



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

أثرتبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي

دراسة حالة اتصالات الجزائر-بالوادي-

تحت إشراف

أ.د. طير عبد الحق

من إعداد:

عائبة ريان

دردوري بوثينة

الإخوة زهرة

لجنة المناقشة			
رئيساً	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	أستاذ التعليم العالي	عابي خليدة
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	أستاذ التعليم العالي	طير عبد الحق
مناقشاً	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	أستاذ محاضر -أ-	خزازنة وهيبة

الموسم الجامعي

2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

أثرتبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي

دراسة حالة اتصالات الجزائر-بالوادي-

تحت إشراف

أ. د. طير عبد الحق

من إعداد:

عائبة ريان

دردوري بوثينة

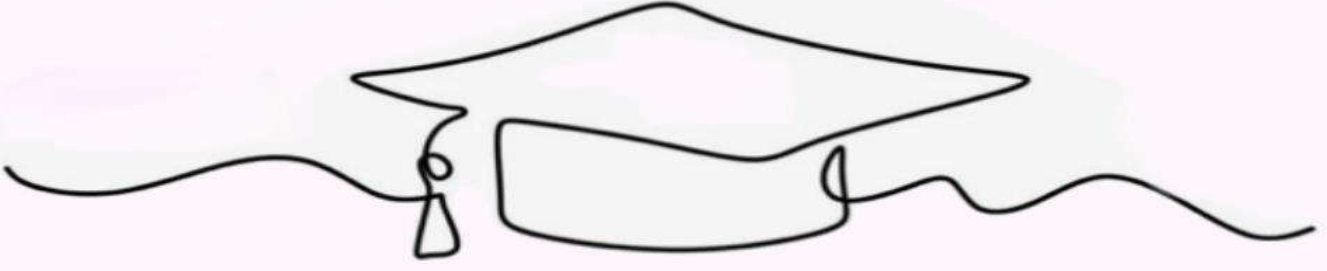
الإخوة زهرة

لجنة المناقشة			
رئيساً	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أستاذ التعليم العالي	عابي خليدة
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أستاذ التعليم العالي	طير عبد الحق
مناقشاً	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أستاذ محاضر -	خزازنة وهيبة

الموسم الجامعي

2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي



الاهداء

وأخردعواهم أن الحمد لله رب العالمين إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره

إلى قدوتي الأولى ونبراسي الذي ينير دربي

إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود

إلى من رفعت رأسي عاليا افتخاربه " **أبي العزيز أدامه الله ذخرا لي** "

إلى التي رأني قلبها قبل عينيها وحضنتني أحشاؤها قبل يديها " **أمي الحبيبة** "

إلى شموع التي تنير لي الطريق " **اخوتي وأخواتي** " هم شجعوني وواصلوا العطاء دون مقابل

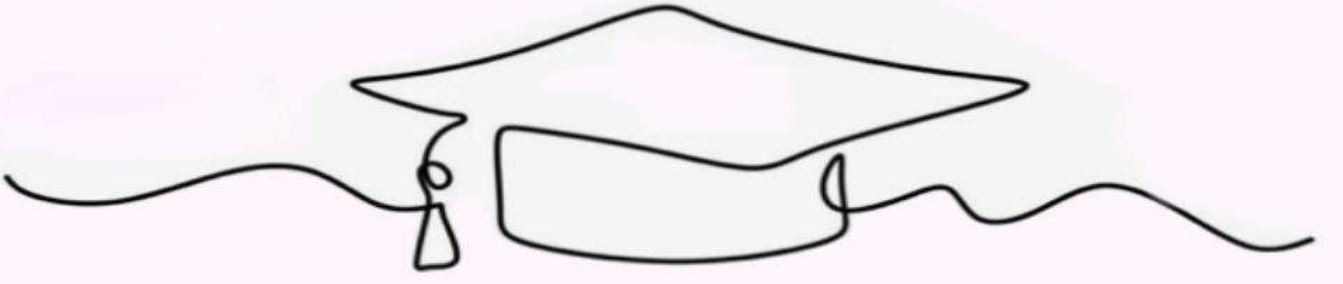
إلى من كان ظلي حين يلفحني التعب " **زوجي المستقبلي** "

إلى من لم تربطني بهم علاقة النسب بل عطر الصداقة وورد المحبة " **صديقاتي** "

وأخير وليس آخرأ أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من يتكبد عناء قراءته سواء لتقييمه أولنقده أو لزيادة علمه أو
لإشباع فضوله.

عايبة ريان





الاهداء

الحمد لله حباً وشكراً وامتنان على البدء والختام

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

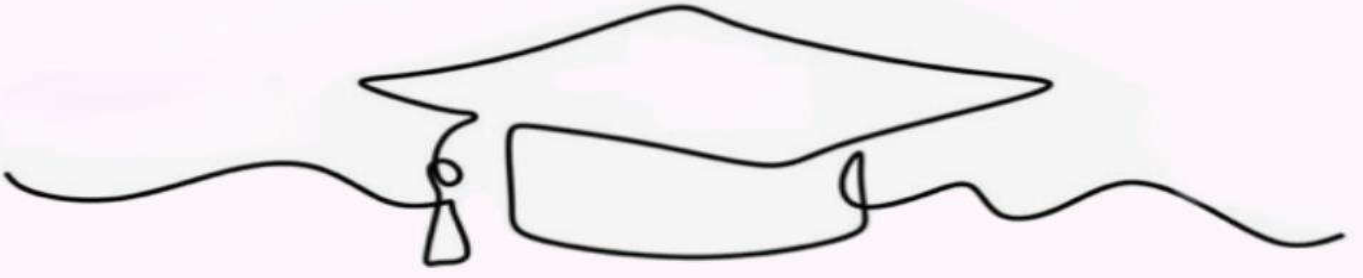
لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً ابتدأت بطموح وانتهت بنجاح ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية مرحلة الماجستير دمت لي سنداً لا عمر له بكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجني إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من أجل أن اعتلي سلالم النجاح إلى من أحمل اسمه بكل فخروا إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم لطالما عاهدته بهذا النجاح ها أنا أتممت وعدي واهديته اليك "والدي العزيز"

إلى من علمتني الأخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة إلى اليد الخفية التي أزالته عن طريقي الأشواك، ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي "والدتي العزيزة" اهدي تخرجني إلى ملهمي نجاحي، سندي والكتف الذي استند عليه دائماً "أخي الغالي" "أخواتي الحبيبات"

بوثينة دردوري





الاهداء

ها أنا أقف اليوم على عتبة حلم تحقق؛ بيدي شهادة وفي قلبي ألف حكاية سهرو تعب وانتظار
وها هو اليوم اسمي ينادي بين الخريجين وكلي فخر بنفسي أتقدم لكل من كان جزءاً من هذا الطريق وإلى من وهبني
الله نعمة وجودهم في حياتي، أقول:

يا من تحت قدميها جنتي "امي" نبض الدعاء الذي رافقني طيلة أيامي الصعبة

إلى "أبي" الجبل الذي احتميت به حين مالت بي الأيام

إلى "اخوتي" من كانوا الحضان والدعم في كل لحظة ضعف

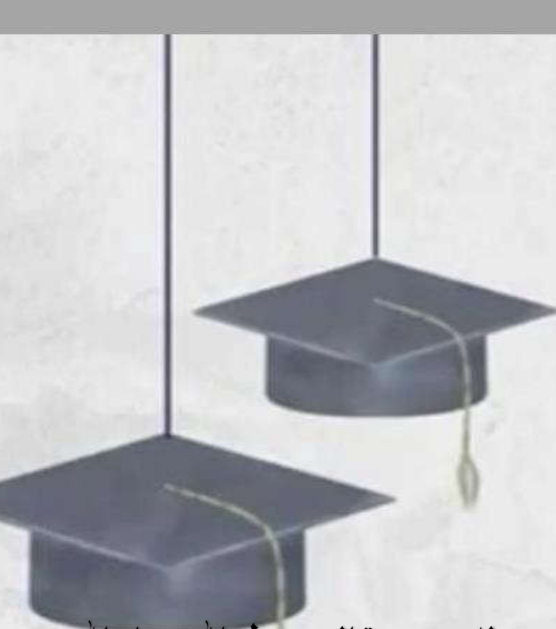
إلى "رفاق الدرب" الذين زرعت معهم أجمل الذكريات والأيام

إلى كل من زادني نورا ونفعاً بعلمه طيلة مسيرتي الدراسية وكذلك لكل من ساندني

وإلى ذاتي التي لم تستسلم رغم التعب والمحن.

زهرة الاخوة





شكرو عرفان

نحمد الله على إتمام هذا العمل حمدا كثيرا ونسأل الله تعالى أن يعم به النفع للجميع، قال رسول الله صل الله عليه وسلم {من لا يشكر الناس لا يشكر الله}، نتقدم بجزيل الشكر والامتنان العظيم والتقدير العميق إلى الأستاذ المشرف الدكتور "طير عبد الحق" لما منحه لنا من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد وتشجيع، كما نتوجه بالشكر لأعضاء لجنة التحكيم لموافقتهم على مناقشة وتقييم هذه الرسالة. ولا يسعني في الأخير إلا أن نسأل الله الأجر والثواب.



الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي، حيث أجريت الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وذلك بالاعتماد على نموذج يقيس أثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده والمتضمنة في: القانوني، الإنساني، الثقافي، والعملي، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 100 عامل في المؤسسة، وتم استرجاع 98 منها، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبعد تقدير النموذج القياسي توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود أثر معنوي إيجابي لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الإنساني على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، بينما باقي الأبعاد الثلاثة: القانوني، الثقافي والعملي فقد أثبتت النتائج عدم وجود أثر لها في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، البعد القانوني، البعد الثقافي، البعد الإنساني، البعد العملي، الالتزام التنظيمي.

Abstract

This study aims to measure the impact of adopting business ethics on enhancing organizational commitment. The field study was conducted at Algeria Telecom in El Oued, relying on a model that measures the impact of business ethics across its dimensions: legal, human, cultural, and practical. A questionnaire was used as a data collection tool, distributed to a sample of 100 employees at the organization, 98 of whom were retrieved. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyze the data and test the study's hypotheses. After estimating the standard model, the study reached several results, the most important of which are: a significant positive impact of business ethics through the human dimension on organizational commitment at the organization under study. The results of the remaining three dimensions—legal, cultural, and practical—proved that they had no impact on enhancing organizational commitment at Algeria Telecom in El Oued.

Keywords: Business ethics, legal dimension, cultural dimension, human dimension, practical dimension, organizational commitment.

الفهارس

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
—	الاهداء
—	شكر وعرفان
I	الملخص
IV-III-II	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الرموز
VIII	قائمة الملاحق
أ-ب-ج	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة
01	تمهيد
02	المبحث الأول: الادبيات النظرية للدراسة
02	المطلب الأول: أخلاقيات الأعمال
02	أولاً: مفهوم أخلاقيات الأعمال وعناصره
06	ثانياً: مبادئ أخلاقيات الأعمال، مستوياته وأهميته
10	ثالثاً: مصادر أخلاقيات الأعمال، الوسائل والعوامل
17	المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي
17	أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي، أنواعه وخصائصه
22	ثانياً: طرق قياس الالتزام التنظيمي، مراحله وأهميته
27	ثالثاً: عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي، أثر اخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي
33	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
33	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة باللغة العربية
35	أولاً: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال

37	ثانيا: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
41	ثالثا: الدراسات المتعلقة بأثر تبني أخلاقيات الأعمال في الالتزام التنظيمي
41	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
41	أولا: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال
41	ثانيا: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
43	ثالثا: الدراسات المتعلقة بأثر تبني أخلاقيات الأعمال في الالتزام التنظيمي
44	المطلب الثالث: المقارنة بين الحالية والدراسات السابقة
44	أولا: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
45	ثانيا: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
46	خلاصة
	الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي
48	تمهيد
49	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
49	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
49	أولا: تقديم عام عن المؤسسة
49	ثانيا: مجتمع الدراسة
62	ثالثا: عينة الدراسة
62	رابعا: متغيرات الدراسة
63	المطلب الثاني: منهج وأدوات الدراسة الميدانية
64	أولا: منهج الدراسة
64	ثانيا: الأدوات المستخدمة في الدراسة
65	المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان
67	المطلب الأول: اختبار ثبات وصدق الاستبيان وعرض الخصائص العامة لعينة الدراسة
67	أولا: اختبار صدق وثبات الاستبيان
67	ثانيا: الخائص العامة لعينة الدراسة
70	المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الاستبيان
76	أولا: عرض نتائج محاور الاستبيان

82	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات
82	أولاً: اختبار فرضيات الدراسة
84	ثانياً: نتائج اختبار فيشر
86	الخلاصة
87	الخاتمة العامة
90	قائمة المراجع
97	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مقارنة الدراسة الحالية والدراسات السابقة	44
(1-2)	النتائج الإحصائية للاستثمارات الاستبيان الموزعة	64
(1-2)	درجة ارتباط الكلية للمحور الأول: أخلاقيات الأعمال	70
(2-2)	درجة ارتباط الكلية للمحور الثاني: الالتزام التنظيمي	71
(3-2)	نتائج معامل الثبات ألفا كرومباخ	72
(4-2)	توزيع العينة حسب متغير الجنس	72
(5-2)	توزيع العينة حسب متغير السن	73
(6-2)	توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	74
(7-2)	توزيع العينة حسب متغير سنوات العمل	75
(8-2)	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية	76
(9-2)	أداة جمع البيانات وفق مقياس لكارتر الخماسي	77
(10-2)	الميزان التقديري وفقا لمقياس لكارتر الخماسي	77
(11-2)	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات أبعاد المحور الأول	78
(12-2)	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	81
(13-2)	نتائج تقدير الانحدار المتعدد -النموذج الأول-	83
(14-2)	نتائج تقدير الانحدار المتعدد -النموذج الثاني-	84
(15-2)	اختبار ANOVA Test من حيث متغير الجنس	85
(16-2)	اختبار ANOVA Test من حيث متغير السن	85
(17-2)	اختبار ANOVA Test من حيث متغير الخبرة	86
(18-2)	اختبار ANOVA Test من حيث متغير الوظيفة	86
(19-2)	اختبار ANOVA Test من حيث متغير سنوات العمل	86

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	عناصر أخلاقيات الأعمال	06
(2-1)	مستويات أخلاقيات الأعمال	09
(3-1)	مصادر أخلاقيات الأعمال	13
(4-1)	أنواع الالتزام التنظيمي	21
(5-1)	مراحل الالتزام التنظيمي	26
(6-1)	العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي	29
(1-2)	التنظيم الهيكلي لاتصالات الجزائر	51
(2-2)	المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام والدعم	57
(3-2)	النتائج الإحصائية لاستمارات الاستبيان الموزعة	65
(4-2)	متغيرات الدراسة	66
(5-2)	توزيع العينة حسب متغير الجنس	72
(6-2)	توزيع العينة حسب متغير المستوى العمر	73
(7-2)	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	74
(8-2)	توزيع العينة حسب متغير سنوات العمل بالمؤسسة	75
(9-2)	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية	76

قائمة الرموز والاختصارات

الرمز باللغة العربية	الرمز باللغة الأجنبية	الرمز
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for the Social Sciences	Spss

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
97	ترخيص المؤسسة	الملحق (01)
98	استمارة الاستبيان	الملحق (02)
101	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق (03)
102	مخرجات SPSS	الملحق (04)

المقدمة

المقدمة

توطئة

تشهد بيئة الأعمال المعاصرة تحولات متسارعة وتحديات متزايدة تفرض على المؤسسات أهمية تبني أسس قوية لضمان استمرارية نشاطها وتحقيق أهدافها. ومن بين أبرز هذه الأسس تبرز أخلاقيات العمل كمرتكز أساسي لإرساء بيئة تنظيمية صحية، قادرة على تعزيز الولاء والانتماء بين الأفراد داخل المؤسسة. إذ لم تعد الأخلاقيات مجرد قيم نظرية، بل أصبحت عاملاً حاسماً في تحسين الأداء وضمان الالتزام التنظيمي، خاصة في ظل المنافسة الشديدة والضغط المستمر التي تواجهها المؤسسات اليوم.

إن الالتزام التنظيمي، باعتباره انعكاساً لمدى ارتباط الفرد بالمؤسسة واستعداده لبذل الجهود في سبيل تحقيق أهدافها، يتأثر بعوامل متعددة، من أهمها مدى احترام المؤسسة لمبادئ السلوك الأخلاقي في معاملاتها الداخلية والخارجية.

فالموظفون، بطبيعتهم، يبحثون عن بيئة عمل تقوم على النزاهة والعدالة والاحترام، وهي مبادئ لا يمكن تحقيقها دون التزام راسخ بأخلاقيات العمل.

جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر تبني أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي، مستهدفةً فهم طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، واستكشاف مدى مساهمة القيم الأخلاقية في دعم ولاء الأفراد وتحفيزهم نحو الأداء الأمثل. كما تهدف المذكرة إلى تقديم توصيات عملية للمؤسسات الساعية إلى ترسيخ ثقافة تنظيمية قائمة على الأخلاق، باعتبارها استثماراً طويلاً الأمد في رأس مالها البشري.

1. الإشكالية الرئيسية.

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي؟

2. الأسئلة الفرعية:

إن هذا السؤال الرئيسي يحمل عدة أسئلة فرعية يمكن إدراجها فيما يلي :

- هل يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد القانوني في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي؟

- هل يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الإنساني في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي؟
- هل يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الثقافي في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي؟
- هل يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد العلمي في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي؟
- هل يوجد فروق في تبني أخلاقيات الأعمال تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة والوظيفة) بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي؟

3. الفرضيات.

وكإجابة مبدئية على اسئلة الدراسة المطروحة يمكن طرح الفرضيات الآتية:

- يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد القانوني في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
- يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الإنساني في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
- يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الثقافي في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
- هناك أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد العملي في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
- يوجد فروق في تبني أخلاقيات الأعمال تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة والوظيفة) بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

4. مبررات اختيار الموضوع.

- توجد عدة دوافع وأسباب لاختيار موضوع الدراسة نذكر منها:
- ارتباط الموضوع بميدان التخصص ومجال البحث.

- أهمية موضوع الدراسة بالنسبة للإدارة الحديثة خاصة أخلاقيات الأعمال والتي تلقى اهتمام كبير من طرف المفكرين والباحثين في مجال إدارة الأعمال.
- القيمة العلمية أو الإضافة المقدمة من دراسة الموضوع بالنسبة للطلبة والمؤسسة محل الدراسة إضافة إلى المحيط الاقتصادي والاجتماعي.
- لفت انتباه المؤسسات الجزائرية ومنها المؤسسات المحلية بولاية الوادي لموضوع أخلاقيات الأعمال ودرجة أهميته لتحسين أدائها والرفع من كفاءة إنتاجيتها.

5. أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف العام والمتمثل في قياس أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي إضافة إلى الأهداف التالية :
- تقييم أثر تبني أخلاقيات الأعمال في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
 - تحديد مستوى الالتزام التنظيمي في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
 - قياس أثر تبني أخلاقيات الأعمال من خلال البعدين القانوني والعملي في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة لاتصالات الجزائر بالوادي.
 - قياس أثر تبني أخلاقيات الأعمال من خلال البعدين الإنساني والثقافي في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة لاتصالات الجزائر بالوادي.

6. أهمية الدراسة

تسعى الدراسة ومن خلال تحقيق أهدافها إلى:

- تحديد درجة اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي بموضوع أخلاقيات الأعمال.
- الوقوف عن نقاط القوة والضعف في الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.
- المساهمة في إبراز أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر بالوادي.

7. حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تحليل أثر تبني أخلاقيات الأعمال بأبعادها: القانوني، الإنساني، الثقافي، العملي في تعزيز الالتزام التنظيمي.
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على عمال وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفترة الزمنية من بداية فيفري إلى غاية نهاية أبريل من سنة 2025.

8. المنهج والأدوات المستخدمة

انطلاقاً من طبيعة الموضوع والدراسة وتحقيقاً لأهدافها، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة الظواهر ويوضح خصائصها، وذلك لتوصيف متغيرات الدراسة والوقوف عند دلالاتها وتغيير العلاقة والترابط بين مفهوم أخلاقيات الأعمال بأبعادها والالتزام التنظيمي.

أما الأدوات المستخدمة في الدراسة، فاعتمدنا على أدوات جمع المعطيات والمتمثلة في الاستبيان وأدوات التحليل الإحصائي والمتمثلة في البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات وقياس أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

9. هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وكذلك معرفة مدى صحة أو خطأ الفرضيات التي انطلقنا منها، قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين: الفصل الأول متعلق بالإطار النظري والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فهو متعلق بالجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

الفصل الأول: يضم مبحثين هما: المبحث الأول خصص للأدبيات النظرية للدراسة، والمبحث الثاني تناول الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني: خصص للجانب التطبيقي للدراسة ويضم أيضاً مبحثين هما: المبحث الأول خصص للدراسة الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة والمبحث الثاني خصص لدراسة وتحليل نتائج الاستبيان.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

تمهيد

أضحى موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع البارزة في الأدبيات المعاصرة لعلوم الإدارة والتنظيم، نظراً لما يشهده العالم من تحولات عميقة على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، انعكست على طبيعة الممارسات الإدارية داخل المؤسسات. فقد أفرزت هذه التحولات تحديات جديدة تتعلق بمدى قدرة المؤسسات على الموازنة بين تحقيق أهدافها الاقتصادية والمحافظة على التزاماتها الأخلاقية تجاه مختلف الأطراف ذات العلاقة.

لقد أظهرت العديد من الدراسات الحديثة أن تبني ممارسات أخلاقية داخل المؤسسات لا يقتصر أثره على تحسين الصورة المؤسسية أو العلاقة مع الزبائن، بل يمتد ليؤثر بشكل مباشر في سلوكيات العاملين، لاسيما من حيث تعزيز انتمائهم وولائهم ورفع مستويات التزامهم التنظيمي. فالمناخ الأخلاقي داخل المؤسسة يوفر بيئة عمل صحية تعزز الثقة، وتحفز على الأداء، وتقلل من النزاعات والسلوكيات السلبية.

وفي هذا السياق، برزت أخلاقيات الأعمال كمنظومة من القيم والمبادئ التي توجه سلوك الأفراد داخل المؤسسات، وتسهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على النزاهة، الشفافية، العدالة والمسؤولية. ومن جهة أخرى، يُعد الالتزام التنظيمي أحد المفاهيم الأساسية التي تعكس العلاقة بين العامل والمؤسسة، ويُعد مؤشراً جوهرياً على مدى ولاء الموظف وارتباطه بأهداف المنظمة واستعداده لبذل الجهد من أجل إنجاحها. وهو ما سنحاول تأكيده في هذا الفصل من خلال تفصيله وفق التقسيم الآتي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

في بيئة الأعمال المعاصرة، أصبح الالتزام التنظيمي أحد العوامل الأساسية لضمان استقرار المؤسسات ونجاحها على المدى الطويل. ومن بين العوامل المؤثرة في هذا الالتزام، يبرز تبني أخلاقيات الأعمال كعنصر محوري في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على النزاهة والمسؤولية. إن التزام المؤسسات بقيم العدالة، والشفافية، والاحترام في تعاملاتها الداخلية والخارجية لا يسهم فقط في تعزيز سمعتها، بل يُحفّز العاملين على الولاء والانتماء لأهدافها. ومن هنا، تتجلى أهمية دراسة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي لفهم كيف يسهم السلوك الأخلاقي المؤسسي في تعزيز الأداء والإنتاجية، وتحقيق بيئة عمل إيجابية ومستدامة.

المطلب الأول: أخلاقيات الأعمال:

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال وعناصره وأهميته... كالاتي:

أولاً: مفهوم أخلاقيات الأعمال وعناصره

1. مفهوم أخلاقيات الأعمال:

تعد أخلاقيات الأعمال من المفاهيم المهمة في الفكر الإداري، وأصبحت جزءاً من السياسات الرسمية والثقافة غير الرسمية للعديد من المؤسسات، وإننا في إطار تقديمنا لمفهوم لأخلاقيات الأعمال يجدر بنا أولاً تعريف مفهوم الأخلاق

• "يقصد بمصطلح الأخلاق Ethics مجموعة المبادئ والمعايير والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو المجموعة فيما يخص الصواب أو الخطأ وكذلك الجيد أو السيئ،" كما رأى "Turban" أن الأخلاق رافد فلسفي يتعامل مع ما يعتبره صحيح وخاطئ. وقدم J. Dewey "الأخلاق بأنها تمثل منطلقات في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيئ (الرذيلة)" وبالتالي يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية Ideal Ethics التي تتجسد في مقولة Dewey الشهيرة: (إذا سارق جاري فإن سارق أيضاً)².

