

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: إدارة أعمال

تخصص: إدارة أعمال



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

أثر اخلاقيات الاعمال على تعزيز الالتزام

الوظيفي لدى العاملين في المنظمة

-دراسة ميدانية بالمركز المالي ببوسعادة-

إشراف الدكتور:

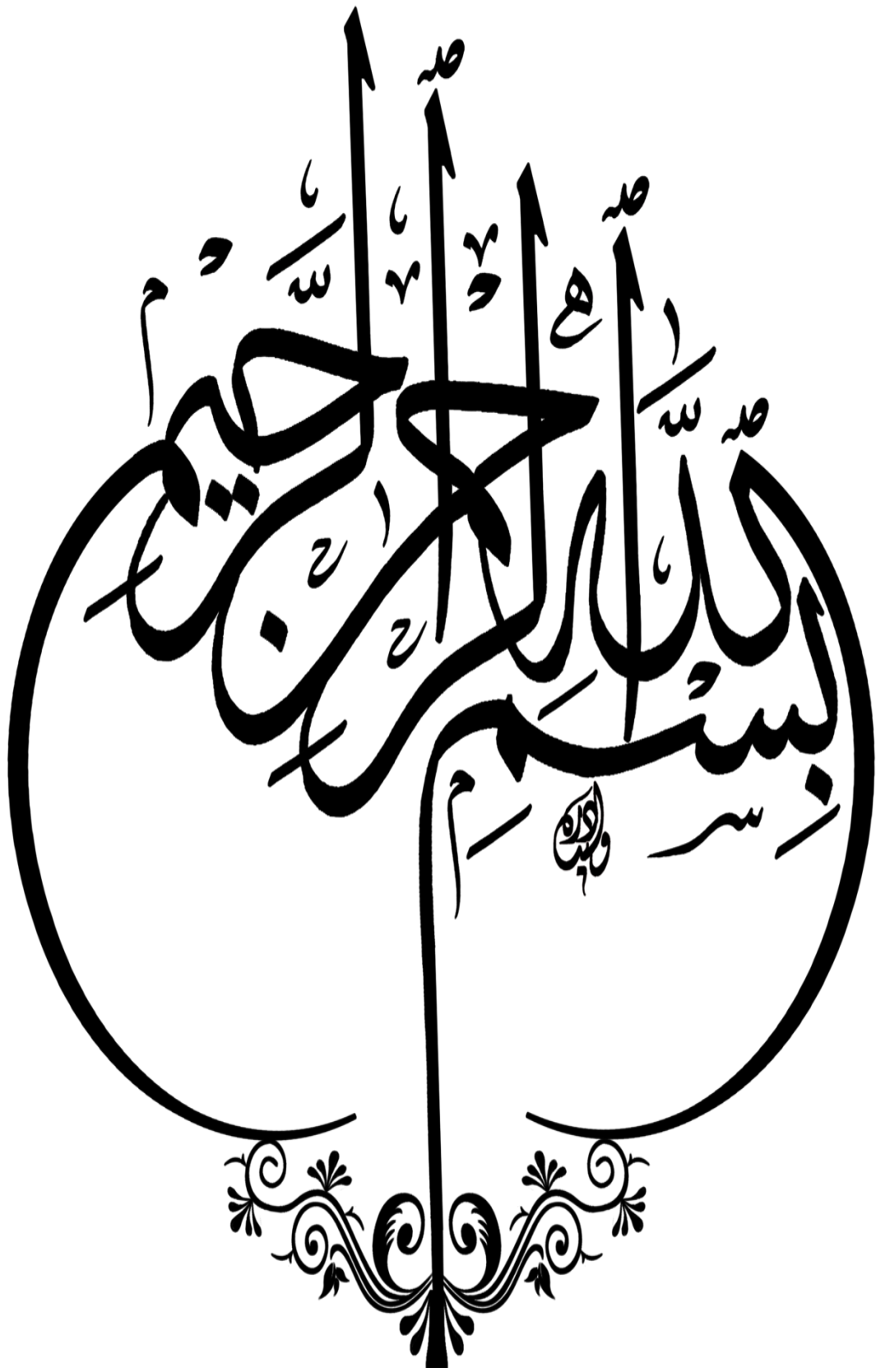
د. بتغة صونيا

إعداد الطالبة:

سديري أحلام

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د/ شريف مراد	أستاذ	جامعة المسيلة	رئيسا
د. بتغة صونيا	أستاذ	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
د. حسين بركاتي	أستاذ	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي بِنِعْمَتِهِ تَتِمُّ الصَّالِحَاتُ وَتُنْقِضِي الْحَاجَاتُ، وَتَأْتِي الْخَيْرَاتُ
وَتَنْزُولُ الْعَقَبَاتُ، الْحَمْدُ لِلَّهِ دَائِمًا وَأَبَدًا

إلى الأستاذة الفاضلة صونية بتغة على صبرها وحسن معاملته
وتوجيهها التمام هذا العمل إلى كل أستاذ وعامل وطالب في كلية علوم
التسيير

إهداء

" كل من سار الدرب وصل، بتوفيق من الله وعون، واجد خليفة تفضي إلى مستقر
السعادة في الدنيا والآخرة".

أهدي عملي هذا إلى صاحبنا الفضل على بعد الله عز وجل والداي
إلى إخوتي وعمي وإلى عائلتي الثانية "دار جدي" الذين دائما كانوا لي سنداً
وإلى كل صديقاتي من عرفتهم في الواقع والمواقع
وإلى كل من علمني حرفاً.



الفهرس

قائمة المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

الفهرس

قائمة الجداول

V	الفهرس
IX	قائمة الجداول
أ	مقدمة:
9	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
10	تمهيد:
11	المبحث الأول: مدخل حول أخلاقيات الأعمال
11	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال
11	أولاً: تعريف أخلاقيات الأعمال
13	ثانياً: أهمية أخلاقيات الأعمال
15	ثالثاً: أخلاقيات الاعمال من المنظور الفكر الإسلامي
17	المطلب الثاني: ممارسة أخلاقيات الأعمال في المنظمة
17	أولاً: مصادر أخلاقيات الأعمال
20	ثانياً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات الاعمال
22	ثالثاً: وسائل ترسيخ أخلاقيات الاعمال
27	المبحث الثاني: ماهية الالتزام الوظيفي
27	المطلب الأول: الالتزام الوظيفي
27	أولاً: ماهية الالتزام الوظيفي
29	ثانياً: مراحل تطور الالتزام الوظيفي
30	ثالثاً: أبعاد وخصائص الالتزام الوظيفي
32	المطلب الثاني: أهمية، نماذج الالتزام الوظيفي، والعوامل المؤثرة فيه
32	أولاً: أهمية الالتزام الوظيفي
33	ثانياً: نماذج الالتزام الوظيفي

35	ثالثا: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي
37	خلاصة الفصل الأول:
38	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
39	تمهيد:
40	المبحث الأول: اجراءات الدراسة الميدانية
40	المطلب الأول: الاطار المنهجي
40	أولا: تعريف المركز المالي ببوسعادة
41	ثانيا: المنهج العلمي المعتمد
41	ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة
42	المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة
42	أولا: البيانات الثانوية
42	ثانيا: البيانات الاولية
42	ثالثا: بناء الاستبيان ومعالجته احصائيا
44	ثانيا: أساليب المعالجة الاحصائية للاستبيان
44	ثالثا: اختبار صدق وثبات اداة الدراسة
48	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة
48	المطلب الأول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة
48	أولا: التوزيع حسب الجنس
48	ثانيا: التوزيع حسب السن
49	ثالثا: التوزيع حسب المستوى التعليمي
49	المطلب الثاني: عرض وتفسير اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة
50	أولا: عرض وتحليل اتجاهات الأفراد نحو محور اخلاقيات الاعمال
52	ثانيا: عرض وتحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الالتزام الوظيفي
54	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات الدراسة
54	المطلب الأول: التحقق من شرط إعتدالية التوزيع
55	المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات
55	أولا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

56ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية.
60خلاصة الفصل الثاني:
62خاتمة:
65قائمة المراجع:
70الملاحق.

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): درجات مقياس ليكارت الخماسي 43
- الجدول رقم (02) ثبات مقياس اخلاقيات العمل عن طريق التناسق الداخلي 45
- الجدول رقم (03) : صدق المقارنة الطرفية لمقياس اخلاقيان العمل 45
- الجدول رقم (04) ثبات مقياس الالتزام الوظيفي عن طريق التناسق الداخلي 46
- الجدول رقم (05): صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام الوظيفي 47
- الجدول رقم (06): الوصف الاحصائي للأفراد حسب الجنس 48
- الجدول رقم (07): الوصف الاحصائي للأفراد حسب السن 49
- الجدول رقم (08): الوصف الاحصائي للأفراد حسب المستوى التعليمي 49
- الجدول رقم (09): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكارت الخماسي 50
- الجدول رقم (10): القياس الاحصائي لاستجابة العمال نحو المحور الاول للدراسة 50
- الجدول رقم (11): القياس الاحصائي لاستجابات العمال نحو أخلاقيات العمل 51
- الجدول رقم (12): القياس الاحصائي لاستجابة العمال نحو محور الالتزام الوظيفي 52
- الجدول رقم (13): القياس الاحصائي لاستجابات العمال نحو الالتزام الوظيفي 52
- جدول رقم (14): التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة 54
- الجدول رقم (15): مؤشرات التنبؤ بين اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي 55
- الجدول رقم (16): الفرق بين أفراد العينة في اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس 56
- الجدول رقم (17): الفروق في اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير السن 57
- الجدول رقم (18): الفروق اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى 58

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01): نموذج الدراسة 43

مقدمة:

يلقى مفهوم أخلاقيات الأعمال والالتزام الوظيفي الكثير من البحث والاهتمام بين منظري وباحثي حقل الإدارة والسلوك التنظيمي في السنوات الأخيرة، الذين ساهموا في تطوير العديد من مفاهيمها وطرح نظريات وتطوير أدوات قياس لهما، ولتصبح من المتغيرات التنظيمية الأساسية، فعدها البعض حجر الزاوية في عمل المنظمة تؤثر تطبيقاتها بشكل مباشر على العاملين، فتسهم في خلق الشعور بالرضا الوظيفي، أو بالاستياء، وهذا يعتمد على مستوى الالتزام المتبادل بين المنظمة والعاملين، ومدى الالتزام في جوانب العمل. فإخلاقيات الأعمال تعتبر من احدى الاركاب الأساسية و الضرورية في أي منظمة كانت وذلك من أجل تحقيق التوازن في أداء العمل وزيادة رفعة النسق العام وذلك رغم ما أحدثته المتغيرات والتوجهات الحديثة، فمن خلاله تصل المنظمات إلى تحقيق أهدافها من تقديم الخدمات في الوقت المناسب وبالشكل اللازم.

أما الثقافة التنظيمية القوية التي تسود داخل المنظمة وتشعر الفرد بالانتماء إلى مؤسسته وتعطيه هوية خاصة ونموذجاً ثقافياً خاصاً، فإن هذا يعتبر عاملاً نفسياً واجتماعياً يحفز العامل نحو الإنجاز والاندماج داخل بيئة العمل، مما يخلق التزاماً وظيفياً اتجاه المؤسسة والذي بدوره يعتبر عنصراً حيوياً في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الاستقرار والثقة فيما بين أعضاء المؤسسة، وأيضاً يعزز احساس العاملين بالمسؤولية والانتماء اتجاه المؤسسة مما ينعكس إيجاباً على المؤسسة.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ما أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين بالمركز المالي ببوسعادة؟

وتحت هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل تساهم أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المنظمة؟

- 2- هل توجد فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس؟
- 3- هل توجد فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير العمر؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي؟

أولاً: الفرضيات

1. الفرضية الرئيسية

اخلاقيات الاعمال تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المركز المالي ببوسعادة.

2. الفرضيات الفرعية

- توجد فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.
- توجد فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير العمر.
- توجد فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

ثانياً: أهداف الدراسة

- توجد عدة أهداف مرجوة عند الانتهاء من هذا البحث أهمها:
- تبيان دور أخلاقيات العمل في الالتزام الوظيفي.
 - محاولة المساهمة في معرفة اثر اخلاقيات الاعمال في المنظمة.
 - معرفة مدي تأثير أخلاقيات العامل ب التزامه داخل المنظمة.
 - تسليط الضوء على كيفية تعزيز الالتزام الوظيفي في المنظمة.

- تقديم بعض الاقتراحات بناء على نتائج الدراسة.

ثالثا: أهمية الدراسة

يكتسب البحث الحالي أهميته من كونه يوضح مصطلح إداري معاصر هو المناخ القيمي ومدى قدرته على تحقيق الالتزام الوظيفي في المؤسسات الجزائرية والتي هي اليوم في أمس الحاجة إلى اعتماد أبعاد إدارية تمكنها من تعزيز قدراتها على تحقيق أهدافها لمواجهة تحدياتها الحالية

رابعا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: هي دراسة محمد بن غالب العوفي: بعنوان "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض"، بحث مقدم استكمال المتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية لسنة 2005. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، وكذلك التعرف على القيم السائدة والمكونة لثقافة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق، والكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وذلك انطلاقا من التساؤل الرئيسي: ما طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بالمملكة العربية السعودية؟ وقد اندرجت تحت التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية متمثلة فيما يلي:

- ما القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

- ما مدى اختلاف قيم الثقافة التنظيمية السائدة في هيئة الرقابة والتحقيق باختلاف الخصائص الشخصية

- ما مدى اختلاف مستويات الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق باختلاف الخصائص الشخصية؟

- ما أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على مستوى الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

وفيما يخص العينة فقد اعتمد الباحث على الحصر الشامل للدارسة، المتكون من مجتمع بحث يمثل جميع العاملين والمقدر عددهم بـ 240 موظف، ومنه اعتمد الباحث على مجال بشري يتضح من خلال عنوان هاته الدارسة والمتمثل في موظفي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض من الأعضاء والإداريين العاملين بها، أما فيما يخص المجال الزمني كان في الفترة الممتدة 1425هـ إلى 1426هـ أي سنة 2005، والحدود الجغرافية للدارسة فكانت على الجهاز الرئيسي بهيئة الرقابة والتحقيق وفرع الهيئة بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، بغرض وصف ظاهرة القيم السائدة بمنطقة الرياض ومدى اختلاف مستويات الالتزام التنظيمي لدى منسوبي الهيئة مستعينا بأداة الاستبيان لإجراء الدارسة. ومن النتائج التي توصل إليها الباحث في دراسته ما يلي:

- أن جميع القيم التنظيمية تسود في هيئة الرقابة والتحقيق بدرجة متوسطة.

- وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

- تميل عينة الدارسة إلى الموافقة على أن هناك التزام تنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق.

الدارسة الثانية: دراسة بن حمي فاطمة قومي صفية: بعنوان "دور أخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية -دراسة ميدانية بشركات التامين بأدرار"، لنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال، جامعة احمد دراية ادرار، سنة 2020. الهدف من الدارسة التعرف على

أهمية المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق، وتوضيح العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين وذلك انطلاقاً من التساؤل الرئيسي: فيما يتمثل دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين؟؟ التي اندرجت تحته الفرضيات الفرعية التالية:

-توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.

-الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغير الخبرة.

-الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

-الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.

-الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة .

-الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري المؤهل العلمي.

-الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل وبين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

-الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الاخلاق وبين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

-الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الاستقامة والاستقلالية وبين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

-الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الامانة وبين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأردان عند مستوى معنوية 0.05 .

-الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الثقة وبين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأردان عند مستوى معنوية 0.05.

الدراسة الثالثة: هي دراسة الطراونة وأبو جليل، بعنوان: "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، جامعة مؤتة الاردن. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك من خلال دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، ومن وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا في هذه الشركات. وذلك انطلاقاً من التساؤلات الرئيسية.

1-هل يوجد أثر لأخلاقيات الاعمال (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الاردنية؟

2-هل يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الاردنية؟

ولقد اندرجت تحته الفرضيات الفرعية التالية:

-لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الاعمال (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الاردنية.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الاردنية.

وقد اعتمد الباحث على عينة طبقية عشوائية بلغ عددها 65 مديراً يعملون في الإدارات العليا في الشركات المشمولة بالدراسة وذلك من خلال استقصاء آراء المبحوثين من المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، وتوصلت الدراسة إلى:

- أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية (على تحقيق الميزة التنافسية) وتخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد في الشركات الصناعية الأردنية.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي على تحقيق الميزة التنافسية وتخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد في الشركات الصناعية الأردنية.

خامساً: حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تسليط الضوء على عينة من عمال المركز المالي ببوسعادة.

2. المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مستوى المركز المالي ببوسعادة، وطبقت الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2021-2022م.

سادساً: منهجية الدراسة

اعتمدنا على دراسة وصفية تحليلية لاعتمادها على وصف الحالة، حيث تعتبر هذه المنهجية من أكثر المناهج التي يتم إتباعها بدراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي يمكن تفسيره وإيضاح حجم الظاهرة ودرجة تشابكها مع ظواهر أخرى، أو بشكل كيفي موضحة مميزاتها فهي أكثر تحديداً للمشكلة. ولقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان كمصدر أولي لجمع البيانات، والتي تمت معالجتها إحصائياً بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

سابعاً: محاور الدراسة

سنقوم بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين نتناول في الفصل الاول الاطار النظري للدراسة والفصل الثاني الجانب التطبيقي، حيث سنتطرق في الفصل الاول إلى مبحثين، يتعرض المبحث الاول عن مدخل حول اخلاقيات العمل اما عن المبحث الثاني عن ماهية الالتزام الوظيفي.

بعد ما تطرقنا إلى الجانب النظري في الفصل الاول، سوف نتحدث عن الجانب التطبيقي في الفصل الثاني، حيث سيتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث تتناول المبحث الاول حول اجراءات الدراسة الميدانية، اما المبحث الثاني عن عرض وتحليل بيانات الدراسة بالإضافة إلى مبحث ثالث يخصص اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

للأخلاق أهمية بالغة في سلوك الفرد وقد الصحيح وقد ربطها بعض العلماء بالعلوم الأخرى مثل العلوم الإدارية، ويتأثر سلوك الفرد بعدة مؤثرات ايجابية وسلبية تنعكس تلك المؤثرات على أخلاقه اتجاه محيطه الخارجي مثل مكان عمله.

ويعد موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع الحيوية التي تواجه المنظمات في الوقت الراهن وقد ارتبط مفهومها بالعديد من المواضيع المتعلقة بالمنظمة كالإدارة والعاملين فيها لترشيد وتعزيز السلوك الجيد، لذا نال اهتمام عدد كبير من الباحثين لأهميته وكونه من أهم عوامل نجاح المنظمة وتطورها وللوقوف أكثر على حقيقة أخلاقيات الأعمال سنتناول في هذا الفصل:

المبحث الأول: مدخل حول أخلاقيات الأعمال

المبحث الثاني: ماهية الالتزام الوظيفي

المبحث الأول: مدخل حول أخلاقيات الأعمال

يركز مصطلح أخلاقيات العمل لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك العاملين وتنبثق الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته في الأسرة والمدرسة والجامعة والأصدقاء والمجتمع إذ هي بيان للقيم والمبادئ التي نبغي إن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف العام.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

أولاً: تعريف أخلاقيات الأعمال

ليس هناك تعريف محدد للأخلاقيات العمل وغالبية كتابا لإدارة قد ركزوا على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الإداري كما أن دراسة الأخلاق والإدارة تناولها البعض من زوايا متعددة. ومنه نذكر التعريفات التالية:¹

يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها.

وللمهنة آداب وسلوك أو آداب لياقة وهي قواعد عامة للآداب والسلوك الاجتماعي في محيط المهنة جددتها ألواح وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة.

ومخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبذ من الأعضاء الآخرين بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان.

وأيضاً يمكن تعريفها بأنها مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتمييز بين ما هو صواب أو الخطأ جيد أو سيء حلال أو حرام.²

ولا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامة للفرد. بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها ومن القيم ما

¹ - بلال خلف سكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص-ص: 20-21.

² - المرجع نفسه، ص-ص 20-21.

يلي: الأمانة، العدل، طاعة النظم، احترام الآخرين، الولاء، الرحمة، المساعدة والتعاون، التحكم في النفس، الصدق، والشجاعة¹.

وأيضاً تعرف الأخلاقيات بأنها مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص المسلم (الموظف) والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص. المحققة للخير، والمنعة للشر، المناصرة للحق، والمناهضة للباطل، لداعمة للعدل والإحسان، والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع ضمن قواعد ومعايير شرعية محددة تحكم هذا السلوك.²

وفي تعريف آخر هي معايير السلوك والمبادئ التي تسيطر على السلوك الإداري وتتعلق بالتصرف الصحيح والخاطئ تبعاً لمعايير نسبية تختلف من بيئة لأخرى. وهي الأخلاقيات التي يجب توافرها في الإداري ليدبر بها المنظمة والمرؤوسين نحو الأهداف.³ ولقد خلص ميلار Miller وآخرون إلى أن بناء أخلاقيات العمل يتجلى في أنها:

- متعددة الأبعاد.
- تنتمي إلى العمل نفسه.
- من الممكن تعلمها.
- تعكس الاتجاهات والمعتقدات.
- ذات بناء تحفيزي تظهر في السلوك.
- لا ترتبط بالضرورة بأية مجموعة من المعتقدات الدينية.

¹ بلال خلف سكارنة، المرجع السابق، ص-ص 20-21.

² احمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2013، ص 23.

³ -الحاج محمد أبو بكر، أخلاقيات العمل الإداري، قسم الإدارة والتخطيط، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة نيل الذهب العالمية، مالي، ص 05.

حيث قادت هذه النتيجة بعض الباحثين إلى محاولة فحص خصائص بناء أخلاقيات العمل في المجتمعات غير غربية؛ مادامت هذه الأخلاقيات لا ترتبط بأية معتقدات دينية محددة خلافا لما كان يراه ويبر Weber.¹

ويعرف تشستر برنارد **Barnard chester** الجوانب الأخلاقية في الإنسان الإداري بقوله: أنها القدرة الناجحة في إعطاء الشرعية القانونية والفنية والتنظيمية للمنافسة الأخلاقية أي قوة الإنسان الإداري تكمن في طاقته الأخلاقية التي لا تلين أمام التحديات والإشكاليات الإدارية المفروضة.²

بعد عرضنا لمجموعة من التعريفات يمكن تعريف أخلاقيات العمل اجرائياً كالتالي: نقصد بها تلك القواعد والمبادئ والنصوص القانونية التي يجب أن يتحلى بها كل فرد داخل المنظمة دون أي استثناء، والتي بدورها تحدد مجموعة الواجبات المهنية الواحدة في المنظمة والعمل على التقيد بها في أداء المهنة وأيضاً هي الناشئة لحقوق الأفراد والمجموعات.

ثانياً: أهمية أخلاقيات الأعمال

أخلاقيات العمل لديها أهمية بالغة في المنظمة حيث تساعدها على ارتقاء موظفيها وذلك ينعكس بشكل مباشر في تعاملهم داخل المنظمة وخارجها مما يجعل هاته الأخيرة مميزة. وعند الالتزام بها يتحقق الانضباط والالتزام بمبادئ العمل المنصوصة. وكما يمكننا القول إن وجودها يبعد الموظف عن التوتر الناشئ عن الخوف من المستقبل (الترقية. الفصل من العمل...). نلخص أهميتها فيما يلي:³

- تسهل عملية صنع القرار وتحقق الاحترام كل الأطراف سواء من الداخل وخارج المؤسسة؛

¹ - محمد آل حسين، إثر أبعاد الثقافة التنظيمية في محفظة أخلاقيات العمل (دراسة مقارنة في ثلاث عينات من العراق والهند وكوريا الجنوبية)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 3، العراق، 2021، ص 228.

² - حنان بنت حسين بوقس، أخلاقيات العمل الإداري، رسالة مقدمة لاستكمال الحصول علي درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز - المملكة العربية السعودية، 1997، ص-ص 30-31.

³ - فاطمة الزهراء برجومة عبد الحميد، مهديد، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014، ص 05.

- دعم الرضي والاستقرار بين العمال والشعور بالثقة والفخر وبالانتماء للمؤسسة؛
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود؛
- إن الحصول على شهادات العالمية كشهادات الايزو أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام من قبل المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاعتراف بالخصوصيات، والعمل الصادق والثقة المتبادلة، ودقة وصحة المعلومات بعبارة أخرى الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في الإنتاج تحمل في طياتها اعتراف بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم؛
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.

وحسب دونالد صون دافيز Donaldson Davis فان التطبيق الصحيح للبرامج

الأخلاقية يؤدي إلى تحقيق العديد من المنافع منها:¹

أ. منح الشرعية للأفعال الإدارية؛

ب. تقوية الترابط المنطقي والتوازن في الثقافة التنظيمية؛

ج. تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة؛

د. دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنتجات؛

هـ. التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع.

تتمثل أهمية أخلاقيات العمل في التوازن التي تحققة بين البيئة داخلية للمنظمة والبيئة الخارجية لها، حيث تقوم بتعزيز تقوية الروابط بين المرؤوسين والعاملين داخل المنظمة، وتنتج على ذلك منتوجات وخدمات ذات جودة عالية، وإعطاء صورة أفضل وسمعة جيدة للمنظمة.

¹ - رآهم لخيري، تأثير مبادئ الحكومة على أخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار - عنابة-، العدد 18، 2017، ص134.

ثالثاً: أخلاقيات الأعمال من المنظور الفكري الإسلامي

تعرف أخلاقيات العمل من وجهة نظر الإسلامية عبارة عن مجموعة من المبادئ والأخلاق والقواعد النابعة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة والتي تشكل معياراً للسلوك الفردي أو الجماعي بما تمليه متطلبات كل وظيفة من شروط الأخلاقية لا تتعارض مع هذه القواعد والمعايير حيث الإسلام كمنهج بين ضرورة تمسك الموظف والتزامه بجملة من الأخلاقيات الوظيفية ويوضح مدى ارتباطها بتأدية الواجبات الوظيفية والإجادة والعمل والإخلاص وهي من الأمور التي حث عليها الإسلام.¹

ومن بين المبادئ التي حثنا عليها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة نذكر ما يلي:²

أ. **الصدق:** محاسبة الموظف لما يقوله وحرصه على الصدق في القول أو العمل أو الوعد وحتى في المعاملات الإدارية لها إثر كبير على سلوكه وعلاقاته في العمل سواء مع زملائه أو رؤسائه لأنه طريق للبر والتقوى والفلاح. لقوله سبحانه وتعالى: (والذي جاء بالصدق وصدق به أولئك هم المتقون)³.

ب. **الإخلاص:** والإخلاص يشمل جميع الأمور وجميع أعمالنا بداية في إخلاصنا في عبادتنا وفي أعمالنا وفي معاملاتنا الإدارية وفي جميع الأعمال فإذا أخلصت النية صدقت حسن عملنا وأكمل العمل بوجه صحيح. فعلي الموظف أن ينوي إثناء أدائه لعمله طاعة الله وامتنال أوامره. ويستشعر عظم الأجر في إخلاصه للنية. لأن من صلحت نيته صلح عمله وقول الرسول صلي الله عليه وسلم (إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ).

¹ - سعاد بعجي، أثر القيم وأخلاقيات العمل في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية من المنظور الإسلامي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-، المجلد 12، العدد 03، 2020، ص 555.

² - فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، **أخلاقيات العمل**، جامعة الملك عبد العزيز، شبكة الألوكة، قسم الكتب، 2017، ص- ص: 15-17.

³ - سورة الزمر، الآية 33.

ج. **العدل والأمانة:** قال الله تعالى: (إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتكم بين الناس أن تحكموا بالعدل)¹. أمر الله تعالى في الآية الكريمة بأداء الأمانة والحكم بالعدل. لعظم أمرهما وأثرهما على سلوك الموظف.

