤية الواسعة لحاجات ومتطلبات الأفراد فيه زيادة لالتزامهم الوظيفي نحوها.

## الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي

---

### خلاصة:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل فإن مجمل ما توصلنا إليه عموماً أن الالتزام التنظيمي يعتبر أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات بهدف تحقيق النجاح والتطور كونه له علاقة بفاعلية المنظمة ودرجة إنجاز الأعمال فيها.

كما تم التعرض لأهميته وأهدافه وبعضاً من خصائصه التي تميزه، كما تطرقنا إلى أهم المراحل المساعدة في تكوينه واعتباراً إلى أن الالتزام التنظيمي يعد بناءً متعدد الأبعاد فقد تطرقنا إلى أن هذه الأبعاد وكذلك أن العوامل المؤثرة فيه، لنصل بذلك إلى مصادر تعزيزه وتدعيمه وتحقيقه وأخيراً مختلف الآثار الناجمة عنه.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

---

### الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة.

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1 المجال المكاني

2 المجال البشري

3 المجال الزمني

ثانياً: مجتمع الدراسة والعينة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: المعالجة الإحصائية (القواعد والقياسات الإحصائية)

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

### **تمهيد:**

بعد التطرق في الجزء النظري من الدراسة للمفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل، وأهم النقاط الأساسية المتعلقة بهما، سيتم في هذا الفصل من الدراسة التطبيقية على بلدية عين فارس بولاية مسيلة من خلال التعريف بهذه البلدية وإبراز هيكلها أنواع الموظفين، والتعرف على المنهج والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة ومحاولة الإجابة على تساؤلات الدراسة واختيار فروضها، وأيضا محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي للبحث والمتعلق بعلاقة اخلاقيات العمل بالالتزام التنظيمي في البلدية.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

### أولاً: مجالات الدراسة.

#### 1. المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في بلدية عين فارس.

نبذة عن البلدية:

عين فارس بلدية تابعة لدائرة عين الملح ولاية المسيلة تقع بين بلدية سيدي امحمد والشعبية التابعة لولاية بسكرة يقطنها حوالي 3184 نسمة فقط حسب إحصاء سنة 2008 وأغلبهم من عرش أولاد رابح وهم فرع من أولاد نايل، تبعد حوالي 40 كلم عن بلدية عين الملح وتضم كل من عين فارس أين يوجد مقر البلدية وقرية دار سي قويدر والخوان وأمبد ولقصيغات، تقع في الحدود بين ولايتي بسكرة وولاية المسيلة. بلدية عين فارس تعتبر من المناطق الرعوية والفلاحية، أما بالنسبة لقطاع التربية فهي تضم 5 ابتدائيات ومتوسطة وثانوية.

تم تصنيف عين فارس إلى بلدية كاملة في التقسيم الإداري أواخر 1984 بداية عام 1985 بعدما كانت تابعة لبلدية الشعبية.

#### المجال البشري:

من الضروري تحديد المجال البشري، والذي يتمثل في كل المفردات داخل المنظمة (البلدية) والتي تشترك في مجموعة الخصائص والصفات، وعليه فإن العدد الإجمالي للموظفين داخل البلدية بلغ 262 موظف.

#### 2. المجال الزمني:

**1.3 مرحلة الإعداد النظري:** والتي كانت بدايتها من شهر ديسمبر 2022 حيث تم فيها التركيز على جمع المادة العلمية وأيضاً الاطلاع عليها، وإعداد فصول الدراسة، وترتيب عناصرها وصياغتها النهائية ثم عرضها على الأستاذ المشرف ومعالجة الملاحظات التي قدمها من أجل التعديل.

**2.3 مرحلة إعداد الدراسة الميدانية:** خصصت في هذه المرحلة لدراسة الاستطلاعية وبعض الزيارات للبلدية من أجل الحصول على معلومات تخص الموضوع، والتعرف على الهيكل التنظيمي والمصالح التي تتكون منها البلدية.

أما الفترة الأخيرة فقد خصصت لتوزيع الاستمارات على عينة من الموظفين وذلك في تاريخ 2023/05/07 إلى 2023/05/09.

وبعدها تم جمع الاستمارات وبعدها تم تفرغ البيانات وجدولتها، ثم تحليلها إحصائياً والتعليق عليها.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

### ثانياً: مجتمع الدراسة والعينة.

1. **مجتمع الدراسة:** ويطلق عليه أيضاً مجتمع الدراسة الأصلي وهو كامل الأفراد موضوع الدراسة.

يتألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي البلدية دائمين وعقود. والبالغ عددهم 262 موظف.

2. **عينة الدراسة:** إن العينة لها أهمية كبيرة في إجراء البحوث والدراسات، حيث يعتبر اختيار

الباحث للعينة من المراحل الهامة للبحث، فنجد الباحث يفكر في عينة بحثه منذ الخطوات الأولى

التي ينطلق منها في بحثه أي منذ بداية تحديده لمشكلة البحث وأهدافه.

والمعروف أن مجتمع البحث يتكون من جميع المفردات أو الأشخاص أو الأشياء التي يدرسها

الباحث، إلا أنه هناك بعض الأسباب التي تدفع الباحث إلى اختيار عينة من مجتمع البحث بدلاً من

دراسة مجتمع البحث كله، ومن هذه الأسباب نجد أن دراسة مجتمع البحث كله تتطلب وقتاً طويلاً، وأيضاً

جهداً شاقاً وتكاليف مادية لا يتحملها الباحث، فتكون العينة المختارة كافية وتحقق أهداف الدراسة.

فالعينة إذن هي جزء من مجتمع البحث الأصلي.

### نوع العينة: العينة العشوائية البسيطة

**تعريفها:** هي تلك العينة التي لا تتقيد بنظام خاص وتركيب معين مقصود في الاختيار. وبهذا تضمن

لجميع مفردات المجتمع فرصاً متساوية في الظهور دون تدخل الباحث وبالتالي هي عينة غير متحيزة.

### كتابة المرجع

**طريقة حساب العينة:** تم حساب النسبة وفق الطريقة التالية، حجم العينة/ حجم مجتمع البحث  $\times 100 =$

نسبة العينة، أي  $100 \times 262/45 = 17.17\%$ .

### ثالثاً: منهج الدراسة.

المنهج هو طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتوبة أو الحقلية

وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها.

المنهج Method: هو الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته

والوصول إلى حلول أو إلى بعض النتائج<sup>1</sup>

والمنهج يخدم المعرفة العلمية فلا معرفة علمية بدون منهج لأن المنهج هو الذي يجمعها ويحللها

ويصحبها أو يسوغها في إطار نظري معروف<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الرحمن محمد العيسوي: مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار راتب الجامعية، الإسكندرية،

1997، ص 13.

<sup>2</sup> إحسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2005، ص11.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

وفي دراستي اعتمدت على المنهج الوصفي فهو المناسب لهذه الدراسة ويعرف المنهج الوصفي على أنه:

أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.<sup>1</sup> وفي هذه الدراسة لا يمكننا معرفة علاقة أخلاقيات العمل بالالتزام التنظيمي إلا من خلال وصف الواقع.

فالدراسة الوصفية هي التي تعتمد على جمع وتلخيص الحقائق والمعلومات الحاضرة المرتبطة بجماعة من الناس أو عدد من الأشياء والظروف أو أي نوع من الظواهر التي يرغب الباحث في دراستها. ولكي يكون الباحث أقرب إلى الدقة، يجب أن يتخطى مستوى الوصف ويصل لمستوى التحليل أي تحليل الظواهر الموصوفة والكشف عن العلاقة التي تربطهما. فالهدف من الدراسة ليس فقط وصف أخلاقيات العمل، إنما البحث إذا كانت هناك علاقة بالالتزام التنظيمي، وإلى جانب المنهج الوصفي اعتمدت على بعض الأساليب الإحصائية في تفرغ البيانات.

### **رابعاً: أدوات جمع البيانات.**

تتعدد أدوات ووسائل جمع البيانات في البحث الاجتماعي، هذا التعدد يسمح باستخدام أكثر من طريقة أو أداة لجمع البيانات حول الدراسة، ومن الضروري أن يستعين الباحث بأدوات تمكنه من جمع البيانات والمعطيات من الواقع، ولذلك فإنني اعتمدت في هذه الدراسة على الاستمارة بهدف دراسة الظاهرة والكشف عن جميع جوانبها.

**الاستمارة:** وهي مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين<sup>2</sup>

تم إعداد هذه الاستمارة بعدما تم تحديد أبعاد الموضوع، وإدراك أهميته وأهمية المعلومات المطلوبة، والعلاقة التي تربطها بالموضوع، انقسمت هذه الدراسة إلى قسمين قسم خاص بالبيانات الشخصية كالعمر والخبرة وأيضا المؤهلات العلمية، وقسم ثاني متعلق بالمحاور التي تخص الدراسة وهي محاورين:

المحور الثاني: خاص بأخلاقيات العمل وضم 20 عبارة

<sup>1</sup> عبد الرحمن سيد سليمان: مناهج البحث، دار عالم الكتب، مصر، 2014، ص131.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص90

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

المحور الثالث: خاص بالالتزام التنظيمي وضم 15 عبارة

اعتمدت في معالجاتي للموضوع على العينة عشوائية البسيطة وقمت بتوزيع الاستمارات على أفراد العينة وذلك على بعض الموظفين داخل البلدية عشوائيا.