¹صالح مهدي محسن العاصري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، 2011، ص 82.

²عبد الحميد بورحموم، بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ع 10 بالمركز الجامعي لتامغست الجزائر، الجزائر، ديسمبر 2016، ص 200.

• ويوجز لوسن" تعريفه بقوله الأخلاق هي تحديد سلوك الإنسان بشرط أن تفهم هذا التحديد"، ومن ناحية أخرى يرى رجسي جوليفيه "أن الأخلاق هي العلم الباحث في استعمال الواجب لحرية الإنسان ابتغاء بلوغه غيته النهائية".¹

• كما عرفها الغزالي بأنها "عبارة عن هيئة في النفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير الحاجة إلى تذكر وروية".

ومن خلال التعريف السابق يمكن استنتاج ما يلي تدل الأخلاق على الصفات المكتسبة حتى أصبحت كأنها حلقة فيه فهيا جزء من طبيعته.²

مفاهيم أخرى

وتعرف أخلاقيات الأعمال بأنها "مجموعة من الصفات الحسنة التي لابد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل".³

كما يرى البعض بأن أخلاقيات العمل هي "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجح في تعامله مع الناس، ناجح في مهنته مدام قادر على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاءه ورؤسائه ومرؤوسين".⁴

أما (Ivancevich) فجرئ أن أخلاقيات الأعمال "تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع أثرها ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيرا في الآخرين كلما ازدادت أخلاقيات ذلك المدير".⁵

أخلاقيات الأعمال هي السلوك الذي تلتزم به الشركات ووكلائها بالقانون وتحتزم حقوق اصحاب المصلحة، وخاصة عملائها وزبائنها وموظفيها والمجتمع والبيئة المحيطة بها.⁶

¹ لعبد القادر حذاد، أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء الهوية التنظيمية للمنظمات الصحية، أطروحة مقدمة لبل شهادة الدكتورالطور الثالث (TMD) في علم الاجتماع في الإدارة والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لحضر، الوادي، 2019-2018، ص112.

² عراي محفوظ، أثر أخلاقيات الأعمال على فاعلية المؤسسة الوطنية لندهن وحدة الإنتاج بالأخضرية، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، المجلد 07، عدد 01، أفريل 202، ص226.

³ فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات العمل، شبكة الألوكة، جامعة الملك عبد العزيز، 1439 هـ - 2017 م، ص11.

⁴ بوطرفة صورية، أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي، ماجستير إدارة منظمات، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ص4.

⁵ رروقي نبي، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام: دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتور في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان - الجزائر، 2016/2017، ص27.

⁶ STEPHEN M. BYARS, Business Ethics ,OpenStax, P 23.

يعد مفهوم أخلاقيات الأعمال من المفاهيم القديمة التي حدث عليها الدين الاسلامي الحنيف، كما يسهم التاريخ والتقاليد والأعراف والثقافة القومية والوطنية والتكوين القبلي والعائلي وظهور الجماعات المرجعية، والقادة والأحزاب السياسية ووسائل الإعلام وتطورها والخبرة العلمية والعملية للمجتمع، في تشكيل أخلاقيات الأعمال في أي مجتمع من المجتمعات.¹

2 عناصر أخلاقيات الأعمال:

تشير الأدبيات الإدارية الى أن هناك قوى تفسر القرارات الأخلاقية وتساهم في صنعها، وتناول العديد من الباحثين والمهتمين بعض من العناصر لأخلاقيات الأعمال هذه الدراسات من أهمها ما يلي:

1.2 الأخلاقيات الشخصية: تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة، كما تعد الأخلاقيات الشخصية المحرك الرئيسي لتصرفات الموظف داخل التنظيم الإداري، لاسيما أن الأخلاق هي جوهر الكائن الإداري، كما أنها جوهر الإنسان بشكل عام ويعتبر الالتزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة، والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الجيدة، وهذا الالتزام بالضرورة سوف يحقق فائدتين وهما:

- المحافظة على الاستقرار الوضع الحالي؛
- النمو والتطور الأفراد والمنشأة.

ويرى الباحث أن أهم الأخلاقيات الشخصية التحلي بالصدق، والأمانة، والشفافية، وتحمل المسؤولية، والضيور بشكل لائق، وغيرها.

1.2 الثقافة التنظيمية: تعتبر الثقافة التنظيمية من الخصائص المميزة للمنظمة وليس للأفراد، وتشير ثقافة المنظمة إلى ذلك الهيكل العمق، الذي يكتسب أصوله من القيم والمعتقدات والافتراضات التي يحملها الأفراد داخل المنظمة. فالقيم المشتركة تعتبر أساساً لقيام المنظمة بوظائفها، لكونها هي التي تحافظ على المنظمة كوحدة مترابطة، وتعطيها هويتها التي تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى. وكما يذكر كل من بارك وريبيتي وشالت على أن ثقافة المنظمة تقاسم الافتراضات الأساسية التي تعلمتها المنظمة أثناء تعاملها مع البيئة وحل المشكلات للتكيف الخارجي والتكامل الداخلي. ويتعلق التكيف الخارجي بإمكانية المنظمة الاستجابة للتغيرات البيئية والإيفاء

¹ أرغدة عابد، عطا الله المرات، أثر أخلاقيات الأعمال لمنظمات على السلوك الأخلاقي والأداء رجال البيع لمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 24.

بمتطلباتها، أما التكامل الداخلي فيشير إلى تحقيق الانسجام والتوافق بين مختلف الأفراد والجماعات ذات التخصصات والمستويات المختلفة داخل المنظمة، وبهذا تعتبر الثقافة التنظيمية وسيلة لضبط العاملين الجدد وتعليمهم على كيفية حل مشكلاتهم¹.

وتشير إدارة الثقافة إلى تعزيز ثقافة المنظمة أو تغيير الثقافة المتبني مفعولها، ويستنتج من ذلك أن إدارة الثقافة عبارة عن مسألة تحليل و تشخيص يتم متابعتها من قبل المديرين عن طريق سلسلة من التدخلات المناسبة، ويتم تطوير الثقافة التنظيمية بمرور الوقت وعادة ما تكون جذورها عميقة، كما توصف بصعوبة تغييرها، وعندما يكون هناك ضعف في المنظمة أو أن دعم الثقافة يكون ضعيفا يمثل ذلك فرصة لإمكانية تغييرها، إذ ليس من السهل تغيير اتجاهات الأفراد وما يحملوه من أفكار لفترات طويلة، ولهذا فإن للثقافة التنظيمية تاريخها وهيكلها وقدرتها على البقاء دون تغيير لأطول وقت رغم مجيء وذهاب العاملين. وليس من السهل تعديل الثقافة، وأن فعاليتها القوية تبده عندما يكون هناك نوعان مستقلان من الثقافة في تماس مغلق مع بعضهما، ويحصل ذلك في حالة اندماج منظمتان مع بعضهما. وهذا يعكس الإجماع العام بالنسبة للباحثين بخصوص الثقافة التنظيمية، والذين يتفقون على أن مفهوم الثقافة التنظيمية يتصف بالغموض والفعالية والتعقيد. وتمثل الثقافة التنظيمية الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمد عليه المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف، وهذا ما يجعلها عنصرا مهما في أخلاقيات الأعمال، خاصة إن كانت تلك الثقافة متفقة مع عادات وتقاليد المجتمع، ونابعة من تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف².

3.2 أنظمة المنظمة: تساهم الأنظمة والسياسات ومجموعة المبادئ الأخلاقية في تشكيل الأخلاقيات الإدارية والتي من شأنها توجه سلوك الفرد باتجاه معين، ولكل نظام تأثير خاص على طبيعة سلوك العادي وهذا التأثير هو الذي يتحكم في السلوك باتجاه يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الإدارة.

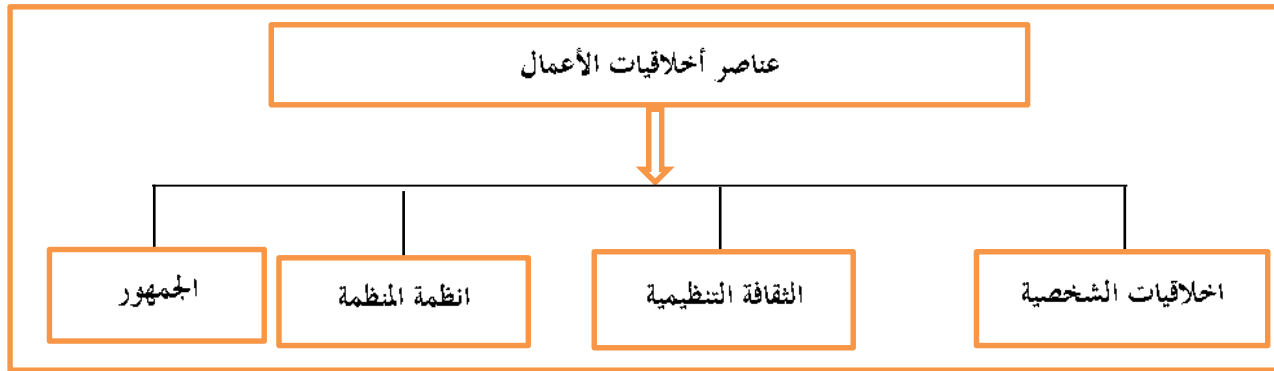
3.2 الجهور الخارجي: تشكل الأنظمة الحكومية والربائ والجماعات المستفيدة والقوى التي تسهم في تكوين أخلاقيات الإدارة وتوجهها باتجاه معين دون غيره لاسيما في عالم اليوم الذي يتصف بزيادة المنافسة وتحول الأسواق والتطور التكنولوجي الذي يجعل تقادم المنتجات خلال فترة زمنية تكاد لا تهدف³.

¹ محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية-قطاع غزة، رسالة الماجستير في (إدارة الأعمال)، الجامعة الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة)، 2017، ص 21، 22.

² نفس المرجع السابق، ص 22.

³ بوشيف زيب، بوطريق حنان، أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في إدارة الموارد البشرية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم السبر، جامعة بنجاح بوشيف، عين جوشنت، 2019-2020، ص 9، 10.

الشكل (1-1): عناصر أخلاقيات الأعمال



المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على عناصر سابقة

ثانيا: مبادئ أخلاقيات الأعمال، مستوياته وأهميته

1. مبادئ أخلاقيات الأعمال:

تختلف أخلاقيات الأعمال باختلاف مبادئها كما يلي:

1.1 التعاون مع الآخرين: وينص على أن الأعمال يجب أن تساعد الآخرين، حينما يستحقون المساعدة.

1.2 الكرامة الإنسانية: ووفقا لهذا المبدأ ينبغي معاملة الإنسان كعامل للإنتاج، وينبغي الحفاظ على كرامة الإنسان¹.

3.1 الشفافية: عامل اساسي لا يجاد مناخ ملائم لنجاح المنشآت، ففي مناخ يتسم بالصراحة سيتمكن العاملون من طرح الأسئلة وكشف الأمور التي تشغل تفكيرهم والتعبير عن آرائهم دون الخوف من العقاب، بل إن مشاركة العاملين بالمسائل المتعلقة بالعمل والتي تواجه صاحب العمل قد تؤدي إلى إيجاد وسائل أفضل لآليات العمل وحل المشكلات وتوفير الأموال وما إلى ذلك، فوجود الشفافية يساعد أصحاب العمل على تحسين أدائهم ومعرفة الأخطاء التي تمارس لكي يتم تفاديها وبالتالي توفير بيئة عمل مناسبة ذات إنتاجية عالية.

وفيما يلي جملة من الفوائد التي يحققها إيجاد جو من الشفافية والوضوح بين صاحب العمل والعامل، ومن أهم تلك الفوائد:

- زيادة التواصل بين صاحب العمل والعمال.
- زيادة فرص التواصل بين العاملين ذو المناصب العليا مع العمال.
- تساعد العمال على التعامل مع التغيير وتقبله.

¹ مديحة فحري محمود محمد، تصور مقترح لترسيخ أخلاقيات الأعمال لرفع القدرة التنافسية للجامعات المصرية، المجلة التربوية، جامعة حلوان، العدد الحادي والستون، مايو 2019، ص 617.

• الشفافية تحد من تأثير الإشاعات وترويحها، كما تمنع حدوث أي سوء فهم.

• تعضد من دور رئيس القسم أو قائد الفريق.

• حث العامل على عدم إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله لكي لا يتم التأثير على القرارات المتخذة، بإستثناء

ما قد يفسر كإفشاء الأسرار العمل أو ما يؤثر سلباً على طبيعة العمل ومصلحة صاحب العمل، ويكون ذلك

محكوماً في إطار سياسات ولوائح صاحب العمل¹.

4.1 المشاركة والعمل الجماعي والتعاون: تهدف مبادئ المشاركة والعمل الجماعي والتعاون لما يلي:

• تجسيدا لروح الفريق الذي يلزم معه قيام كل عامل بواجبه ليكون ثمرة ذلك نجاح العمل المنوط بهم.

• إن مشاركة العامل بما يملكه من خبرات ومعرفة مع زملائه له كبير الأثر على نشر المعرفة ومشاركة التجارب

والخبرات بين العمال، وما لذلك من إثر على تنمية مهارات العمال وما ينتج من اتخاذ القرار الصحيح وإيجاد

الحلول المناسبة.

• التعاون مع الزملاء ومشاركتهم الرأي بمهنة وموضوعية، وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم

في مجال العمل.

• توفير العامل للمعلومات المطلوبة من زملائه والمتعلقة بالأعمال والنشاطات ضمن صلاحيات عمله، بدقة

وسرعة دون تضليل.

• الارتقاء بمهارات العمل لزيادة الكفاءة من خلال التعلم والتدريب على المدى البعيد والمستمر، ويكون ذلك

بمساعدة صاحب العمل وباقي العمال لتطوير معرفتهم ومهاراتهم.

• مشاركة صاحب العمل العمال في اتخاذ القرار ليشمل غير المدراء من العمال، وتبادل الآراء معهم،

واستشارتهم، والاستفادة من توصياتهم واقتراحاتهم.

• التحلي بالروح الإيجابية والتعاون في جميع الممارسات اليومية للعمال، لما لها من تأثير إيجابي على الحياة المهنية

بحيث يرفع من كفاءة وإنتاجية العامل والقدرة على تحقيق الأهداف².

5.1 النزاهة: أن تبليح الحقيقة للأفراد لأن لهم الحق في معرفتها.

6.1 العدالة: حيث أن الأفراد يجب أن يعاملوا بعدالة.

¹ الدليل الاسترشادي لقواعد أخلاقيات العمل، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية المملكة العربية السعودية، فبراير 2017، ص 15.

² نفس المرجع السابق، ص 16، 17.

7.1 الولاء: ويشمل على الصدق والمحافظة على الوعود واحترام ثقة الجمهور والتميز في جودة العمل..¹

8.1 احترام القوانين: يجب أن تشمل القيادة الأخلاقية تطبيق جميع القوانين المحلية والوطنية.

9.1 الصدق: الحقيقة في كل الأمور هي مفتاح تعزيز مناخ أخلاقي، الحقائق الجزئية و الإغفالات والتخفيض

أو المبالغة لا تساعد المؤسسة على تحسين أدائها، يجب توصيل الأخبار السيئة وتلقيها بنفس طريقة نقل الأخبار السارة حتى يمكن تطوير الحلول.

10.1 القيادة: وهي الجهد المدرك لتبني لتوجيه القرارات والسلوك في جميع جوانب الحياة المهنية والشخصية للفرد.

11.1 التعاطف: يجب التعامل مع الموظفين والمجتمع المحيط بالنشاط الوظيفي وشركاء الأعمال والعملاء باهتمام على رفاهيتهم.

12.1 الانصاف: يجب أن يحصل الجميع على نفس الفرص وأن يعاملوا على قدم المساواة. إذا كان من شأن ممارسة أو سلوك ما أن يجعلك تشعر بعدم الارتياح أو تضع منفعة شخصية أو مؤسسية أمام المساواة، واللباقة المشتركة، والاحترام، فمن المحتمل ألا يكون ذلك عادلاً.²

2. مستويات أخلاقيات الأعمال

لقد تم تقسيم مستويات أخلاقيات الأعمال إلى أربع مستويات:

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

2.2 على المستوى الفردي: وهو يتعلق بسلوك وأفعال الأفراد ضمن المنظمة، التي يعود أثرها على أدائهم وبالتالي على أداء المؤسسة ككل.³

¹ احمد فرعون، زروقي نسرين، أخلاقيات الأعمال الافتراضية "الرقمية" "واتهاكات هذا الوفاق الجديد، المنشى العلمي الدولي الخامس للاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي حميس مليانة، مارس 2012، ص11.

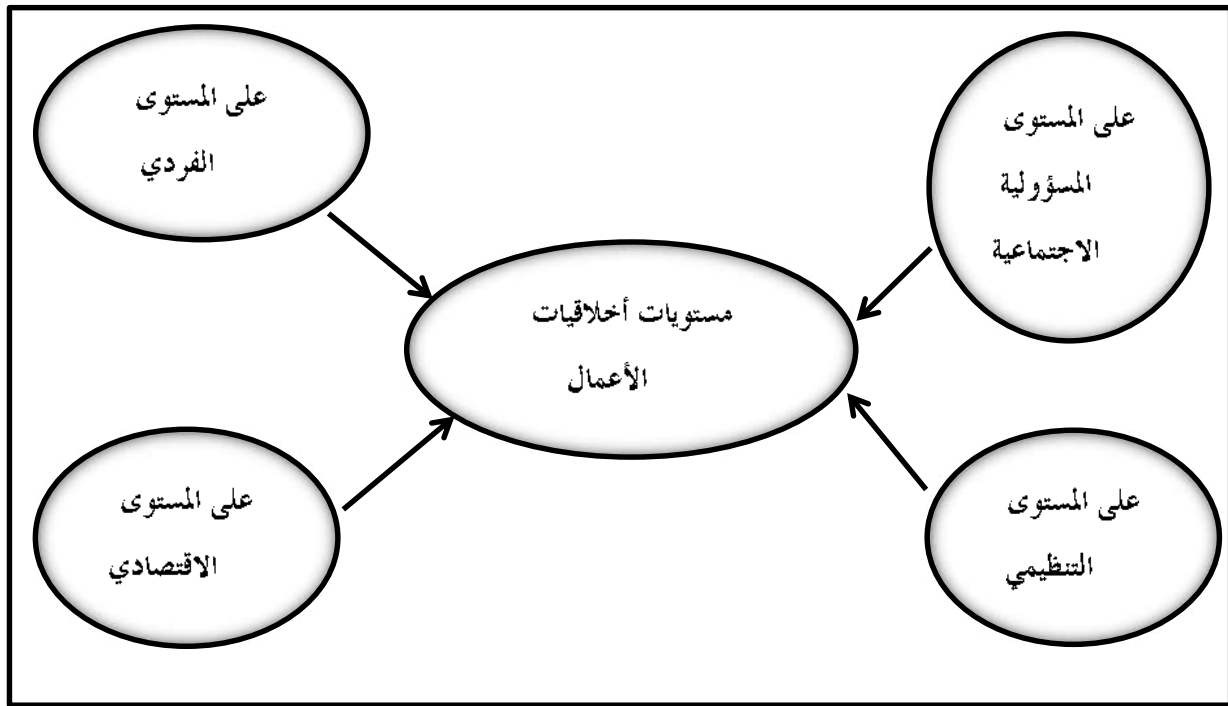
² صبحي احمد محمد، الحياة، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، الاردن، المجلد (4)، العدد (2)، 2023، ص924.

³ نوافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة حمد خيضر بسكرة، العدد الرابع عشر ديسمبر 2013، ص148.

3.2 على المستوى التنظيمي : أما في المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المؤسسات من أنشطة بشكل عام ، إذ تكون المؤسسات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجهت المؤسسات الأخرى أو تجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال، فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المؤسسة فإن لها كياناً معنوياً أو أخلاقياً، يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني و أخلاقي معاً، وفي حالة السلوك الغير الأخلاقي لبعض الأفراد في المؤسسة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلاً عن الأخلاقية في قراراتها.¹

1. على المستوى الاقتصادي: وفي هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذ كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات.²

الشكل رقم (1-2): مستويات أخلاقيات الأعمال



المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على عناصر سابقة

¹ لحنان فارس، كريمة بن عيشة، تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين، مذكرة ماستر أكاديمي (ل م د) في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة 2016-2017، ص27.

² بوردواخ أمية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012-2013، ص33.

3. أهمية أخلاقيات الأعمال:

إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية وسلوك الأخلاقيات ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، والمزايا التي تتوقع المؤسسات الاقتصادية أن تحصل عليها جراء العناية الكبيرة والممارسة الفعلية لأخلاقيات الأعمال تتمثل في:¹

1.3 تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر وبالانتماء للمؤسسة،

2.3 تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي من داخل أو خارج المؤسسة²،

3.3 التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمات، إذ كان الهدف الرئيسي للمنظمات يعتمد على تعظيم الربح من أجل بقاءها واستمرارها، مما إضافة قدسية واضحة على الربح و الربحية في هذه الشركات دون أن يرافق ذلك اهتمام واضح بالاعتبارات الأخلاقية والمعنوية³،

4.3 تساعد أخلاقيات العمل المنظمات على تقييم سلوك الأفراد في بعض المواقف لتحديد الجانب المرغوب أو الغير مرغوب فيها،

5.3 تعتبر مصدر لحل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد⁴،

6.3 كما تعد أخلاقيات العمل مصدرا قويا للميزة التنافسية وسببا لنجاح أعمال المنظمة،

7.3 اذ برز الدور الحاسم لأخلاقيات العمل في تعزيز النتائج التنظيمية الرئيسة كالأداء المالي والرضا الوظيفي والالتزام والمواقف العامة للموظفين تجاه العمل⁵.

¹ نسيمه خدير، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون، مجلة علمية محكمة، جامعة أكني محمد أوتاج بالبويرة، العدد 16: (جوان 2014)، السنة التاسعة، ص 352.

² أسماء بن العمودي، أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2014-2015، ص 20.

³ أهمية فائق، محاضرات أخلاقيات الأعمال، 2023-2024، ص 5.

⁴ محمد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توطيد وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف- ورقلة-، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، المركز الجامعي البليزي، العدد الأول، جانفي 2018، ص 84.

⁵ كزهره جمال صبري أبو شكور، الدور المعدل للاستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير علوم في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2018، ص 40.

ثالثاً: مصادر أخلاقيات الأعمال، الوسائل والعوامل

1. مصادر أخلاقيات الأعمال :

إذا كانت الأخلاق تشير إلى النظام القيمي و المعايير الأخلاقية التي يستند لها المديرون في قراراتهم المختلفة آخذين بنظر الاعتبار ما هو صحيح و ما هو خطأ فإن ما نريد أن نؤكد عليه هنا هو أن الأخلاق لدى هؤلاء المدراء تتجسد بسلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق القواعد و المعايير و المعتقدات في المجتمع من جانب و كذلك القوانين و المدونات الأخلاقية المعمول بها من جانب آخر، بل إننا نأمل من السلوك الأخلاقي أن يتجاوز ما مطلوب رسمياً منه كنتائج إيجابية إلى ما هو أبعد في إطار تحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة لمنظمة الأعمال تجاه الفئات المختلفة. و 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.
- ويمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيء بالآتي:

1.1. العائلة والتربية البيئية: تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد لذلك اهتمت الأديان والمجتمعات الحضارية ببناء العائلة وأكدت على تماسكها، حيث يبدأ الفرد صغيراً باكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول. فلا نتوقع من العوائل مفككة لا تحترم بعضها بعضاً ولا تحترم العمل المشروع والكسب الحلال أن تبني فرداً صالحاً يتمتع بأخلاقيات ملتزمة في ميدان عمله.

2.1. ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، ففي بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ من قيم الجماعة وتشكل لديه روح الانتماء للجماعة ويصبح هو مدافعاً عن قيمتها وأعرافها وتقاليدها، فإذا كانت هذه الأعراف واضحة لدى الفرد ومنسجمة مع بنائه الأسري الأولي نراها تتجسد دائماً في سلوكياته في العمل.

3.1. المدرسة ونظام التعليم في مجتمع: يلعب النظام التعليمي دوراً في المجتمع وفي تكوين القيم والأخلاق وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد. وقد تمتلك الدولة فلسفة تعليمية واضحة تتكامل فيها مختلف آليات العمل بجميع المراحل بدءاً برياض الأطفال وانتهاء بالدراسات العليا وتجسد الدولة خلال هذه الفلسفة منظورها وسلوكاً أخلاقياً نابعا من قيمها وعاداتها.