فالأمانة خلق وتتمثل في المحافظة على حقوق ومصالح العمل وأداؤها على الوجه الصحيح. والالتزام بأوقات العمل الرسمية وعدم ضياعها أو التلاعب فيها ولا يستغل مصلحته الشخصية على حساب عمله.

د. **حسن التعامل:** تلتطف الموظف وتخلقه بحسن المعاملة مع رئيسه وزملائه ورفقه بالمستفيدين دليل فنه في حسن المعاملة وفي اهتمامه بأمور الآخرين وتقديم الخدمات لهم، فحسن المعاملة خلق عظيم وطبقها قدوتنا وحبیبنا ملهما لأمة محمد صلي الله عليه وسلم.

ويقول الله تعالى في ذلك: (فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك)².

فعلى الموظف أن يحرص في معاملته لزملائه أو المستفيدين أن يعاملهم بما يجب أن يعاملوه به فحسن معاملته يعطي انطبعا حسنا لمنظمتهم بما يحقق لها النجاح والسمعة المهنية الحسنة.

هـ. **الكفاءة:** وهي أن يكون الموظف ملما بمتطلبات وظيفته ولديه الخبرة والمهارة لتأديتها على أكمل وجه حيث يتمثل ذلك في مدى إتقانه لعمله ووعيه بمتطلبات عمله، وإجراءاتها الفنية بمعنى تكون لديه الخلفية والدراية الكافية بما يحتاجه العمل ولديه القدرة في تطوير مهاراته واستخدام خبرته الإدارية في تسيير العمل وبلوغه النجاح والتقدم في الوظيفة العامة.

¹ - سورة النساء، الآية 58.

² - سورة آل عمران، الآية 152.

و. الشرف: وتتمثل في عفة الموظف ونزاهته عن كل ما يخل بشرف الوظيفة وضبط نفسه عن الحرام فعزة النفس تربي الموظف على الترفع عن كل ما يمس دينه أو نفسه أو منظمته وفي ذلك إثر عظيم في حماية وظيفته من ذريعة الوساطات والمحسوبية

ز. العمل كفريق واحد: نظرا لتعدد الأنشطة وتعدد الخدمات التي تقدمها أي مؤسسة فإنه أصبح من الواجب أو المهم العمل كفريق واحد يشد بعضه ومن مكونات العمل كفريق واحد ألا يؤذ أحدهم بتصرف أو تسريب إعلامي مما يزلزل روح الفريق الواحد.

ح. استشعار المسؤولية: من أخلاق العمل المهمة في الوقت الحاضر استشعار المسؤولية فالموظف العام لا بد أن يستشعر حجم المسؤولية أمم الله والناس وان يحرص على قيام بحق هذه المسؤولية العظيمة فعن ابن عمر رضي الله عنه قال رسول الله صلي الله عليه وسلم (ألا كلكم راع وكل راع مسئول عن رعيته).

المطلب الثاني: ممارسة أخلاقيات الأعمال في المنظمة

أخلاقيات العمل معيارية وذات انضباط وصفية كممارسة المؤسسات والتخصص الوظيفي المجال يكون معياري في المقام الأول ويؤخذ أيضا في الأسلوب الأكاديمي الوصفي ويعكس مدى وقدرة أخلاقيات الأعمال الدرجة التي تنتظر بها الأعمال إلى القيم الاجتماعية الغير الاقتصادية.

أولا: مصادر أخلاقيات الأعمال

بشكل عام يمكن أن تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين:

الأول: نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

الثاني: هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة.¹

¹ - كريمة صراع حورية بدرانية، الالتزام بالأخلاقيات داخل المنظمة كأداة للحد من الفساد الإداري مع الإشارة لحالات من الممارسات اللاأخلاقية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي -جامعة المسيلة-، المسيلة، العدد 04، ص 203.

وإجمالاً يمكن تحديد أهم مصادر قيم وأخلاقيات العمل كالآتي:¹

- أ. **الدين في المجتمع:** جاءت الديانات بأخلاق وفضائل سلوكية تنعكس على المرء في تعامله مع الله وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل ومعاملة الجميع معاملة حسنة.
 - ب. **قيم وأخلاقيات المجتمع:** ويقصد بها المؤثرات والمحصلات الاجتماعية والثقافية التي يستمدّها الفرد من بيئته كالعادات والتقاليد والقيم والأعراف والمواقف والاتجاهات وأنماط السلوك الثقافية التي يتعلمها الإنسان ويتقبلها كأنماط اجتماعية وحضارية أثناء سلوكه اليومي.
 - ج. **قيم وأخلاقيات أسر العاملين في المنظمة:** حيث تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد كما يلعب النظام التعليمي دوراً مهماً في المجتمع وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد.
 - د. **التشريعات والقوانين:** تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة التي تحدد سلوكيات الأفراد والمؤسسات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين.
 - هـ. **تعليمات ولوائح المنظمة:** مجموعة القواعد والأنظمة الأخلاقية والإجراءات العقابية التي تصدرها المنظمة.
 - و. **التأثر بالجماعات المرجعية:** إن الجماعات المرجعية هي في الحقيقة مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثير بها سبباً في اتخاذ قرارات كارثية أحياناً وقد تكون هذه المرجعيات سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية أو عسكرياً أو غيرها.
- كما يمكن أن تكون المصادر في التالي:²

- أ. **إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي:** يعبر البعض عن الصحافة بكونها مرآة المجتمع وفي نفس الوقت فإن الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى تبث قيماً وأفكاراً تصلنا حيثما نكون فهي أدوات واسعة الانتشار وكبيرة التأثير، فإذا لم تكن الصحافة حرة وصادقة ومهنية فإن

¹ - كريمة صراع حورية بدرانية، المرجع السابق، ص 203-204.

² - بلال خلف السكرانة، المرجع السابق، ص 59-61.

بعدا واحدا سيطغى عليها وتصبح بالتالي ذات تأثير سلبي كبير على المجتمع وإذ نتكلم فان الصحافة في الوقت الحاضر فإننا نجد أنفسنا في فضاء كوني واسع تمارس فيه مختلف وسائل الإعلام ومؤسسات الرأي عملها للتأثير على الآخرين بمختلف الوسائل والطرق. ويجب ان ندرك حقيقة مهمة وهي أن كثير من وسائل الإعلام اليوم ينتقل تأثيرها عبر الأثير ولا يمكن لسيطرة عليه فان الحاجة إلى الالتزام الأخلاقي وتعزيز النوايا الحسنة والسلوكيات الايجابية مطلوبة بشكل كبير.

ب. سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين: في المجتمعات التقليدية فان للموروث الثقافي والحضاري تأثيرا كبيرا على سلوكياتنا وأخلاقياتنا خاصة وان هذا الموروث جاء متأسلا عبر فترات زمنية متلاحقة. وإذ يبدو القديم براقا في نظر الكثير من الأفراد فانه يحمل أيضا في طياته العديد من السلبيات والنواقص التي تقبلناها دون فحص أو تدقيق أو مناقشة لمحتوى هذه العادات والتقاليد وبالتالي السلوكيات والأخلاقيات القديمة.

ج. الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح: تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل وتمتعه بأخلاقيات معينة تجاه الإشكالات والقضايا المطروحة. فان المرتكزات الأخلاقية للمديرين لا يمكن الحكم عليها دائما من خلال الاختبار الواضح بين ما هو خير وفي صالح المجتمع وبين ما هو عكس ذلك. بل أن القرارات الأخلاقية عادة ما تخضع لحكم يتسم بالضبابية وعدم الوضوح وبهذا فالمدراء الأخلاقيون يضعون حسابات المصلحة الشخصية الضيقة بعيدا عن اتخاذهم قرارات تخص فئات عديدة في المجتمع.

د. جماعات الضغط في المجتمع المدني: بالإضافة للمصادر السابقة تشكل جماعات الضغط بجميع إشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال. وقد تمارس الكثير من جماعات الضغط تأثيرا في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل أو قد تنظر بشكل غير رسمي لتعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة تسترشد بها الإدارات ند اتخاذ قراراتها.

ثانياً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات الأعمال

نتناول فيما يلي أهم العوامل التي تؤثر في أخلاقيات الأعمال في البيئة الداخلية

والخارجية:¹

أ. القيادة الإدارية: يلعب المديرون والقادة دوراً هاماً في التأثير على سلوك الأفراد داخل بيئة

العمل. ويكون على القادة مسئولية تحديد الاتجاهات لأعضاء فريق العمل. في معظم

الحالات، لوحظ أن الموظفين لا يحبذون الذهاب إلى العمل عندما يكون لديهم مدير

مُتشدّد. فأنت بحاجة إلى الوقوف إلى جانب فريقك دائماً، حيث توجههم وتساعدهم في

مهامهم اليومية ومساعدتهم على اكتساب مهارات جديدة ورفع مستوى معرفتهم. اجعلهم

يشعرون بأهميتهم. بصفتك قائد، تحتاج إلى أن تكون مصدرًا قويًا لإلهام المرؤوسين

الخاصين بك. إذا كنت لا تصل إلى المكتب في الوقت المحدد، كيف يمكن أن تتوقع من

أعضاء فريقك الالتزام بقواعد ولوائح المنظمة.

ب. ثقافة العمل: إن الموظفون بحاجة إلى الشعور بالاطمئنان في بيئة العمل، والاطمئنان

بالنسبة لهم هو البقاء في إيجابية وسعادة. يجد أن تكون القوانين والأنظمة تُطبق نفسها

على الجميع. ويجب تشجيع الموظفون على احترام أصحاب العمل وإتباع أخلاقيات

المهنة. إن الشفافية بجميع مستوياتها أمراً ضرورياً. يجب أن تعرف ما وصل إليه أعضاء

فريقك والعكس أيضاً. إن الأمن الوظيفي ه واحد من أهم العوامل التي تؤثر على سلوك

الموظف. كالوقوف بجانب فريقك في وقت الأزمات. ولا تتخلى عنهم في الأوقات السيئة.

إذا قمت بذلك، صدقني، لن يتخلوا عنك أبداً.

ج. مسؤوليات العمل: يجب على الموظف عند قبوله بعمل ما أن يتحمل كل ما يترتب على

ذلك العمل من نتائج، وتعتبر المسؤولية ما هي إلا جزء من مفهوم أخلاقيات في العمل.

د. التواصل الفعال: يجب على المديرين أن يتواصلوا بشكل فعال مع أعضاء الفريق. ففي

اللحظة التي يشعر الموظفون فيهم بانعدام التواصل، سيفقد الموظفون الرغبة في العمل.

¹ - <https://hrdiscussion.com/node/86367>، تم الاطلاع عليها يوم 12/03/2022 على ساعة 20:00

يجب أن يكون لهم رأى في القرارات الرئيسية للمنظمة. دعهم يعبرون عن آرائهم ومشاكلهم. ويجب معالجة الشكاوى في الحال.

هـ. **الحياة العائلية والشخصية:** لوحظ أن الأفراد الذين يعانون من مشاكل مُسبقة أو حياة أسرية غير مستقرة، يكون سلوكهم داخل بيئة العمل غير عقلاني. فتجد أن الموظفون الذين توترت علاقتهم بأفراد أسرتهم يميلون إلى الجلوس حتى وقت متأخر في العمل مما يؤدي ذلك إلى فسد ثقافة العمل بأكملها. ولدى الأفراد من الأسر الفقيرة عادة سرقة أشياء من المكتب وأخذها إلى المنزل. فالصراعات المتواجدة في الحياة الشخصية تؤدي إلى الإجهاد والسلوك الغير العقلاني. أيضًا، يجب على الأفراد محاولة عدم ربط مشاكلهم الشخصية بالعمل. حاول أن تفصل بين حياتك الشخصية والمهنية.¹

و. **علاقات العمل:** يؤدي عدم السماح للموظفين بالتفاعل مع زملائهم إلى الإحباط والإجهاد في بيئة العمل. وتجنب النقاش مع أعضاء الفريق. ولقد أشارت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن 56% من العاملين يشعرون بضغط قوية لممارسة سلوكيات غير أخلاقية وان 48% منهم قد ارتكب فعلا أفعالا تتضمن مسائلات قانونية أو تصرفات لا أخلاقية خلال السنة السابقة في مكان عملهم .

لذلك يتطلب الأمر من المنظمات الاهتمام بالبناء الأخلاقي السليم خاصة وان الفرد يستمد سلوكه الأخلاقي متأثرا بثلاثة عناصر أساسية مهمة وهي الشخص بذاته والمنظمة التي يعمل فيها والبيئة الخارجية وفيما يلي شرح موجز لهذه العناصر:

ز. **الفرد:** يتأثر السلوك الأخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي، فالقيم الدينية والمعايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات المالية وغيرها تدفع الأفراد إلى نوع آخر من السلوك. فالمدبر الذي ليس لديه قاعدة قوية من الأخلاق المكتسبة من العائلة والدين وغيرها نجد أن قراراته تتأرجح في المواقف المختلفة

¹ - <https://hrdiscussion.com/node/86367>، تم الاطلاع عليها يوم 12/03/2022 على ساعة 20:00

في ضوء تعظيم مصلحته الشخصية فقط، أما الذين يستندون إلى قاعدة أخلاقية قوية فان ثقتهم بأنفسهم تكون أكبر وهناك تجانس سلوكي في قراراتهم.

ح. المنظمة: إن للمنظمة تأثيرا مهما في أخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل والإجراءات وأنظمة الحوافز وغيرها. كذلك فان الجامعات والتنظيمات غير الرسمية الموجودة لها أثر في سلوكيات الأفراد. ولعل الثقافة التنظيمية السائدة والتي تعني مجموعة القيم والأعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات بين أعضاء المنظمة بعضهم مع بعض ومع الجهات الأخرى خارج المنظمة هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك سواء كان أخلاقية أو غير أخلاقي من خلال اعتماد الفرد العامل أو الإداري على هذه الأعراف والقيم ومدى تأكيدها على الالتزام أو عدم الالتزام بسلوكيات معينة.¹

ط. البيئة: تعمل منظمات الأعمال في بيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وتشريعاتها وكذلك بالقيم والأعراف الاجتماعية السائدة. فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة.