### **خامسا: المعالجة الإحصائية ( القواعد والقياسات الإحصائية).**

لمعرفة علاقة أخلاقيات العمل بالالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس، استخدمت الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة، وتم الاعتماد على برنامج المعالجة الإحصائية المعروف بالبرزم الإحصائية للعلوم (Spss25) لتحليل نتائج الدراسة.

وقد تم استخدام الاستبيان المغلق وكانت درجة الإجابة على كل فقرة مكونة من 5 درجات أي الاعتماد، كما هو مبين في الجدول التالي:

**جدول رقم (02): فئات مقياس الإجابة على الفقرات (مقياس لكارتر الخماسي)**

الدرجات	درجات السلم
غير موافق بشدة	1
غير موافق	2
محايد	3
موافق	4
موافق بشدة	5

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

### خلاصة :

بعد أن عرضت في هذا الفصل الخطوات والإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية لهذا البحث، والتي تعتبر من أهم الخطوات الأساسية لأي بحث علمي، بدأ من الدراسة الاستطلاعية وتحديد المنهج الذي يتوافق مع الدراسة " المنهج الوصفي " وأيضاً اختيار مجتمع وعينة الدراسة، وتحديد الأدوات المناسبة لجمع البيانات، وصولاً إلى تحديد الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، وفي الفصل القادم سأطرق لعرض ومناقشة وتحليل النتائج التي تحصلت عليها.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

### الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها.

تمهيد

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

أ- عرض وتحليل الخصائص السوسيو مهنية لمفردات العينة

ب- عرض وتحليل نتائج الفرضيات الفرعية.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة.

رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

خامساً: مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري.

سادساً: النتيجة العامة.

خلاصة:

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

---

### تمهيد:

بعد عرض الإجراءات الميدانية للدراسة، سنقوم في هذا الفصل بعرض النتائج التي تحصلت عليها في الدراسة، والتي رتبها المعالجة الإحصائية للبيانات بعد تطبيق أدوات جمع البيانات لهذه الدراسة على عينة موظفين البلدية، ومن ثم عرض وتحليل النتائج ومناقشتها.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

### أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان.

تم الحصول على النتائج مباشرة بعد تفرغ البيانات في البرنامج، وقد قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية المتاحة في هذا البرنامج كالآتي:

1- أساليب الإحصاء الوصفي: وتم فيه استخدام الاختبارات الإحصائية التالية.

- التوزيعات التكرارية: تهدف إلى التعرف على تكرار الإجابات عند أفراد العينة وأيضاً الحصول على مختلف الأشكال البيانية من دوائر نسبية، أعمدة... الخ، التي تساعدنا على معرفة خصائص العينة المدروسة.

- النسب المئوية: تم استخدام النسب المئوية لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن أسئلة الاستمارة.

- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارة من عبارات الاستبيان.

- الانحراف المعياري: تم استخدامه للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة لكل عبارة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد العينة.

2- أساليب الإحصاء الاستدلالي: وتم فيه استخدام الاختبارات الإحصائية التالية.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (alpha cronbach ' s): ويستخدم لإجراء اختبار الثبات لعبارات الاستمارة، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعها على أفراد المجتمع عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، ويأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد.

- الانحدار البسيط: هو دراسة للتوزيع المشترك لمتغيرين أحدهما متغير يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل ويرمز له بالرمز (X) والآخر يأخذ قيمة تعتمد على قيمة المتغير المستقل ويسمى التابع ويرمز له بالرمز (Y)، يستخدم لاختبار الفرضيات والهدف من دراسته هو إيجاد دالة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع والتي تساعد في تفسير التغير الذي يطرأ على المتغير التابع (Y) تبعاً لتغير قيم المتغير المستقل (X)، ويمكن تفسير العلاقة في المعادلة التالية:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \epsilon_i$$

- اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

سيتم تقنين فقرات الاستبيان والتأكد من صدقها إما عن طريق الصدق الظاهري أو الداخلي وكذلك سيتم التأكد من ثبات فقرات الاستبيان.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

تم تقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدق فقراتها من خلال ثبات أداة الدراسة حيث تم إجراء خطوات الثبات على العينة نفسها بطريقة معامل ألفا كرونباخ، حيث نستعمل هذا المعامل لقياس مد ثبات أداة الدراسة، وتعتبر قيمتها مقبولة إذا كانت 60% فأكثر وكانت نتائج اختبار ألفا كرونباخ كما يلي:

جدول رقم (3): نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة للأبعاد والمحاور.

الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
الوازع الديني	5	0.691
الانتماء الاجتماعي	5	0.859
الثقافة القانونية	5	0.865
المحددات الذاتية	5	0.735
الالتزام الشعوري	5	0.916
الالتزام المعياري	5	0.813
الالتزام القانوني	5	0.183
إجمالي فقرات الاستبيان	35	0.923

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن كل نسب الثبات لمتغيرات الدراسة تقريبا كلها مقبولة حيث كانت أكبر من النسبة المرجعية (60%)، أما المحور الثاني فبلغت نسبته (90.4%) وهي كذلك نسبة مقبولة لأنها أكبر من (60%) وقد بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبيان بشكل عام (92.3%) وهذا ما يعني بأنها قيمة جيدة لثبات الاستبيان ونسبة مقبولة لأغراض التحليل وهذا ما يدل على ثبات وصدق أداة الدراسة.

### ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

سيتم في هذا المبحث تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خل التقرير وتحليل الاستبيان في برنامج SPSS الإحصائي، لإجراء المعالجة الإحصائية اللازمة لوصف خصائص مجتمع الدراسة.

أ- عرض وتحليل الخصائص السوسيو مهنية لمفردات العينة :

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

لتحديد ملامح جمهور البحث تم الوقوف على الخلفية السوسيو مهنية لمفردات البحث والتي تضمنتها لأغراض منهجية ومعرفية تدعم الباحث الكشف على الملامح العامة لأبعاد الدراسة توزيع أفراد العينة حسب الجنس: يوضح كل من الجدول والشكل البياني التاليين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	64.4
أنثى	16	35.6
المجموع	45	100.0

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

شكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالب من نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتضح لنا توزيع أن أغلب أفراد العينة من الذكور إذ يمثلون ما نسبته 64% من أفراد العينة، أما الباقي فهم إناث وقدرت نسبتهن بـ 36% من أفراد العينة، وهذا يرجع لسيطرة فئة الذكور على فئة الإناث لموظفي البلدية من جهة ومن جهة أخرى طبيعة العمل داخل البلدية وخاصة في المصالح التقنية والحضيرة .

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن: يوضح كل من الجدول والشكل البياني التاليين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر.

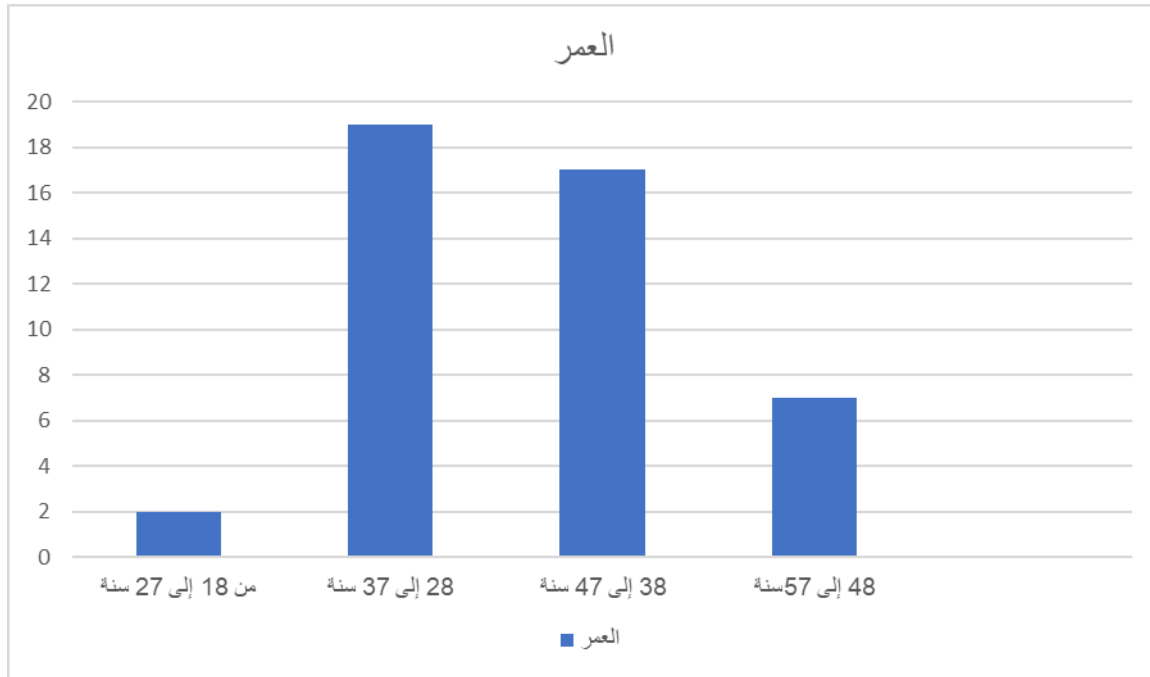
## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم

النسبة المئوية	التكرارات	السن
4.4	4.4	من 18 إلى 27 سنة
42.2	42.2	28 إلى 37 سنة
37.8	37.8	38 إلى 47 سنة
15.6	15.6	48 إلى 57 سنة
100.0	100.0	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

شكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم.



المصدر: من إعداد الطالب من نتائج الجدول السابق.