4.1. وسائل الإعلام المتنوعة: يعبر 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.¹

5.1. القيادة القدوة: إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في المياكل الحامضة روح الحياة عن

طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل متساندة ومجتمعة لتحقيق هدف معين في التنظيم

والقيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين ليس فيه ضعف، وتستطيع أن تغرس فضائل

الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة

للمصالح العامة لا سيادة لها لأنها اكتسبت هذه الأخلاق من رؤسائها وستسقيها لمرؤوسيه.²

6.1. العقائد والدين: مما لا شك فيه أن جميع الأديان تمتلك مقداراً مشتركاً من الأخلاقيات مع اختلافها في

بعض الأخلاقيات واختصاصها بها، وهذا يستمد كل فرد قيمة الأخلاقية الواجب إتباعها والسلوكيات التي يجب

تجنبها والابتعاد عنها باعتبارها ضارة للأفراد والمجتمع من الدين أو العقيدة التي يؤمن بها.

7.1. الأخلاق والقيم الشخصية: تبنى شخصية الفرد حسب ثقافته وإطلاعاته الفكرية وتحليلاته العقلية

وعواطفه وموروثاته ومعتقداته وعاداته وتقاليده وبيئته وتأثره بشخصيات معينة واتخاذها كقدوة وأيضاً ما يسمى

بالجماعات المرجعية، فتكون لهذا الفرد جملة من المعتقدات والمبادئ والقيم الشخصية والأفكار والمولات

والتوجهات والسلوكيات ينقلها إلى المؤسسة التي يعمل بها أو للمجتمع حيث تترجم هذه القيم والمعتقدات إلى

سلوكيات أخلاقية في المواقف المطلوب منه الإدلاء بها وتطبيقها فتخضع بهذا إلى نظراته الشخصية وتقديره الذاتي.

8.1. التشريعات والقوانين و اللوائح الحكومية: فدستور الدولة هو الأساس الذي تنبثق عنه القوانين لتنظيم

عمل المواطنين وتوضيح حقوقهم وواجباتهم سواء كان ذلك في المؤسسات العامة أو الخاصة، فالقوانين والأحكام

يتم سننها من قبل الحكومات ويتم تطوير هذه القوانين سنة تلو الأخرى حسب الظروف والحالات والقضايا التي

تطراً في الدولة، حيث يعتبر القانون هو الجهة السائدة والمطبقة على كل المواطنين وبشكل حاسم وهو الذي

يحكم تصرفاتهم وتعاملاتهم الاجتماعية والتجارية والاقتصادية وفي كل شؤون حياتهم المعاصرة حيث تحدد القوانين

والتشريعات القواعد والشروط التي يجب على الموظف أو العامل التقيد والالتزام بها أثناء أدائه لأعماله المطلوبة

وفي حال التحلي عنها أو التحايل عليها أو الجهل بها يعرضه ذلك إلى المساءلة.

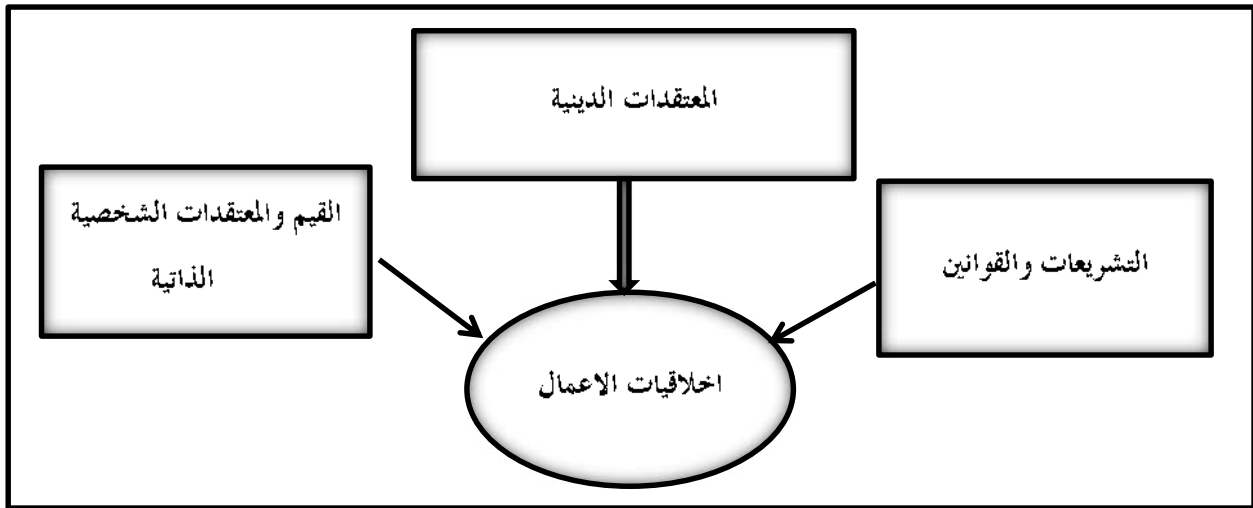
¹ بن خلف الزهره، محاضرات الفساد وأخلاقيات العمل، المحاضرة، ص60.

² صوفي إيتان، قوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري من الدول الشامية، المنشى الوطني حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد عفيف، بسكرة، يومي 6 و7 ماي 2012، ص 3.

فالقانون هو الذي يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال والتي تؤدي بدورها إلى توجيه العمال والمدراء، ووجود مثل هذه القوانين تمثل حاجزاً بالنسبة للسلوكيات غير المقبولة، أما اللوائح الحكومية فهي مجموعة المعايير والمقاييس المحددة من السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة.¹

كما تستمد أخلاقيات الأعمال مصدرها من ثلاثة أركان أساسية وهي موضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-3): مصادر أخلاقيات الأعمال



المصدر: أسماء بن العموري، أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2014/2015، ص 21.

2. وسائل أخلاقيات الأعمال:

إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى الالتزام العاملين بالآليات بناءات على قناعتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك الجزء من متطلبات العمل على تطبيقها لذلك يجب تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المؤسسة وثقافتها لكي تلتزم بها الجميع لأن غياب ذلك يكون لكل عامل له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص آخر لذلك لابد من التعامل بحزم مع كل إخلال هذه الأخلاقيات خاصة في عدم الصدق في التقادير الإخبارية وفي البيانات و المعلومات الإدارية و كذا نشر روح العدا و لإيذاء بين العاملين.

¹ حمزي بنسام، فرادي أسماء وسعادة سلمى، تبني أخلاقيات الأعمال كمدخل نحو الاستجابة للمسؤولية الاجتماعية وترسيخها في المؤسسات الاقتصادية-مؤسسات مختارة من تجربة الأمريكية-، ملتقى دولي حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، كد عامة لتعزيز الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال والتنمية المستدامة، بجامعة الشهيد خنصر حمة بالوادي، يومي 26 و27 سبتمبر 2021، ص5.

1.2 إنشاء هيئات متخصصة في مجال الأخلاقيات:

إن إنشاء هذه الهيئات يستجيب للأهداف الأساسية الآتية:

1.1.2 التنسيق الحسن والمنسجم للهيكل الإدارية وإعطاء مشروعية أكثر المسيرة الأخلاقيات.

2.1.2 بالسهر على تطبيق أحكام الدولة الخاصة بالأخلاقيات المهنية في الوظيفة.

3.1.2 المساعدة على تصور سياسات تكوين وإعلام باستعمال أدوات بيداغوجية حديثة.¹

2.2 التكوين والتدريب:

تخصيص مقياس متعلق بأخلاقيات المهنة، وكذا عقد أيام دراسية ومحاضرات دورية للتوعية والتحسيس.

3.2 عند التوظيف:

✓ إدخال أخلاقيات المهنة في برامج المسابقات للدخول للوظيفة.

✓ التحقق بعد الخروج من مرحلة التربص من نراهة العون وإخلاصه.

4.2 تبني سياسة إعلامية داخل الإدارة للتحسيس الأخلاقيات:

1.4.2 عقد اجتماعات دورية مع الموظفين على كافة المستويات وشرح مختلف أبعاد هذه المنهجية.

2.4.2 استغلال جميع الوسائل الإعلامية السمعية والبصرية والمكتوبة للترويج للأخلاقيات.

3.4.2 تكريم الموظفين الذين لهم مسار أخلاقي مشرف، وكذا فضح جميع الموظفين المعاقين بسبب الأخلاقيات المهنية.

4.4.2 فتح صفحات على الانترنت بخصوص الأخلاقيات المهنية، وعرض ما توصلت إليه تجارب الدول في مجال تجسيد الأخلاقيات.

5.4.2 إشراك النقابة باعتبارها شريك اجتماعي هام والأنخذ بجدية الاقتراحات التي تقدمها في مجال ترقية الأخلاقيات.

5.2 شفافية القوانين والتنظيمات والإجراءات:

1.5.2 من الضروري أن تكون جميع الإجراءات الإدارية شفافة وواضحة ودقيقة ومحل إعلام لكل من يهمه الأمر.

¹ بلحاج فتيحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 23(2)، ص 217.

2.5.2 أن يسمح القانون بحق الطعن في جميع القرارات على جميع المستويات.

3.5.2 من المهم تبسيط الإجراءات، لتكون واضحة لكل المواطنين¹.

6.2 الاهتمام بالجانب الاجتماعي وشروط العمل:

إن الاهتمام بالجانب الاجتماعي للموظف من أهم الوسائل لتحسينه من مختلف الانحرافات الأخلاقية التي يمكن أن تنجر عن تدهور وضعه الاجتماعي الذي يؤدي بالموظف إلى استعمال طرق غير شرعية لتحسين ظرفه الاجتماعي والرقى بمكانته المادية فغياب سياسة اجتماعية من جانب الإدارة يجعل الموظف في موقع ضغوط قد تكون خارجية أو داخلية مما يؤدي إلى تفشي الممارسات الأخلاقيات، وتقوم هذه السياسة الاجتماعية على ثلاث محاور:

1.6.2 التكفل الاجتماعي بالموظفين: ويمكن حصره في:

- توفير معونات مالية للموظفين وقد تكون مادية في بعض الأحيان.
- إضفاء صفة التكافل الاجتماعي بين الموظفين من خلال ترقية النشاط الاجتماعي.
- ضمان استقرار الموظفين خاصة المتزوجين منهم، بتوفير سكنات اجتماعية تليق بمكان العمل وخصوصياتهم.
- تحفيز الموظفين عن طريق بعض المنح والمساعدات أثناء مختلف المناسبات.
- تقديم معونات لصالح الموظفين المتضررين لأسباب مختلفة قد تؤدي إلى تدهور وضعيتهم الاجتماعية.

2.6.2 سياسة الأجور: يجب الرفع من الأجر الوطني المضمون، حتى يكفل حياة كريمة لكل موظف، كما يجب أن يسمح الأجر للموظف بأن يضمن مستوى معيشي يغنيه عن البحث وظائف أخرى، كما هو حال الكثير من الموظفين، يجب أن يراجع سلم الأجور، وأن يحترم خصوصيات كل وظيفة.

3.6.2 محيط عمل محفز: يجب أن يتمتع الموظف بمحيط عمل محفز من حيث الجوانب التالية:

- جانب الوسائل المادية: بتوفير جميع الوسائل اللازمة لتدقيق وتحسين المهام المؤداة.
- جانب التكوين: بحيث يجب أن يسمح هذا المحيط بالتكوين الدائم للموظف من خلال رسم سياسات التكوين.

- جانب الاستقرار: من وسائل النقل الإيواء الحماية والأمن، بالإضافة إلى هياكل الإقامة والإطعام.²

¹ نفس المرجع السابق، ص ص 217,218.

² نفس المرجع السابق، ص ص 218,219.

7.2 أنظمة وقوانين المنظمة:

كعمل ميثاق الأخلاقيات العمل وتوزيعه للموظفين بحيث يكون دليلا ومرجعا لهم والالتزام بالقيم الخاصة بوظيفتهم.

8.2 مكافأة الموظف الملتزم أخلاقيا بوظيفته:

تقدير عمل الموظف مكافئته وتحفيزه وترقيته بناءات على تقانيه والتزامه بمسؤوليته المهنية.

9.2 زيادة الوعي الأخلاقي والتحليل الأخلاقي للمشكلات:

فالقيم الأخلاقية والانضباط لا يمكن ترسيخهما بصورة فاعلة من خلال منهاج أخلاقي، وتعلم مثالي فقط، بل لابد من وضع المعايير الأخلاقية وتطوير الأدوات التي تزيد من قدرة الموظفين على التحليل وإبداء الرأي من الناحية الأخلاقية في الموضوعات التي تواجههم أو المشاكل التي قد تستجد لهم، كما يمكن إنشاء مكتب لأخلاق الوظيفة يهتم بنشاط ووظائف التوعية والتحقيق، ويكون ارتباط هذا المكتب برئيس الوزراء أو رئيس مجلس النيابي مما سيعطيه الاعتبار والاستقلالية اللازمين.

- لابد من التعامل بالجزاء والردع لكل تصرف عدواني أو إيذاء.
- فرض الاحترام بين الموظفين.
- لا يجب الاعتماد على إتباع الأخلاق وفق الإرادة الشخصية للعمال لابد من إلزامهم بذلك كجزاء من متطلبات العمل.¹

10.2 تنمية الرقابة الذاتية:

إن الموظف الناجح هو الذي يضع ضميره مراقبا لذاته ويراعى المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية.

11.2 وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

تحدث الممارسات الأخلاقية غير السوية من ضعف النظام أو عدم وضوحه حيث يمكن للمؤسسة أن تضع أو تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاقيات العمل يقوم عليه مجموعة من الموظفين ولهذا الجهاز رقم خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعا جدا.

¹ قاسم فاطمة، قاسم فاطمة، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراخ التنظيمي، مذكرة ليل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021، 2022، ص 29.

12.2 القدوة الحسنة:

ينظر العاملون إلى المدير على أنه القدوة لهم في كل تصرف لذا يجب على المديرين أن يكونوا قدوة في كافة تصرفاتهم والالتزام بالأخلاقيات حتى يلتزم العمال بالتنفيذ وهم مقتنعون بأهمية النظام وعدم الخروج عن مقتضيات العمل أسوة برؤسائهم في العمل.

13.2 تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

إذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة وأن العمل الوسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلاد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاقيات العمل.

14.2 محاسبة المسؤولين للموظفين:

لا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.

15.2 التقييم المستمر للموظفين:

التقييم المستمر للعاملين يحفزهم على التطوير لا سيما إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً وينال مكافأة على ذلك والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.¹

3. عوامل أخلاقيات الأعمال

بالرغم من الاهتمام المتزايد بأخلاقيات الأعمال في بيئة الأعمال إلا أنه تبقى هناك ممارسات لا أخلاقية تتم داخل المؤسسة لذلك ستقوم بعرض أهم العوامل التي تؤثر في أخلاقيات الأعمال وتتجاوز القواعد والمعايير الأخلاقية الموضوعة نذكر:²

1.3 تصرفات القيادة أو المسؤولين في المؤسسة: أي أنه كلما ابتعد هؤلاء على أخلاقيات الأعمال، كلما شجع الموظفين على عدم الالتزام بهذه الأخلاقيات.

4.3 التصرفات السارية في المؤسسة: والتي إما تكون ملزمة ومستحقة لأخلاقيات الأعمال أو مساهمة في تشجيع الممارسات الخاطئة.

¹ ريم قاسمي، واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية بمستشفى ابن سينا -عباسية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة مشوري قسنطينة 1، مجلد 32، عدد2، جوان 2021، ص 13، 14.

² كثر بوطاغور، يسرى بوالشعير، دور القيم الأخلاقية في الحد من الفساد الإداري والمالي في البنوك العمومية، مذكرة تليل بشهادة الماجستير في إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد المصديق بن يحيى، جيجل، 2019/ 2020، ص28.

2.. الجانب الأخلاقي في المجتمع: على اعتبار أن الإنسان اجتماعي، وبالتالي فإن أخلاقيات المجتمع تترجم في جميع جوانب الحياة لهذا المجتمع والتي من بينها المؤسسة.

3.2 الاحتياجات المالية: خاصة في ظل الاحتياجات المتزايدة للأفراد من جهة وسياسات الأجور المطبقة من قبل بلداننا العربية من جهة أخرى.¹

المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي

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

أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي، أنواعه وخصائصه

1. مفهوم الالتزام التنظيمي:

يوجد اتفاق عام لدى الباحثين حول تعريف الالتزام التنظيمي، حيث عرفه كلا من (Allen 1990) وMeyer "على أنه رغبة الفرد في البقاء في المنظمة"، أي أنه يعبر عن الحالة النفسية التي تميز العلاقة بين الموظف وصاحب العمل، وبالتالي فهو يعبر عن قبول الهدف التنظيمي، والرغبة المكثفة في الحفاظ على الموقف التنظيمي، وعرفه كلا من (Celia ,et.al(2015 على أنه البناء النفسي للمسؤولية التي يتحملها الموظف تجاه رسالة المنظمة، وعليه يتبنى الباحث مفهوم (Allen Meyer 1990) لأنه الأساس والأكثر شمولية حيث يعبر عن مدى ارتباط الموظف النفسي بالمنظمة ورغبته في البقاء والاستمرار فيها نتيجة قبوله لرؤيتها ورسالتها، وكذلك أهدافها والذي يظهر في سعيه الدائم لبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها التنظيمية وحل المشاكل التي تواجهها.²

التعريف اللغوي والاصطلاحي للالتزام التنظيمي:

لقد ورد تعريف الالتزام التنظيمي لغوياً بقاموس ويتسر بثلاثة تعريفات، الأول منها ارتبط بالإرسال والشحن وهو الثقة بالتزام فرد معين لإيصال عهدة أو شحنة معينة والثاني ارتبط به الالتزام بالإنجاز أو إتمام أمر ما. أما

¹ نجوى دريد، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال، مذكرة نيل شهادة الماجستير في تدقيق ومراقبة النسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم النسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014_2015، ص 6، 7.

² هالة حاتم السيد، تأثير برنامج الدعم التنظيمي -دراسة تطبيقية-، المجلة الأكاديمية لبحوث التجارية المعاصرة، جامعة القاهرة، المجلد الثالث، العدد الرابع، ديسمبر 2023، ص3.

الثالث وهو التعريف السائد حالياً في تحديد معنى الالتزام وهو حالة ارتكان أو ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف.¹ ومن أكثر التعاريف شيوعاً تعري (بوتر، ستجرز، بوليان) يعرف الالتزام التنظيمي بأنه القوة النسبية لتوحد الفرد مع تنظيم معين وارتباطه به.²

كما عرفت دراسة نصر الدين، منيرة (2020) الالتزام التنظيمي بأنه ارتباط جزئي وعاطفي بأهداف وقيم المنظمة³، وقد عرفه (Qzpchlivan .M 2019) ارتباط الفرد بمنظّمته وأهدافها وقيمها ورغبته في البقاء فيها بغض النظر عن أهدافه المالية.⁴ كما عرفه (Porter, et al 1974) أن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الالتزام التنظيمي تجاه المنظمة لديه عدداً من العوامل النفسية وهي (الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، الاقتناع والقبول بأهدافها وقيمها).⁵

إن الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم وتصرفاتهم والتي تجسّد مدى ولاءهم.⁶

وقد أشار البعض إلى أن الالتزام التنظيمي يتعلق بدرجة التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف العاملين إلى أفراد ملتزمين بدرجة عالية وأفراد ملتزمين بدرجة منخفضة (Spiders et al 2009⁷). ويتضمن تعريف الالتزام التنظيمي ثلاثة عناصر هي: وجود إيمان مطلق، قيم وأهداف المنظمة، وبذل جميع الجهود اللازمة لصالح المنظمة، ووجود رغبة قوية في الاستمرار مع تلك المنظمة (Qing.al et 2019⁸).

¹ سامي إبراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لتطلّبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 12.

² كمال بن سليم، عبد الرحمن بقادر، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالصدوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بوكالة الخلفه، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، العدد 9212-1112، 2021(1401)، ص 141.

³ آية صالح محمد الشافعي، نوسيط التراحم الذاتي في العلاقة بين التوجه المهني والالتزام التنظيمي بالتطبيق على معالوي أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، المجلد 2، العدد 4، أغسطس 2020، ص 7.

⁴ منى سامي محمود مصطفى، أثر الحكومة على تميز الأداء الجامعي الدور الوسيط للالتزام التنظيمي بالتطبيق على البيئة الأكاديمية، مجلة المصرية لدراسات التجارية، بجامعة المنصورة، ص 7.

⁵ أيمن عادل عيد، القيادة السامة وتأثيرها على الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على وحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد التاسع، العدد الأول، يولية 2021، ص 361.

⁶ محمد مصطفى الخشردم، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد النقابية التابعة لجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الثالث 2011، ص 173.

⁷ أحمد السيد أحمد عيسى، أثر تطبيق القيادة الروحية على الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الطائف، ص 141.

⁸ سالي يوسف الشيخ، أد محمد وجه محمد حسن، تأثير الالتزام التنظيمي على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والنية لترك العمل، دراسة تطبيقية على العاملين بميثبات التمريض بمستشفيات القطاع الخاص، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، المجلد (61)، العدد الرابع، يوليو 2024، ص 124.

2. أنواع الالتزام التنظيمي:

من خلال المفهوم السابق والذي قدمه كل من Meyer و Allen، يفرق الباحثون بين ثلاثة أنواع من الالتزام التنظيمي وهي: الالتزام العاطفي، الالتزام المتواصل (المتراكم) والالتزام المعياري:¹

1.2 الالتزام المستمر:

يشير إلى رغبة العامل للبقاء في العمل بالمنظمة لاعتقاده بأن ترك العمل سيكون مكلفاً فكلما طالت خدمة العامل في المنظمة يصبح تركه للعمل سبباً في فقدان الكثير مما استثمره في حياته الوظيفية.²

2.2 الالتزام العاطفي:

عرفها (Meyer & Allan, 1984) على أنه ارتباط الفرد بالمؤسسة وأهدافها ارتباطاً وجدانياً. كما عرفها (المعياري 1998, et al): بأن الالتزام العاطفي يعكس الارتباط العاطفي بالمنظمة والرغبة في الانتماء إليها والتوحد مع هويتها.³

أي أن هذا النوع من الالتزام يشير إلى التعلق الموظف العاطفي بالفهم والمشاركة مع المنظمة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما تعلق بالعمل أو ما يخصه، ويستمر الموظف الذي يحمل التزام العاطفي قوي بالاستمرار في العمل مادامت المنظمة تحتاجه للعمل.⁴

2. الالتزام المعياري:

يعد الالتزام المعياري مفهومًا مهماً للالتزام التنظيمي نظراً لارتباطه بالشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة⁵، وهذا الالتزام يتمثل في قيم الوفاء الأدبي والمعنوي والأخلاقي والمهني والإنساني كمعايير يرى بها الفرد أفضلية لمنظمتها على غيرها بعيداً عن معايير المصلحة النفعية المالية أو المادية أو غيرها، فقد يفضل الفرد منظمتها لأسباب معيارية

¹ بوشلوش عبد الحليم، مرداوي كمال، أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة قسنطينة 2، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، المجلد 4 العدد 3، 2017، ص 55.

² أحمد محمد صلاح الدين أحمد حسونه، دور التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع بريد القاهرة الكبرى، المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة طنطا، العدد الأول، السنة 2021م، ص 153.

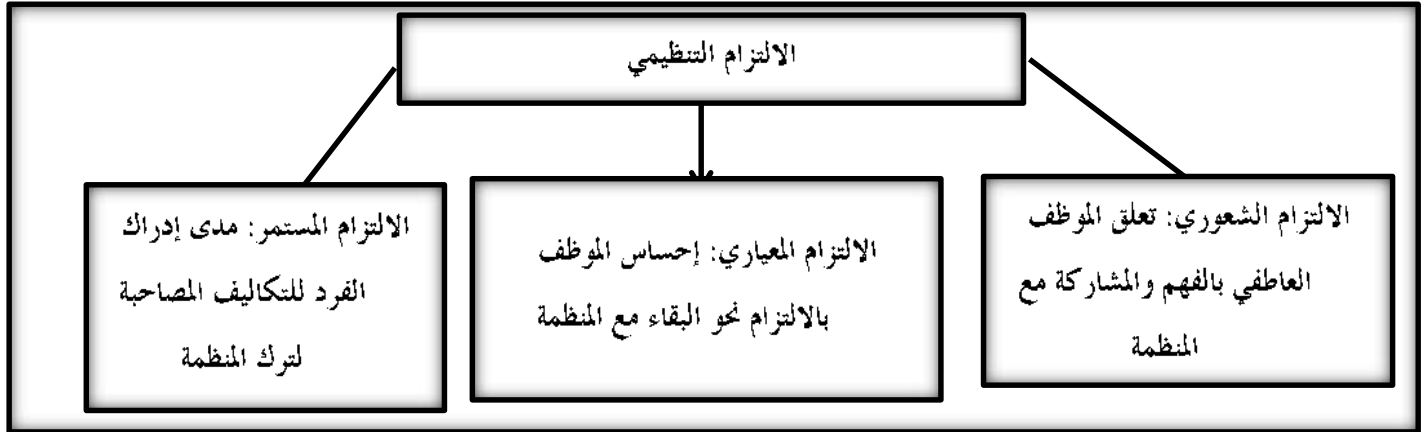
³ أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والشفقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2003، ص 60.