في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعله متماشيا مع المعايير المقبولة، إن مجمل التشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الأعراف والقيم الاجتماعية تعطي صورة عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في صناعة معينة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الأخلاقي للمدراء.

ثالثا: وسائل ترسيخ أخلاقيات الاعمال

على كل منظمة أن تقوم بإتباع مجموعة من الأنظمة والقواعد لتنمية وترسيخ مفهوم أخلاقيات المهنية لدى جميع الموظفين وتمثل وسائل الترسخ أخلاقيات العمل والمنظمات المهنية من خلال ما يلي:

¹ - <https://hrdiscussion.com/node/86367>، تم الاطلاع عليها يوم 12/03/2022 على ساعة 20:00

أ. تنمية الرقابة الذاتية: باستشارة الوازع الديني في نفس الإنسان وتيقنه باطلاع الله على ظاهره وباطنه وبذل جهده بغية الرقي إلى درجة الإحسان فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن المصطفى صلى الله عليه وسلم سئل عن الإحسان فقال (أن تعبد الله كأنك تراه فان لم تكن تراه فانه يراك)¹.

والله سبحانه وتعالى يذكرنا بدوام اطلاعه علينا وعلمه بكل ما نأتيه من أعمال وأقوال وسيجازيننا على ذلك قال تعالى (إن الله كان عليكم رقيباً)². كما في قوله سبحانه (يعلم خائنة الأعين وما تخفي الصدور)³.

ويقصد بذلك انه يجب على كل موظف أن يراقب نفسه دون حاجته لرقابة المرؤوسين.

ب. القدوة القيادية في العمل: وهي عظمة الجدوى في عملية غرس المعاني الأخلاقية وتعزيز القيم الإسلامية في أداء الوظيفة وهي مع ذلك تختصر الوقت وتعطي قناعة تامة بإمكانية بلوغ هذه الفضائل والقيم السامية ولو (أقام الناس عشر سنين يتناظرون في معاني الفضائل ووسائلها ووضعوا في ذلك مئة كتاب ثم راو رجلا فاضلا بأصدق معاني الفضيلة وخالطوه وصاحبوه لكان الرجل وحده أكبر فائدة من تلك المناظرة وإحدى على الناس منها وأدل على الفضيلة من مئة كتاب ومن ألف كتاب...).

ج. عمل ولوائح أخلاقية في كل وظيفة وتوزيعها على جميع الموظفين: ذلك أن هناك بعض الممارسات الوظيفية غير الأخلاقية تنتج عن ضعف في فهم أخلاقيات الوظيفة وعدم معرفة بضوابط وقيم المهنة ومن هنا تأتي أهمية إدارة العمل والقائمين عليه بتعيين لجنة أو شخص مسئول لمتابعة الجوانب الأخلاقية للموظفين على أن تكون هذه الأخلاقيات معتمدة على

¹ - أخلاقيات المهنة سلم 107، قسم الدراسات الإسلامية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الفصل الثاني، السعودية، السنة الدراسية، 1435-1436هـ / 2014-2015، ص 95 إلى 99.

² - سورة النساء، الآية 1.

³ - سورة غافر، الآية 19.

قواعد الشريعة الإسلامية كقاعدة يتم الانطلاق منها وترسيخ الجانب الايجابي من ممارستهم وتصرفاتهم ومساعدتهم على التخلص من الجانب السلبي من سلوكهم.

وينبغي أن يراعي في صياغة هذه الأخلاقيات عدة أمور منها:¹

1- إدراك الأولويات الأخلاقية لكل عمل ومهنة وترتيبها حسب الأهمية.

2- اختصار التعليمات الأخلاقية لتسهيل فهمها وثبوتها.

3- أن تكون ضم العبارات القصيرة ذات معان كثيرة، بحيث تكون تعليمات واضحة وفي صميم الجوهر الأخلاقي.

4- تحديد المطلب الأخلاقي وتخليصه مما يشوبه ثم تجزئته إلى عناصر (بسيطة) غير معقدة ولا موهمة.

د. صياغة أخلاقيات العمل بطريقة حية ملموسة: وقد نجحت بعض الحكومات مثل حكومة

سنغافورة في تشجيع موظفيها على التحلي بمجموعة من القيم الأساسية المتعلقة بأخلاق العمل مثل: الأمانة والنزاهة والانضباط والشفافية والاستعداد للمسائل عن أي تصرفات يقومون بها وتحمل المسؤولية والإتقان والمشاركة والتقييم المستمر والنقد الهادف ومواكبة التقدم التكنولوجي.²

وللتأكد من حسن تطبيق هذه القيم فقد أنشأت دائرة تغذية المرتجة أو المرتدة التي

تهتم بقياس أداء الموظفين وتقييمهم على ضوء هذه القيم كما عهدت الحكومة إلى مجموعة متنوعة من الجهات مهمة القيام بنشر هذه القيم وغرسه في الأفراد من خلال التوعية المستمرة.

هـ. التقييم المستمر والمحاسبة العادلة للموظفين: من خلال نظام متكامل تحدد فيه

المسؤوليات بدقة ولا يعبر بتقييم أداء الموظفين فقط عن كمية العمل للموظف أو جودته ولكن لابد أن يتضمن قياس أداء الموظفين:

¹ - أخلاقيات المهنة سلم 107، قسم الدراسات الإسلامية، مرجع سابق.

² - المرجع نفسه.

➤ مدى الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل وكذا الالتزام بتطبيق المعايير الصادرة عن المؤسسة وعدم الإحلال بالواجبات المهنية أو اللجوء إلى الخداع والتضليل ومراعاة حقوق الزمالة والالتزام بالصدق والشفافية في عرض المعلومات والمحافظة على السرية وتحسب استغلال المعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل نفع شخصي أو لمجاملة الآخرين... الخ.

➤ وترجع أهمية التقييم المستمر للموظف في تدارك الخطأ بصورة أوفق وأسرع إذا لم يحاسب ولم يقيم فستتراكم عليه الأخطاء دون أن يحس بها.

➤ ومن جهة ثانية فإن التقييم المستمر بعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم.

➤ وينبغي التنبه هنا إلى أن المحاسبة والعقوبة أو التهديد بها يجب أن تكون خاصة في حق المذنب ولا يصح استعمالها بشكل جماعي وهي في كل الأحوال ليست إلا للردع والتهذيب والحماية وقد تولد عند الإفراط فيها أخلاقيات زائفة.

➤ ويراعي في التقييم مكافأة الموظف الملتزم بهذه الأخلاقيات وتحفيزه ماديا ومعنويا حرصا على إيجاد روح التنافس بين الموظفين في الالتزام بقيم المهنة وأخلاقيات الوظيفة وإبراز لأنماط السلوك الإيجابي من العاملين.

و. تحقيق الرضا الوظيفي: نقصد به تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه وتمسكه به وشعوره بالسعادة لممارسته وانعكاس ذلك على أداء الموظف وحياته الشخصية يكون ذلك بعوامل متعددة أهمها:

- أن تقوم المؤسسة بإشباع حاجات العاملين الإنسانية.
- وضع ضوابط صارمة تتضمن تحقيق العدالة بين الموظفين بعيدا عن المجاملات والمحسوبيات.
- التأثير على سلوكهم وتصرفاتهم وتوجيهها نحو رفع مستوى الأداء والالتزام الوظيفي.

ز. تطوير مهارات العاملين: العامل إذ طور من نفسه وطورته الجهة التي ينتمي إليها في العمل أو في المهنة التي يمارسها فان هذه من الوسائل المعينة له بان يستمر على أخلاقه وقيمه أما إذا شعر بالإحباط أو بالتعب مما هو فيه فانه في الغالب لن يبدع ولن يؤتي اي ثمرة من الثمار المرجوة منه أخلاقيا.

ح. استعمال الوسائل التثقيفية والإعلامية لترسيخ أخلاقيات المهنة وبيان ثمرة الالتزام بها: لا بد من بناء ثقافة أخلاقيات العمل وبنها وتعظيمها باستعمال كافة الوسائل الممكنة لتحقيق ذلك في المجتمع وإبراز ثمرة الالتزام بها.

المبحث الثاني: ماهية الالتزام الوظيفي

يعد الالتزام من الظواهر البشرية المهمة في المنظمات بشكل خاص، والتي تعني بدور الفرد داخلها والاهتمام بمشاعره ومتطلباته للتحكم في سلوكه والتنبؤ بها، وهذا ما أدى إلى اتجاه العديد من الباحثين لدراسة مفهوم الالتزام وعوائده المادية والنفسية. إن نجاح المنظمة يعتمد بشكل كبير على إيمان الأفراد العاملين بها بأهداف المنظمة والسعي لتحقيقها، وشعورهم بتطابق أهداف المنظمة مع أهدافهم الشخصية والالتزام يزيد من ارتباط الفرد بعمله.

المطلب الأول: الالتزام الوظيفي

أولاً: ماهية الالتزام الوظيفي

لقد عرف الالتزام الوظيفي على أنه: "حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة، وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها".¹ وأيضاً قد عرفه مودي وبورتر ستيرز Porter Steers Mowday أنه إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها، وقبول هذه الأهداف، وتلك القيم والرغبة في بذل الجهد معقول بالنيابة عن المنظمة والرغبة القوية للبقاء في المنظمة.² وأيضاً هو درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعتبر عمله جانبا رئيسيا في حياته.³

¹ - نبيل مرزوقي، القيادة بالقيم وعلاقتها بتعزيز الالتزام الوظيفي لدى العامل، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص نظم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص15.

² - المرجع نفسه، ص15.

³ - سعاد مشري، ناهد بلقمري، مظاهر الالتزام الوظيفي لدى مساعدين التربويين، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، العدد07، برج بوعرييج، 2020، ص 104.

هو حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة والشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر والتمسك بأهداف وقيم المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار.¹

وبخلاف اتجاهات العمل الأخرى يمكن النظر إلى الالتزام الوظيفي على انه ظاهرة ناتجة عن متغيرات موقفية تتعلق بطبيعة الوظيفة وتصميمها وعناصرها الأولية وملامحها الأساسية، بالإضافة إلى عوامل شخصية تتعلق بالسمات الشخصية لشاغل الوظيفة لشاغل الوظيفة، ويعود الفضل في اشتقاق مصطلح الالتزام الوظيفي إلى كل من **لودال اند كاجر lodahl and kejner** اللذين اعتبرا الالتزام الوظيفي جزءا من "أخلاقيات العمل الوظيفية الأساسية التي تظهر عندما تصبح قيمة العمل جزءا من مفهوم الذات".² ولقد عرفه كل من Howard & Thomas & Meyer الالتزام الوظيفي بشكل عام بأنه: معدل التزام الموظفين التام نحو عملهم ومدى اهتمامهم بالشركة التي يعملون بها وزملائهم في العمل بالإضافة إلى مدى رغبتهم في بذل الجهد الإضافي لضمان نجاح الشركة.³

وهو يعني أيضا مدي ارتباط الموظف واندماجه في المنظمة أو هو ارتباط فعال مع المنظمة والشعور بالخسائر المترتبة على ترك المنظمة والإحساس بالواجب القيمي تجاه المنظمة.

ويمكن إجمال مرتكزات الالتزام الوظيفي حسب بورتير **porter et al** بالآتي:⁴

- الإيمان بأهداف المنظمة وقبولها.

¹ - خولة بن عطاء الله، دلال بوخالفة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية علوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة حمه لخضر الوادي، 2010، ص 87.

² - موسي بن محمد الكردي، تأثير السمات الشخصية الخمس الكبرى والاستقلالية كخاصية من خصائص الوظيفة على الالتزام الوظيفي، فرع معهد الإدارة العامة بمنطقة مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2014، ص 93.

³ - محمد حمادات، محمد عياصرة، درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية حصرن الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 20(4)، 2011، ص 03.

⁴ - عادل حمد محمد الشلفان، دور المنظمة المتعلمة في الالتزام الوظيفي دراسة مسحية على موظفي البنك السعودي للتسليف والإيداع بالرياض، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 08، العدد 01، 2012، ص 84.

- الرغبة في عمل جهد إضافي للمنظمة.

- الرغبة القوية في البقاء في المنظمة.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الالتزام التنظيمي ناتج عن تفاعل ثلاثة

عناصر هي:

- **التطابق:** أي تبني أهداف المنظمة وقيمها باعتبارها أهدافا وقيمة للفرد العامل في التنظيم.

- **الاستغراق:** والمقصود به الانهماك والانغماس أو الانغمار النفسي في الأنشطة ودور الفرد في العمل.

- **الإخلاص والوفاء:** معني ذلك الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة، فالأفراد الذين لديهم ولاء لمنظماتهم هم أولئك الذين يعملون بوفاء ويكرسون كل طاقتهم لما يفعلون، وأن أنشطتهم وإخلاصهم غالبا ما تكون على حساب اهتماماتهم الأخرى وأم ينظرون لمشكلات المنظمة على أنها مشكلات شخصية لهم، وأن منازلهم تكون امتداد لعملهم.

اجرائيا يمكن تعريف الالتزام الوظيفي على أنه هو مجموعة من السلوكيات والانضباطات الناتجة عن شعور الفرد العامل بانتماؤه للمنظمة، وشعوره بالمسؤولية اتجاهها، بالإضافة إلى إيمانهم بالمنظمة والرغبة في تحقيق أهدافها والاستمرار والبقاء فيها.

ثانيا: مراحل تطور الالتزام الوظيفي

اتفق العديد من العلماء بان الالتزام الوظيفي مر من العديد المراحل وأهمها حسب

مرحلة التجربة ومرحلة العمل والانجاز ومرحلة الثقة بالتنظيم وسنوضحها فيما يلي:¹

أ. **مرحلة التجربة:** وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي

¹ - خولة عطاء الله، دلال بوخالفة، **المرجع السابق**، ص-ص 69-70.

يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذلك.

ب. **مرحلة العمل والانجاز:** وتتراوح هذه المرحلة بين عامين والأربعة أعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الانجاز وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز ووضوح الولاء للعمل والمنظمة.