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم وكما هو موضح فإن ما نسبته 42.2% عمرهم ما بين 28 و37 سنة، وما نسبته 37.8% عمرهم من 38 إلى 47 سنة، وما وتنعدم الفئة العمرية الأكثر من 57 سنة،

هناك تنوع في التعداد البشري من جهة ومن جهة أخرى نلاحظ شبه انعدام للفئة الشبانية وهذا راجع لعدم وجود توظيف داخل قاع الجماعات المحلية منذ مدة أما فئة أكثر من 57 سنة فهذا راجع لخروج الأغلبية منهم في التقاعد النسبي كون طبيعة العمل داخل البلدية تتطلب جهدا كبيرا

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

- توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي:

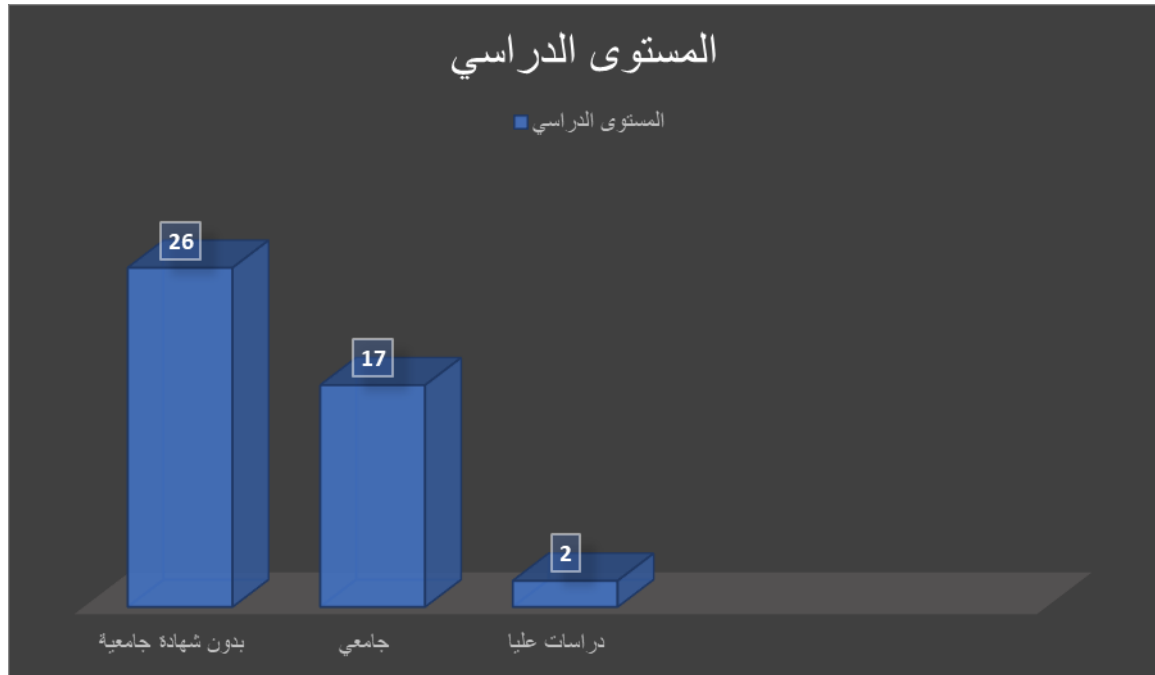
يوضح كل من الجدول والشكل البياني التاليين توزيع أفراد العينة وفقا لمؤهلهم العلمي

جدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
57.8	26	بدون شهادة جامعية
37.8	17	جامعي
4.4	2	دراسات عليا
100.0	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

شكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالب من نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي لأفراد العينة وكما هو موضح فإن ما نسبته 58.8% من أفراد العينة مستواهم الدراسي بدون شهادة جامعية، وأن ما نسبته 37.8% فقد كان مستواهم الدراسي جامعي، كما أن ما نسبته 4.4% مستواهم الدراسي كان دراسات عليا،

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

الملاحظ من معطيات الجدول أن النسبة العالية كانت عند فئة غير الجامعيين ويفسر ذلك بكون أن العمل في البلدية لا يتطلب مهارات علمية بقدر ما يتطلب مهارات تقنية ومن جهة أخرى تحتاج البلدية بعضاً من الإطارات لتسيير بعض المصالح.

- توزيع عينة الدراسة وفق عقد العمل: يوضح كل من الجدول والشكل البياني التاليين توزيع أفراد العينة وفقاً للمهنة.

جدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل

نوع_العقد	التكرارات	النسبة المئوية
دائم	40	88.9
مؤقت	5	11.1
المجموع	45	100.0

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

شكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل.



المصدر: من إعداد الطالب من نتائج الجدول السابق

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب نوع العقد وكما هو موضح فإن أغلبية الموظفين متعاقدون بشكل دائم بينما ما نسبته 11.1% عقودهم مؤقتة، وتفسير ذلك استفادة الأغلبية من الإدماج.

### - توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة:

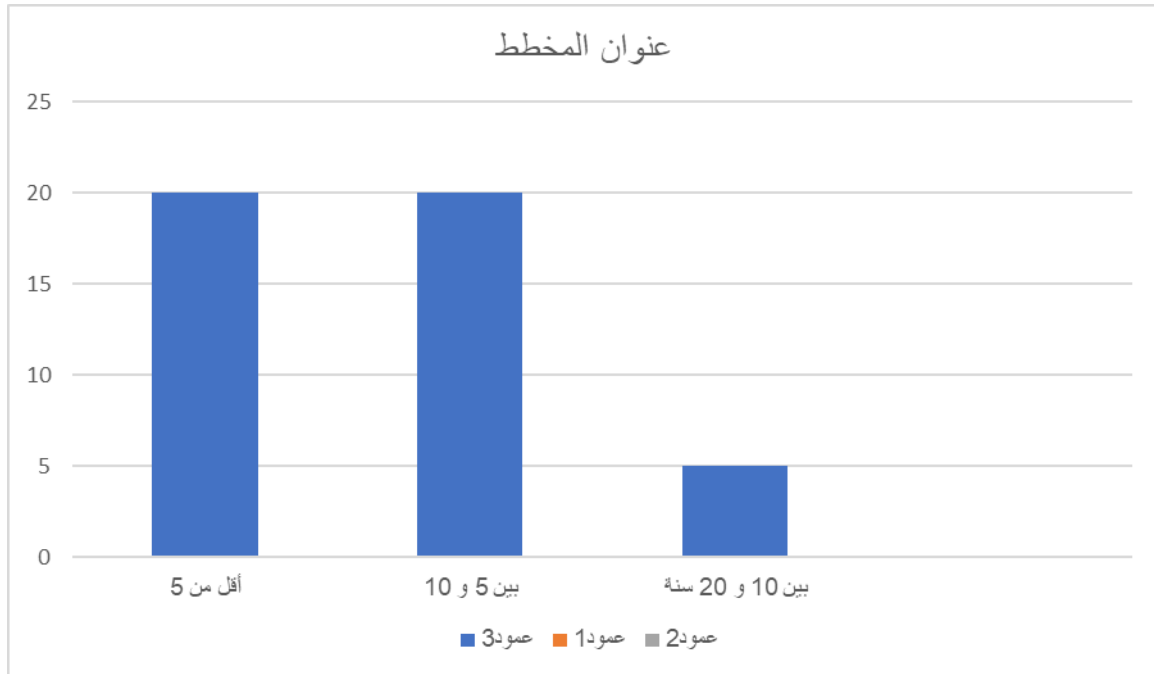
يوضح كل من الجدول والشكل البياني التاليين توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة.

جدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة.

أقدميه العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	20	44.4
من 5 إلى 10 سنوات	20	44.4
بين 10 و20 سنة	5	11.1
المجموع	45	100.0

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

شكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الوظيفية.



من الجدول والشكل البياني يتضح أن النسبة العالية للخبرة المهنية كانت ما بين 5 و10 سنوات وتقل هذه النسبة ما بين 10 و20 سنة وذلك للأسباب المذكورة في تحليل العمر سابقا.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

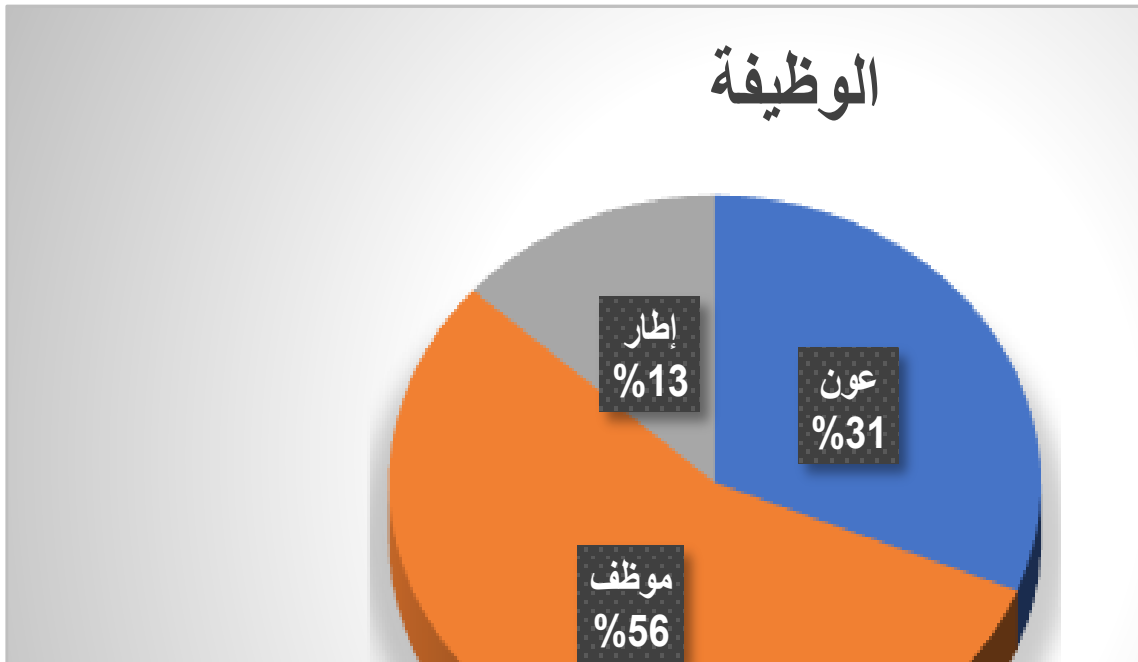
توزيع عينة الدراسة وفق منصب العمل: يوضح كل من الجدول والشكل البياني التاليين توزيع أفراد العينة وفقا للمهنة.

جدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل

السن	التكرارات	النسبة المئوية
عون	14	31.1
موظف	25	55.6
إطار	6	13.3
المجموع	45	100.0

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

شكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل.



المصدر: من إعداد الطالب من نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة وكما هو موضح فإن أغلبية العينة هم موظفين ما نسبته 56% ، وما نسبته 31% أعوان بمختلف الشرائح وتبقى نسبة 13% إدارات بالبلدية كرؤساء المصالح والأمين العام وكذا نواب ورئيس المجلس الشعبي البلدي.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

### ثالثاً: عرض وتحليل نتائج الفرضيات الفرعية:

سنركز في هذا الجزء على تحليل البيانات المتعلقة بتحليل بيانات متغيرات الدراسة، ونستعرض فيما يلي إجابات أفراد العينة حسب كل محور.

أ- تحليل بيانات المحور الأول أخلاقيات العمل: لمعرفة مدى تطبيق أخلاقيات العمل من وجهة نظر الموظفين، تم التحقق من تطبيق كل بعد وذلك من خلال حوصلة النتائج المتوصل إليها في الجداول التالية:

- تحليل بيانات البعد الأول (الوازع الديني): لمعرفة مدى الالتزام بتطبيق بعد القيم الدينية من وجهة نظر الموظفين، تم حوصلة النتائج المتوصل إليها في الجدول التالي:

جدول رقم (10): تحليل بيانات البعد الأول: الوازع الديني.

الرقم	فقرات بعد القيم الدينية	الإجابة							التكرار والنسبة المئوية	التكرار والنسبة المئوية
		بداية	نهاية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء			
1	أعمل بتفان كون العمل عبادة	00	00	2	18	25	التكرار	التكرار والنسبة المئوية		
		00	00	4.4	40	55.6	النسبة	النسبة المئوية		
2	أتحمل المسؤولية كاملة اثناء تأدية المهام	00	00	3	18	24	التكرار	التكرار والنسبة المئوية		
		00	00	6.7	40.0	53.3	النسبة	النسبة المئوية		
3	القيم الدينية تشجع على العدالة داخل المؤسسة	00	00	2	9	34	التكرار	التكرار والنسبة المئوية		
		00	00	4.4	20.0	75.6	النسبة	النسبة المئوية		
4	القيم الدينية تشجعي على الامانة في العمل	00	00	1	8	36	التكرار	التكرار والنسبة المئوية		
		00	00	2.2	17.8	80.0	النسبة	النسبة المئوية		
5	أعمل بجد واجتهاد لإرضاء الله وحده.	00	1	00	9	35	التكرار	التكرار والنسبة المئوية		
		00	2.2	00	20.0	77.8	النسبة	النسبة المئوية		
المجموع	بعد الوازع الديني			4.64	0.56	0.319	موافق تماماً			

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

من خلال الجدول السابق يتفق أغلب أفراد العينة على أن أعمل بتفان كون العمل عبادة وذلك بنسبة 55.6% كون ان القيم الدينية مغروسة في أغلب الموظفين كما جاء الآية الكريمة «وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْعَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ» الآية 105 التوبة، أما فيما تعلق بتحمل المسؤولية كاملة اثناء تأدية المهام فكانت أكثر من

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

53.2% يؤكدون ذلك كون العمل هو عقد وجب تطبيقه لقوله تعالى يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ الآية 1 المائدة.

كذلك ما تعلق بالعدالة من خلال سؤالهم هل القيم الدينية تشجع على العدالة داخل المؤسسة فكانت إجابات المبحوثين تؤكد ذلك بنسبة 75.6%، فجمال القيم الدينية كانت إجابات المبحوثين تتفق على ذلك.

يشير الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد القيم الدينية قدر بـ 4.64 والانحراف المعياري لهذا البعد هو 0.56 وقدّر معامل الاختلاف بـ 27.19 % هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، كما أن بعد القيم الدينية كان مرتفعاً إذ كان الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

- تحليل بيانات البعد الثاني (الانتماء الاجتماعي): لمعرفة مدى الالتزام بتطبيق بعد الانتماء الاجتماعي من وجهة نظر الموظفين، تم حوصلة النتائج المتوصل إليها في الجدول التالي:

جدول رقم (11): تحليل بيانات البعد الثاني: الانتماء الاجتماعي.

الرقم	فقرات بعد الانتماء الاجتماعي	الإجابة						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء
		التكرار والنسبة المئوية	رقعة 1	رقعة 2	رقعة 3	رقعة 4	رقعة 5				
1	والذي موظف سابق يخني على العمل واتقانه	التكرار	13	18	6	5	3	3.73	1.195	1.427	موافق
		النسبة	28.9	40.0	13.3	11.1	6.7				
2	عائلي تخني على الإخلاص في العمل	التكرار	16	18	6	3	2	3.96	1.086	1.180	موافق
		النسبة	35.6	40.0	13.3	6.7	4.4				
3	رفقائي موظفون ناجحون في عملهم	التكرار	11	17	14	1	2	3.76	1.004	1.007	موافق
		النسبة	24.4	37.8	31.1	2.2	4.4				
4	تعلمت الإخلاص والتفاني والالتزام من معلمي	التكرار	18	8	13	3	3	4.18	0.984	0.968	محايد
		النسبة	40.0	17.8	28.9	6.7	6.7				
5	قدوتي في عملي هم زملائي	التكرار	2	20	17	6	2	3.78	1.241	1.540	موافق
		النسبة	4.4	44.4	37.8	13.3	4.4				
المجموع	بعد الانتماء الاجتماعي						3.882	1.102	1.224	موافق	

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

من خلال تتبع نتائج يظهر أن أغلب المبحوثين تلقوا المبادئ والقيم الاجتماعية على والديهم الذين كانوا موظفين سابقين فاقت ذلك نسبة 40% كذلك هي مؤسسات التنشئة الاجتماعية وعلى رأسها

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

الاسرة بنفس النسبة أما عن المعلم فالزمت الحياد أغلب الفئة كذلك يقتدي الموظفون الجدد بأصدقائهم الموظفون السابق ويتفقون على ذلك بنسبة فاقت 44% .

ويشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد المعلومات قدر بـ 3.88، والانحراف المعياري لهذا البعد هو 1.10 وقدّر معامل الاختلاف بـ 31.39% هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، كما أن بعد الانتماء الاجتماعي كان مرتفعاً إذ كان الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

- تحليل بيانات البعد الثالث (الثقافة القانونية): المعرفة مدى الالتزام بتطبيق بعد الثقافة القانونية من وجهة نظر الموظفين، تم حوصلة النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (12): تحليل بيانات البعد الثالث: الثقافة القانونية.

الرقم	فقرات بعد الثقافة القانونية	الإجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء
		لا أبداً	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة عالية	تكرار والنسب المئوية				
1	أنا مطلع على القوانين المنظمة لوظيفتي	2	3	11	21	8	3.67	1.00	1.00	موافق
		4.4	6.7	24.4	46.7	17.8				
2	أعرف واجباتي اتجاه عملي وزملائي والمواطنين من خلال قانون الوظيف العمومي	1	13	24	7	3.80	0.789	0.618	موافق	
		2.2	28.9	53.3	15.6					
3	لدي اطلاع على القانون الأساسي الخاص بالجماعات المحلية	2	1	14	14	14	3.82	1.051	1.104	موافق
		4.4	2.2	31.1	31.1	31.1				
4	ألتزم بتطبيق القانون على حساب العلاقات الاجتماعية	4	3	22	16	4.11	0.885	0.783	موافق	
		8.9	6.7	48.9	35.6					
5	لدي الدراية الكافية بعناصر أخلاقيات المهنة.	1	6	22	16	4.18	0.747	0.559	موافق	
		2.2	13.3	48.9	35.6					
المجموع	بعد الثقافة القانونية						3.915	0.893	0.812	موافق

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

من خلال الجدول السابق يتفق أغلب الموظفون على اطلاعهم بالقوانين المنظمة لوظيفتي من حيث قانون العمل وقانون الوظيفة العمومي وحتى القانون الأساسي المنظم لحياتهم المهنية وهذا مؤشر جيد الذي من خلاله يعرفون واجباتهم اتجاه العمل وزملائهم والمواطنين، ويعبر ما نسبته 48.5% على الالتزام بتطبيق القانون على حساب العلاقات الاجتماعية، وهذا راجع لطبيعة المنطق.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

يشير جدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد الثقافة القانونية قدر بـ 3.91، والانحراف المعياري لهذا البعد هو 0.893 وقدر معامل الاختلاف بـ 23.99 % هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاقا كبيرا للإجابات عينة الدراسة، كما أن مستوى الثقافة القانونية كان جيد إذ كان الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