⁴ سميرة قداش، حميرة صالحية وعمارة بن عمارة، الالتزام التنظيمي بين المخاوف السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساندة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرياح سرقطة-، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4 (2017)، ص 32.

⁵ Impact of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment: Mediating Role of Job Satisfaction, Journal of Islamic Business and Management, Vol.6, No.1, 2016, P121. © Muhammad Razzaq Athar and others

يراهما هو من منظوره الخاص كمعيار البقاء مع الجماعة الإنسانية في المنظمة التي لا يستطيع فراقها، أو أفضلية أنظمة العمل وقوانينه، أو التكيف والراحة النفسية وغيرها، وهذا كله خارج إطار المصلحة الشخصية.¹

الشكل رقم (1-4): أنواع الالتزام التنظيمي



المصدر: سمية قداس، سميرة صالحى وعمارة بن عمارة، الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4 (2017)، ص32.

3. خصائص الالتزام التنظيمي:

يتميز الالتزام بجملة من الخصائص منها:

1.3 يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.²

2.3 ان الالتزام التنظيمي بين الاحساس الداخلي الذي يضغط على الفرد من أجل الارتباط بالمنظمة ومن أجل العمل بالأسلوب الذي يمكن عن طريقه تحقيق مصالح المنظمة،³ يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.⁴

¹ ماجد منور العطار، تفويض الصلاحيات وعلاقته بمستوى الالتزام التنظيمي في المدارس العربية الثانوية من وجهة نظر المعلمين في منطقة بئر السبع، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، الجامعة العربية الأمريكية، العدد الرابع والثلاثون، 2023، ص 660.

² عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة، العدد السادس، ص66.

³ هند دابور عقيلات، العلاقة بين الصمت التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البقاء التطبيقية، مجلة كلية التربية بالقاذيق، العدد (105)، الجزء الأول أكتوبر 2019، ص224.

⁴ جلطي إبراهيم أسامة، مرن صديد إلياس، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بلجاجة بوشعيب، عين جوشنت، 2023/2024، ص4.

3.3 يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتحدد مدى ولائهم لمنظمتهم،¹ وحصيلة تفاعل عدد من العوامل التنظيمية والإنسانية والإدارية، كما أنه لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق، لأن درجة التغيرات التي تحصل فيه أقل من التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.²

3.3 يعد الالتزام التنظيمي أحد أوجه الارتباط بين العاملين والمنظمات.³

ثانيا: طرق قياس الالتزام التنظيمي، مراحل وأهمية

1. طرق قياس الالتزام التنظيمي:

نظرا لأهمية وضرورة وجود الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة لما له من آثار إيجابية كبيرة على تحقيق أهدافها، تسعى بعض المؤسسات لاستخدام وسائل وطرق تستطيع من خلالها التعرف على درجة الالتزام التنظيمي لعمالها ولقد ذكر بعض الباحثين أن المؤسسات تستخدم أساليب مباشرة للتعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيها وهي:

1.1. المقياس الموضوعية: وهي قياس الالتزام التنظيمي من خلال الآثار السلوكية وكذلك باستخدام وحدات قياس الالتزام التنظيمي ورغبة الفرد بالبقاء في المؤسسة ودوران العمل وكثرة الحوادث، ومستوى الأداء والغياب.... الخ.

ومن خلال هذه الآثار السلوكية يمكن التعرف على درجة المستوى الالتزام التنظيمي أو عدمه لدى العاملين بالمؤسسة، وهذه المقياس الموضوعية تفيد في الكشف عن المشاكل التي تعرقل الالتزام التنظيمي.

2.1. المقياس الذاتية: وهي قياس الالتزام التنظيمي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة التزامهم وهذه لا يمكن أن تؤدي إلى بلورة مؤشرات معينة وتكشف مستوى الالتزام التنظيمي.

بمعنى أن هذا المقياس يعطى للعاملين حرية تقييم مستوى التزامهم بأنفسهم، حيث يكون هذا التقدير ليس على أسس موضوعية مما يصعب من إظهار المستوى الحقيقي للالتزام التنظيمي.

¹ عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العالمية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، ص36.

² عبد الباسطي محمد دياب، محمد حسن أحمد مهدي وبسمه عليه عبد المعز أحمد، القيادة الأخلاقية مدخل لتحقيق الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس، مجلة شباب الباحثين، جامعة سوهاج، عدد (13)، أكتوبر 2022، ص978.

³ اسلام غلاب إبراهيم دودو، متطلبات تحقيق الالتزام التنظيمي في الأندية الرياضية بمحافظة المنوفية، المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة، جامعة أسوان، المجلد 2، العدد 1، ص360.

ويتم تطبيق هذا النوع من المقياس من خلال إعداد مجموعة من الأسئلة تقدم للأفراد العاملين بالمؤسسة بغرض التعرف على تقديرهم لدرجة التزامهم التنظيمي.

بمعنى أن طبيعة هذا المقياس تكون على شكل أسئلة مقترحة على العاملين بهدف الكشف على مستوى التزامهم التنظيمي.

ويوجد هناك العديد من مقاييس الإلزام التنظيمي التي أوردها بعض الباحثين، نذكر منها: ¹

3.1. مقياس ثورنتون: يتضمن 8 فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي، و 7 فقرات خماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني.

1.1. مقياس مارش وما فري: الذين قدما مقياسا للالتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم، ويتكون من 4 فقرات، وقد استخدم كأدوات لقياس: إدراك الفرد لكيفية تعمق الالتزام مدى الحياة - تعزيز استحسان المنظمة - حب الفرد على الالتزام بقيم العمل - الولاء للمنظمة حتى إحالته على التعاقد - إبراز نية الفرد للبقاء بالمنظمة².

5.1. مقياس ماير و ألين و سميث: استنادا إلى نموذج المكونات الثلاثة للالتزام التنظيمي الذي أعده ألين و ماير ، تم إعداد مقياس لقياس الالتزام العاطفي المبني على الرغبة، و الالتزام الاستمراري المبني على الحاجة ، و الالتزام المعياري المبني على الشعور بالواجب ، و تكون هذا المقياس في صورته الأصلية من ثماني فقرات لقياس كل نوع من أنواع الالتزام و هو سباعي الاستجابة ، و قد أعده كل من ألين و ماير و سميث و تم تطوير هذا المقياس ليصبح بصورته النهائية مكون من ست فقرات لكل نوع من أنواع الالتزام و هو خماسي الاستجابة .

6.1. مقياس جرين يرج وبارون: يتكون هذا من (12) فقرة لقياس أبعاد الولاء، حيث قسم هذا المقياس إلى ثلاثة أجزاء موزعة بواقع أربع فقرات لكل بعد من أبعاد الولاء وهي: الولاء المستمر والولاء العاطفي والولاء المعياري.³

¹ بنون أشواق، بوشلة سامية، دور أخلاقيات المهنة في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لمطلوبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الفيديق بن يحيى، جيجل، ص 80، 81.

² رشيدة عطارة، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي الابتدائي بمدينة غرداية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019، ص 73.

³ دخاخنة فييحة، قنور يسرى، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قلة، 2020-2021، ص 30، 31.

7.1. مقياس كوردنا وزملائه: ساهم في بناء المقياس ثلاثة مصادر هي المقابلات مع عدد من النقابات لتحديد خصائص المشاعر، والمعتقدات والأعمال المتعلقة بالإنتماء للنقابة، وبالإستفادة من المصارعة أعلاه، أستطاع تحديد 30 فقرة حماسية الاستجابة وهي:

- 16 فقرة و منها تتعلق بالولاء،
- 70 فقرات نصف المسؤولية إزاء المنظمة،
- 04 فقرات تقيس الرغبة للعمل فيها،
- 30 فقرات تحدد مستوى الإيمان بها.¹

8.1. مقياس جورج وزملائه: وهو محاولة لقياس الالتزام التنظيمي من خلال ست فقرات.²

9.1. مقياس بوتر وزملائه: وقد أطلق عليه إستبانة الالتزام التنظيمي ويتكون من 15 فقرة تستهدف قياس:

10.1 . درجة التزام الأفراد بالمنظمة.

11.1 . ولائهم وإخلاصهم لها.

12.1 . الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها.

واستعان بمقياس ليكارت السباعي لتحديد درجة الاستجابة ويمكن استخدام المقياس لوصف الالتزام بشكل عام.³

2. مراحل الالتزام التنظيمي:

اشارت العديد من المصادر إلى أن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل، وهي على النحو التالي:

1.2. مرحلة التجربة: تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضع للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصباً على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته

¹ بالهندي سعد، بوفار الشيماء، التكوين المستمر وأثره على الالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر العلوم الثاني ن.م.د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، نيرت، 2022-2023، ص49.

² سعيد بن محمد آل عاتق العامدي، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدراس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية، متطلب أكاديمي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1430هـ، ص22.

³ حاجي كريمة، محاضرات في السلوك التنظيمي، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص إدارة موارد بشرية والسنة الأولى، 2019-2020، ص89.

وأهدافه واتجاهاته وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته، الي تكون في مرحلة ويواجه الفرد عددا من المواقف الي تكون في مرحلة التجربة وتهيئة للمرحلة التي تليها، ومن هذه المواقف تحديات العمل، تضارب الولاء، عدم وضوح الدور، ظهور الجماعات المتلاحمة، إدراك التوقعات، نمو الاتجاهات نحو التنظيم، الشعور بالصدمة.¹

2.2. مرحلة العمل والإنجاز: وتسمى أيضا مرحلة التطابق والتماثل بين الافراد والمنظمة وتمتد هذه المرحلة ما بين (2-4) سنوات اي من تاريخ بداية التعيين داخل التنظيم، واهم ما يميز هذه المرحلة الالهية الشخصية للفرد العامل ومدى وضوح درجة التزامه اتجاه العمل فضلاً عن انه يتقبل اراء وافكار المنظمة بهذه المرحلة من اجل خلق جو يساهم بتلطيف اجواء العمل داخل التنظيم.²

3.2. مرحلة الثقة بالمنظمة: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة، وتستمر إلى مالا نهاية إذ يزداد ولاء الفرد وتقوي علاقته بالمنظمة والانتقال إلى مرحلة النضج.³

وقد ذكر العتيبي والسواط أشار إلى أن عملية ارتباط الفرد بالمنظمة تمر عبر مرحلتين حددهما في التالي:

- مرحلة الانضمام للمنظمة: التي يريد الفرد العمل بها وغالبا ما يختار التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.
- مرحلة الالتزام التنظيمي: وهنا يصبح الفرد حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة والنهوض بها.

كما أضاف كل من العتيبي والسواط أن هناك ثلاثة مراحل للالتزام التنظيمي:⁴

- مرحلة الالتزام: حيث أن التحاق الفرد بالمؤسسة يكون مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها منها، وتبعاً لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.
- مرحلة التطابق بين الفرد والمؤسسة: حيث يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمؤسسة، فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.
- مرحلة التبنى: أي قبول الفرد بأهدافه وقيم المؤسسة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة.⁵

¹ بشير أحمد الخراج، صفاء عبد الشفاء و أوسيم محمد، عطاء، مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في كلية صبر للعلوم والتربية بجامعة لحج من وجهة نظرهم، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، جامعة لحج من وجهة نظرهم، المجلد (2)، العدد (10)، 30 ديسمبر 2023، ص 99.

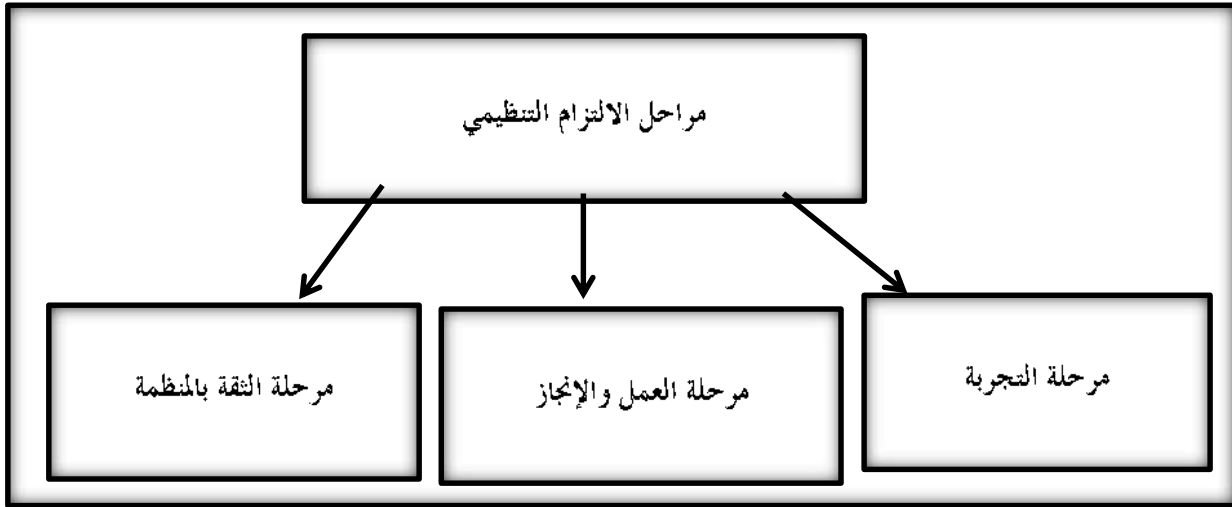
² محمد بن عبد الوهاب جبر، اسراء رياض جميل، الاداء الامركزي وتأثيره في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية بحث تطبيقي في معهد الادارة التقني، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 11، السنة 2019، ص 362.

³ قوارح خيرة، ياسين فاضلة، أثر أخلاقيات العمل على تعزيز الانتماء التنظيمي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019-2020، ص 17.

⁴ بوغريف هبة، الالتزام التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة حكمة ليل شهادة ماستر في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي بوغريف، 2019-2020، ص 74.

⁵ هدى دروي، الالتزام التنظيمي (مفهوم، الأبعاد والنتائج)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 3، 1 ديسمبر 2014، ص 24.

الشكل (1-5): مراحل الالتزام التنظيمي



المصدر: من اعداد الباحثات بالاعتماد على عناصر سابقة

3. أهمية الالتزام التنظيمي:

يشكل الالتزام التنظيمي أهمية كبيرة في نجاح المنظمة واستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية، تتمثل فيما يلي:

1.3 الالتزام يولد شعور لدى العاملين الثقة المتبادلة بين العاملين وأهداف المنظمة، وكذلك الثقة بين القادة والعاملين، وهذا بدوره يؤدي إلى الكفاءة والارتباط العاطفي بين العاملين، وكذلك يحد¹ الالتزام في انخفاض الغياب والحد من مشكلة التأخر عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.²

2.3 . يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المؤسسة والأفراد العاملين فيها،³ لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها منظماتهم أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.⁴

¹ إيمان حمدي رجب، عبير أحمد محمد علي، دور الصحة التنظيمية في تحسين الالتزام التنظيمي للقيادات الإدارية بجامعة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الفيوم، المجلد السادس عشر، العدد التاسع، ديسمبر 2022، ص 358.

² بنون أشواق، بوشالة سامية، دور أخلاقيات المهنة في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لمطلبيات مكملة لمطلبيات بيل شهادة نيل شهادة الماجستير في علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد السادس بن يحيى، جيجل، 2021/2022، ص 72.

³ نواف عودة سانم نجسبان، مستوى الالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديرية التربية والتعليم نقسبة محافظة الفرق في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 14، العدد 2، مايو 2021، ص 26.

⁴ فتيحة أحمد العلالي، محمد علي الشامي، هناء إبراهيم المتوكل، الصداقة في مكان العمل واثرائها على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر التربويين في المدارس الحكومية بأمانة العاصمة - صنعاء، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد (2)، العدد (18)، 30 ديسمبر 2023، ص 80.

3.3. أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.¹

4.3. إن الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة تمكنها من الاستقرار والبقاء.²

5.3. وهي تتعلق بصفات الأفراد العاملين في المنظمة أنفسهم وتشمل ما يلي: يساعد الالتزام التنظيمي في فهم الطبيعة السيكلوجية لعملية اندماج الأفراد مع المنظمة.

6.3. إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.³

ثالثاً: عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي، أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي

1. عوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي:

هناك الكثير من العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي أهمها ما يلي:

1.1. العوامل الشخصية:

1.1.1. نوع الجنس: فقد أوضحت الدراسات أن الالتزام العاطفي لدى النساء أكثر من الرجال.

2.1.1. الحالة الاجتماعية والمسؤوليات العائلية ومدى الاعتماد على الراتب كلها تؤثر على الالتزام العاملين تجاه منظمته.

3.1.1. مستوى التعليم: أثبتت الدراسات أن مستوى تعليم العاملين يتناسب عكسياً مع الالتزام التنظيمي فكلما انخفض التعليم كلما زاد الالتزام التنظيمي تجاه المنظمة أو المؤسسة.⁴

2.1. الخصائص الوظيفية: وتعني ممارسات المنظمة اتجاه العاملين فيها وهي:

1.2.1. دعم المشرفين وزملاء العمل والذي يؤدي إلى زيادة وضوح الدور لما ثبت أن وضوح الدور له علاقة إيجابية مع الرغبة في البقاء في المنظمة.

¹ محمد عبد النور شاهين، محمد أحمد الحويطي وشحات عبد الله زين الدين، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في مستشفى المنوفية العام، مجلة الدراسات والأبحاث البيئية (2019)، 9(1)، 125-114، ص 119.

² هدير محمد سعد الجوهري، دور العدالة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي داخل المنظمات العامة، مجلة المعهد العالي لدراسات النوعية، مجلد 3، عدد 7 يونيو (2023)، ص 742.

³ دليلى حسن، محمد سليم خميس، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر)، العدد 1121-1120، 12(03)، 2020، ص 741.

⁴ بدر محمد عبد الحافظ عبد النعيم، الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الثانوية العامة في محافظة القاهرة (دراسة تحليلية)، مجلة التربية المقارنة والدولية، العدد الثالث عشر، يونيو 2020، ص 176.

2.2.1. توفير الموارد والذي يساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم بكفاءة وفاعلية ويعزز شعور العامل بالسيطرة على العمل كتوفير المكاتب والقرطاسية وتقديم الدعم الإداري بالوقت المناسب.

3.2.1. المشاركة الوظيفية وهي من أهم العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي لشعور العامل بالاندماج في المنظمة ورغبته بالاستمرار بالعمل فيها.

أما (Malik, Naccem) فقد اعتبر العدالة والإنصاف تؤثر بالشعور بالانتماء الذي هو أساس الالتزام التنظيمي.¹

3.1 خصائص العمل: وهي ذات علاقة بمتطلبات العمل المختلفة من مهارات وقدرات وأساليب وإجراءات مثل درجة تحديد المهام للعاملين ودرجة استقلاليته في أثناء العمل، وقد أثبتت الدراسات الي وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي ودرجة تحديد المهام ودرجة الاستقلالية في أثناء العمل، إذ كلما زادت المهام المناطة بالعاملين محددة وموصوفة زادت درجة الاستقلالية في أثناء العمل وأدت إلى زيادة الالتزام التنظيمي.²

4.1 عوامل البيئة الخارجية: وهي مجموعة القوى والعناصر في البيئة الخارجية والتي تؤثر على جميع المنظمات في البيئة العامة، وهي مجموعة العناصر في البيئة الخارجية والتي لها تأثير مباشر على المنظمة (والمنظمات الشبيهة) وتتكون من أصحاب المصالح مثل الزبائن، والموزعون، والمنافسون، والموردون، والاتحادات المهنية، والمنظمات الحكومية، وجميع هؤلاء بحكم مصالحهم المتباينة في المنظمة قادرين على ممارسة التأثير والضغط على المنظمة.³

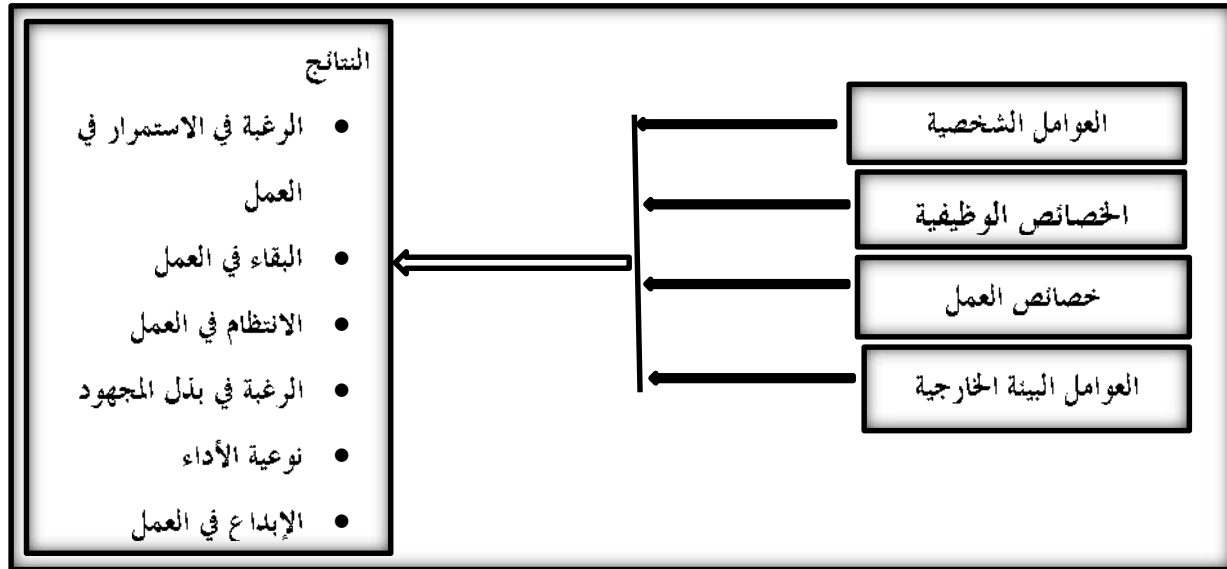
والشكل التالي يبين تلك العوامل:

¹عالية جواد محمد علي، أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة لتريوت النيباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد94، المجلد22، ص291.

²أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لأراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الآليات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد94، المجلد22، 2013، ص311.

³ سلطان حميد عبد الحميد النحاي، واقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في إدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة من وجهة نظر القيادات التربوية، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط، المملكة العربية السعودية، المجلد37، العدد الثاني عشر - جزء ثان -، ديسمبر 2021، ص283.

الشكل (1-6): العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي



المصدر: أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، المجلد 2013، 22، ص 311.

5 أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي:

من المسلم به أن اهتمام المنظمات بتحسين الجوانب السلوكية للأفراد العاملين بها يعد أمراً في غاية الأهمية، إذ يسهم ذلك في تحقيق العديد من المزايا لها في زيادة مستويات التنسيق والفعالية في الأداء وارتفاع الروح المعنوية للعاملين، بالإضافة إلى تخفيض معدلات دوران العمل مما يرفع درجة الاستقرار الوظيفي، ويتأثر الالتزام كغيره من المتغيرات السلوكية بالكثير من العوامل المتواجدة في المحيط التنظيمي كالعوامل الذاتية للفرد وظروف محيط العمل، ومن العوامل التي ينبغي التركيز عليها هي تأثيرات نظام القيم والأخلاق سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى الأفراد أو المديرين.