ج. **مرحلة الثقة بالتنظيم:** وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ملا نهاية حيث يزداد ولائه وتقوي علاقاته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج. وعملية انتقال الفرد بالمنظمة تمر بمرحلتين هما:

1. **مرحلة الانضمام:** وهي التي يريد الفرد العمل بها وغالبا لما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد انها تحقق رغباته وتطلعاته.

2. **مرحلة الالتزام التنظيمي:** وهنا يصبح الفرد حريصا على المنظمة والنهوض بها.

كما يمكن أن تكون مراحل الالتزام الوظيفي التي تتضمن معني ارتباط الفرد بمنظمتها وإيمانه بقيمتها مع إحساسه باندماجه في عمله فيما يلي:

- **مرحلة الاندماج مع الذات:** وتعني قبول الفرد العامل تأثير الآخرين من اجل تحقيق الرضا الدائم له فالعمل وتحقيق الانسجام مع الذات والشعور بالفخرة الكبرياء لكونه ينتمي للمنظمة.

- **مرحلة الطاعة:** وتعني قبول الفرد الإذعان للآخرين والسماح بتأثيرهم المطلق عليه من اجل الحصول على اجر مادي ومعنوي.

- **مرحلة الهوية:** وهي المرحلة التي تشير إلى اكتشاف الفرد العامل بأنه جزء من المنظمة وان المنظمة جزء منه وان قيمة تتناغم مع قيمها.

ثالثا: أبعاد وخصائص الالتزام الوظيفي

من التعاريف والدراسات التي تم ذكرها سلفا يتضح لنا تعدد أبعاد الالتزام الوظيفي وأهميتها، وتعدد خصائصه والتي نقوم بذكرها في العناصر التالية:

أ. أبعاد الالتزام الوظيفي: تناولت بعض الدراسات مفهوم الالتزام الوظيفي بشكل عام بالنظر

إلى أبعاده المختلفة التي يتكون منها وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:¹

1. الالتزام العاطفي (المؤثر): يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة للعمل

وهي درجة استقلالية وتنوع المهارات المطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما

يتأثر أيضا بدرجة إحساس الموظف بالسماح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات في

البيئة التنظيمية التي يعمل فيها سواء ما يتعلق منها بعمله أو ما يخص الموظف نفسه،

بالإضافة إلى التغذية الراجعة التي يحصل عليها من الإشراف.

2. الالتزام المعياري (الأخلاقي): ويقصد به الإحساس الذي يشعر به الموظف تجاه الالتزام

والبقاء في المنظمة، ويعزز هذا الجانب الدعم من قبل المنظمة للعاملين فيها، وسماح

المنظمة لهم بالمشاركة الفعالة والإيجابية في وضع الأهداف، والتخطيط ورسم السياسات

العامة للمنظمة، والإسهام في وضع الإجراءات وتنفيذ العمل، ويحمل الالتزام المعياري

نظرة ان العاملين يعتقدون ان البقاء في المؤسسة شيء أخلاقي وصحيح يجب العمل به.

3. الالتزام المستمر: ويقصد به ما يحققه العاملون من قيمة استثمارية في حال استمرارهم

العمل في المنظمة مقابل ما سيفقده عند التحاقه بجهات أخرى، وأن العاملين الذين لديهم

مستوى عال من الالتزام المستمر يبقون في الخدمة بسبب أنهم محتاجون وليس رغبة

منهم.

كما يمكن ذكر بعدين آخرين للالتزام الوظيفي هما:²

1) الالتزام الاخلاصي: والمقصود به تبني الفرد قيم وأهداف المؤسسة ويعتبرها جزء من قيمه

وأهدافه.

¹ احمد محمد بني عيسي، رياض احمد ابازيد، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، مجلد، 41 العدد2، الأردن، 2014 ص 364.

² أحلام بكري، الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013، ص 23.

(2) **الالتزام المحسوب:** المقصود بها الرغبة التي يبديها الموظف باستمراره في عمله بالمؤسسة رغم وجود بديل بمؤسسة أخرى وبمزاياها أفضل.

ب. **خصائص الالتزام الوظيفي:** يتميز الالتزام الوظيفي بعدة خصائص هامة وتتمثل فيما يلي:¹

- الالتزام الوظيفي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛
- يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛
- يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد؛
- يتأثر الالتزام بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل الوظيفية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل².
- يعبر الالتزام الوظيفي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها؛
- يعبر الالتزام الوظيفي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدي ولأهم لمنظماتهم؛
- يتأثر الالتزام الوظيفي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

المطلب الثاني: أهمية، نماذج الالتزام الوظيفي، والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: أهمية الالتزام الوظيفي

يعتبر الالتزام الوظيفي من المواضيع التي نالت اهتمام كبير من طرف الباحثين والعلماء في الإدارة وذلك نظراً لمدي أهميته داخل المنظمات وتأثيرها به في نجاحها وفي

¹ - نادية بوغرارة، **الثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي**، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013، ص 52.

² - حليلة قارح، **المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام الوظيفي**، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2020، ص 57.

الوقت الحالي يمكن اعتبار المنظمة ناجحة إذا كان أفرادها ملتزمون، ويمتاز أفرادها بأداء متميز.

وفيما يلي بعض من أهمية الالتزام الوظيفي:¹

- ارتفاع مستوى الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية داخل المؤسسة وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عند أداء المهام.
- يمثل الالتزام عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم حوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق اعلي مستوى من الانجاز.
- التزام الأفراد للمنظمات الذين يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.
- وأيضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.
- تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك الايجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

ثانيا: نماذج الالتزام الوظيفي

بالرغم من العديد من الدراسات والأبحاث التي قام بها الباحثون والعلماء، إلا أنهم لم يستطيعوا بالخروج بنموذج محدد وواضح يفسر لنا الالتزام الوظيفي وفيما يلي نذكر بعض النماذج كالاتي:²

أ. نموذج اتزيوني 1961 etzioni: تعتبر كتابات اتزيوني من الكتابات المهمة حول ظاهرة الالتزام الوظيفي حيث يستند إلى أن القوة أو السلطة التي تمتلكها المنظمة على حساب

¹ - ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة، العدد 06، ص 66.

² - حليمة قارح، المرجع السابق، ص 60.

الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة وهذا ما يسمى بالالتزام ويأخذ ثلاثة أشكال:

○ **الالتزام المعنوي:** ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظّمته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها تماثله لهذه الأهداف والقيم والمعايير التنظيمية.

○ **الالتزام القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة:** وهو أقل درجة في رأي اتزيوني من حيث اندماج الفرد مع منظّمته، والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة لذا نجد أن العلاقة نفعية متبادلة بين الطرفين الفرد والمنظمة.

○ **الالتزام الاغترابي:** وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها حيث اندماج الفرد مع منظّمته غالبا ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظرا لطبيعة القيود والممارسات التي تفرضها المنظمة على الفرد العامل.

ب. نموذج سيترز 1977 setters: يرى هذا الباحث أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل معا كمدخلات ويكون ميل الفرد العامل للاندماج في منظّمته ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها وقبول هذه الأهداف والقيم ورغبتها لأكيدة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج عنه رغبة قوية للفرد في عدم ترك المنظمة التي يعمل فيها وانخفاض نسبة غيابه.

ج. نموذج كانتر 1986 kanter: يرى هذا النموذج أن هناك ثلاثة أنواع من الالتزام الوظيفي نابعة من متطلبات السلوك المختلف التي تفرضها المنظمات على أفرادها هي:

○ **الالتزام المستديم:** ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقاتهم مقابل استمرار المنظمات التي يعملون بها لذا فان هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزء من منظماتهم فبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها.

○ **الالتزام التلاحمي:** ويتمثل في العلاقة النفسية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظّمته والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمة وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي

أ. **العوامل التنظيمية:** المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم من الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهتمه في المنظمة التي يعمل فيها ويحاول أن يحققها كالحاجة إلى الأمن والطمأنينة داخل المؤسسة كما يسعى أن يكن مقدرًا ومحبوبًا بالإضافة إلى الانتماء إلى الجماعة وتحقيق ذاته من خلالها فالتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات عند العاملين يعتبر تنظيمًا فاشلاً لأن نتيجة الحتمية لذلك هي أن يترك العامل المنظمة سعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر.

ب. **وضوح الأهداف والأدوار:** كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم كلما زادت درجة الالتزام الوظيفي عند العاملين فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها وكذا بالنسبة لتحديد الأدوار التي تعمل على خلق الالتزام عند العاملين نظراً لما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع.

ج. **مشاركة العاملين في التنظيم:** المشاركة تزيد من الولاء والالتزام لدى العاملين حيث أن مساعدتهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنه تقوية الروابط حيث تعرف المشاركة لها اندماج الفرد العقلي والعاطفي في عمل الجماعة يعد أن تتيح له الفرصة في الإسهام في الأهداف والمشاركة في المسؤوليات.

و. **نظام مناسب للحوافز:** تعتبر الحوافز الأسلوب أو الأداة التي تقدم للفرد للإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة لحاجاته الناقصة وتركز نظرية حوافز العمل على الحوافز

الداخلية وهي تتعامل أصلا مع الأسباب التي تدفع الناس إلى العمل أو التي تدفعهم لترك العمل.¹

ز. **الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي:** يشير المناخ التنظيمي إلى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار يفهمها العاملون ويدركونها فتعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم لذا فان التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون لإيجاد مناخ تنظيمي جيد لكلاهما. فالتنظيمات ذات بيئة متسلطة التي تتصف بعدم المسؤولية هي التنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة ولاءهم لذا فعلي المؤسسات خلق مناخ تنظيمي جيد وتحقيق الأهداف والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لدي العاملين.

ح. **العمل على إيجاد وبناء ثقافة مؤسسة:** أي انه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها والتعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم والتي يسعى المسئول عنها إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزة للأداء عن أعضاءها من خلال التدريب الكافي والاحترام بين العمال.

ط. **العوامل الشخصية:** وتتمثل في العمر كأحد المتغيرات الشخصية فقد اثبت تايلور وجود علاقة موجبة بين العمر والالتزام الوظيفي كذلك الجنس والمستوي التعليمي فكلما ارتفع مستوى الفرد التعليمي كلما زادت طموحاته وتوقعاته الحالة الاجتماعية التي يعيشها الفرد من الممكن أن تؤثر على التزام العامل الخبرة المهنية فزيادة مدة عمل الفرد في المؤسسة يؤدي إلى التزامه ذلك لأنها تمكنه من الحصول على أعمال أكثر استقلالية وحرية في العمل والمجتمع الذي يعتبر المكان الذي ينتمي إليه العامل من العوامل المؤثرة كثيرا على سلوك العامل.²

¹ - حليلة قارح، المرجع السابق، ص 60.

² - المرجع نفسه، ص 60-61.

خلاصة الفصل الأول:

لقد أصبحت اخلاقيات العمل موضوعاً حيوياً مهماً تواجهه منظمات في الدول المتقدمة والنامية، فهو يتكون من مجموعة مبادئ ترشد وتعزز سلوك العاملين، وتكمن أهميتها في تعزيز الروابط داخل المنظمة وأيضاً دعم الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما انها تنوعت في مصادرها من المنظور الإسلامي، ونظام القيم الاجتماعي والأخلاقي.

ولدينا عدة عوامل تؤثر في اخلاقيات العمل في البيئة الداخلية كالقيادة الإدارية، ثقافة المنظمة، والاتصالات الداخلية. ووجب على كل منظمة ان تعمل على بناء ثقافة اخلاقيات العمل، وترسيخها لدى جميع الموظفين وذلك لتحقيق الالتزام الوظيفي داخلها.

كما يعتبر الالتزام احد الركائز الاساسية التي تقوم عليها المنظمات، وهو حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق اهداف العاملين بأهداف المنظمة، والشعور بالانتماء إليها، حيث مر في تطوره بعدة مراحل، وأهمها مرحلة التجربة، مرحلة العمل والإنجاز، ومرحلة الثقة بالتنظيم.

ولقد علمنا ان ابعاد الالتزام الوظيفي تنقسم إلى ثلاثة أبعاد وهي: الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، والالتزام المستمر. كما تعددت خصائصه، وتكمن أهمية الالتزام الوظيفي في ترجمة شعور الموظفين اتجاه المنظمة ودفعها إلى تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني: الإطار

التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد الإلمام بالجانب النظري حول اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي داخل المؤسسة، تبين لنا وجود علاقة بين اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي، وبغية معرفة أثر هاته العلاقة قمنا بأخذ عينة من المجتمع والمتمثل في موظفين من المركز المالي ببوسعادة ولاية المسيلة. سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري على الواقع العملي داخل المؤسسة.

وللإلمام أكثر بالجانب التطبيقي للدراسة ارتأينا أن نتناول من خلال هذا الفصل كل من مجتمع، وعينة الدراسة وطريقة جمع وتلخيص المعطيات، والتعريف بمتغيرات الدراسة وكذا الطريقة والأدوات المتبعة، كما سيتم عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

ومنه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: اجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: اجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى اجراءات الدراسة الميدانية التي تم القيام بها من اجل الوصول إلى الاهداف المرجوة من الدراسة، حيث تتضمن تحديد الاطار المنهجي، المصادر المتبعة للدراسة وكيفية بناء الاستبيان ومعالجته.

المطلب الأول: الاطار المنهجي

يتناول هذا المطلب تعريف المركز المالي ببوسعادة وخطوات المتبعة في الدراسة والمنهج المتبع في تحليل البيانات، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ثم عرض كيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها، والكيفية التي طبقت بها.

أولاً: تعريف المركز المالي ببوسعادة

أنشأ المركز المالي في عام 1997 وهو تابع اداريا لدائرة بوسعادة ولاية المسيلة، حيث يعد مؤسسة عمومية تابعة لمديرية الضرائب التي بصفتها تنتمي إلى الوظيف العمومي، وتنقسم إلى ثلاث مفتشيات والتي هي على التوالي: مفتشية جبل عزالدين، مفتشية جبل كردادة، مفتشية جبل ثامر، وقبضة الضرائب جبل ثامر، وتنتمي اليه كذلك فرع املاك الدولة والمحافظة العقارية.