- تحليل بيانات البعد المحددات الذاتية: لمعرفة مدى الالتزام بتطبيق بعد المحددات الذاتية من وجهة نظر الموظفين، تم حوصلة النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (13): تحليل بيانات البعد الرابع: المحددات الذاتية

الرقم	فقرات بعد المحددات الذاتية	الإجابة						التكرار والنسب المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء
		لا أبداً	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة عالية	بدرجة عالية جداً	بدرجة عالية جداً					
1	أحترم وأقدر زملائي في المنظمة	19	23	3	00	00	00	4.36	0.609	0.371	موافق	
		42.2	51.1	6.7	00	00	00	00	00	00	00	
2	أتحلى بالتواضع في تعاملتي مع زملائي	23	19	3	00	00	00	4.44	0.624	0.389	موافق تماماً	
		51.1	42.2	6.7	00	00	00	00	00	00	00	
3	لا أتردد في مساعدة زملائي كلما استطعت	22	21	2	00	00	00	4.44	0.586	0.343	موافق تماماً	
		48.9	46.7	4.4	00	00	00	00	00	00	00	
4	أبادر لتقديم النصح لزملائي عند حاجتهم لذلك	20	20	5	00	00	00	4.33	0.674	0.455	موافق تماماً	
		44.4	44.4	11.1	00	00	00	00	00	00	00	
5	أتحلى بالوفاء لزملائي في العمل	25	14	6	00	00	00	4.42	0.723	0.522	موافق تماماً	
		55.6	31.1	13.3	00	00	00	00	00	00	00	
المجموع	بعد المحددات الذاتية						4.4	0.64	0.41	موافق تماماً		

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

تعتبر المحددات الذاتية أو الشخصية عن جميع الموصفات الداخلية للفرد إذ يظهر جلياً أن أغلبية الباحثين يبدون احترام والتقدير لزملائهم في المنظمة وذلك بنسبة تجاوزت 90% بين موافق وموافق تماماً، أيضاً يتحلون بالتواضع في تعاملهم مع زملائهم أيضاً بنسبة فاقت 90% كذلك عندما تعلق الأمر بالمساعدة والمبادرة مع زملائهم كلما استطاعوا ذلك وعبر أكثر من 80% على أنهم يتحلون بالوفاء مع زملائهم في العمل.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

يشير جدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد المحددات الذاتية قدر بـ 4.4، والانحراف المعياري لهذا البعد هو 0.64 وقدّر معامل الاختلاف بـ 23.66% هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، أي أن مستوى المحددات الذاتية كان جيد إذ كان الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

ب: تحليل بيانات المحور الثاني الالتزام التنظيمي: تم حوصلة النتائج المتوصل إليها فيما يتعلق بالمحور الثاني (الالتزام التنظيمي) من خلال الجدول التالي:

- تحليل بيانات البعد الأول الالتزام الشعوري: لمعرفة مدى الالتزام بتطبيق بعد الالتزام الشعوري من وجهة نظر الموظفين، تم حوصلة النتائج المتوصل إليها في الجدول التالي:

جدول رقم (14): تحليل بيانات بعد الالتزام الشعوري.

الرقم	فقرات بعد الالتزام الشعوري	الإجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء
		التكرار والنسبة المئوية	رقم 1	رقم 2	رقم 3	رقم 4				
1	أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها	التكرار	13	13	13	3	3.67	1.17	1.36	موافق
		النسبة	28.9	28.9	28.9	6.7				
2	أشعر أن أهدافي تتوافق مع أهداف المؤسسة	التكرار	9	13	18	1	3.56	0.99	0.98	موافق
		النسبة	20.0	28.9	40.0	2.2				
3	أشعر بانتماء قوي للمؤسسة	التكرار	5	12	16	5	3.78	0.974	0.94	موافق
		النسبة	11.1	26.7	35.6	11.1				
4	أشعر أنني جزء من عائلة المؤسسة	التكرار	3	9	25	3	3.89	0.804	0.65	موافق
		النسبة	6.7	20.0	55.6	6.7				
5	أشعر بالسعادة من خلال عملي في المؤسسة	التكرار	8	24	13	00	3.89	0.682	0.46	موافق
		النسبة	17.8	53.3	28.9	00				
المجموع	بعد الالتزام الشعوري					3.82	0.77	0.88	موافق	

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

من خلال المعطيات الظاهرة في الجدول أعلاه تعبر ما نسبته 58% على أنها تشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها، يتولد هذا الشعور عن الارتباط الدائم بالمنظمة، فهم يشعر أن أهدافهم تتوافق مع أهداف المؤسسة، ويشعر بانتماء قوي للمؤسسة وهي جزء من عائلة المؤسسة ويشعر

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

بالسعادة من خلال عملهم في المؤسسة وكذا ما اظهرته إجابات المبحوثين بنسبة فاقت 70% بين موافق وموافق تماما

يشير جدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد الالتزام الشعوري قدر بـ 3.82، وكان الانحراف المعياري لهذا البعد 0.77 وقدر معامل الاختلاف بـ 26.19 % هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، كما كان مستوى الالتزام الشعوري كان مرتفعا إذ كان الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

- تحليل بيانات البعد الثاني الالتزام المعياري: تم حوصلة النتائج المتوصل إليها فيما يتعلق بالبعد الثاني الالتزام المعياري من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (15): تحليل بيانات البعد الاول: الالتزام المعياري.

الرقم	فقرات بعد الالتزام المعياري	الإجابة						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء
		التكرار والنسبة المئوية	مؤقتة تماما	مؤقتة	لا	بعض	مؤقتة				
1	هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية	التكرار	10	22	8	00	5	3.71	1.16	1.346	موافق
		النسبة	22.2	48.9	17.8	00	11.1				
2	أشعر بالالتزام للبقاء في المؤسسة	التكرار	10	22	9	4	00	3.84	0.878	0.771	موافق
		النسبة	22.2	48.9	20.0	8.9	00				
3	أنا أقوم بعملتي حسب الأهداف المخططة	التكرار	7	30	6	2	00	3.93	0.688	0.473	موافق
		النسبة	15.6	66.7	13.3	4.4	00				
4	أشارك في وضع الخطط والأهداف للوظيفة التي أتمني إليها	التكرار	22	1	22	1	00	4.04	0.706	0.498	تماما
		النسبة	48.9	2.2	48.9	2.2	00				
5	أنا اعمل أكثر مما هو مطلوب مني لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها	التكرار	19	18	6	1	1	4.18	0.912	0.831	تماما
		النسبة	42.2	40.0	13.3	2.2	2.2				
المجموع	بعد الالتزام المعياري						3.94	0.86	0.78	موافق	

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25.

يظهر من خلا الجدول أعلاه أن أكثر من 70% يقرون بأن للمنظمة فضل عليهم نفس النسبة حول مدى الالتزام بها فهو يعملون حسب الأهداف العامة ويشاركون في وضع الأهداف العامة لها بنسبة فاقت 48.9%.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

لها يشير جدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد الانتباه في محور الالتزام التنظيمي قدر بـ 3.94، والانحراف المعياري لهذا المحور هو 0.86 وقدّر معامل الاختلاف بـ 26.19 % هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وكان بعد الالتزام المعياري جيد مادام الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

- تحليل بيانات البعد الثالث الالتزام المستمر: تم حوصلة النتائج المتوصل إليها فيما يتعلق بالبعد الثالث الالتزام المستمر من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (16): تحليل فقرات البعد الثالث: الالتزام المستمر.

الرقم	فقرات بعد الالتزام المستمر	الإجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتجاهات الآراء
		التكرار والنسبة المئوية	1	2	3	4				
1	أريد الالتزام في عملي لكن أجد صعوبات	التكرار	13	12	11	5	4	3.56	1.271	موافق تماما
		النسبة	28.9	26.7	24.4	11.1	8.9			
2	إن عملي في المؤسسة مؤقت إلى أن أجد فرصة أحسن	التكرار	10	14	12	2	7	3.40	1.321	موافق
		النسبة	22.2	31.1	26.7	4.4	15.6			
3	أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها	التكرار	3	6.7	3	00	00	4.38	0.614	موافق
		النسبة	22	48.9	22	00	00			
4	هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض علينا العمل بجد	التكرار	21	16	6	2		4.24	0.857	موافق تماما
		النسبة	46.7	35.6	13.3	4.4				
5	تركي للمؤسسة سيكون صعبا ومكلفا بالمستقبل القريب	التكرار	29	11	3	1	1	4.47	0.894	موافق تماما
		النسبة	64.4	24.4	6.7	2.2	2.2			
المجموع	بعد الالتزام المستمر						4.01	0.99	1.05	موافق

المصدر: من إعداد الطالب من مخرجات برمجية Sps v25.

من خلال الجدول السابق نجد أكثر من 50% من الموظفين بين موافق وموافق تماما صعوبات في الالتزام في عملهم، وعبرت ما نسبته 70% على أنها تحافظ على ممتلكات المؤسسة التي يعملون بها ويؤكدون على أن هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض عليهم العمل بجد وهذا راجع للأسلوب القيادي داخل المنظمة وعبروا عن ذلك بنسبة فاقت 80%، أما فيما يتعلق بتركهم للمؤسسة سيكون صعبا ومكلفا بالمستقبل القريب فأكدوا ذلك بنسبة بلغت 88% كون أن المناصب غير متوفرة حاليا وباب التوظيف مغلق لذلك من الصعب التخلي عن هكذا وظائف.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

يشير جدول أعلاه إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد الانتباه في محور الالتزام التنظيمي قدر بـ 4.01، والانحراف المعياري لهذا المحور هو 0.91 وقدر معامل الاختلاف بـ 26.19 % هذه النسبة أقل من (50%) مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وكان بعد الالتزام المستمر جيد مادام الاتجاه العام للبعد نحو الموافقة.

### ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة.

لإيجاد العلاقة بين اخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي ببلدية عين فارس التي شكلت في الأساس مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام الانحدار البسيط. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: استخدم الطالب اختبار جودة المطابقة سميرونوف كولمنجروف ( Smirnov - Kolmogorov ) الموجود في برمجية SPSS "الاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج حسب ما يوضحه الجدول رقم (16).

#### جدول رقم (16): التوزيع الطبيعي.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
X1	.186	45	.000	.919	45	.000
X2	.186	45	.000	.919	45	.000
X3	.199	45	.000	.869	45	.000
X4	.124	45	.000	.931	45	.000

a. Correction de signification de Lilliefors

المتغيرات					حجم العينة
الالتزام التنظيمي	المحددات الذاتية	الثقافة القانونية	الانتماء الاجتماعي	الوازع الديني	
45	45	45	45	45	
0.186	0.186	0.199	0.124	0.159	إحصائية -Smirnov Kolmogorov
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى المعنوية

المصدر: إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل المتغيرات وهي (الوازع الديني-الالتزام الشعوري-المحددات الذاتية-الثقافة القانونية-الانتماء الاجتماعي) أقل من 0.05، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  وبالتالي بيانات العينة المدروسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار المعتمد على طريقة المربعات الصغرى في تقدير معالمه. وبغية إثبات أو نفي الفرضيات المتعلقة بالدراسة، ارتأينا تجزئة الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية، ولاختبارها تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل التباين بين المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) وكل من المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) في الدراسة.

ويمكن التوصل إلى اختيار الفرضية عن طريق الاعتماد على قيمة (Sig) التي تم احتسابها مباشرة من برنامج SPSS ففي حالة كون قيمة (Sig) أصغر من (0.05) نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونكتب الفرضيتين كما يلي الصفرية والبديلة:

$H_0 : \alpha > 0.05$ : قبول الفرضية الصفرية .

$H_1 : \alpha \leq 0.05$ : رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة الفرضية

- اختبار الفرضيات الفرعية: لاختبار الفرضية الرئيسية لابد من اختبار الفرضيات الفرعية أولاً حيث تتمثل هذه الفرضيات

- اختبار الفرضية الفرعية الأولي:

يتم اختبار الفرضية من خلال تحليلات الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والتابع وذلك من خلال ما يلي:

$H_0$ : يوجد علاقة بين القيم الدينية والالتزام التنظيمي.

$H_1$ : لا توجد علاقة بين القيم الدينية والالتزام التنظيمي.

جدول رقم (17): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعد القيم الدينية على الالتزام التنظيمي.

Coefficients <sup>a</sup>					
Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle
		Bêta	Erreur standard	B	
0.000	8.827		0.399	3.521	(Constante) 1
0.007	2.830	0.396	0.101	0.887	الإلتزام_التنظيمي

a. Variable dépendante : الوازع\_الديني

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

المصدر: إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد  $R^2$  وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 28 % من المتغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد القيم الدينية وأن الباقي 72 % ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 8.18 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار النقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 66.950 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل (b) حيث بلغت 1.776 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في بعد القيم الدينية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في الالتزام التنظيمي بمقدار 1.776، وللمعلمة مستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 35.54، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد القيم الدينية في تحسين الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد القيم الدينية والالتزام التنظيمي للموظفين في بلدية عين فارس عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.

### - اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يتم اختبار الفرضية من خلال تحليلات الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والتابع وذلك من خلال ما يلي:

$H_0$ : يوجد علاقة بين الانتماء الاجتماعي والالتزام التنظيمي.

$H_1$ : لا توجد علاقة بين الانتماء الاجتماعي والالتزام التنظيمي.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

جدول رقم (18): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعد الانتماء الاجتماعي على الالتزام التنظيمي.

Coefficients <sup>a</sup>						
Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle	
		Bêta	Erreur standard	B		
0.860	-0.178		0.806	-0.144	(Constante)	1
0.000	5.033	0.609	0.205	0.831	الالتزام_التنظيمي	
a. Variable dépendante : الانتماء الاجتماعي						

المصدر: إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد  $R^2$  وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 28 % من المتغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد الانتماء الاجتماعي وأن الباقي 72 % ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 8.18 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار النقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 66.950 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل (b) حيث بلغت 1.776 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في بعد الانتماء الاجتماعي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في الالتزام التنظيمي بمقدار 1.776، وللمعلمة مستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 35.54، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد الانتماء الاجتماعي في تحسين الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الانتماء الاجتماعي والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

### - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يتم اختبار الفرضية من خلال تحليلات الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والتابع وذلك من خلال ما يلي:

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

$H_0$ : "لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لبعء الثقافة القانونية على الالتزام التنظيمي ببلدية عين فارس عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  .

$H_1$ : "يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لبعء الثقافة القانونية على الالتزام التنظيمي ببلدية عين فارس عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  .

جدول رقم (19): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعء الثقافة القانونية على الالتزام التنظيمي.

Coefficients <sup>a</sup>						
Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle	
		Bêta	Erreur standard	B		
0.090	1.733		0.729	1.263	(Constante)	1
0.001	3.673	0.489	0.185	0.680	الإلتزام_التنظيمي	

المصدر: إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد  $R^2$  وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 19.1 % من المتغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد الثقافة القانونية وأن الباقي 80.9 % ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 8.67 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار النقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 40.70 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل (b) حيث بلغت 1.877 مما يشير إلى أن هناك أثر ايجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في بعد الثقافة القانونية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في الالتزام التنظيمي بمقدار 1.877، وللمعلمة مستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 34.18، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعء الثقافة القانونية في تحسين الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الثقافة القانونية والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

يتم اختبار الفرضية من خلال تحليلات الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والتابع

وذلك من خلال ما يلي:

$H_0$ : " يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لبعده المحددات الذاتية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  .

$H_1$ : " لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لبعده المحددات الذاتية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  .

جدول رقم (20): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعده المحددات الذاتية على الالتزام التنظيمي.

Coefficients <sup>a</sup>						
Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle	
		Bêta	Erreur standard	B		
0.000	5.388		0.385	2.073	(Constante)	1
0.000	6.103	0.681	0.098	0.596	الالتزام_التنظيمي	

a. Variable dépendante : المحددات\_الذاتية

المصدر: إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد  $R^2$  وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 36.1 % من المتغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد المحددات الذاتية وأن الباقي 63.9 % ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 7.70 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار النقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 97.319 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل (b) حيث بلغت 2.481 مما يشير إلى أن هناك أثر ايجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في بعد المحددات الذاتية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في الالتزام التنظيمي بمقدار 2.481، وللمعلمة مستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 27.33، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعده المحددات الذاتية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد المحددات الذاتية والالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

### اختبار الفرضية العامة:

يتم اختبار الفرضية الرئيسية من خلال تحليلات الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والتابع وذلك من خلال ما يلي:

$H_0$ : " يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لمتغير أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  .

$H_1$ : " لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لبعء أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  .

### جدول رقم (21): تحليل نتائج الانحدار البسيط لمتغير أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي.

Coefficients <sup>a</sup>						
Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle	
		Bêta	Erreur standard	B	(Constante)	1
0.087	1.750		0.497	0.870		
0.000	6.141	0.684	0.117	0.720	أخلاقيات_العمل	

a. Variable dépendante : الإلتزام\_التنظيمي

المصدر: إعداد الطالب من مخرجات برمجية Spss v25

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد  $R^2$  وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 19.1 % من المتغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير المستقل وأن الباقي 80.9 % ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 8.67 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار النقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 40.70 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل (b) حيث بلغت 1.877 مما يشير إلى أن هناك أثر ايجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في متغير اخلاقيات العمل بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في الإلتزام التنظيمي بمقدار 1.877، وللمعلمة مستوى معنوية

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 34.18، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام بالمتغير المستقل في تحسين الالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين متغير اخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لموظفي بلدية عين فارس عند مستوى معنوية 0.05 وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

### رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

بعد عرضنا الدراسات السابقة التي تناولت موضوع آخر في مجال العمل والالتزام التنظيمي يمكن القول إن النتائج التي توصلت إليها كافة الدراسات تختلف تماماً عن النتائج المتوصل إليها في دراستنا الحالية. حيث استفدنا من هذه الدراسات من الناحية المنهجية وليس النتائج.

ورغم وجود اختلاف مع هذه الدراسات إلا أن هذا البحث حقق نتائج مستقاة من الواقع الاجتماعي ولا تقارن الدراسات العلمية الأخرى وربما يكون دعماً للتراث السوسولوجي في هذا المجال.

### خامساً: مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري:

من خلال النظريات المتبناة والتي تطرقنا إليها سابقاً والدراسة التي تم إجرائها على موظفي وعمال بلدية عين فارس، نحاول إبراز بعض نقاط التقاطع بين النتائج دراستنا الحالية وبين النظريات التي اعتمدنا عليها في موضوع أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي.