1.5 تأثير أخلاقيات المنظمة على الالتزام التنظيمي للعاملين: تعبر أخلاقيات الأعمال عن الإطار الذي تجسده المنظمة أثناء أداء أنشطتها من خلال مجموعة الأدوات التي يستخدمها المدراء لتشكيل القيم وتنمية السلوكيات الأخلاقية وذلك بتضمين نظام متكامل من القيم والأخلاق ضمن لوائح وإجراءات وسياسات المنظمة، وتظهر أخلاقيات المنظمة من خلال مجموعة أدوات وأساليب كالثقافة التنظيمية والرموز الأخلاقية بالإضافة إلى مجموعة الآليات التي تساهم في إبلاغ وإعلام الأفراد عن مختلف المعايير الأخلاقية المطلوبة، من هذا المنطلق يمكننا القول إن هذه الأدوات تساعد في تحقيق مزايا إيجابية للمنظمة، فالثقافة التنظيمية مثال من خلال ما تتضمنه من قيم ومعتقدات وطقوس وهياكل كل هذه العناصر تساهم في توضيح وتوحيد الرؤية الأخلاقية لدى العاملين ودمجهم

ضمن نطاق أخلاقي موحد وبالتالي كما أنه كلما كانت هذه الثقافة قوية وإيجابية وداعمة لقيم الانضباط والعدالة والاحترام وكلما كان المناخ الثقافي السائد في المنظمة قائما على الالتزام بآداب العمل والمسؤولية والتعاون كلما شجع ذلك الأفراد على أن يكونوا أكثر انتظاما وانضباطا في أداء أعمالهم وتعلقا واندماجا في محيط وجود العمل وبالتالي هم يتعلقون أكثر بوظائفهم وترتفع الروح المعنوية لهم ويشعرون بالانسجام مع قيم وأهداف المنظمة مما يجعلهم يرغبون بالبقاء لمدة أطول كأعضاء في المنظمة والعمل بجهد أكبر لتحقيق أهدافها وتحسين صورتها في المحيط الذي تنشط فيه وهو ما يوضح وجود التزام لدى الأفراد تجاه منظماتهم¹.

وقد أكدت بعض الدراسات وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي إذ أن وجود معدلات عالية من الرضا الوظيفي لدى الأفراد يرتبط بدرجة كبيرة بالانسجام وتوافق حاجاتهم مع الثقافة السائدة في المنظمة التي كلما عبرت عما هو إيجابي بالنسبة لهم وحقت لهم متطلبات الحياة الوظيفية الجيدة من خلال المبادئ الأخلاقية المركبة بها، كلما ساهم ذلك في جعلهم أكثر رضا عن منظماتهم وبالتالي أكثر التزاما تجاهها.

بالإضافة إلى ما سبق فإن قيام المنظمة باعتماد مجموعة من الرموز المعبرة عن الأخلاقيات والتي توضح السبب الرئيس لوجود المنظمة والأهداف السامية التي تسعى لتحقيقها في المجتمع من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على زيادة وعي وإدراك الأفراد للمسؤوليات المنوطة بهم والتوجه الأخلاقي الذي ينبغي عليهم الاندماج فيه، وتتجسد الرموز الأخلاقية في شكل عبارات توضح التي وجهات الأخلاقية والاجتماعية للمنظمة بما يدفع قيم وسلوكيات الأفراد داخل المنظمة في اتجاه، واحد يخدم المصلحة العامة لها ويحترم مصالح المجتمع.

كما أن ارتكاز المنظمة على مبادئ أخلاقية كالعدالة والشفافية والاحترام في مختلف أنشطتها وتعاملاتها داخليا وخارجيا خاصة فيما يتعلق بالعاملين يساهم بشكل أو بآخر في شعورهم بتقدير المنظمة واهتمامها بهم وبأهمية عضويتهم فيها وهو ما يخلق لديهم شعورا بالارتباط نحوها والرغبة بالاستمرار في العمل بها والالتزام العالي نحوها، ففي ذات السياق أثبتت العديد من الدراسات وجود ارتباط وثيق بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي، حيث تعمل العدالة على زيادة الصورة الإيجابية للمنظمة من وجهة نظر العاملين وهو ما يزيد من تفانيهم في العمل وبذلهم أقصى الطاقات للاستمرار والاستقرار في وظائفهم وعدم التخلي عنها لصالح أي منظمة أخرى.

¹ رابحي مباركة، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التدبير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التدبير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص40.

وتجدر الإشارة أن من الأدوات المهمة التي يمكن للمنظمات الاعتماد عليها في توحيد وضبط الرؤية الأخلاقية المشتركة وتوثيق نظام القيم والأخلاقيات فيها هو اللجوء إلى تسخير آليات صارمة وواضحة ودقيقة تكون موجهة نحو إبلاغ وإعلام العاملين بجميع المستجدات المتعلقة بالسلوكيات المرغوبة وغير المرغوبة داخل المنظمة في إطار من الوضوح والاحترام وعدم التمييز لجميع الأطراف مما يساهم في نشر جو من الانسجام بين الأفراد وشعورهم بالمساواة وعدم التحيز في المعاملة وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية لهم، وهو ما يجعلهم أكثر رغبة واندماجاً في العمل وأكثر انضباطاً والتزاماً اتجاه، منظماتهم¹، ويمكن القول أن التزام المنظمة أخلاقياً لا يكون فقط داخلياً وإنما يتجسد ذلك في إطار تعاملها الخارجي مع المحيط من خلال مسؤوليتها الاجتماعية، فسواء تعلق الأمر باحترام القوانين والتشريعات المعمول بها أو بحماية أمن وسلامة المحيط والبيئة والمحافظة عليها واحترام عادات وتقاليد المجتمع الذي تنشط فيه أو حتى بالمساهمة في تقديم أعمال خيرية ضمن هذا المجتمع، فإن كل ذلك له تأثير إيجابي كبير على سمعة المنظمة في محيط عملها، مما يشعر العاملين فيها بالفخر والاعتزاز بانتمائهم لها وبذلك سعيهم الجاد للبقاء والعمل بها وتحقيق أهدافها.

2.5 تأثير أخلاقيات المدير على الالتزام التنظيمي للعاملين: يتأثر نشاط وأداء الأفراد العاملين في المنظمة بسلوكيات وأنماط القادة والمديرين المشرفين عليهم، حيث أن توجه هؤلاء وتحليلهم بالقيم والمبادئ الأخلاقية وسعيهم الجاد إلى تبليغ وإيصال هذه القيم لمؤسسيهم من شأنه أن يساهم في توجيهه وتأطير سلوكياتهم بما يتوافق والإطار الأخلاقي للمنظمة، ومن هذا المنطلق فإن التزام القادة والمديرين بالقيم والمبادئ الأخلاقية أثناء أدائهم لواجباتهم الوظيفية وسعيهم لنقل وتوصيل هذه القيم إلى العاملين والعمل على أن يكونوا قدوة لهم في الانضباط والزهادة والتعاون والعمل الجدي يساهم بشكل فعال في تشكيل أفعال وتصرفات المؤسسين وفق ما يتلاءم مع الرؤية الأخلاقية لرؤسائهم، إذ أنه من المؤكد أن للقيادة تأثير كبير وواضح في تحريك وتوجيه سلوكيات الأفراد نظراً لما يتمتع به القائد من قدرة على التأثير في الآخرين وتوحيد أفكارهم وكسب تأييدهم، وتعد الثقة المتبادلة بين القائد والتابعين هي مصدر التأثير والعامل الأساس في خضوع الأفراد لقرارات وتوجيهات قادتهم، ويعد استغلال قوة التأثير هذه لنشر القيم الأخلاقية وإيضاحها للعاملين وتشجيعهم على التحلي بها عاملاً مهماً في تكوين منظمة أخلاقية تستند إلى كل ما هو أخلاقي في تعاملاتها سواء مع العاملين أو المحيط الخارجي.

¹ نفس المرجع السابق، ص ص 40، 41 .

وبالنظر إلى دور القائد في بناء الإطار الأخلاقي للمنظمة فإن هذا الدور يتحدد من خلال مجموعة من الأدوات التي ينبغي توفرها لتحقيق ذلك كاستخدام أنظمة التقييم والمكافأة وأسلوب العقاب سعيًا لترسيخ القيم المطلوبة، ويعد استخدام أنظمة تقييم عادلة وواضحة وشفافة من طرف الرؤساء أو القادة عند تقييم سلوكيات المرؤوسين والتزامهم الأخلاقي ومدى تقيدهم بأداء واجباتهم دليلًا واضحًا على كون هؤلاء القادة ملتزمين أخلاقياً ويسعون بجد لنقل هذه الأخلاق لغيرهم مما يدعم البعد الأخلاقي للمنظمة ككل ويساهم في إشاعة روح العمل البناء وبالتالي تكوين مناخ يسوده التعامل الإيجابي والسعي لتحقيق المصلحة العامة مما يحسن من صورة المنظمة في نظر الأفراد العاملين بها وبالتالي زيادة درجة الالتزام التنظيمي لديهم.¹

كما ويعد استخدام أنظمة المكافأة والعقاب من الأدوات التي تساهم في ترسيخ وتعزيز البعد الأخلاقي للعاملين، حيث أن التحفيز يعد محركاً للسلوك وموجهاً للأداء نحو ما يرغب به القائد، كما وتساهم الحوافز بمختلف أشكالها في زيادة رضا العاملين عن منظماتهم وبذلهم الجهود الكبيرة للاستمرار بالعمل فيها وبالتالي فإن تسخير أنظمة الحوافز والمكافآت من أجل نشر وتقوية وتثبيت الأخلاق داخل البنية التنظيمية، كما أن استعمال أسلوب العقاب في حال انتهاج العاملين لقيم غير مرغوبة وانحرافهم عن المسار الأخلاقي للمنظمة يكون الهدف من إتباعه هو ردع المخالفين والحد من التجاوزات الأخلاقية للوصول في الأخير إلى تحقيق التزام أخلاقي عالي، وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي تحقيق التزام تنظيمي عالي .

3.5 تأثير أخلاقيات العاملين على التزامهم التنظيمي: إذا كان لأخلاقيات المنظمة وأخلاقيات المديرين تأثير واضح وقوي على الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين، فإن الالتزام الأخلاقي لهؤلاء يعد كذلك من العوامل المؤثرة وبشكل واضح على التزامهم تجاه منظماتهم، فمن الجدير بالذكر أن التوجه القوي للأفراد النابع من إرادتهم الحرة والمستمد من قيمهم الشخصية نحو التحلي بقيم التعاون والصدق والاستقامة في جميع تعاملاتهم واعتبارها من العناصر والمقومات الأساسية لأداء وظائفهم يعتبر أحد دوافع ومحركات لنشاطهم على نحو إيجابي يخدم المصلحة الفردية والتنظيمية ويدعم بناء الرؤية الأخلاقية للمنظمة ويساهم في رسم صورة المنظمة الأخلاقية والتي تسعى جميع المنظمات للوصول إليها نظراً لكونها تساهم في إكسابها السمعة الجيدة وتأييد الجمهور الخارجي لها وتوطيد علاقتها بالمحيط والمجتمع المدني مما يجعلها بعيدة عن الانتقادات والمشاكل المتواجدة في محيطها. ونظراً لكون الأفراد في المنظمة هم أساس بنائها وقوام سيرورة أنشطتها فإن كونهم على درجة عالية من الالتزام بالقيم

¹ نفس المرجع السابق، ص42.

والمطلوبات الأخلاقية والقانونية والاجتماعية عند القيام بالمهام المنوطة بهم يعد بمثابة رسم جسر من الثقة بين المنظمة والأطراف ذات العلاقة بها، كما وأن هذا الالتزام الأخلاقي يعبر وبوضوح عن التوافق والانسجام الداخلي بين قيم العاملين وقيم المنظمة المتجسدة في الإجراءات والسياسات وقواعد العمل والتي تؤدي بدورها إلى الالتزام الأخلاقي للعاملين.

ويعد استقطاب واختيار موارد بشرية تتفق قيمها بشدة مع قيم المنظمة كاحترام القانون والنظافة....، دافعا للوصول إلى تحقيق التزام تنظيمي، فكلما زاد التوافق بين مبادئ المنظمة ومبادئ العاملين بها كلما أصبحوا أكثر التزاما، فكلما يمكن أن يوجد هذا التوافق من خلال جذب الموارد البشرية المؤهلة، فإنه يمكن أن يتحقق ذلك من خلال أنظمة المكافأة ووضوح الأهداف والسياسات وكذا من خلال القيادة الفعالة والمناخ التنظيمي المساعد مما يؤدي في النتيجة إلى خلق بيئة تمكن من العمل بقدر أكبر من الاستقلالية والمسؤولية وروح الفريق وبالتالي تشكل شعور قوي بالارتباط بالمنظمة والسعي للاستمرار في عضويتها وتحقيق أهدافها.¹

ومن بين العوامل المساعدة على تعزيز الالتزام التنظيمي في المنظمة بناء بيئة عمل تتصف بالترابط بالجماعة والتوافق بين قيم العامل والقيم التنظيمية، الشعور بالإسهام في خدمة ورفاه المجتمع، متعة العمل، فرص الحياة الداخلية، وكل هذه العوامل تظهر بشكل واضح في بيئة المنظمات الأخلاقية التي تتميز بإعطاء أولوية كبيرة لنظام القيم فيها مما يعزز من درجة الالتزام التنظيمي بها.

انطلاقا من كون الالتزام التنظيمي يعبر عن الارتباط والتوافق الذي يحدث بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها مما يجعله ينسجم مع أهدافها ويتجه للدفاع عن هذه الأهداف وتحقيقها، وبالنظر إلى كون هذا الالتزام يتأثر بعدة عوامل ترتبط بالعوامل الشخصية للفرد أو بعوامل بيئته، فإن الأخلاقيات كعامل متعلق بشخصية الفرد وسلوكه وكذا بمناخ عمله تعد مؤثرا فعالا في مدى وجود وقوة هذا الالتزام، من خلال قوة تأثير الأخلاقيات المنظمة المرتبطة بإجراءات وتعليمات وسياسات المنظمة بالإضافة إلى الجانب الأخلاقي للمدراء والمتعلق بالتزامهم بالضوابط وتحليلهم بقيم الصدق والعدالة والنزاهة كلها عوامل تدعم بناء منظمة أخلاقية ناجحة.²

¹ نفس المرجع السابق، ص 42، 43.

² نفس المرجع السابق، ص 44.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة لأي بحث من المراج الهامة التي تساهم في إثراء الأبحاث العلمية، لذا سيتم في هذا المبحث عرض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة ومقارنتها بالدراسة الحالية ومجال الاستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض الدراسات السابقة باللغة العربية.

أولاً: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال

1. دراسة محمد حسن أبو عودة (2017): هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى اخلاقيات الاعمال ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت ادوات الدراسة عبارة عن استمارة للبيانات الشخصية، واستبانة اخلاقيات الأعمال، واستبانة الرضا الوظيفي، وطبقت على عينة عشوائية بلغت (210) موظفا وموظفة، فاستجاب منهم (200) موظفا وموظفة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن ذكر أهمها¹:

• أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اخلاقيات الاعمال في شركه الاتصالات الفلسطينية مرتفعة، وجاء مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى.

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وايضا التشريعات واللوائح والقوانين وبين التنظيم الإداري والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

2. دراسة ذياب لبنى بوعزة الصالح (2024): هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين اخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية قندوز على بسطيف، تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه يتلاءم مع طبيعة الدراسة التي أجريت على عينة قدرها 30 عامل، وتمثلت أداة جمع البيانات في الاستبيان موزع على محورين: (اخلاقيات العمل، والصراع التنظيمي)، توصلت نتائج الدراسة إلى²:

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

² ذياب لبنى، بوعزة الصالح، أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، جامعة سطيف، جامعة الوادي، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2024.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- يجب على الأستاذ الالتزام كليا بمهنة التدريس بجداتها.
- كما يجب على الأستاذ أيضا الوفاء بجميع العقود المبرمة والالتزام بسياسات الثانوية.

3. دراسة نور طاهر الاقرع (2019): هدفت الدراسة لمعرفة مفهوم أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري ودور مدونة السلوك لموظفي القطاع العام في فلسطين في تعزيز أخلاقيات العمل في مواجهة الفساد، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج التاريخي التحليلي، والمقابلات الشخصية أداة لجمع البيانات الأولية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها¹ :

- أوصت بضرورة التزام المنظمات على اختلاف أنواعها بأسس ومعايير مدونة السلوك وأخلاقيات العمل.
 - تكثيف وتطوير تدريب الموظفين وبشكل دوري على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاغل الوظيفة العامة.
 - العمل على وضع برامج فعالة للحد من الفساد خاصة الإداري منه لارتباطه بشكل وثيق بالعمل المؤسسي.
4. دراسة بن نامة فاطمة زهرة بن نامة نورية (2022): هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع أخلاقيات الأعمال في مؤسسة اتصالات الجزائر و دورها في تحسين أداء العاملين لدى المؤسسة، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في عرض الإطار المفاهيمي لأخلاقيات الأعمال و تحسين الأداء، وزعت 40 استمارة بطريقة عشوائية على موظفي المؤسسة و إطارها واسترجعت 38 منها، حيث أصبحت صالحة للتحليل، تم استخدام البرنامج الإحصائي المعروف باسم الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS version 22" لتحليل البيانات التي تحصلنا عليها من الاستمارات الموزعة على موظفي المؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها ما يلي² :

- توجد علاقة ارتباط بين درجة الجوانب الاخلاقية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر وتحسين أداء عمالها.
- إن مؤسسة اتصالات الجزائر ملتزمة أخلاقيا وخاصة اتجاه عمالها وموظفيها وكذا نحو عملائها وحتى المجتمع.
- إن توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين، يوطد جسور الثقة بين البنوك والعمال ومختلف أصحاب المصالح وخاصة العملاء.

¹ نور طاهر الاقرع، أخلاقيات العمل في مواجهة الفساد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، المجلد 5، العدد 13، 2020.

² بن نامة فاطمة زهرة بن نامة نورية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العمال، مجلة دفاتر بواكس، جامعة عبد الحميد بن باديس، المجلد 11، العدد 01، 2022.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي

1. دراسة د. دينا حلمي عباس محمد النشيلين (2020): هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين متغيرات الرقابة التنظيمية والالتزام التنظيمي وذلك لعينة من الأفراد العاملين في شركة البدويات والصناعات الكيماوية (باكين). واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، إجراء البحث على عينة قوامها (302) فرد من الأفراد العاملين في شركة البدويات والصناعات الكيماوية (باكين) وقد توصل البحث إلى العديد من النتائج، أهمها¹:

- اتسمت اتجاهات العاملين في المنظمة محل الدراسة نحو أبعاد «الرقابة التنظيمية» بالإيجابية، وقد اختلفت الأهمية النسبية لأبعاد «الرقابة التنظيمية»، وذلك وفقاً للمتوسطات الحسابية، وكان ترتيبها على النحو التالي: (رقابة اتخاذ القرار – رقابة الممارسة – رقابة الاستشعار).

- أن اتجاهات العاملين في المنظمة محل الدراسة نحو أبعاد «الالتزام التنظيمي» قد اتسمت بالإيجابية، وقد اختلفت الأهمية النسبية لأبعاد «الالتزام التنظيمي»، وذلك وفقاً للمتوسطات الحسابية، وكان ترتيبها على النحو التالي: (الالتزام المعياري – الالتزام العاطفي – الالتزام المستمر).

- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين «إجمالي أبعاد الرقابة التنظيمية وأبعاد الالتزام التنظيمي»، أي أنه كلما زادت عوامل الرقابة التنظيمية، كلما زاد شعور العاملين بالالتزام التنظيمي في المنظمة محل الدراسة.

2. دراسة محمد اسماعيل داود الحماسي (2016): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، كقصد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة و الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، والذين لديهم تقييمان فأكثر خلال السنوات السابقة والبالغ عددهم (195) موظفاً و موظفة ، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم و استرداد عدد (181) استبانة ومن أهم النتائج التي جاءت بها الدراسة²:

¹ دينا حلمي عباس محمد النشيلين، دور الرقابة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، جامعة الأزهر- فرع البنات (القاهرة)، مج 40، ع 3 - سبتمبر (أيلول) 2020.

² محمد اسماعيل داود الحماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016.

- وجود مستوى كبير من الالتزام التنظيمي بأبعاده لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.
- وجود مستوى كبير من الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.

3. دراسة رشيد خطارة (2018): هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى كلٍّ من الذكاء الانفعالي والالتزام التنظيمي لدى معلّمي الطّور الابتدائي، يحتوي مقياس الذكاء الانفعالي على 4 أبعاد هي: الوعي بالانفعالات، إدارة الانفعالات الذاتية، إدارة انفعالات الآخرين واستخدام الانفعالات، و مقياس الالتزام التنظيمي يحتوي 3 أبعاد هي: الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر والالتزام المعياري، وقد بلغ قوام العينة 230 معلّماً (74 ذكور - 156 إناث) تم اختيارهم بطريقة عشوائية من معلّمي الطّور الابتدائي بالمدارس الحكومية بمدينة غرداية، وتم اعتماد على المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية¹:

- ارتفاع مستوى كل من الذكاء الانفعالي والالتزام التنظيمي وأبعادهما عن المتوسط لدى المعلمين عموماً.
 - وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وأبعاده، وبين الالتزام التنظيمي وأبعاده.
- 4. دراسة رائد صيف الله شوابكة (2010):** تهدف الدراسة الى بيان اثر التسويق الداخلي بأبعاده (التدريب، والتمكين، وفرق العمل، والمعلومات التسويقية، والدعم الاداري) كمتغير مستقل في تحقيق التزام العاملين في امانة عمان الكبرى ومن خلال انواع الالتزام التنظيمي (الاستمراري، والمعياري، والعاطفي) كمتغير تابع، استخدم الباحث في تصميم هذه الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ عدد الاستبانة الموزعة (400) استبانة و استرجع منها (391)، و تم تحليل أبعاد التسويق الداخلي والالتزام الوظيفي من خلال البرنامج الاحصائي (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي²:
- وجود إثر التسويق الداخلي بأبعاده على الالتزام العاملين في امانة عمان الكبرى.

¹ رشيد خطارة، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلّمي التعليم الابتدائي بمدينة غرداية، أطروحة مقدمة ليل شهادة دكتوراه في تخصص النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019.

² رائد صيف الله شوابكة، أثر التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي متعدد الأبعاد للعاملين في امانة عمان الكبرى، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010.

• وأشارت إلى أن تزويد العاملين في الإدارة الوسطى والتنفيذية المعلومات التسويقية يعكس الأهمية البالغة للدور الذي تقوم به الإدارة العليا في الأمانة حيث إثر المعلومات التسويقية تلك كان واضحاً في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين.

• ظهر أن لدى العاملين في أمانة عمان الكبرى التزام اتجاهي نحو العمل نتائج عن أبعاد التسويق الداخلي الخمسة المعتمدة في الدراسة.

5. دراسة ريم قاسمي (2021): تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أخلاقيات العمل بمصلحة القلب بمستشفى ابن سينا عناية، وما يتسم به من خصائص وذلك فيما يخص أبعاده وهي: الرقابة الذاتية، تحمل المسؤولية والموضوعية، تم اعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية¹:

- هناك مستوى عال من أخلاقيات العمل لدى مجتمع الدراسة بمستشفى ابن سينا عناية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل للمرضين بمستشفى ابن سينا عناية حسب الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل للمرضين بمستشفى ابن سينا عناية حسب الأقدمية المهنية.

ثالثاً: الدراسات المتعلقة بأثر تبني أخلاقيات الأعمال في الالتزام التنظيمي

1. دراسة راجحي مبارك (2015): تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة، فإن المنهج الذي تم اتبعه في معالجة هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة تهدف إلى قياس إثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد) في تحقيق الالتزام التنظيمي، وتألقت عينة الدراسة من 50 عاملاً، وذلك حسب نتائج التحليل الإحصائي للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها²:

- إن الاهتمام بالأخلاقيات لم يظهر حديثاً.
- تعبر أخلاقيات الأعمال عن تضمين الجانب الأخلاقي في جميع السلوكيات وتصرفات الأفراد.

¹ ريم قاسمي، واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بمستشفى ابن سينا -عناية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باجي مختار، المجلد 32، عدد 2، جوان 2021.

² راجحي مبارك، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات بل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

- يساهم الالتزام الأخلاقي للمنظمة في تحسين صورتها أمام المتعاملين معها.

2. دراسة محمد البخاري (2018): تهدف الدراسة الى كشف اللثام عن دور اخلاقيات العمل في تعزيز وتوطيد الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقة ، ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لمثل هذه الدراسات، فقد قمنا باستعمال الاستبيان كأداة للدراسة، الذي تم توزيعه على العينة و ذلك بهدف الحصول على بيانات الدراسة، لدينا مجتمع بحث مكون من 730 مفردة موزعة على اربع فئات كالاتي : فئة الاطباء 110 طبيب ، فئة الممرضين ب350 ممرض، فئة الاداريين ب70 اداري ، فئة المهنيين ب200 مهني، و توصلت الدراسة إلى عدد من نتائج أهمها¹ :

- هناك تطابق كبير بين قيم العمال والمؤسسة يعكس وحدة اهداف العمال والمؤسسة والمتمثلة في خدمة المريض قبل كل شيء.
- هناك تنوع في معايير المنح الترقية من قبل المؤسسة حيث تعتمد على الترقية بالأقدمية والكفاءة وكذلك الشهادة وفي بعض الاحيان على تقييم المشرف.