ومن بعض مهامها:¹

- التكفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم؛
- المراقبة المسبقة وتصفية حساب التسيير؛
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية وتسديد الرسم على قيمة المضافة؛
- التموين بالطوابع ومسك محاسبتها؛
- بيع قسيمة السيارات؛
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى المكلفين وتقييم نتائجها؛

¹ - كل المعلومات حول المركز المالي من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المركز.

- إصدار الجداول واقتراح قوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض للضريبة وتنفيذ عمليات التسجيل والطابع والمعينة ذلك والمصادقة عليها؛
- منح الإعتمادات لصالح المكلفين المستفيدين من النظام المشتريات بالإعفاء من الرسم على قيمة المضافة حسب الشروط المنصوص عليها في التشريع المعمول به.
- التحقيق في التظلمات ومعالجتها وضمان متابعة المنازعات الإدارية والقضائية.

ثانيا: المنهج العلمي المعتمد

بناء على الموضوع المختار فإنه يحتاج إلى دراسة وصفية تحليلية لاعتماده على وصف الحالة، حيث يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم اتباعها في دراسة الظواهر، فهو يقوم بدراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي يمكن تفسيره وإيضاح حجم الظاهرة، ودرجة تشابكها مع ظواهر أخرى، او بشكل كفي موضحا مميزاتها فهو اكثر تحديدا وأكثر تفصيلا وتشبعا للمعلومات.¹

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة

يعد اختيار مجتمع وعينة الدراسة من الخطوات الهامة للدراسة الميدانية ، ويتغير تطبيق الخطوات نظرا لعدة عوامل منها كبر مجتمع الدراسة، وعلى هذا الأساس يتم اختيار عينة عشوائية لدراستها والتي غالبا نتائجها تمثل جميع المجتمع لو طبقنا هاته الدراسة على جميع الافراد.

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين في مركز المالي ببوسعادة، وكانت العينة المختارة مكونة من 40 موظفا حيث تم توزيع 40 استمارة على مجتمع الدراسة شملت كل اطارات والموظفين داخل مختلف الاقسام، ولقد تمكنا بعد التوزيع استرجاع 34 استمارة فقط قابلة للدراسة.

¹ منور اوسرير، رشيد بوعافية، أسس منهجية البحث العلمي في العلوم الاقتصادية وإدارة الاعمال، الطبعة الاولى، المكتبة الجزائرية بوداود، الجزائر، 2010، ص161.

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة

بهدف جمع البيانات اللازمة في هذه دراسة تم الاعتماد على نوعين من المصادر وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

أولاً: البيانات الثانوية

تم الاعتماد على هذه المصادر والمتمثلة في الكتب، المجلات، المذكرات... الخ التابعة لموضوع الدراسة، وذلك للوصول إلى النتائج المرجوة والإلمام بالموضوع أكثر.

ثانياً: البيانات الأولية

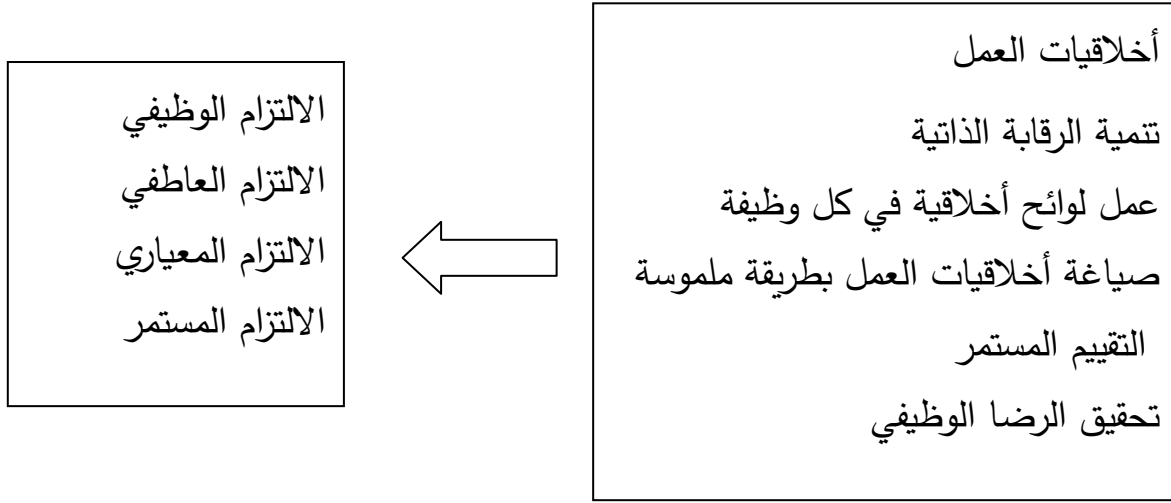
لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان كمصدر أولي لجمع البيانات، حيث هي عبارة عن دراسة حول موضوع معين يجريها الباحث حول عينة من الأفراد تدعي بالفئة المستقصاة يتم استجوابهم وطرح مجموعة من الاسئلة عليهم.

ثالثاً: بناء الاستبيان ومعالجته احصائياً

في هذا الاستبيان تم طرح مجموعة من العبارات ضمن أبعاد تستهدف التعرف على أثر أخلاقيات الاعمال على الالتزام الوظيفي، معتمدين على المحاور التالية:

- الجزء الاول: ويشمل على خطاب موجه للموظفين للتعريف بالموضوع، وتشجيعهم على الاجابة بموضوعية.
- الجزء الثاني: ويشمل على الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة مثل : الجنس، السن، والمستوى التعليمي.
- الجزء الثالث: تم تقسيم هذا المحور إلى محورين وهما محور اخلاقيات الاعمال، ومحور الالتزام الوظيفي، ولقد طلب من العينة باختيار عبارة واحدة من اصل خمس عبارات، وذلك بهدف معرفة اثر المتغير المستقل، وهو المناخ القيمي على المتغير التابع الالتزام الوظيفي. ولتوضيح اكثر قمنا بإعداد نموذج الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



1. بناء اداة الدراسة:

لقد تم تصميم استبيان الدراسة حسب سلم ليكارت الخماسي، اذ يقابل كل فقرة من المحاور العبارات التالية موافق، موافق بشدة، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة. أما تحديد درجة الموافقة على هذه الفقرات فهو ممثل في الجدول التالي :

الجدول رقم (1): درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل الإجابة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الطالبة

بعد اختيار السلم المتبع تم بناء الاستبيان وفق خطوات التالية:

1-وفقا للإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي، تم وضع فقرات المحور وتقسيمه إلى بعدين.

2-عرض الاستبيان بصيغته الاولى على الاستاذة المشرفة ولقد تم اجراء بعض التعديلات عليه بعد توجيهها، ومن ثم عرضه بصيغة نهائية عليها. ولقد قمنا بتقسيمه إلى محورين وتم التوصل إلى 16 فقرة في كل محور.

ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية للاستبيان

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها، تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) الإصدار رقم (22)، فبعد ترميز البيانات، وإدخالها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي قد تكون مناسبة لأهداف الدراسة.

✓ معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الدراسة.

✓ المتوسطات الحسابية.

✓ الانحرافات المعيارية.

✓ اختبار التوزيع الطبيعي كولموغروف-سميرنوف Smirnov-K.

✓ إختبار شبيرو ويلك Shapiro-Wilk في درجات أفراد عينة الدراسة.

✓ معامل ارتباط بيرسون.

✓ اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}).

ثالثاً: اختبار صدق وثبات اداة الدراسة

للتأكد من أن البيانات التي تم جمعها لغرض الدراسة تمثلها بصدق، وجب فحص صدق الاداة وثباتها.

1. ثبات وصدق محور اخلاقيات الاعمال:

أ. الثبات:

تم حساب ثبات هذا المحور بطريقة التتاسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمقياس ككل، حيث بلغ (0.75) بالنسبة للمقياس ككل، ومنه يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت وصالح للاستعمال في الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) ثبات مقياس اخلاقيات العمل عن طريق التناسق الداخلي		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	
16	0.756	المقياس ككل

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ب. الصدق

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازليا ثم أخذ نسبة 27% من طرفي المقياس الأعلى والأدنى، أي ما يقابلها 6 درجات عليا و 6 درجات دنيا ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقا لحالتين هما:

- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T_{test}) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو $\alpha=0.01$) فهذا يعني أن هذا المقياس صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.

- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T_{test}) غير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فهذا يعني أن هذا المقياس غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة (T_{test}) كما هو موضح في الجدول رقم (...). يتضح بأن هذا المقياس صادق حيث بلغت قيمته (7.07) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$):

الجدول رقم (03) : صدق المقارنة الطرفية لمقياس اخلاقيات العمل									
الطرفين	إختبار التجانس ليفين F	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
التوافق النفسي	019.0	8930.	6	66.6667	5.98888	10	075.7	10,00	دال عند 0,01
			6	45.0000	4.51664				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

2. ثبات وصدق محور الالتزام الوظيفي

أ. الثبات:

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمقياس ككل، وقد بلغ (0.87)، ومنه يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت وصالح للاستعمال في الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) ثبات مقياس الالتزام الوظيفي عن طريق التناسق الداخلي		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المقياس ككل
16	0.879	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ب. الصدق:

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازليا ثم أخذ نسبة 27% من طرفي المقياس الأعلى والأدنى، أي ما يقابلها 6 درجات عليا و6 درجات دنيا ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقا لحالتين هما:

- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T_{test}) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو $\alpha=0.01$) فهذا يعني أن هذا المقياس صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.
- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T_{test}) غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) فهذا يعني أن هذا المقياس غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة (T_{test}) كما هو موضح في الجدول رقم (...). يتضح بأن هذا المقياس صادق حيث بلغت قيمته (10.71) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$):

الجدول رقم (05): صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام الوظيفي

القرار	مستوى الدلالة	t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة	إختبار التجانس ليفين F	الطرفين
دال عند 0,01	00,00	711.10	10	3.20936	72.5000	6	0350.	976.5	التوافق الأعلى
				5.54076	44.5000	6			التوافق الأدنى

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

بهدف التعرف على مختلف الاتجاهات العامة لمختلف محاور وأبعاد الدراسة وتفسيرها، وجب التطرق إلى أفراد عينة الدراسة من حيث الخصائص الديمغرافية والوظيفية لهذا يأتي المبحث الثاني من هذا الفصل لعرض وتحليل بيانات الدراسة وفقا للخصائص الديمغرافية والوظيفية للمبحوثين.

المطلب الأول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة

فيما يلي سيتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فئات الجنس، العمر، والمستوى التعليمي.

أولاً: التوزيع حسب الجنس

الجدول رقم (06): الوصف الاحصائي للأفراد حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	52.94%
انثى	16	47.06%
مجموع	34	100%

المصدر: من اعداد الطالبة

يتضح من خلال جدول (06) ان نسبة الموظفين الذكور والمتمثلين في نسبة 52.94% متفاوتة بنسبة قليلة بالنسبة لنسبة الإناث، ونرجح ذلك لتكافؤ الفرص بين الذكور والإناث في التوظيف داخل المؤسسات الجزائرية.

ثانياً: التوزيع حسب السن

يتضح من خلال الجدول رقم (07) نجد ان الفئة العمرية التي هي اقل من 25 سنة منعدمة، ونفسر ذلك بنقص فرص التوظيف في القطاع، وأيضا نجد نفس النسبة للفئة العمرية من 55 فما فوق، ايضا نلاحظ ان الفئة التي من 36 إلى 45 تمثل اكثر نسبة مئوية في المؤسسة، ونرجح ذلك بان المؤسسة تعتمد اكثر على الاشخاص ذوي الخبرة والكفاءة.

الجدول رقم (07): الوصف الاحصائي للأفراد حسب السن

العمر	التكرار	النسب المئوية
اقل من 25	/	/
من 26 إلى 35	10	%29.41
من 36 إلى 45	19	%55.89
من 46 إلى 55	5	%14.70
من 55 فما فوق	/	/
مجموع	34	%100

المصدر: من اعداد الطالبة.

ثالثا: التوزيع حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان غالبية الموظفين في المؤسسة ذوو مستوى تعليمي جامعي، وذلك نسبة لمسابقات التوظيف التي تجري على أساس الشهادة في هذا المجال.

الجدول رقم (08): الوصف الاحصائي للأفراد حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
ثانوي	8	%23.53
جامعي	26	%76.47
آخر	/	/
مجموع	34	%100

المصدر: من اعداد الطالبة.

المطلب الثاني: عرض وتفسير اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة
في هذا المطلب سيتم عرض النتائج المتوصل اليها احصائيا والمتعلقة بمحاور وأبعاد استببيان الدراسة، والتي ستساهم في معالجة اشكالية الدراسة للتحقق من الفرضيات التي تمت صياغتها، وذلك بالاعتماد على أدوات احصائية من أهمها التكرارات، المتوسط

الحسابي والانحراف المعياري، للتعرف على استجابات الافراد وآرائهم تجاه محاور وأبعاد الدراسة، ودرجة موافقتهم لمختلف الفقرات المعبرة عن المحاور والأبعاد، وذلك وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وقد كان تصنيف المتوسطات الحسابية بعد حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات المقياس (4=1-5)، وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الاخير على طول الخلية الصحيحة أي (0.80=1/5-5)، ثم اضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد (1)، وذلك لتحديد الحد الاعلى للفئة (1.80=0.80+ 1) وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول رقم (09).

الجدول رقم (09): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	الاستجابة	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق تماما	منخفضة
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	
من 2.61 إلى 3.40	محايد	متوسطة
من 3.41 إلى 4.20	موافق	مرتفعة
من 4.21 إلى 5	موافق تماما	

المصدر : من اعداد الطالبة

أولاً: عرض وتحليل اتجاهات الأفراد نحو محور اخلاقيات الاعمال

دراسة محور الاتجاه عمال المركز المالي ببوسعادة اتجاه محور اخلاقيات العمل،

كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): القياس الاحصائي لاستجابة العمال نحو المحور الاول للدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
اخلاقيات العمل	3.7	0.66	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (22).