#### 1- النظريات المتعلقة بأخلاقيات العمل:

#### - نظرية الحقوق الأخلاقية:

إن أصحاب هذه النظرية يعتقدون أن كل شخص له حقوق أساسية بحيث يجب أن تحترم وتُصان وطبقاً لهذه النظرية فإن القرار أو السلوك يعد أخلاقياً ويتعلق بالقيم وانتمائه وأصله الاجتماعي إذا كان مجرد شخصاً معيناً من حقوقه الأساسية وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية، حيث أن أغلبية العمال يحظون بالتقدير والاحترام داخل مكان العمل وهذا ما أعده 51.1% من العمال إضافة، كما أن أكثر من 48.7% ملتزمون بأداء واجبات قبل المطالبة لحقوقهم، كما أن أكثر من 55.6% يتحلون بالوفاء اتجاه منظماتهم.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

### 2- النظريات المتعلقة بالالتزام التنظيمي:

#### - النظرية البيروقراطية:

يؤكد ماكس فيبر على السلطة والمعرفة القانونية لها دورها في تحقيق الالتزام التنظيمي، بحكم أن ما يوجه سلوك الموظف القواعد والإجراءات والمعرفة التامة بالقوانين المنظمة، وهذا ما يتوافق تماما مع دراستنا فكان 46.6% مطلعون على القوانين المتعلقة بالوظيفة، كما أن أكثر من 48.9% ملتزمون بتطبيق ما جاءت به القوانين.

#### سادسا: النتيجة العامة.

لقد حاولت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين أخلاقيات العمل وتحقيق الالتزام التنظيمي من خلال اختبار أربع فرضيات فإذا كان القيم الدينية له بالالتزام التنظيمي، والمحددات الذاتية لها علاقة بالالتزام التنظيمي والثقافة القانونية لها علاقة بالالتزام التنظيمي والانتماء الاجتماعي له علاقة بالالتزام التنظيمي فإنه يمكن القول أن الفرضيات الأربعة محققة و ذلك بناء على المعطيات الكمية التي تم جمعها باستخدام الاستمارة كأداة رئيسية، ما يمكن الحكم على الفرضية العامة للدراسة بأنها قد تحققت و منه فإن أخلاقيات العمل له علاقة في تحقيق الالتزام التنظيمي ببلدية عين فارس.

وهذا ما تم الوقوف عليه من خلال الدراسة الميدانية التي أكدت تحقيق الفرضية الرئيسية.

وعليه فبلدية عين فارس تعتمد بشكل فعال على أخلاقيات العمل كمحرك أساسي للدفع بمواردها

البشرية إلى الاستثمار الأمثل لمهاراتها نحو تحقيق أداء متميز.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

### خلاصة الفصل:

بعد عرض وتحليل البيانات الميدانية وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات وفي ضوء الدراسات السابقة، وفي ضوء الإطار النظري تمكنا للتوصل إلى النتائج العامة للدراسة وإلى أهم القضايا التي تثيرها هذا ما ساعدنا من إعطاء إجابات عن التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية التي طرحناها في الدراسة، وإشكاليتنا.

## خاتمة

وختاما يمكن القول إن الالتزام التنظيمي عرف اهتماما كبيرا من قبل عدد من الباحثين، لاسيما علماء الإدارة والتنظيم وحتى مدراء المنظمات والمؤسسات باعتباره احدى العوامل التي تؤثر في تحقيق انتاجية عالية، وهذا ما يسعى إليه أي مدير أو قائد أو مسير للمنظمات وتحقيق ما يعرف بالاستقرار الوظيفي والتقليص من المشاكل التنظيمية العالقة في المنظمات.

ومن أجل التخفيف من هذه المظاهر السلبية التي أصبحت سمة تميز الادارة الجزائرية أصبح لزاما على الادارة الاهتمام بالجانب الاخلاقي وكذلك إلزام الموظفين بضرورة التحلي بالأخلاق والقيم الإيجابية واحترام النظام الداخلي سواء في تعاملاتهم مع الموظفين أو مع بعضهم البعض وهذا ما حاولت دراستنا البحث فيه حيث كان موضوعنا يدور حول معرفة العلاقة التي تلعبها أخلاقيات العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي ومحاولة الكشف عن درجة التزام الفرد داخل مكان عمله، فنجاح اي مؤسسة متعلق بالأساس بالعنصر البشري.

وعلى هذا الأساس فإن دراستنا هذه بما تحمله من إيجابيات وسلبيات بمثابة نقطة انطلاق لدراسات أخرى بمناهج وأساليب متعددة وفي مكان أو زمان آخر.

## فهرس المحتويات

أ	مقدمة:
8	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	تمهيد.....
10	أولا: الإشكالية.....
11	ثانيا: أهمية الدراسة.....
11	ثالثا : أسباب اختيار الموضوع.....
11	رابعا : أهداف الدراسة.....
12	خامسا: فرضيات الدراسة.....
12	سادسا : تحديد المفاهيم.....
20	سابعا: الدراسات السابقة.....
35	ثامنا: المقاربة النظرية.....
40	الفصل الثاني: مدخل إلى أخلاقيات العمل.....
41	تمهيد:.....
42	أولا: أهمية أخلاقيات العمل.....
43	ثانيا: مصادر أخلاقيات العمل.....
44	ثالثا: مستويات أخلاقيات العمل.....
48	الفصل الثالث: مدخل إلى الالتزام التنظيمي.....
49	تمهيد:.....
50	أولا: أهمية الالتزام التنظيمي.....
51	ثانيا: مكونات الالتزام التنظيمي.....

52	ثالثا: مؤشرات وجود الالتزام التنظيمي.
52	رابعا: خصائص الالتزام التنظيمي.
53	خامسا: تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
55	خلاصة:
56	الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة.
57	تمهيد.
58	أولا: مجالات الدراسة.
59	ثانيا: مجتمع الدراسة والعينة.
59	ثالثا: منهج الدراسة.
60	رابعا: أدوات جمع البيانات.
61	خامسا: المعالجة الإحصائية ( القواعد والقياسات الإحصائية).
62	خلاصة
63	الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها.
64	تمهيد:
65	أولا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان.
66	ثانيا: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان.
73	ثالثا: تحليل بيانات فقرات الاستبيان.
80	رابعا: اختبار فرضيات الدراسة.
87	خامسا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.
87	سادسا: مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري :
88	سابعا: النتيجة العامة.

- جدول رقم (01): الفرق بين مصطلحي الأخلاقيات والأخلاق ..... 15
- جدول رقم (02): فئات مقياس الإجابة على الفقرات (مقياس لكارث الخماسي)..... 61
- جدول رقم (3): نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة للأبعاد والمحاور ..... 66
- جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس ..... 67
- جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم ..... 68
- جدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي..... 69
- جدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل..... 70
- جدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة..... 71
- جدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب منصب العمل ..... 72
- جدول رقم (10): تحليل بيانات البعد الأول: الوازع الديني..... 73
- جدول رقم (11): تحليل بيانات البعد الثاني: الانتماء الاجتماعي..... 74
- جدول رقم (12): تحليل بيانات البعد الثالث: الثقافة القانونية..... 75
- جدول رقم (13): تحليل بيانات البعد الرابع: المحددات الذاتية..... 76
- جدول رقم (14): تحليل بيانات بعد الالتزام الشعوري..... 77
- جدول رقم (15): تحليل بيانات البعد الاول: الالتزام المعياري..... 78
- جدول رقم (16): تحليل فقرات البعد الثالث: الالتزام المستمر..... 79
- جدول رقم (16): التوزيع الطبيعي..... 80
- جدول رقم (17): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعد القيم الدينية على الالتزام التنظيمي..... 81
- جدول رقم (18): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعد الانتماء الاجتماعي على الالتزام التنظيمي..... 83
- جدول رقم (19): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعد الثقافة القانونية على الالتزام التنظيمي..... 84
- جدول رقم (20): تحليل نتائج الانحدار البسيط لبعد المحددات الذاتية على الالتزام التنظيمي..... 85
- جدول رقم (21): تحليل نتائج الانحدار البسيط لمتغير أخلاقيات العمل على الالتزام التنظيمي..... 86

- الشكل رقم (01): مصادر أخلاقيات العمل ..... 44
- شكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس ..... 67
- شكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب أعمارهم ..... 68
- شكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي ..... 69
- شكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل ..... 70
- شكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الوظيفية ..... 71
- شكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل ..... 72

1. جمال الدين أبي الفضل ابن منظور: لسان العرب، دار المعارف، مصر، 1952.

الكتب باللغة العربية

2. ابراهيم ناصر : أصول التربية الواعي الانساني، مكتبة الرائد العلمية، الأردن، 2004.

3. أبو نصر مدحت محمد: إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل الفردية، القاهرة، 2009.

4. إحسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2005.

5. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 1978.

6. بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، ط1، 2009.

7. جمال عبد الناصر : المعجم الاقتصادي دار، أسامة للمشرق الثقافي، عمان، ط1، 2006.

8. جوردن مارشال: موسوعة علم اجتماع، تر: محمد الجوهري وآخرون، المجلس الأعلى للثقافة،

ط2، 2007.

9. حسن الحيلاني: التنظيم والجماعات ، دار الفجر للنشر، 2008.

10. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم الاجتماع الأخلاقي، المكتب العربي الحديث، مصر،

2002.

11. حمادات محمد: قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس دار حامد،

الأردن، 2006.

12. خالد الزواوي : البطالة في الوطن العربي (المشكلة والحل)، مجموعة النيل العربية، مصر،

2004.

13. خالد الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين مكتبة لبنان، لبنان، ط1، 1998.

14. داغر منقذ محمد صالح عادل حرحوش : نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، دار الكتب للنشر

والتوزيع، العراق، ط1، 2000.

15. ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية،

الأردن، 2001.

16. رفعت عبد الحكيم الفاعوري : إدارة الابداع التنظيمي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية،

مصر، 2005.

17. زكريا مطلق وأحمد علي صالح: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية

الثالثة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان. ب س

18. زكرياء مطلق الدوسري ، أحمد علي صالح : ادارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال

الألفية الثالثة، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.

## قائمة المحتويات

19. زيد منير عبوي، سامي محمد هشام حريز: مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق، القدس الشريف، ط1، 2006.
20. سعد عبد البشار مهدي المهدي: الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
21. سمير الشوبكي: المعجم الإداري أول معجم شامل بكل المصطلحات الإدارية المتداولة في العالم وتعريفاتها، دار أسامة عمان، 2010.
22. سيد شوريجي عبد المولى: مواجهة الجرائم الاقتصادية في الدول العربية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، 2006.
23. شوقي ناجي جواد : المرجع المتكامل في إدارة الأعمال ،دار حامد للنشر ، عمان، ط3، 2016.
24. صبحي العتيبي: تطور الفكر والأنشطة الإدارية دار مكتبة العائد عمان، ط1، 2002.
25. عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، مصر، ط1، 2011.
26. عبد الرحمن سيد سليمان: مناهج البحث، دار عالم الكتب، مصر، 2014.
27. عبد الرحمن محمد العيسوي: مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار راتب الجامعية، الإسكندرية، 1997.
28. عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قازيونس، ليبيا، 2002.
29. عقيل حسين عقيل : فلسفة مناهج البحث العلمي مكتبة مدبولي ،مصر، 1999.
30. علي بن هادية وآخرون: القاموس الجديد للطلاب المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر ، ط7، 1991.
31. علي عباس: أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة، عمان، ط1، 2004.
32. عمر بن ناصر القريوتي: أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2005.
33. الغالي طاهر محسن منصور، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل والمجتمع دار وائل، عمان، 2008.
34. فادية إبراهيم شهاب: التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
35. فاروق عبده فليه محمد عبد المجيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005.
36. محسن طاهر منصور الغالبي، مهدي صالح محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، عمان، ط4، ب س

## قائمة المحتويات

37. محمد عبد الفتاح ياغي: الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
38. مهدي حسن زويلف، سليمان أحمد اللوزي: التنمية الإدارية والدول النامية، ط1، دار مجدولاي، عمان، 1993.
39. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
40. نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ط1، 2008.
- الرسائل والأطروحات:**
41. أبو جياب، محمد مصطفى: مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
42. أسامة محمد خليل الزناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.
43. بودراع أمينة: دور اخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة المسيلة ، الجزائر، 2013.
44. رابح برباخ : علاقة الرضى الوظيفي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية لولاية مسيلة، رسالة لنيل الماجستير ، الجزائر، 2014.
45. خالد محمد أحمد الوزان: المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، البحرين.
46. ريم ياسر الرواشدة: أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة مقدمة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الاردن ، 2007.
47. زروقي يحيى: اخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة ابي بكر بالقايد تلمسان الجزائر، 2017.
48. مراد نعموني: علاقة القيم واتساقها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006.
49. هيكال ايهاب: أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلامة التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، 2011.
50. عاشوري ابتسام: الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.

## قائمة المحتويات

51. عليان محمد عبد سعيد: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
52. محمد بن غالب العوفي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005.
53. محمد عصام أحمد المعاضيدي: أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة الموصل، العراق، 2005.
54. محمد حسن محمود الغرباوي: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، فلسطين.

## المقالات:

55. أحمد بن داود المزجاجي: أخلاقيات المدير المسير في الإدارة العامة، مجلة الشريعة للدراسات الإسلامية، العدد 24، الكويت، ب س
56. بوفريسة بوبكر: اقتراح نموذج تنظيمي مفتوح، مخبر التنمية والتحول الكبرى في المجتمع الجزائري، الجزائر.
57. سلطان ناصر سعود العريفي: السياسات التربوية المرتبطة بواقع أخلاقيات الإدارة لدى قيادات الكليات الجامعية، المجلة التربوية المتخصصة، المجلد 6، العدد 8، 2017.
58. سلطان ناصر سعود العريفي: السياسات التربوية المرتبطة بواقع أخلاقيات الإدارة لدى قيادات الكليات الجامعية، المجلة التربوية المتخصصة، المجلد 6، العدد 8، 2017.
59. الصنيع صالح بن ابراهيم: الارشاد الأخلاقي منظور اسلامي، مجلة الارشاد النفسي، مركز الارشاد النفسي، جامعة عين شمس، عدد 13، 2001.
60. صوفي ايمان، قوراري مريم: أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول حكومة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، يومي 6-7 ماي 2012، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

## الكتب باللغة الفرنسية:

61. Bruno Jansson, 100 ans de managent, Punird, Paris, 2000.
62. Gomez-Mejia, Luis R. Balbin David B and Design South Western thomson 8 th et ohio, USA, 2005.
63. Grozie.M, Le phénomène Bureacratique, Seuil, Paris, 1963.
64. Paft Richard : Management, ed the dryden hard oyrt college, Publishers, USA, 2000.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تخصص: علم

قسم: علم الاجتماع  
اجتماع تنظيم وعمل

استبيان حول:

## أخلاقيات العمل وعلاقته بالالتزام التنظيمي

إشراف الأستاذة: بوساق هـ

إعداد الطالب: حيران عبد الحفيظ

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد: يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، والغرض من هذه الدراسة هو معرفة علاقة اخلاقيات العمل بالالتزام التنظيمي في البلدية؟

أرجو منكم الإجابة بكل مصداقية على الأسئلة التي ستطرح عليكم، ونعلمكم بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تكون لأغراض البحث العلمي فقط وسنتعامل بسرية تامة، وشكرا لكم على منحكم لي جزءا من وقتكم.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

		أنثى		ذكر		الجنس
57 فما فوق	48 إلى 57 سنة	38 إلى 47 سنة		28 إلى 37 سنة		العمر
دراسات عليا		شهادة جامعية		بدون شهادة جامعية		مستوى التعليم
مؤقت			دائم			عقد العمل
من 20 سنة فما أكثر		من 10 إلى 20 سنة		من 5 إلى 10 سنة		الخبرة
إطار		موظف		عون		منصب العمل

## المحور الثاني: أخلاقيات العمل

الفرضية الأولى: يساهم القيم الدينية في الالتزام التنظيمي.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تحدد مساهمة القيم الدينية في الالتزام التنظيمي، يرجى تحديد درجة

قبولك أو عدم قبولك في الخانة المناسبة لها بوضع علامة (×)

القيم الدينية					
غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارات
					أعمل بتفان كون العمل عبادة
					اتحمل المسؤولية كاملة اثناء تأدية المهام
					القيم الدينية تشجع على العدالة داخل المؤسسة
					القيم الدينية تشجعي على الامانة في العمل
					أعمل بجد واجتهاد لإرضاء الله وحده

الفرضية الثانية: يساهم الانتماء الاجتماعي في الالتزام التنظيمي.

### الانتماء الاجتماعي

العبارات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
والذي موظف سابق يحثني على العمل واتقانه					
عائلتي تحثني على الإخلاص في العمل					
رفقائي موظفون ناجحون في عملهم					
تعلمت الإخلاص والتفاني والالتزام من معلمي					
قدوتي في عملي هم زملائي					

الفرضية الثالثة: يساهم الثقافة القانونية في الالتزام التنظيمي.

### الثقافة القانونية

العبارات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أنا مطلع على القوانين المنظمة لوظيفتي					
أعرف واجباتي اتجاه عملي وزملائي والمواطنين من خلال قانون الوظيفة العمومي					
لدي اطلاع على القانون الأساسي الخاص بالجماعات المحلية					
ألتزم بتطبيق القانون على حساب العلاقات الاجتماعية					
لدي الدراية الكافية بعناصر أخلاقيات المهنة.					

الفرضية الرابعة: تساهم المحددات الذاتية في الالتزام التنظيمي.

### المحددات الذاتية

العبارات	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
أحترم وأقدر زملائي في المنظمة					
أتحلى بالتواضع في تعاملي مع زملائي					
لا أتردد في مساعدة زملائي كلما استطعت					
أبادر لتقديم النصيحة لزملائي عند حاجتهم لذلك					
أتحلى بالوفاء لزملائي في العمل					

## المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

### الالتزام الشعوري

غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارات
					أشعر بارتباط عاطفي تجاه المؤسسة التي أعمل بها
					أشعر أن أهدافي تتوافق مع أهداف المؤسسة
					أشعر بانتماء قوي للمؤسسة
					أشعر أنني جزء من عائلة المؤسسة
					أشعر بالسعادة من خلال عملي في المؤسسة

### الالتزام المعياري

غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارات
					هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية
					أشعر بالالتزام للبقاء في المؤسسة
					أنا أقوم بعملي حسب الأهداف المخططة
					أشارك في وضع الخطط والأهداف للوظيفة التي أنتهي إليها
					أنا أعمل أكثر مما هو مطلوب مني لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها

### الالتزام المستمر

غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارات
					أريد الالتزام في عملي لكن أجد صعوبات
					إن عملي في المؤسسة مؤقت إلى أن أجد فرصة أحسن
					أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها
					هناك صرامة في التسير الداخلي تفرض علينا العمل بجد
					تركي للمؤسسة سيكون صعبا ومكلفا بالمستقبل القريب

شكرا على حسن تعاونكم