3. دراسة قوارح خيرة ياسين فاطمة (2019)، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي في مؤسسة سيطرامج بورقة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ تعداد عينة الدراسة 70 مفرد، و تم تحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط، وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها² :

- يوجد مستوى توافر مرتفع لأخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لدى عاملي مؤسسة سيطرامج ورقلة.
- عالقة ارتباطية طردية قوية بني أخلاقيات العمل كمتغرب مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لعمال مؤسسة سيطرامج ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

¹ محمد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطيد وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقة-، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، المركز الجامعي ايليزي، العدد الأول، جانفي 2018.

² قوارح خيرة، ياسين فاطمة، أثر أخلاقيات العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2019-2020.

4. دراسة عتيق عمر فاروق مالكي أحمد (2019): هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، شمل هذا البحث عينة عشوائية من عمال الوظيف العمومي في ولاية سعيدة، تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة، حيث تم استهداف 100 موظف بحيث تم استرجاع 70 استبانة وبعد دراسة محتويات إجابات الأفراد تم قبول 66 استبانة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالي¹:

- أن الموظفين الذين تم استجوابهم بخصوص أبعاد أخلاقيات العمل الإسلامي: (الإبداع، الشفافية والصدق، الالتزام في العمل، التعاون، الإتقان، العدالة والإنصاف، الرفق والتسامح، المسؤولية والقوة).
- كلهم يعترفون بها ويحفظونها ويعرفونها حق المعرفة كما أنها راسخة في وجدانهم كونهم مسلمين يعرفون تعاليم الدين الإسلامي.

• لذلك كل هذه الأبعاد من باب المنطق أن تكون كلها إيجابية لا تلقي صفة الإنكار في المجتمع المسلم وإن كان الواقع يثبت عكس ذلك كون أن أغلبية الموظفين المسلمين لا يلتزمون بهذه الأخلاق في أعمالهم الوظيفية.

5. دراسة سديري أحلام (2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى 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، وتم تحليل الاستبيان احصائيا بالاعتماد على برنامج (2SPSS 2V)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، يمكن ذكر أهمها:²

- تتمتع الإدارة العليا في المؤسسة بمعايير أخلاقية عالية.
- وجود العدل في توزيع المهام بين الموظفين يؤدي الى الرضاء الوظيفي.

6. دراسة صخر أحمد، خازنة وهيبة ومفيد عبد اللاوي (2021): تهدف الدراسة إلى محاولة معرفة أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، كما تم جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان التي شملت عينة قدرة ب 40 عامل بالمؤسسة،

¹ عتيق عمر فاروق، مالكي أحمد، أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2019-2020.

² سديري أحلام، أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المنظمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021-2022.

كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 25 لتحليل البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج التالية¹:

- إن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05.
- وإن المتغير المستقل يفسر 32.5% من التباين الحاصل في الولاء التنظيمي.

7. دراسة مباركة راجحي لطفي شعباني (2019): تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي، وكذا قياس أثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد) في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة، ولتحقيق أغراض الدراسة تم تصميم استبانة مكونة من 34 عبارة وتوزيعها على عينة حجمها 50 عامل من الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية، وتم استرجاع 44 استبانة أي ما مقداره 88% من حجم العينة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها²:

- وجود مستوى من أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي.
- وكذا وجود أثر الأخلاقيات الاعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة.
- وعدم وجود فروق في آراء الباحثين حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة الأجنبية

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

أولاً: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال

1. Dr. Bella A. Mathan (2016)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات أخلاقيات العمل في إدارة الموارد البشرية، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مجتمع بلغ 350 موظفاً من موظفي بلدية إربد الكبرى، والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها³:

¹ صخر أحمد، حائزة وهيبه ومفيد عبد اللاوي، أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي، Revue Algérienne d'Economie et gestion، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، Vol 15، No 01، 2021.

² مباركة راجحي، لطفي شعباني، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 10، العدد 01، 2019.

³ Belal A. Mathani, The Significance Of Work Ethics In Human Resource Management For Upgrading The Performance Of Employees, Ajloun National University, European Scientific Journal, Vol 12, No 4, 2016.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ممارسات أخلاقيات العمل في إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء بلدية إربد الكبرى.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي

1.Wilbur Rohan(2010)

- هدفت هذه الدراسة إلى مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ونية دوران الموظفين في شركة تجزئة في ماليزيا، تم تطوير استبيان باستخدام مؤشر وصف الوظيفة و استبيان الالتزام التنظيمي، وتم جمع البيانات من 62 مستجيبا، ولقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها¹ :
- المستخدمين راضين بشكل معتدل عن جوانب الرضا الوظيفي.
 - لديهم مستوى التزام متوسط مع نية عالية بشكل ملحوظ لمغادرة المؤسسة.

2.Muhammad Radi (2020) :

- يهدف هذا البحث إلى تحديد العلاقة بين الأداء الوظيفي ونية دوران العمل بين الموظفين في شركة التصنيع واستكشاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي ونية دوران العمل بين الموظفين في شركة التصنيع ودراسة العلاقة بين الضغط الوظيفي ونية دوران العمل بين الموظفين في شركة التصنيع، تم اختبار 270 من أصل 320 موظفا يعملون في شركة التصنيع تقع في ماليزيا، باستخدام أسلوب جمع البيانات الاستقصائية، وبمساعدة برنامج SPSS، حيث تمحورت نتائج هذه الدراسة فيما يلي² :
- الرضا الوظيفي له علاقة سلبية كبيرة مع نية دوران العمل بين الموظفين في هذه الشركة الصناعية.
 - الالتزام التنظيمي له علاقة سلبية كبيرة مع نية ترك العمل بين الموظفين في هذه الشركة الصناعية.

3.Ilham Yue(2012) :

- تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ونية دوران العمل لدى الموظفين تم تطوير واختبار نموذج للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ونية دوران العمل في دراسة ميدانية

¹ Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, Vol 15, No 1, 2010. Wahibur Rokhman, the Effect of IsImic Work Ethics on Work Outcomes,

² Muhamad Radzi, The impacts of job satisfaction, organizational commitment and job stress on turnover intention, School of Business Innovation & Technopreneurship, Technopreneurship Universiti Malaysia Perlis, Malaysia, 2021

² Ilhami Yucel, Examining the Relationships among Job Satisfaction Organizational Commitment and Turnover Intention, International Journal of Business and Management, Vol 7, NO 20,2012

واحدة، في هذه الدراسة تم استخدام 250 موظفاً في شركة تصنيع تركية وتم توزيع استبيانات عليهم لإكمالها خلال ساعات العمل العادية تم إرجاع 188 استبياناً مكتملاً، ومن أهم النتائج ما يلي¹:

- السمات الاجتماعية والديموغرافية للموظفين.
- تحليل موثوقية وصلاحية المقاييس.

4.Mohammad. A. O. Altair (2020)

هدفت الدراسة الحالية إلى استكشاف أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية (SHRM) (التوظيف، والتدريب، والتعويضات، وإدارة الأداء) على الالتزام التنظيمي، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام استبيان، من خلال استخدام الاستبيان، تم جمع البيانات الشخصية والمهنية من المجيبين، يتكون الاستبيان من 30 عبارة تسلط الضوء على متغيرات الدراسة، طبقت الدراسة على البنوك الإسلامية الأردنية، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية متناسبة من 135 مجيباً، تم توزيع ما مجموعه 135 استبياناً على الإدارة العليا والمتوسطة في البنوك الإسلامية الأردنية في عمان، تم استرداد 124 استمارة استبيان، معدل الاستجابة 92%. تم استبعاد 4 استمارات لعدم اعتبارها صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي تم تحليل 120 استمارة استبيان إحصائياً، تم تحليل 88% من الاستمارات الموزعة، توصلت الدراسة إلى عدد من نتائج أهمها²:

- تبين أن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية الأردنية مرتفعة.
- إن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية مرتفع.

5.Rohani Salleh, MissMalini Sadahisa Nair, and Haryana Harun(2012) :

هدفت هذه الدراسة إلى مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ونية دوران الموظفين في شركة تجزئة في ماليزيا، تعتمد هذه الدراسة على تحليل البيانات الوصفية، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، استلام 75 استبياناً وقد وجد أن 13 استبياناً غير مكتملة، ومن أهم النتائج التي ما يلي³:

² Mohammad Almutairi, The Impact of Strategies Human Resource Management on Organizational Commitment, Journal Modern Applied Science, Vol14, NO14, 2020.

³ Rohani Salleh, Mishaliny Sivadahasana Nair, and Haryanni Harun, Job Satisfaction Organizational Commitment, and Turnover Intention, World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Economics and Management Engineering, Vol 6, No 12, 2012.

- الرضا عن الراتب والترقية والرئيس والعمل تأثير كبير على نية ترك العمل.
- ان الالتزام يرتبط بنية ترك العمل.

ثالثا: الدراسات المتعلقة بأثر تبني أخلاقيات الأعمال في الالتزام التنظيمي

1. وآخرون (2016) Muhammad Raza Atharv

هدفت الدراسة على تأثير اخلاقيات العمل الاسلامية على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، جمعت البيانات من 311 عضواً من أعضاء هيئة التدريس في مختلف الكليات الجامعات الحكومية الواقعة في رواندي، باكستان، باستخدام طريقة أخذ العينات غير الاحتمالية الملائمة أجريت الاختبارات الاحصائية باستخدام AMOS و SPSS، وقد تم التوصل إلى نتائج التالية¹:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين اخلاقيات العمل الاسلامية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين اخلاقيات العمل الاسلامية والالتزام التنظيمي.
- اي منظمة يمكنها أداء عملها بفعالية وكفاءة من خلال تبني إطار أخلاقي قائم على القيم الإسلامية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

أولا: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الجدول رقم (1-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
وكانت من السنوات 2010 إلى غاية 2024.	تم إنجازها هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024-2025.	من حيث الزمان
تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية.	دراسة حالة في مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.	من حيث المكان

¹ Muhammad Razzaq Athar and others, Impact Islamic Work Ethics on Organizational, Journal of Islamic Business and Management, Vol 6, No 1, 2016.

من حيث العينة	ركزت الدراسة على عينة عشوائية من مؤسسة لاتصالات بالوادي بمختلف المؤهل العلمي والوظيفة التي يتسمون إليها.	ركزت الدراسات على عينات مختلفة من موظفين وعاملين في هيئات مختلفة.
من حيث منهج الدراسة و أدوات جمع وتحليل البيانات	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، حيث تم جمع المعلومات والوثائق التي تلم بالجانب النظري لكل من أخلاقيات الأعمال بأبعادها والالتزام التنظيمي، كما تم في الجانب التطبيقي اعتماد كل من المقابلة و الاستبيان كأدوات لجمع البيانات وبرنامج SPSS لتحليلها ودراسة الاختبارات الإحصائية للوصول إلى النتائج.	اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي حيث استعملت الاستبيان، المقابلة كأدوات لجمع البيانات.
من حيث المتغيرات	تم التركيز في هذه الدراسة على متغيرين: أخلاقيات الأعمال بأبعادها وتباين أثرها في الالتزام التنظيمي.	تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة منها: أخلاقيات الأعمال، الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي.. الخ.
من حيث نوع القطاع	استهدفت الدراسة القطاع العمومي فشملت عينة من المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي وهي (مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي).	كانت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات بين الخاص والعام، وهذا ما أعطى مصداقية أكبر لدراستنا.
من حيث الهدف	تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي لعمال المؤسسة محل الدراسة	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان أثر تبني أخلاقيات الأعمال بمختلف أبعادها وكذلك الالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة بهما بمختلف المؤسسات المحلية والأجنبية.
من حيث الموضوع	ركزت الدراسة على أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.	ركزت كل الدراسات على متغيري الدراسة (أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي) بالإضافة إلى متغيرات أخرى منها الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي.

المصدر: من اعداد الطالبات، بالاعتماد على الدراسات السابقة المعروضة اعلاه

ثانياً: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت فيما يلي:

- ضبط متغيرات الدراسة بأبعادها وبشكل دقيق.
- ساهمت لرمز الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبانة.
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكنا من الانطلاق.
- التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في المعالجة.
- إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة.
- إثراء الجانب النظري والوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة.
- تحديد الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
- توضيح أهمية وأهداف الدراسة.
- فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل.
- التحقق من النتائج وصياغة الفرضيات.

خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل التطرق لأهم الأدبيات النظرية والتطبيقية لكل من أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي حيث حاولنا الإلمام بجميع المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة من خلال تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أولهما تضمن الأدبيات النظرية للدراسة وتم تقسيمه الى مطلبين خصصنا المطلب الأول للإطار المفاهيمي للمتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات الأعمال من خلال شرح مفهومها، عناصرها ومبادئه ومستوياته وأهميتها ومصادرها ووسائلها وعواملها.

فيما خصصنا المطلب الثاني لمفهوم المتغير التابع والمتمثل في الالتزام التنظيمي من خلال التطرق إلى مفهومه بشكل واسع حيث تناولنا أنواعه وخصائصه وبالإضافة إلى طرق قياسه ومراحله وأهميته، وكذلك إلى عوامل تأثير أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي. أما ثاني المبحثين فقد تم تخصيصه للأدبيات التطبيقية لكلا المتغيرين حيث قمنا بتقديم ملخص لأهم الدراسات الأجنبية و المحلية السابقة التي توصلنا إليها و المتعلقة بكل من أخلاقيات الأعمال و الالتزام التنظيمي حيث حولنا الإلمام بأحدث الدراسات بكل من اللغة العربية و اللغات الأجنبية في مطلبي هذا المبحث فيم خصصنا المطلب الثالث لمقارنة دراستنا الحالية بالدراسات السابقة و تبيان أوجه التشابه و الاختلاف من حيث الزمان، المكان، العينة، منهج الدراسة، الأدوات المستخدمة في جمع و تحليل البيانات بالإضافة إلى إبراز أهم المتغيرات المدروسة و موضوع الدراسة.

وبعد توضيح الصورة النظرية والتطبيقية لمتغيري الدراسة وقصد الوصول لتبيان أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي توجب علينا القيام بدراسة ميدانية للمؤسسة محل الدراسة وهذا ما ستطرق له في الفصل الموالي.

الفصل الثاني

دراسة حالة مؤسسة لاتصالات

الجزائر الخاصة بالوادي

تمهيد :

قصد الوصول إلى استقطاب الجانب النظري الذي تطرقنا له في الفصل الأول، والوصول إلى النتائج تمكنا من الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذلك اختبار الفرضيات، سنقوم بإجراء دراسة ميدانية بغية الوصول إلى أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي.

ويهدف الوصول إلى دراسة موضوعية استخدمنا منهج الآراء عن طريق الاستبيان، حيث سعيينا من خلالها للوصول إلى آراء بعض إطارات وعمال المؤسسة بغرض بلوغ أهداف البحث وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: طريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة ودراسة وجهات النظر على موظفي لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي، من خلال إبراز مجتمع العينة وعينة الدراسة، كما نتطرق إلى طرق وأدوات جمع البيانات، إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات الخاصة بالاستبيان.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

في هذا المطلب سنقوم بعرض وتقديم تعريف عام عن المؤسسة محل الدراسة، مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذلك التطرق إلى متغيرات النموذج، وذلك وفق ما يتطلبه موضوع بحثنا.

أولا: تقديم عن المؤسسة،

1. لمحة تاريخية.

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات.

- وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.
- جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.
- وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".
- وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

- كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.¹

¹ من وثائق المؤسسة

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليبري، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

1.1 الأهداف لمجمع اتصالات الجزائر

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر: سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات. وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

2.1 نشاطات مجمع اتصالات الجزائر

وتتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

3.1 فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات. فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك.

كما ينظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للأترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الأترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الأترنت ذو السرعة الفائقة. وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية... الخ) مربوطة حاليا شبكات الأترنت Intranet بمقرات الربط بالأترنت عن طريق شبكة "جواب".

اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة بتكنولوجيات السائل والأقمار الصناعية.

4.1 الإطار القانوني

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

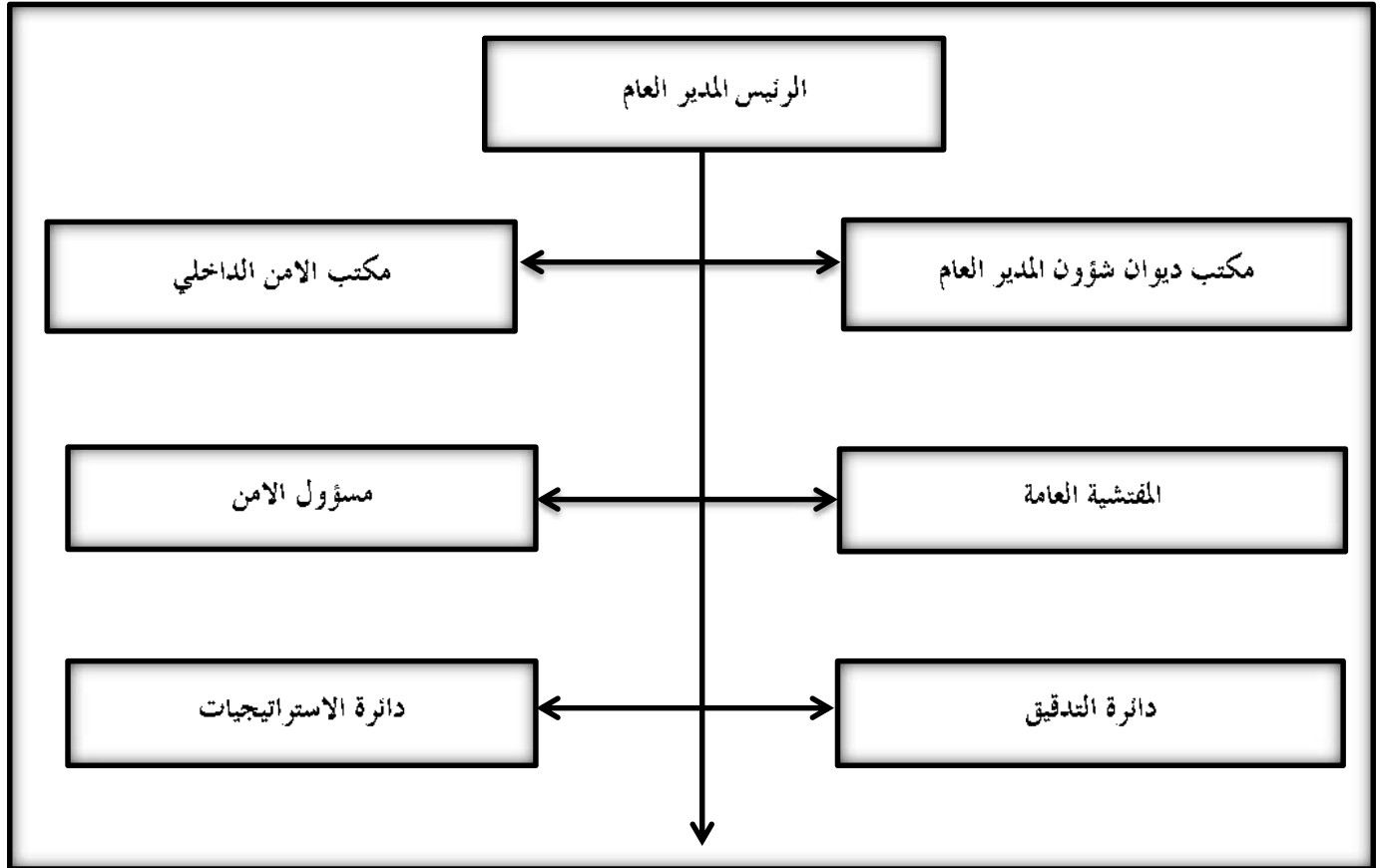
تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها إثم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي المقدّر ب 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B 001808302.

وفي إطار تعزيز وتنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من أجل خلق فروع لها مختصة، لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحويلها إلى مجمع تسيير فروعها وهم على التوالي:

- اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس": مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.
- اتصالات الجزائر الفضائية ATS «Révisât»: مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي ب: 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة السائل.

الشكل (1-2): التنظيم الهيكلي للجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر كالتالي:



المصدر: مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي

ديوان الرئيس المدير العام

✓المفتشية العامة.

✓دائرة التدقيق الداخلي.

✓دائرة الاستراتيجيات.

✓دائرة الامن الداخلي للمؤسسة.

✓المكلف بأمن نظم المعلومات.

قطب المهام والدعم: يتكون من ثلاث اقسام وخمس مديريات

✓ دائرة الموارد البشرية.

✓ دائرة المحاسبة والمالية.

✓ دائرة نظم المعلومات.

✓ مديرية المشتريات والامداد.

✓ مديرية الوسائل والممتلكات.

✓ مديرية الشؤون القانونية.

✓ مديرية تأمين المداخل.

✓ مديرية التحصيل.

قطب البنى التحتية والشبكات يتكون من قسمين وثلاث مديريات ومؤسسة وطنية كالتالي:

✓ دائرة شبكات النقل.

✓ دائرة شبكات النفاذ.

✓ مديرية الشبكة الاساسية.

✓ مديرية استغلال المنصات.

✓ مديرية الطاقة.

✓ المؤسسة الوطنية لصيانة ومراقبة الشبكات.

القطب التجاري والتسويق والابتكار وتتكون من قسم وخمس مديريات ووحدة البحث والتطوير

✓ دائرة التسويق والاتصال.

✓ المديرية التجارية العامة.

✓ المديرية التجارية للشركات.

✓ مديرية الدعم التجاري.

✓ مديرية الربط والتنظيم.

✓ مديرية الخدمات.

✓ وحدة البحث والتطوير.

2. نظرة على المديرية العملية بالوادي

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

1.2 تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي:

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منه الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

2.2 دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاؤها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير، رئيس مصلحة الأمن ومكلف بالاتصال والعلاقات العامة:

- المديرية الفرعية التقنية.
 - المديرية الفرعية التجارية.
 - المديرية الفرعية لوظائف الدعم.
- وتتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام، ومركز للطاقة والمحيط:
- قسم شبكة النفاذ.
 - قسم شبكة النقل.
 - قسم التخطيط والمتابعة.
 - مركز الطاقة والمحيط.

❖ المديرية الفرعية التقنية: تنقسم وفقا للإجراءات والأنشطة التالية

✓ بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة

وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهيكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات على مستوى المديرية العملية بشكل رئيسي وبصورة رئيسية في:

- تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ، النقل أو الطاقة والمحيط.
- دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات والدوائر.
- التخطيط للبنية التحتية للاتصالات اللازمة للرد بشكل موثوق وموثوق على طلبات زبائن الشركة، من خلال وضع خطة التكاليف على أساس المشترك مع المصالح التقنية (النفاذ، النقل والطاقة) والمصالح التجارية على مستوى المديرية العملية.
- ومتابعة تركيب هذه البنى التحتية في أوقات وأماكن محددة، وفقا لخطة العمل.
- ونقل هذه البنى التحتية إلى المصالح التقنية (النفاذ، النقل، والطاقة الأساسية) لتشغيلها وصيانتها.

✓ قسم شبكة النفاذ

بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية وتتركز أساسا على:

- تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)
- وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:
- فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى الدائرة الانتخابية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

- تشغيل وصيانة شبكة الصرف الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)
- وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:
- CMRA : مركز صيانة معدات شبكات النفاذ.

CMP : مركز صيانة والإنتاج.

✓ قسم شبكة النقل

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية وتتركز أساسا على تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

CMSO : مركز صيانة الدعائم البصرية.

CT : مركز الإرسال.

✓ مركز الطاقة والمحيط:

وتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاذ والنقل)

على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي وخاصة في فيما يتعلق ب:

- تشغيل وصيانة معدات وتجهيزات الطاقة الحالية:
- البطاريات.
- الموجات والمعدلات
- المولدات.

❖ المديرية الفرعية التجارية:

في هذا التنظيم الهيكلي الجديد، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا وهي: المديرية الفرعية التجارية.

المديرية الفرعية التجارية هو استمرارية وامتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بجملة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها.

وتتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام:

- قسم التخطيط والمتابعة.
- قسم المبيعات.
- قسم الشركات.
- قسم الدعائم التجارية.

✓ قسم المبيعات:

هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع).

✓ قسم الشركات:

هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (كالشركات الكبرى والصغرى والمؤسسات والمديريات العمومية وكذا الجماعات المحلية كالبلدية والولاية). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية: عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحصيل وتنسق عملية تزويد المعدات لهذه الفئة من الزبائن مع المديرية المركزية للشركات على مستوى المديرية العامة وكذا الهياكل الأخرى المعنية.