يتبين من الجدول أن أفراد مجتمع الدراسة بشكل عام يبدون موافقة على عبارات

المحور ككل التي تقيس اخلاقيات الاعمال في المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.7

وهو المتوسط الذي يقع في مجال الموافقة المرتفعة (من 3.41 إلى 4.20)، وهو الذي يشير إلى ان العمال يتمتعون بمستوى عال في اخلاقيات الاعمال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (11): القياس الاحصائي لاستجابات العمال نحو أخلاقيات العمل

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستويات الموافقة					العبارة
			موافق	موافق تماما	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
مرتفعة	1.38	3.7	17	4	3	9	1	تلتزم الإدارة العليا في المؤسسة بمعايير أخلاقية عالية
مرتفعة	1.18	4.2	22	4	2	6	0	يعرف الموظفون معرفة جيدة بعناصر أخلاقيات العمل
مرتفعة	1.51	3.2	11	4	5	9	5	توزع وتنفذ الأعمال داخل المؤسسة بين العاملين بكل شفافية
مرتفعة	1.05	4.2	19	9	3	2	1	تساهم شفافية توزيع المهام بين الموظفين إلى تحقيق الرضا الوظيفي
مرتفعة	1.41	4.0	20	1	7	3	3	تولي إدارة المؤسسة أهمية فائقة للاتصالات الصاعدة من قبل الموظفين
مرتفعة	1.10	4.1	18	8	3	5	0	يلتزم الموظفون بأداء المهام الموكلة إليهم بكل مسؤولية
مرتفعة	1.07	4.1	16	12	2	3	1	تؤدي الحوافز المادية والمعنوية إلى ارتفاع معدل الرضا الوظيفي للموظفين
مرتفعة	1.49	3.0	7	8	2	10	7	تقدر إدارة المؤسسة جهود الموظفين المبذولة
مرتفعة	1.11	4.0	13	12	6	1	2	ينعكس تثمين إدارة المؤسسة لأداء الموظفين إيجابا على سلوكياتهم المهنية
مرتفعة	1.39	3.1	8	6	8	7	5	يشعر الموظفون بعدالة إدارة المؤسسة فيما يخص عملية تقييم الأداء
مرتفعة	1.49	3.2	11	4	6	8	5	يعتقد الموظفون أن التقارير الكتابية التي تعدها المؤسسة سنويا للموظفين تقارير ذات شفافية عالية
مرتفعة	1.57	3.2	13	2	4	10	5	هناك رقابة فعالة على سلوك الموظفين
مرتفعة	1.41	3.5	13	2	11	4	4	لا يعاتب الموظف فورا إذا ارتكب خطأ يوجب العقاب
مرتفعة	0.82	4.4	20	11	1	2	0	يسأل الموظف عن تأخيره للأعمال الموكلة إليه الأمر الذي يجعله أكثر التزاما في أدائه
مرتفعة	1.0	4.2	18	7	8	0	1	الاهتمام بتطبيق نظام العقوبات التأديبية للمخالفين يعتبر احد الأساليب الإدارية المتبعة في المؤسسة
مرتفعة	1.61	3.5	15	4	5	3	7	تقوم المؤسسة بعقد دورات وبرامج تدريبية في مجال وقواعد وأصول العمل الإداري.

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (22).

ما سبق من معطيات في الجدول رقم (11) نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للعبارات مرتفعة نوعا ما، وهذا ما يدل على ان ادارة المؤسسة حريصة على تعريف الموظفين بأخلاقيات الاعمال داخل المؤسسة، وتتعامل مع الموظفين بكل شفافية. مما أدى إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي. وساهم في ارتفاعه ايضا الحوافز المادية والمعنوية، والتزام الموظفين بالمهام الموكلة اليهم، وذلك راجع إلى صرامة الادارة في تطبيقها للقوانين ومعاينة مخالفيها.

ثانيا: عرض وتحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الالتزام الوظيفي

دراسة محور الاتجاه عمال المركز المالي ببوسعادة اتجاه محور الالتزام الوظيفي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): القياس الاحصائي لاستجابة العمال نحو محور الالتزام الوظيفي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الالتزام الوظيفي	3.8	0.73	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (22).

يتبين من الجدول أن أفراد مجتمع الدراسة بشكل عام يبدون موافقة على عبارات المحور ككل التي تقيس الالتزام الوظيفي في المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.8 وهو المتوسط الذي يقع في مجال الموافقة المرتفعة (من 3.41 إلى 4.20)، والذي يشير إلى إن العمال يتمتعون بالالتزام وظيفي قوي اتجاه المؤسسة.

الجدول رقم (13): القياس الاحصائي لاستجابات العمال نحو الالتزام الوظيفي

العبارة	مستويات الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما			
اشعر بالفخر والاعتزاز كوني فردا من هذه المؤسسة	17	5	4	5	3	4.0	1.42	مرتفعة
يساهم جميع زملائي في ترسيخ مناخ أخلاقي ملائم في المؤسسة	17	6	4	1	6	4.0	1.53	مرتفعة
اشعر بالاعتزاز وأنا أحدث للآخرين عن عملي داخل المؤسسة	15	5	8	6	0	4.0	1.18	مرتفعة
هناك توافق بين قيمي وقيم المؤسسة	12	6	7	9	0	3.6	1.23	مرتفعة
اعتبر مشاكل المؤسسة كمشاكل الشخصية	11	4	3	11	5	3.1	1.54	متوسطة

مرتفعة	1.28	4.2	4	8	0	6	22	تستحق المؤسسة أن أكون مخلصا في عملي بها
متوسطة	1.46	3.2	4	8	9	1	12	اقبل بأي وظيفة أتحوّل إليها مقابل بقائي واستمراري بالعمل في المؤسسة
مرتفعة	1.45	4.0	4	3	5	4	18	اشعر بأن لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في المؤسسة
مرتفعة	0.49	4.5	0	0	0	14	20	أحافظ على ممتلكات المؤسسة وكأنها ملكي
مرتفعة	0.59	4.6	0	0	2	8	24	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المؤسسة
مرتفعة	0.49	4.6	0	0	0	13	21	أحافظ على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالمؤسسة
مرتفعة	0.81	4.5	0	2	1	13	18	أقوم بعملتي دون الحاجة إلى وجود رقابة الرؤساء
متوسطة	1.39	2.7	7	11	6	4	6	سأبقى في عملي حتى لو كانت ظروف العمل في مؤسسة أخرى أفضل
متوسطة	1.38	3.0	5	10	7	5	7	مستعد للعمل حتى بلوغ سن التقاعد
مرتفعة	1.21	4.1	3	1	1	11	18	لا أفكر في ترك العمل إلا لظروف استثنائية
مرتفعة	1.07	4.2	1	2	4	8	19	هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (22).

من خلال النتائج الممثلة أعلاه نجد على الجدول رقم (13) نجد ان المتوسطات الحسابية للعبارات متوافقة ما بين متوسطة ومرتفعة، ما يدل على رضا العاملين بالمؤسسة ومدى مساهمتهم على نجاحه والرقى به، وكذلك شعور العاملين بالفخر والاعتزاز وإخلاصهم في العمل داخله، وهذا لعمل المؤسسة على تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم المهنية، وأيضا نرى أن المؤسسة تسعى دائما على تطبيق استراتيجياته لتعزيز الالتزام لدى العاملين.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات الدراسية

بعد تقديم الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وصف العينة إحصائياً وقياس استجابات الأفراد نحو محاورها وأبعادها تأتي مرحلة جد مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها. وهو ما سيتم القيام به في هذا المبحث من خلال التطرق أولاً إلى اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، من ثم التحقق من الفرضية الرئيسية، مروراً بالتذكير بهذه الفرضيات، وبعدها التحقق منها.

المطلب الأول: التحقق من شرط اعتدالية التوزيع

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الاساليب الاحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة الحالية بواسطة اختبار التوزيع الطبيعي، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (14): التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغير
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	
غير دال	0.348	34	0.965	.200*	34	0.123	اخلاقيات الاعمال
غير دال	0.209	34	0.958	.200*	34	0.114	الالتزام الوظيفي

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولموغروف سميرنوف وكذا اختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على متغير المناخ القيمي والالتزام الوظيفي كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، مما يجزنا إلى القول بأن بيانات هاته المتغيرات تتوزع توزيعاً طبيعياً وبالتالي فإن كل الاساليب الاحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية كما هو موضح في الملحق رقم (14).

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نصت الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة على: "تساهم أخلاقيات الاعمال في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المنظمة"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الانحدار لتحديد قيمة العلاقة وحجم التأثير بين المتغيرين، فكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (15): مؤشرات التنبؤ بين اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي					
متغيرات الدراسة	الالتزام الوظيفي	مربع الارتباط	معامل التحديد	التفسير	
أخلاقيات الاعمال	معامل بيرسون	6320.	6200.	حجم الأثر كبير	**7950.
	مستوى الدلالة				1.000
	حجم العينة				34
الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$).					

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس أخلاقيات الاعمال ودرجاتهم على مقياس الالتزام الوظيفي بلغ (0.79) وهي قيمة عالية وموجبة، وهذا معناه أن هناك علاقة ارتباطية طردية أي أن درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس أخلاقيات الاعمال تتوزع بنفس توزيع درجاتهم على مقياس الالتزام الوظيفي، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، وبالنظر إلى قيمة مربع الارتباط والتي بلغت (0.63) يمكن القول بأن قيمة التداخل بين قيم أفراد عينة الدراسة على المقياسين معا كبيرة جدا، وما يؤكد ذلك أن صافي حجم الأثر بمعامل التحديد بلغ (0.62) أي ما نسبته (62%) وهي قيمة ونسبة تدل على أن حجم تأثير تباين المتغير المستقل (أخلاقيات الاعمال) على تباين المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) تجاوزت 20% من نسبة التداخل مما يعني أن حجم التأثير كبير جدا، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة التنبؤية (مستقل

وتابع)، وبالتالي فإن هاته النتيجة تؤيد فرضية الدراسة العامة القائلة بـ" تساهم أخلاقيات الاعمال في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المنظمة.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

(1) توجد فروق دالة احصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.

(2) توجد فروق دالة احصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير السن.

(3) توجد فروق دالة احصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

1. اختبار فرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهاته الدراسة على: "توجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس"، ولتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): الفرق بين أفراد العينة في اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس									
الجنس	التجانس ليفين (F)	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "T"	مستوى الدلالة	القرار
اخلاقيات الاعمال	0.053	0.820	18	56.388	10.193	32	-2.084	0.023	دال
			16	63.750	10.382				
الالتزام الوظيفي	4.114	0.051	18	57.944	12.683	32	-2.242	0.016	دال
			16	66.500	8.9888				

المصدر: من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول أعلاه رقم (16) نلاحظ أن قيم اختبار التجانس ليفين (ف) والتي بلغت (0.05) في مقياس المناخ القيمي و(4.11) في مقياس الالتزام الوظيفي نلاحظ انها

قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في مقياس المناخ القيمي والتي بلغت بالنسبة الذكور (56,38) وبالنسبة للإناث (63,75) وفي مقياس الالتزام التنظيمي والتي بلغت بالنسبة الذكور (57,94) وبالنسبة للإناث (66,50) نلاحظ أن هناك فروقا بينهما، وما يؤكد ذلك أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (-2.08) في مقياس أخلاقيات الاعمال و(-2.24) في مقياس الالتزام الوظيفي نلاحظ أنها جاءت سالبة ودالة إحصائياً، وبالتالي تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود الفروق، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة الأولى القائلة بوجود فروق دالة إحصائياً لدى العاملين في المنظمة في متوسطات أخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهاته الدراسة على: "توجد فروق دالة إحصائياً لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل من اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعاً لمتغير السن"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى باختبار تحليل التباين الأحادي الذي يقوم على أساس دراسة الفرق بين أكثر من عينتين، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): الفروق في اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعاً لمتغير السن							
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة	القرار	
اخلاقيات الاعمال	53.638	2	26.819	219.0	8040.	غير دال	داخل المجموعات
	3788.626	31	122.214				ما بين المجموعات
	3842.265	33					الكلية
الالتزام الوظيفي	654.513	2	327.256	593.2	0910.	غير دال	داخل المجموعات
	3912.458	31	126.208				ما بين المجموعات
	4566.971	33					الكلية

المصدر: من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول رقم (17) أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس (اخلاقيات الاعمال) والتي بلغت (0.21) وفي مقياس (الالتزام الوظيفي) والتي بلغت (2.59)، نلاحظ أنهما قيم غير دالة إحصائياً، ومنه تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق، وبالتالي نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية الدراسة الثانية القائلة بـ توجد فروق دالة إحصائياً لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل من اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير السن أي لا توجد فروق.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهاته الدراسة على: "وجود فروق دالة إحصائياً لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل من أخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى باختبار تحليل التباين الأحادي الذي يقوم على أساس دراسة الفرق بين أكثر من عينتين، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): الفروق اخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى							
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	Fقيمة	مستوى الدلالة	القرار	
أخلاقيات الاعمال	داخل المجموعات	1	363.803	347.3	0770.	غير دال	
	ما بين المجموعات	32	108.702				
	الكلي	33					
الالتزام الوظيفي	داخل المجموعات	1	429.096	318.3	0780.	غير دال	
	ما بين المجموعات	32	129.309				
	الكلي	33	4566.971				

المصدر: من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول رقم (18) أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس (المناخ المقيمي) والتي بلغت (3.34)

وفي مقياس (الالتزام الوظيفي) والتي بلغت (3.31)، نلاحظ أنهما قيم غير دالة إحصائياً، ومنه تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود الفروق، وبالتالي نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية الدراسة الثالثة القائلة بـ وجود فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل من أخلاقيات الاعمال والالتزام الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، أي لا توجد فروق.