✓ قسم الدعائم التجارية:

هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات والفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية، الوكالات التجارية، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة. وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفعات عن السنة المالية الحالية.

❖ المديرية الفرعية لوظائف الدعم: وتتألف نيابة المديرية الفرعية الدعم من التالي:

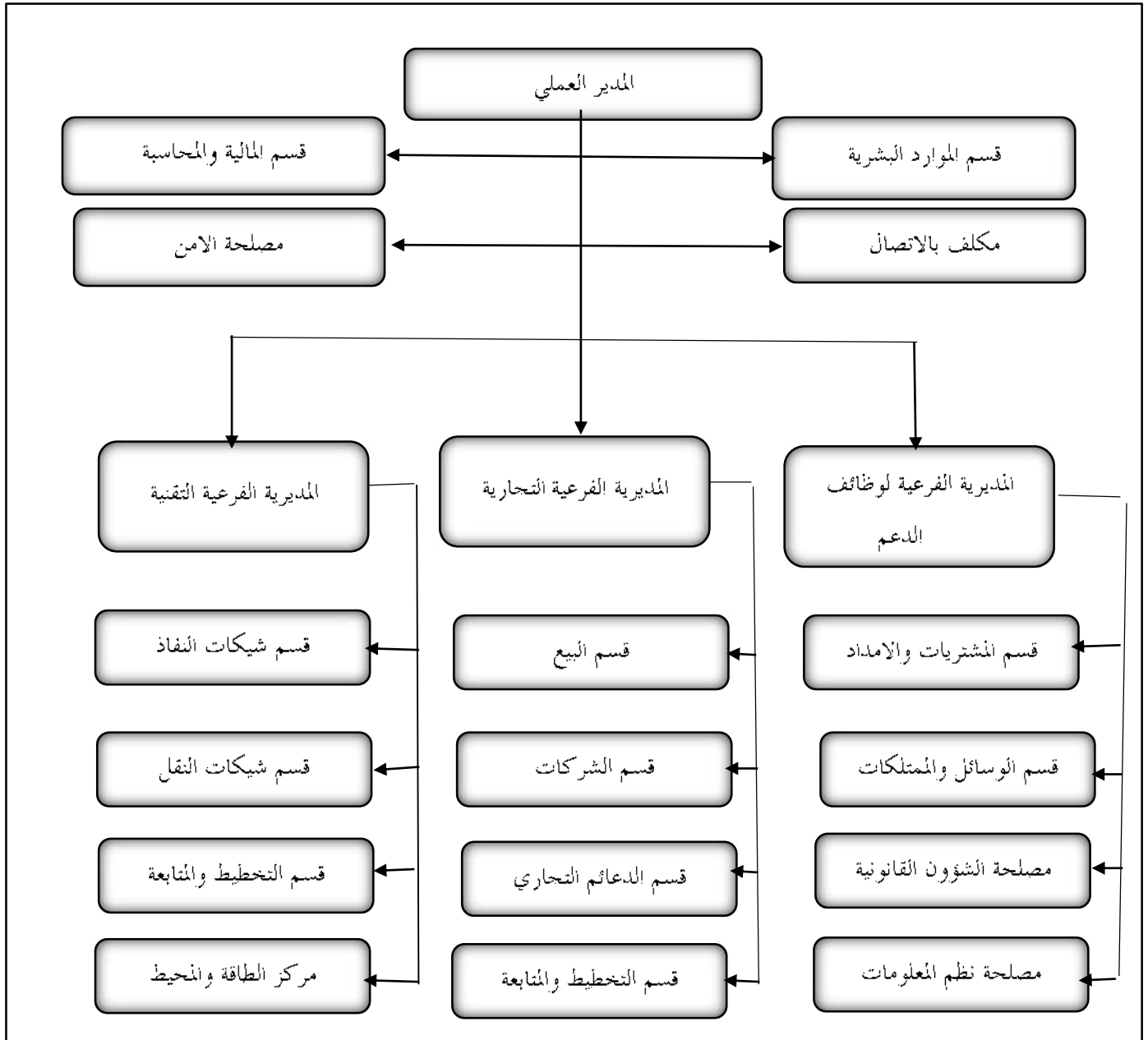
● قسم المشتريات والإمداد.

● قسم الممتلكات والوسائل.

● مصلحة دعم نظم المعلومات.

يعرف المخطط الهيكلي لنيابة المديرية الفرعية الدعم على النحو التالي:

الشكل (2-2): المخطط الهيكلي لنيابة المديرية الفرعية الدعم



المصدر: مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي

❖ نائب المدير للمهام والدعم:

نائب المدير للمهام والدعم هو المسؤول عن تنفيذ استراتيجية الشركة في مجالات الدعم والإمداد سواء من جانب الموارد البشرية أو الوسائل اللوجيستية... إلى غير ذلك من وسائل الإمداد. وفي هذا السياق، تقترح خطة عمل على الصعيد المحلي تمكنه من تحقيق الأهداف المحددة لها.

✓ المصلحة القانونية:

- المصلحة القانونية، هي المسؤولية في المقام الأول على:
- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط، المناقصات، العقود والاتفاقيات وذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- إدارة المنازعات والتكفل بها.

✓ مصلحة دعم نظم المعلومات:

- مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساسا ب:
- توفير وتركيب صيانة حضيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية.
- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حضيرة الإعلام الآلي وجميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية وكذا جميع مراكزها.

✓ قسم المشتريات والإمداد:

- رئيس قسم المشتريات والإمداد، هو المسؤول الرئيسي عن:
- ضمان اقتناء التأثيث والتجهيزات والمعدات وفقا للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر وذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة.
- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير.
- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للاتصالات، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها مراقبة مدى مطابقة ملفات الدفع مع إجراءات عقود اتصالات الجزائر واللوائح المعمول بها في الشركة.

3. مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي

❖ مهام المديرية العملية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالموكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

❖ نشاطات المديرية العملية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

- بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.
- بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.
- بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

4. أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

❖ أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛

- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر؛

- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه؛
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

❖ أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق؛
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتل سات وإمارات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية....) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية؛
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛
- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها؛
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن؛
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها؛
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها؛
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

ثانيا: مجتمع الدراسة.

نسعى من خلال دراستنا إلى إبراز أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي، لهذا تم حصر مجتمع الدراسة على إطارات وعمال مؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي، كما تم الأخذ بعين الاعتبار توفر الخبرة المهنية والعلمية في أشخاص موضوع الدراسة، حتى تكون لهم القدرة والتمكن في الحكم على موضوع الاستبيان.

ثالثا: عينة الدراسة.

سعيًا قدر الإمكان لجمع أكبر عدد ممكن مع مراعاة توفر أفراد العينة إلى الكفاءة المهنية والمعرفة العلمية التي تمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبيان. حيث قمنا بتوزيع 100 استمارة الاستبيان، واعتمدنا على التسليم المباشر للاستمارات، كما اعتمدنا على زملائنا بالمؤسسة في عملية التوزيع هذا ما مكنا من جمع استمارات الاستبيان في أقل وقت ممكن.

بعد استرجاع الاستمارات الموزعة، تم حصر عدد الاستمارات الملغاة والاستمارات التي لم تسترجع والجدول التالي يوضح لنا الإحصائيات الخاصة بالاستمارات الاستبيان الموزعة وهي كما يلي:

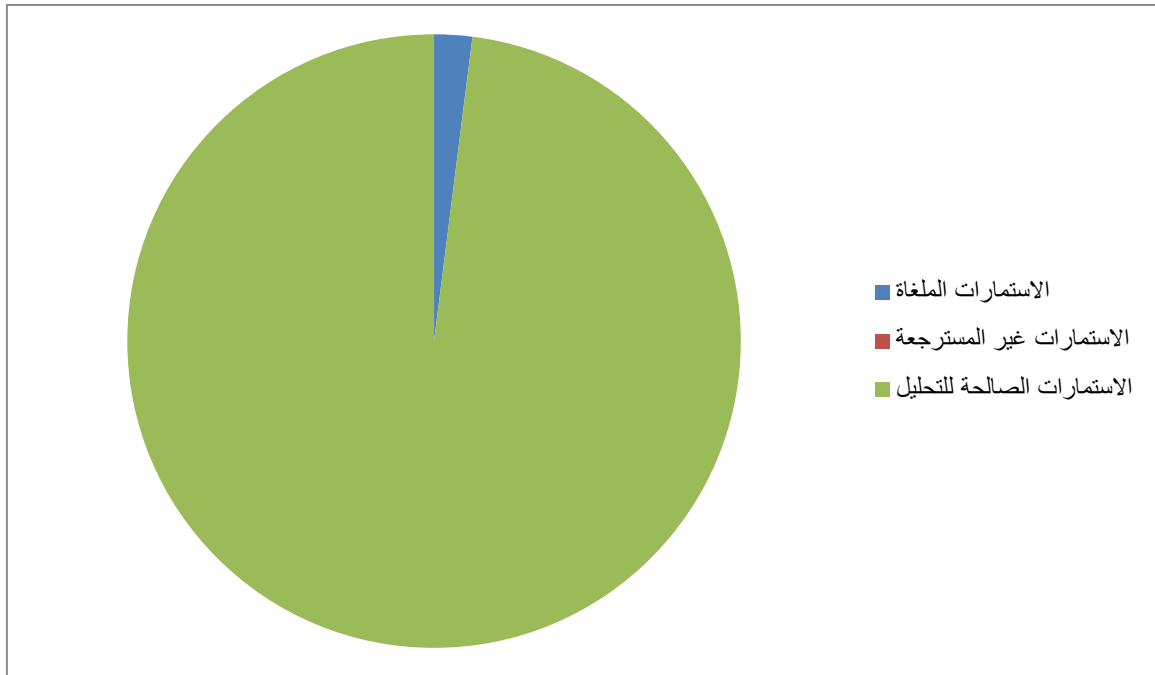
الجدول رقم (2-1): النتائج الإحصائية للاستمارات الاستبيان الموزعة.

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	100	100%
الاستمارات الملغاة	02	02%
الاستمارات غير مسترجعة	00	00%
الاستمارات الصالحة للتحليل	98	98%

المصدر: من إعداد الطلبات بالاعتماد على استمارات الاستبيان الموزعة

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الاستمارات الموزعة بلغ عددها 100 استمارة منها 98 استمارة اعتبرت صالحة للتحليل أي ما يعادل نسبة 98%. أما الاستمارات الباقية عددها 02 استمارة ألغيت أي ما يعادل 02%، قد يعود السبب إلى عدم فهم الموضوع أو لأسباب شخصية أو لأمر مرتبطة بظروف العمل.

الشكل رقم (3-2): النتائج الإحصائية لاستثمارات الاستبيان الموزعة.



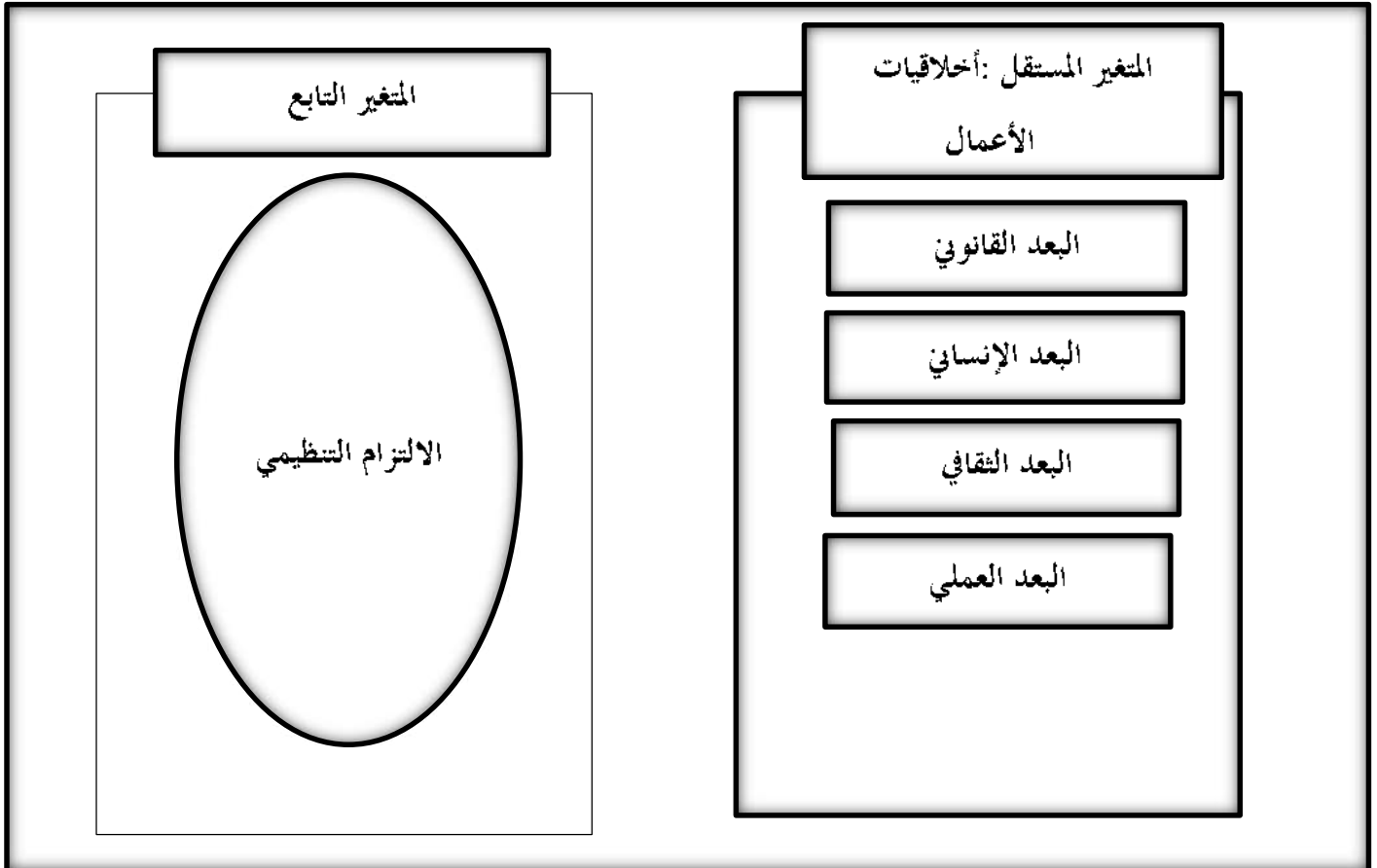
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استثمارات الاستبيان الموزعة.

رابعاً: متغيرات الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة والإشكالية المطروحة، فقد تم الاعتماد في نموذج الدراسة على المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** يتمثل المتغير المستقل في أخلاقيات الأعمال وقد تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد وهي البعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الثقافي، البعد العملي.
- **المتغير التابع:** يتحدد المتغير التابع في الالتزام التنظيمي وقد تم تمثيله من خلال ثلاثة عشرة عبارة تعكس مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم (2-4): متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبات

المطلب الثاني: منهج وأدوات الدراسة الميدانية.

في هذا المطلب سنحاول تحديد منهج الدراسة المتبع والأدوات المستخدمة في جمع المعطيات والأساليب الإحصائية المطبقة في تحليل البيانات.

أولا: منهج الدراسة.

إن المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف عن الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا المتمثل في أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية، وطبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع

المعطيات، لذلك سنعتمد على المنهج الوصفي لتحليل النتائج وقبل ذلك البيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

تحاول دراستنا في شقها التطبيقي إلى إسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة من خلال اعتماد الأدوات التالية:

1. المقابلة:

وهي عبارة عن محادثة تتم بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الرئيسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف عن ملامح ومشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.

2. الاستبيان:

بغرض الوصول إلى الأهداف المرجوة لهذه الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات صحة أو عدم صحة الفرضيات، أعدنا استمارة الاستبيان وتم توزيعها على عينة الدراسة، ولكي تكون الدراسة منظمة في شكل علمي قمنا بتصنيف استمارة الاستبيان معتمدين على الإشكالية المطروحة والجوانب التي تطرقنا إليها في الفصل الأول مع مراعاة عدة نقاط تذكر منها ما يلي:

- أن تكون عبارات الأسئلة تمت صياغتها بطريقة بسيطة وواضحة لتفادي الغموض أو سوء الفهم.
 - تجنب الأخطاء الإملائية قدر المستطاع لتكون لغة الاستبيان سليمة.
 - الاعتماد على ترتيب الأسئلة وربطها بموضوع الدراسة الميدانية لتحقيق الأهداف المرجوة.
- بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان تم اللجوء إلى أساتذة مختصين للتأكد من الجانب الشكلي والتقني للاستمارة والتأكد من موضوعية الأسئلة وتغطيتها لجميع جوانب موضوع الدراسة.
- وينقسم الاستبيان إلى جزئين هما:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الشخصية ويتضمن أسئلة تتعلق بمعلومات عامة حول عينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة، الوظيفة الحالية).

الجزء الثاني: يتكون من محاورين وهما كما يلي:

■ المحور الأول يتعلق بالمتغير المستقل وهو أخلاقيات الأعمال ويتضمن (البعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الثقافي، البعد العملي).

■ المحور الثاني يتعلق بالمتغير التابع وهو الالتزام التنظيمي ويتضمن 13 أسئلة.

3. الادوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان:

بعد الجمع النهائي للاستبيان من خلال استمارات القابلة للتحليل، اعتمدنا في عرض المعطيات وتحليلها على برنامج Excel، لكي تتمكن من معالجة المعطيات وتحويلها بشكل جداول وترجمتها إلى رسومات بيانية بهدف تسهيل عملية الملاحظة والتحليل للوصول إلى النتائج المرجوة كما اعتمدنا على مجموعة من أساليب المتاحة في برنامج Spss v.25، كما يمكننا اختصار أساليب التي تم استخدامها فيما يلي:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة من الاستبيان.
- اختبار بيرسون لقياس ارتباط العبارات والمحاور.
- قياس الوسط الحسابي المرجح لكل عبارة في الاستبيان بالاختبار إلى إيجابيات فرض العينة.
- قياس الانحراف المعياري لكل عبارة في الاستبيان.
- قياس الانحدار الخطي في الاستبيان.

المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان

نقوم في هذا المبحث بعرض جميع المعلومات البيانات الواردة في استمارة الاستبيان الصالحة وتحليلها مع عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة، لاحظنا من الواجب إظهار مدى ثبات وصدق الاستبيان مع التطرق في آخر المبحث إلى اختبار صحة الفرضيات.

المطلب الأول: اختبار ثبات وصدق الاستبيان وعرض الخصائص العامة لعينة الدراسة.

قبل البدء في تحليل نتائج المتحصل عليها قمنا باختبار صدق وثبات العينة موضوع الدراسة.

أولاً: اختبار صدق وثبات الاستبيان.

يتم التحقق من صدق وثبات الاستبيان من خلال:

1. صدق الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها، ولهذا الغرض قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

❖ الصدق الظاهري:

قمنا بعرض الاستبيان على نخبة من الأساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه الخضر بالوادي تألفت من 3 أساتذة محكمين، وقد استحبنا لآرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في ضوء المقترحات المقدمة، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية.

❖ صدق المقياس: تقاس درجة صدق المقياس من اختبار بيرسون، خلال قياس كل من:

✓ الاتساق الداخلي Interna Validité:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان.

الجدول (2-1): درجة ارتباط الكلية للمحور الأول: أخلاقيات الأعمال.

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
01	تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات.	0.44	0.01
02	هناك التزام بالأنظمة والقوانين.	0.62	0.01
03	تُحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحترام المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل.	0.52	0.01
04	يتم تفعيل وتحسين النظام الرقابي الحكومي باستمرار.	0.62	0.01
05	احترام قيم المؤسسة ينعكس على سلوك الفرد.	0.59	0.01
06	انتشار الإشاعات بين المجموعات في العمل يعد نمط سلوكي سليم.	0.07	غير دالة
07	يستطيع الفرد التعبير عن نفسه في حالة الغضب والتوتر.	0.60	0.01
08	تحرص الإدارة على متابعة وتقييم سلوك الموظفين.	0.73	0.01
09	الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل الموظفين يطور من قدراتهم المهنية.	0.63	0.01
10	تتطابق ثقافة العاملين في المؤسسة مع ثقافة الإدارة العليا.	0.59	0.01
11	هناك معرفة تامة من قبل الموظفين في الوظيفة بعناصر اخلاقيات العمل.	0.65	0.01
12	هناك احترام لقيم وعادات المجتمع.	0.73	0.01
13	هناك احترام للوقت أثناء تنفيذ العمل.	0.63	0.01
14	هناك حب واعتزاز للعمل.	0.67	0.01
15	هناك شفافية في تنفيذ العمل.	0.74	0.01
16	تشجيع وتحفيز الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل.	0.63	0.01

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على المخرجات برنامج (SPSS.v25)

يوضح لنا الجدول رقم (3.2) أن قيم الارتباط المحور الأول الخاص بأخلاقيات الأعمال تتراوح ما بين (0.52 و 0.73) ودالة عند (0.01) وهي قيمة دالة إحصائية ومنه نقول إن قيم بنود البعد مقبولة وتم حذف البند (06).

الجدول (2-2): درجة الارتباط الكلية للمحور الثاني: الالتزام التنظيمي.

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
17	لدي الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة التي أعمل بها.	0.59	0.01
18	أعترف بالانتماء حينما أتحدث عن المؤسسة التي أعمل بها مع الآخرين.	0.60	0.01
19	مستعد لتقديم عمل ومجهود أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة.	0.70	0.01
20	تعتبر مشاكل المؤسسة جزء من مشاكلي الشخصية وأجتهد لحلها.	0.65	0.01
21	أشعر بالخوف من ترك العمل في المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر.	0.66	0.01
22	سوف تتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في المؤسسة.	0.69	0.01
23	إن بقائي في هذه المؤسسة نابع من حاجتي للعمل.	0.64	0.01
24	أشعر أن لدي خيارات محدودة لذا لا أفكر في ترك العمل.	0.51	0.01
25	أشعر بضرورة الالتزام والولاء للمؤسسة التي أعمل بها.	0.77	0.01
26	يعتبر الانتقال من مؤسسة إلى أخرى عمل غير أخلاقي وخيانة للثقة الممنوحة.	0.60	0.01
27	قدمت لي المؤسسة فرصا تجعلني مدينا لها بالبقاء	0.72	0.01
28	أشعر بالالتزام والمسؤولية اتجاه زملاء والمسؤولين بالمؤسسة	0.71	0.01
29	أشعر بالالتزام أخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل لدى هذه المؤسسة	0.73	0.01

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v25)

يوضح لنا الجدول رقم (4.2) أن قيم الارتباط بين جميع عبارات المحور الثاني الخاص بالالتزام التنظيمي ذات دلالة إحصائية قوية، عند مستوى معنوية (0.01)، وبذلك يعتبر هذا المحور مقبول.

2. ثبات الاستبيان: اختبار الفا كرو نباخ.

يقصد بثبات أداة الدراسة ان يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الأداة يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات معينة وقد اعتمدنا على معامل الفا كرو نباخ في حساب ثبات الاستبيان.

الجدول (2-3): نتائج معامل الثبات ألفا كرو نباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
اخلاقيات الاعمال	16	0.86
الالتزام التنظيمي	13	0.88

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v25)

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألف كرو نباخ بلغ (0.86) بالنسبة لمحاور الدراسة ومحور الالتزام التنظيمي قدر ب (0.88) وبالتالي تتمتع إدارة الدراسة بصورة عامة بمعامل الثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها.

ثانيا: خصائص العينة الدراسة.