خلاصة الفصل الثاني:

تم من خلال هذا الفصل محاولة إظهار أثر أخلاقيات الاعمال في الالتزام الوظيفي على العاملين في مؤسسة المركز المالي ببوسعادة، تم التوصل إلى أن أخلاقيات الاعمال تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين، ولقد توصلنا إلى هاته النتيجة مرورا بإثبات صدق الدراسة على كل محور ثم قمنا بحساب المتوسطات الحسابية التي قمنا بتحليلها فوجدنا درجات الموافقة مرتفعة لدى كلا المحورين ويدل ذلك على ارتفاع درجة موافقة اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي لدى العاملين، وهذه الاخيرة راجعة إلى تطور الالتزام لدى العاملين وحرص المؤسسة على تطوير سياستها في تحفيز العاملين، وايضا حرصها على تطبيق عناصر اخلاقيات العمل. وبعد هذا قمنا باختبار الفرضيات التي اكدت لنا ما وجدناه في المتوسطات، حيث توصلنا إلى ان كل الفرضيات التي وضعناها محققة وبدرجات متفاوتة، وسيتم توضيح اهم النتائج في خاتمة الدراسة مع تقديم بعض الاقتراحات، وبعض الآفاق لدراسات مستقبلية والتي يمكنها اثراء الموضوع.

خاتمة

خاتمة:

لقد تبين من خلال الدراسة أن أخلاقيات العمل التي تتبعها المنظمة من أهم عوامل نجاحها، وذلك لعلاقتها القوية بالتزام العاملين بالمؤسسة، والتي تشكل هذه الاخرة دافعا مهما لتحقيق أهداف المؤسسة.

توصلنا في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالتالي:

- 1) تتمتع الإدارة العليا في المؤسسة بمعايير أخلاقية عالية.
- 2) وجود العدل في توزيع المهام بين الموظفين يؤدي إلى الرضا الوظيفي.
- 3) عند وجود حوافز بنوعها المادي والمعنوي يسبب ارتفاع معدل الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة.
- 4) التقارير الكتابية التي تعدها المؤسسة سنويا للموظفين تؤدي إلى مزيد من الالتزام في الأداء.
- 5) الاهتمام بتطبيق نظام العقوبات التأديبية للمخالفين يعتبر احد الأساليب الإدارية المتبعة في المؤسسة. الأمر الذي يؤدي إلى شعور العاملين بوجود فرق بين الالتزام بالواجب أو التقصير فيه.
- 6) تساهم اخلاقيات الاعمال في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.
- 7) توجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس.
- 8) توجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل من المناخ القيمي والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير السن.
- 9) توجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل من المناخ القيمي والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

انطلاقا من النتائج السابقة يمكننا طرح بعض الاقتراحات كالاتي:

- ضرورة إدراك أهمية ودور اخلاقيات العمل في المؤسسة.

- على ادارة المؤسسة ان تولي اهتماما كبيرا ب اخلاقيات العمل.
- تكثيف الاهتمام والتركيز على جوهر اخلاقيات العمل في المؤسسة والتي بدورها تساهم على تعزيز الالتزام الوظيفي.
- وجود معايير واضحة لأخلاقيات العمل.

آفاق الدراسة:

من خلال هذه الدراسة يمكن اقتراح مجموعة من البحوث المستقبلية التالية:

- تطبيق هذه الدراسة على باقي القطاعات وفي مؤسسات اخرى.
- اثر الذكاء الصناعي على اخلاقيات العمل داخل المنظمة.
- اثر الالتزام الوظيفي على تحقيق أهداف ورؤية المنظمة.
- واقع أخلاقيات العمل في قطاع الوظيف العمومي الجزائري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: الكتب

1. أخلاقيات المهنة سلم 107، قسم الدراسات الإسلامية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الفصل الثاني، السعودية، السنة الدراسية، 1435-1436 هـ 2014-2015.
2. احمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2013.
3. بلال خلف سكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
4. موسي بن محمد الكردي، تأثير السمات الشخصية الخمس الكبرى والاستقلالية كخاصية من خصائص الوظيفة على الالتزام الوظيفي، فرع معهد الإدارة العامة بمنطقة مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2014.

ثالثاً: المذكرات والأطروحات

5. أحلام بكري، الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013.
6. الحاج محمد أبو بكر، أخلاقيات العمل الإداري، قسم الإدارة والتخطيط، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة نيل الذهب العالمية، مالي.
7. حنان بنت حسين بوقس، أخلاقيات العمل الإداري، رسالة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز - المملكة العربية السعودية، 1997.

8. حليلة قارح، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020.
9. خولة بن عطاء الله، دلال بوخالفة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية علوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة حمة لخضر الوادي، 2010.
10. نادية بوغرارة، الثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013.
11. نبيل مرزوقي، القيادة بالقيم وعلاقتها بتعزيز الالتزام الوظيفي لدى العامل، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020.

رابعاً: المقالات

12. فاطمة الزهراء برحومة عبد الحميد، مهديد، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014.
13. فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات العمل، جامعة الملك عبد العزيز، شبكة الألوكة، قسم الكتب، 2017.

خامسا: المجالات

14. ابتسام عاشوري، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة، العدد 06.
15. احمد محمد بني عيسي، رياض احمد ابازيد، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، ، مجلد، 41 العدد2، الأردن، 2014.
16. رآهم لخيري، تأثير مبادئ الحكومة على أخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار -عنابة-، العدد 18، 2017.
17. سعاد بعجي، أثر القيم وأخلاقيات العمل في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية من المنظور الإسلامي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-، المجلد12، العدد 03، 2020.
18. سعاد مشري، ناهد بلقمري، مظاهر الالتزام الوظيفي لدى مساعدين التربويين، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع، العدد07، برج بوعرييج، 2020.
19. عادل حمد محمد الشلفان، دور المنظمة المتعلمة في الالتزام الوظيفي دراسة مسحية على موظفي البنك لسعودي للتسليف والادخار بالرياض، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 08، العدد 01، 2012.
20. كريمة صراع حورية بدرانية، الالتزام بالأخلاقيات داخل المنظمة كأداة للحد من الفساد الإداري مع الإشارة لحالات من الممارسات اللااخلاقية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة-، المسيلة، العدد04.
21. محمد حمادات، محمد عياصرة، درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية حصن الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 20(4)، 2011.

22. محمد آل حسين، إثر أبعاد الثقافة التنظيمية في محافظة أخلاقيات العمل (دراسة مقارنة في ثلاث عينات من العراق والهند وكوريا الجنوبية)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 3، العراق، 2021.

سادسا: المراجع الإلكترونية

23. <https://hrdiscussion.com/node/86367>، تم الاطلاع عليها يوم: 2022/03/12 على

ساعة 20:00

الملاحق

الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

استمارة استبانة حول موضوع:

أثر المناخ القيمي على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المنظمة - دراسة ميدانية

بالمركز المالي ببوسعادة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال.

موضوع:

بصدد القيام بدراسة علمية لنيل شهادة الماستر في تخصص إدارة الأعمال، والمتمثلة في موضوع اثر اخلاقيات الاعمال علي تعزيز الالتزام الوظيفي لدي العاملين في المنظمة، حيث تم التطرق إلى المناخ القيمي السائد في المنظمة لتحقيق ذلك، ولدراسة هذا الوضع سيتم تقديم هذا الاستبيان لعينة مكونة من موظفين في المركز المالي محل الدراسة، وأحيطكم علما بان كافة البيانات ستكون سرية سيتم دراستها لغرض علمي فقط، فأرجو من سيادتكم الإجابة على العبارات الموجودة مع فائق التقدير والاحترام وجزيل الشكر لكم.

-إشراف الأستاذة:

-من إعداد الطالبة:

د. بتغة صونيا

سديري أحلام

السنة الجامعية: 2022/2021

ضع علامة × في الخانة التي تراها مناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس:

ذكر ✓

أنثى ✓

(2) السن:

أقل من 25 ✓

من 26 إلى 35 ✓

من 36 إلى 45 ✓

من 46 إلى 55 ✓

من 55 فما فوق ✓

(3) المستوى التعليمي:

ثانوي ✓

جامعي ✓

آخر ✓

المحور الثاني

I. المحور الأول: أخلاقيات العمل

الرقم	العبرة	موافق	موافق تماما	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	تلتزم الإدارة العليا في المؤسسة بمعايير أخلاقية عالية					
2	يعرف الموظفون معرفة جيدة بعناصر أخلاقيات العمل					
3	توزع وتتخذ الأعمال داخل المؤسسة بين العاملين بكل شفافية					
4	تساهم شفافية توزيع المهام بين الموظفين إلى تحقيق الرضا الوظيفي					
5	تولي إدارة المؤسسة أهمية فائقة للاتصالات الصاعدة من قبل الموظفين					
6	يلتزم الموظفون بأداء المهام الموكلة إليهم بكل مسؤولية					
7	تؤدي الحوافز المادية والمعنوية إلى ارتفاع معدل الرضا الوظيفي للموظفين					
8	تقدر إدارة المؤسسة جهود الموظفين المبذولة					
9	ينعكس تتمين إدارة المؤسسة لأداء الموظفين إيجابا على سلوكياتهم					

الملاحق

المهنية					
10	يشعر الموظفون بعدالة إدارة المؤسسة فيما يخص عملية تقييم الأداء				
11	يعتقد الموظفون أن التقارير الكتابية التي تعدها المؤسسة سنويا للموظفين تقارير ذات شفافية عالية				
12	هناك رقابة فعالة على سلوك الموظفين				
13	لا يعاتب الموظف فورا إذا ارتكب خطأ يوجب العقاب				
14	يسأل الموظف عن تأخيره للأعمال الموكلة إليه الأمر الذي يجعله أكثر التزاما في أدائه				
15	الاهتمام بتطبيق نظام العقوبات التأديبية للمخالفين يعتبر احد الأساليب الإدارية المتبعة في المؤسسة				
16	تقوم المؤسسة بعقد دورات وبرامج تدريبية في مجال وقواعد وأصول العمل الإداري.				

II. المحور الثاني: الالتزام الوظيفي

الرقم	العبرة	موافق	موافق تماما	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	اشعر بالفخر والاعتزاز كوني فردا من هذه المؤسسة					
2	يساهم جميع زملائي في ترسيخ مناخ أخلاقي ملائم في المؤسسة					
3	اشعر بالاعتزاز وأنا أتحدث للآخرين عن عملي داخل المؤسسة					
4	هناك توافق بين قيمي وقيم المؤسسة					
5	اعتبر مشاكل المؤسسة كمشاكل الشخصية					
6	تستحق المؤسسة أن أكون مخلصا في عملي بها					
7	اقبل بأي وظيفة أتحول إليها مقابل بقائي واستمراري بالعمل في المؤسسة					
8	اشعر بان لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في المؤسسة					
9	أحافظ علي ممتلكات المؤسسة وكأنها ملكي					
10	ابذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المؤسسة					
11	أحافظ علي تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالمؤسسة					
12	أقوم بعملتي دون الحاجة إلي وجود رقابة الرؤساء					
13	سأبقى في عملي حتى لو كانت ظروف العمل في مؤسسة أخرى أفضل					
14	مستعد للعمل حتى بلوغ سن التقاعد					
15	لا أفكر في ترك العمل إلا لظروف استثنائية					
16	هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي الوظيفية.					

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 جامعة محمد بوضياف المسيلة
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 قسم

المسيلة في

إلى السيدات

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سبدي المحترم، تحية طيبة و بعد.....

إحترام افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

رقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ر.س	الإمضاء
01	سديري أحلام	1711350855067	206885515	أحلام

المذكورة: **أثقت المعالج القيمي على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة**

رئيس القسم (الإمضاء والختم)	هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)	(الاسم و اللقب و الإمضاء)
 علاء توفيق	 أشرف	

<http://virtualcampus.univ-msila.dz/facsegs>
<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQJE-SEGC-Msila-475721049533765>

كلية التجارة وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة
 28000 الجزائر. ☎ : 035 -35-33-33

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
المساحة رقم 13

Université Mohamed Boudiafa M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département: Sciences de Gestion

تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المصنعي اسفله:

المطالبة (أ) السيد بوشعيب أحمد المولود (ب) بتاريخ: 19/11/1954 بـ بوحادة
لتحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم 0608505000 الصادر بتاريخ: 2021/07/16 عن بلدية بوحادة المسيلة
مسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، خلال السنة الجامعية: 2021/2022
المعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "أثر المناخ الذي يعزز الالتزام الوظيفي لدى الموظفين في المنظمة".
في المنظمة

سرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/05/بوشعيب أحمد

التوقيع و البصمة

بظرا لصحة امتطاء السيد
السكن: بوشعيب أحمد
الموضوع: اعتراف
بوسعادة في: 13 جوان 2022

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بتظويض مسجده
عون مكتب للإدارة الإقليمية
بشعيب أنسي بلقاسم

طالب (أ) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ب) واحد
التصريح ضمن ملاحق المذكرة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر اخلاقيات الاعمال علي تعزيز الالتزام الوظيفي لدي العاملين في المنظمة وذلك من خلال استقصاء آراء العاملين في مؤسسة المركز المالي ببوسعادة. شمل مجتمع الدراسة جميع اقسام المركز المالي، أما العينة فقد وزعت 40 استبانة وتم استرداد 34 استبانة.

حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يخدم الجانب النظري للدراسة، وعلى دراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم تحليل الاستبيان إحصائيا بالاعتماد على برنامج spss v22.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يساهم المناخ القيمي في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة. كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس أخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير الجنس. وتوجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير السن. وايضا توجد فروق دالة إحصائيا لدى العاملين في المنظمة في متوسطات كل مقياس اخلاقيات العمل والالتزام الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، المناخ القيمي، الالتزام الوظيفي، المركز المالي.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of **work ethics** on enhancing job commitment to career in organization by surveying the opinions of the employees in the finance centre of bousaada. The sample distributed 40 questionnaires, and 34 questionnaires were recovered.

The analytical descriptive method was adopted as it serves the theoretical side of the study, as well as a case study which serves the practical side. The questionnaire was statistically analysed by spss program v22.

The study has found that the quality atmosphere contributes to enhancing the job commitment of employees in the institution. The results showed statistic differences among the employees of the institution based on the criterion of work ethics and job commitment in relation to the gender, the age difference, as well as the educational level.

Key words: work ethics, quality atmosphere, Job commitment, financial centre