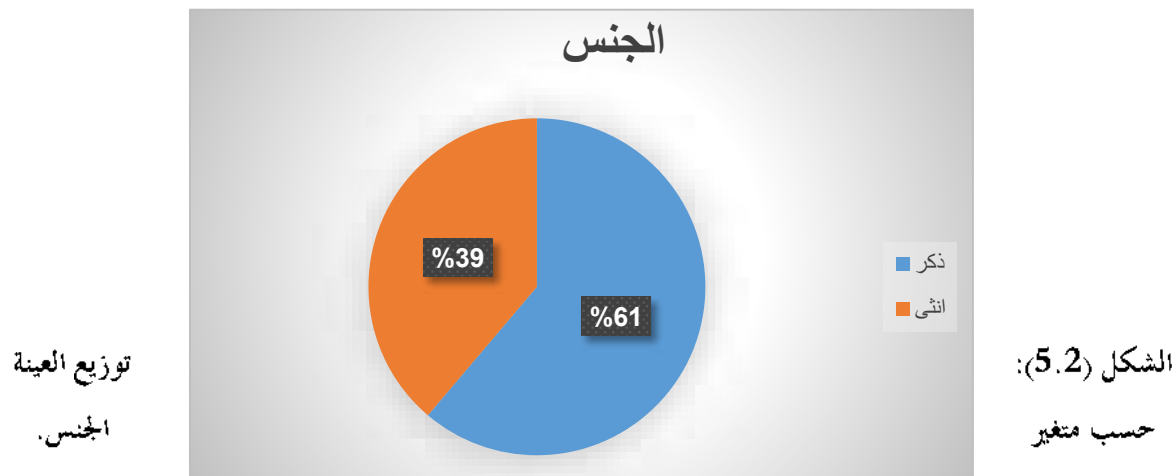
يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الاستبيان وقد خصصت هذا الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة الحالية وكانت النتائج كما يلي:

1. الجنس: كان توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس كما يلي:

الجدول (2-4): توزيع العينة حسب متغير الجنس

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	60	61.2%
انثى	38	38.8%
المجموع	98	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v25)



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v25)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 61.2% وهو ما يعكس واقع المؤسسة قيد الدراسة ونوع نشاطها يسيطر عليه الذكور أما نسبة الإناث بلغت 38.8%.

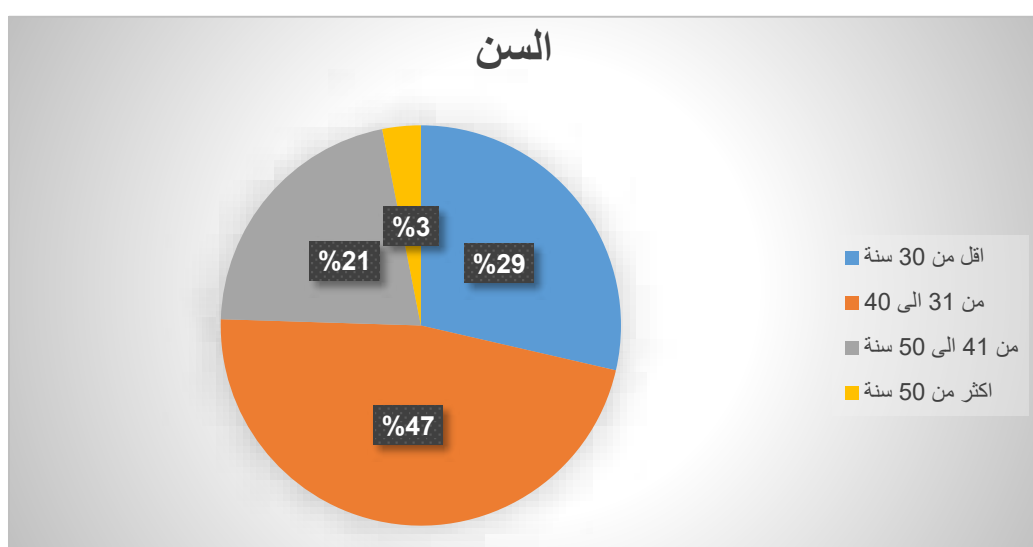
2. السن: قمنا بتقسيم أفراد العينة حسب متغير العمر إلى أربع فئات عمرية، وكان توزيع أفراد العينة كما يلي:

الجدول (5-2): توزيع العينة حسب متغير العمر

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30	28	28.6%
من 31 إلى 40	46	46.9%
من 41 إلى 50	21	21.4%
أكثر من 50	3	3.1%
المجموع	98	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v25)

الشكل (2-6): توزيع العينة حسب متغير المستوى العمر.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.v25)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة من الفئة العمرية الثانية تمثل ما نسبته 46.9 بالمئة وتتكون من 46 فرداً، تليها كل من الفئة الأولى بنسبة 28.6 بالمئة والفئة الثالثة بنسبة 21.4 بالمئة، ثم تأتي الفئة الرابعة بنسبة 3.1. وبالتالي ما نسبته 96,9 بالمئة من أفراد العينة عمرهم أقل من 50 سنة.

3. المؤهل العلمي: تم تقسيم عينة الدراسة إلى 5 فئات تمثل المستوى التعليمي وتم تقسيم أفراد العينة وفق ما يتلاءم مع موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

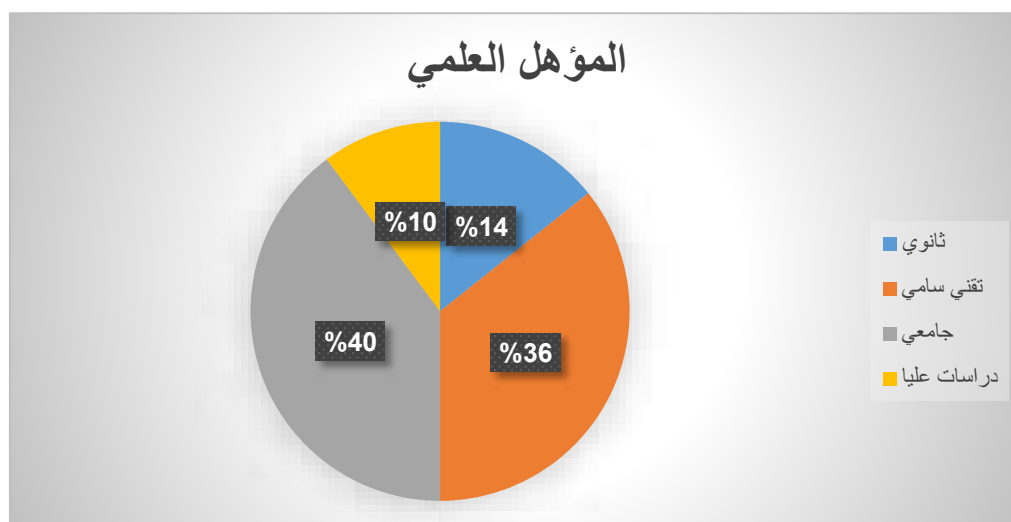
الجدول (2-6): توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	14	14.3%
تقني سامي	35	35.7%

جامعي	39	%39.8
دراسات عليا	10	%10.2
المجموع	98	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

الشكل (7-2): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

من الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة، جاءت الفئة الثالثة الخاصة بالمستوى جامعي بنسبة 39.8 بالمائة، تليها الفئة الثانية الخاصة بمستوى تقني سامي بنسبة 35.7 بالمائة، ثم مستوى الثانوي بنسبة 14.3 بالمائة، أما بالنسبة للفئة الرابعة الخاصة بمستوى دراسات عليا فقد تكونت من 10 أفراد أي ما نسبته 10.2 بالمائة.

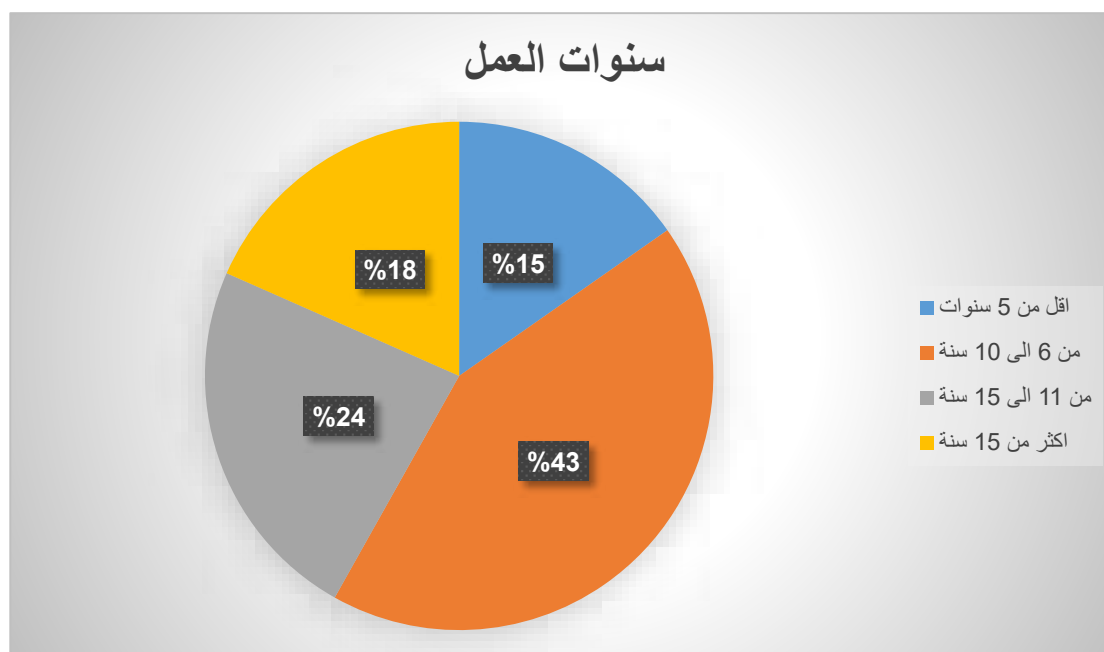
4. سنوات العمل بالمؤسسة: تم تقسيم أفراد العينة إلى أربع فئات تمثل الخبرة المهنية لإطارات وعمال المؤسسة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية وفق ما هو موضح في الجدول والشكل التاليين كما يلي:

الجدول (7-2): توزيع العينة حسب متغير سنوات العمل بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	مدة العمل
%15.3	15	أقل من 5 سنوات
%42.9	42	من 6 إلى 10 سنوات
%23.5	23	من 11 إلى 15 سنة
%18.4	18	أكثر من 15 سنة
%100	98	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

الشكل (2-8): توزيع العينة حسب متغير سنوات العمل بالمؤسسة.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

من خلال الجدول نلاحظ أنه أكثر من 15 سنوات لديهم خبرة 18.4 بالمئة وأنه ما نسبته 41.9 بالمئة أي 41 فردا لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة، إذا فأفراد العينة لديهم خبرة مقبولة وما نسبته 42.9 بالمئة لديهم خبرة من 6 سنوات إلى 10 وبالتالي 42 فردا من مجتمع العينة يمتلك خبرة جيدة.

5. الوظيفة الحالية: تم تقسيم عينة الدراسة إلى أربع فئات حسب متغير الوظيفة الحالية وفق ما يتلاءم أفراد العينة موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

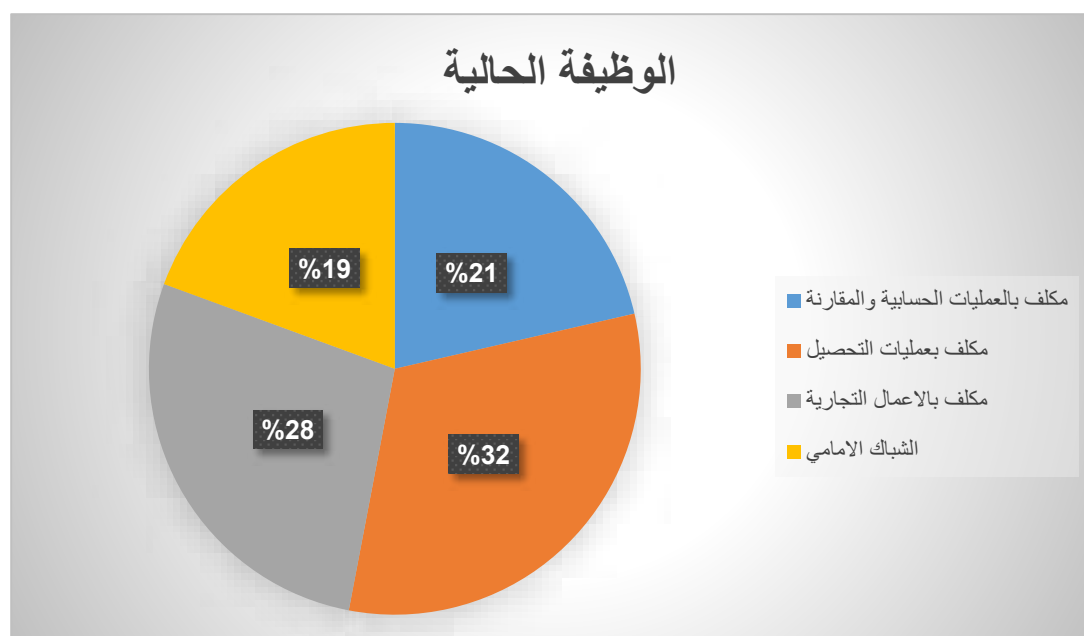
الجدول (2-8): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
مكلف بالعمليات الحسابية والمقارنة	21	21.4%
مكلف بعمليات التحصيل	31	31.6%
مكلف بالأعمال التجارية	27	27.6%

الشباك الامامي	19	19.4%
المجموع	98	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

الشكل (2-9): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع النسب حسب الوظيفة الحالية لأفراد العينة جاءت نسبة 31.6 بالمئة في الفئة الثانية الخاصة بعمليات التحصيل، تليها الفئة الثالثة الخاصة بالأعمال التجارية بما نسبته 27.6 بالمئة، ثم مكلف بالعمليات الحسابية والمقارنة بما نسبته 21.4 بالمئة، أما بالنسبة للفئة الرابعة الخاصة بالشباك الأمامي فقد تكونت من 19 فرد أي ما نسبته 19.4 بالمئة، أي أن ما نسبته حوالي 59.2 بالمئة من أفراد العينة يشتغلون بعمليات التحصيل والأعمال التجارية.

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الاستبيان.

سوف نستخدم الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقا من أجل الحصول على النتائج هذه الدراسة.

أولا: عرض نتائج محاور الاستبيان.

لتحويل إجابات المبحوثين إلى بيانات كمية قمنا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (2-9): أداة جمع البيانات وفق مقياس لكارت الخماسي

الإجابات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

❖ بعدما يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح Wrightie Meany، بإتباع الخطوات التالية:

❖ حساب المدى والذي يساوي أكبر قيمة من هذا المقياس - أقل قيمة منه أي: $4-1=3$ ،

❖ حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات، أي: $0.80=3/4$ ، فتكون الفئة الأولى: من 1 إلى 1.8 أي: $1.8=0.8+1$ وهكذا...

❖ تحديد الاتجاه العام للإجابات، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (2-10): الميزان التقديري وفقا لمقياس لكارت الخماسي

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.8
غير موافق	من 1.81 إلى 2.6
محايد	من 2.6 إلى 3.40
موافق	من 3.40 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

وعليه سوف يتم تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات العينة وتحديد الاتجاه العام للمحاور

الدراسة:

1. المحور الأول: أخلاقيات الأعمال.

بناء على الجدول أعلاه الذي يوضح الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي سنقوم بعرض نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول من محاور الدراسة والمكون لعبارات الخاصة بمتغير أخلاقيات الأعمال ومن ثم تحديد الاتجاه العام لأفراد العينة محل الدراسة فيما يخص هذا المحور، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (2-11): الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات أبعاد المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات.	3.50	0.93	14	موافق
02	هناك التزام بالأنظمة والقوانين.	3.84	0.84	10	موافق
03	تتكرم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحترام المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل.	3.95	0.74	5	موافق
04	يتم تفعيل وتحسين النظام الرقابي الحكومي باستمرار.	3.73	0.81	11	موافق
	البعد القانوني	3.76	0.62	3	موافق
05	احترام قيم المؤسسة ينعكس على سلوك الفرد.	4.20	0.86	1	موافق
06	انتشار الإشاعات بين المجموعات في العمل يعد نمط سلوكي سليم.	2.41	1.13	16	محايد
07	يستطيع الفرد التعبير عن نفسه في حالة الغضب والتوتر.	3.37	0.78	15	محايد
08	تحرص الإدارة على متابعة وتقييم سلوك الموظفين.	3.66	0.82	12	موافق
	البعد الإنساني	3.41	0.59	4	موافق
09	الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل الموظفين يطور من قدراتهم المهنية.	4.12	0.84	3	موافق

10	تنطبق ثقافة العاملين في المؤسسة مع ثقافة الإدارة العليا.	3.63	0.84	13	موافق
11	هناك معرفة تامة من قبل الموظفين في الوظيفة بعناصر اخلاقيات العمل.	3.87	0.80	9	موافق
12	هناك احترام لقيم وعادات المجتمع.	3.90	0.81	7	موافق
	البعد الثقافي	3.88	0.63	2	موافق
13	هناك احترام للوقت أثناء تنفيذ العمل.	3.97	0.82	4	موافق
14	هناك حب واعتزاز للعمل.	4.14	0.95	2	موافق
15	هناك شفافية في تنفيذ العمل.	3.78	0.99	8	موافق
16	تشجيع وتحفيز الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل.	3.94	1.06	6	موافق
	البعد العملي	3.96	0.78	1	موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

بالنظر إلى الجدول رقم (13.2) يتضح لنا أن مكون أخلاقيات الأعمال يتضمن من 16 عبارة سنعرضها

فيما يلي:

● البعد الأول: البعد القانوني

وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (3.76)، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (3.40 إلى 4.19 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (موافق) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصورة بين (3.50-3.95) حيث أن العبارة رقم 03 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (3.95) أي أنهم يؤكدون و بدرجة موافق على أن مؤسسة تحترم القوانين الخاصة بالحماية و الأخطار المهنية و الأمراض و الحوادث الناتجة عن العمل ، أما العبارة رقم 02 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.84) و موافقون على إجاباتهم أي أن في المؤسسة هناك التزام بالأنظمة و القوانين كما نجد العبارة رقم 04 جاءت بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (3.73) و موافقون على إجاباتهم أي يتم تفعيل و تحسين النظام الرقابي الحكومي باستمرار، وأخير العبارة رقم 01 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.50) بإجابة موافق ، و انحرافه المعياري (0.93) أي أن المؤسسة تفرض عقوبات على المخالفين للإجراءات.

• البعد الثاني: البعد الإنساني

وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (3.41)، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (3.40 إلى 4.19 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (موافق) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصورة بين (2.41-4.20) حيث أن العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (4.20) أي أنهم يؤكدون و بدرجة موافق على أن احترام قيم المؤسسة ينعكس على سلوك الفرد ، أما العبارة رقم 08 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.66) و موافقون على إجاباتهم أي تحرص الإدارة على متابعة و تقييم سلوك الموظفين كما نجد العبارة رقم 07 جاءت بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (3.37) و محايدون على إجاباتهم عليها أي يستطيع الفرد التعبير عن نفسه في حالة الغضب و التوتر، وأخير العبارة رقم 06 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.41) بإجابة محايد ، و إحراف المعياري (1.13) أي أن انتشار الإشاعات بين المجموعات في العمل يعد نمط سلوكي سليم.

• البعد الثالث: البعد ثقافي

وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (3.88)، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (3.40 إلى 4.19 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (موافق) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصورة بين (3.63-4.12) حيث أن العبارة رقم 09 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (4.12) أي أنهم يؤكدون و بدرجة موافق على أن الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل الموظفين يطور من قدراتهم المهنية، أما العبارة رقم 12 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.90) و موافقون على إجاباتهم أي أن هناك احترام لقيم و عادات المجتمع كما نجد العبارة رقم 11 جاءت بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (3.87) و موافقين على إجاباتهم عليها أي أن هناك معرفة تامة من قبل الموظفين في الوظيفة بعناصر أخلاقيات العمل، وأخير العبارة رقم 10 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.63) بإجابة موافق ، و إحراف المعياري (0.84) أي تطابق ثقافة العاملين في المؤسسة مع ثقافة الإدارة العليا.

• البعد الرابع: البعد العملي

وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (3.96)، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (3.40 إلى 4.19 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (موافق) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصورة بين (3.78-4.14) حيث أن العبارة

رقم 14 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط الحسابي (4.14) أي أنهم يؤكدون و بدرجة موافق على أن هناك حب و اعتزاز للعمل، أما العبارة رقم 13 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.97) و موافقون على إجابتهم أي أن هناك احترام للوقت أثناء تنفيذ العمل كما نجد العبارة رقم 16 جاءت بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (3.94) و موافقين على إجابتهم عليها أي تشجيع و تحفيز الموظفين الملتزمين بأخلاقيات العمل، وأخير العبارة رقم 15 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.78) بإجابة موافق ، و إحراف المعياري (0.99) أي أن هنا شفافية في تنفيذ العمل.

2. المحور الثاني: الالتزام التنظيمي.

سنقوم بعرض نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول من محاور الدراسة

الجدول (2-12): الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	لدي الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة التي أعمل بها.	4.02	0.81	2	موافق
02	أعتر بالانتماء حينما أتحدث عن المؤسسة التي اعمل بها مع الآخرين.	4.07	1.01	1	موافق
03	مستعد لتقديم عمل وبجهود أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة.	3.97	0.81	4	موافق
04	تعتبر مشاكل المؤسسة جزء من مشاكل الشخصية وأجتهد لحلها.	3.27	1.02	10	محايد
05	أشعر بالخوف من ترك العمل في المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر.	3.00	1.12	12	محايد
06	سوف تتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في المؤسسة.	3.09	1.13	11	محايد
07	إن بقائي في هذه المؤسسة نابع من حاجتي للعمل.	3.71	0.89	6	موافق

08	أشعر أن لدى خيارات محدودة لذا لا أفكر في ترك العمل.	3.28	1.13	8	محايد
09	أشعر بضرورة الالتزام والولاء للمؤسسة التي أعمل بها.	3.97	0.89	4	موافق
10	يعتبر الانتقال من مؤسسة إلى أخرى عمل غير أخلاقي وخيانة للثقة الممنوحة.	2.89	1.07	13	محايد
11	قدمت لي المؤسسة فرصا تجعلني مدينا لها بالبقاء	3.67	0.77	7	موافق
12	أشعر بالالتزام والمسؤولية اتجاه الزملاء والمسؤولين بالمؤسسة	4.00	0.77	3	موافق
13	أشعر بالالتزام أخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل لدى هذه المؤسسة	3.89	0.81	5	موافق
الالتزام التنظيمي		3.60	0.61	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

بالنظر إلى الجدول رقم (14.2) يتضح لنا أن الالتزام التنظيمي يتضمن 13 عبارة نستعرضها فيما يلي:

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة في المحور الثاني الالتزام التنظيمي بلغ (3.60) و الانحراف المعياري قدر ب(0.61) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد و تمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 3.10 إلى 3.80 درجة)، أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن الالتزام التنظيمي محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين ، نجد العبارة رقم 02 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07) و الانحراف المعياري (1.01) ما يثبت اعتراف بالانتماء حينما أتحدث عن المؤسسة التي أعمل بها مع الآخرين، تليها العبارة رقم 01 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.02) ما يؤكد على أن لدي الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة التي أعمل بها، في حين أن العبارة رقم 12 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.00) ما يثبت أنني أشعر بالالتزام والمسؤولية اتجاه الزملاء و المسؤولين بالمؤسسة، كما جاءت كل من العبارة رقم 03 و 09 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.97) ما يؤكد على الاستعداد لتقديم عمل و مجهود أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة و الشعور بضرورة الالتزام

و الولاء المؤسسة التي أعمل بها، و أخير نجد رقم 05 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) ما يدل على الشعور بالخوف من ترك العمل في المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات.

تم صياغة خمس فرضيات لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبار هذه الفرضيات بالاعتماد على اختبار ستجودن واختبار فيشر ANOVA لأن المحاور تتبع التوزيع الطبيعي.

أولا: اختبار الفرضيات الدراسة

تم صياغة (05) فرضيات لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبار هذه الفرضيات كاتكالي:

الفرضية الأولى: يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد القانوني في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الانساني في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الثقافي في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد العملي في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الخامسة: توجد فروق في تبني أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغيرات الشخصية (جنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل، الوظيفة) بالمؤسسة محل الدراسة.

ولاختبار صحة هذه المعلومات تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد والذي يقيس أثر المتغيرات المستقلة (لبعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الثقافي، البعد العملي) على المتغير التابع الالتزام التنظيمي. والجدول الموالي يوضح نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد:

الجدول (2-13): نتائج تقدير الانحدار المتعدد -النموذج الأول-

معامل التحديد	مستوى الدلالة	T	قيمة B	
	0.656	-0.448	-0.142	البعد القانوني

البعد الإنساني	1.495	4.322	0.001	0.41
البعد الثقافي	0.501	1.252	0.214	
البعد العملي	0.558	1.839	0.069	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

بالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ أن:

مستوى المعنوية لبعد الانساني أقل من 0.05 أي له أثر معنوي على المتغير الثاني (الالتزام التنظيمي)، بينما مستوى معنوية كل من البعد القانوني والبعد الثقافي والبعد العملي جاءت أكبر من 0.05، أي أن ليس لها أثر معنوي على المتغير الثاني الالتزام التنظيمي. ولتحسين النموذج تم حذف البعد القانوني والثقافي والعملي كما هي مبينة في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-14): نتائج تقدير الانحدار المتعدد -النموذج الثاني-

قيمة B	T	مستوى الدلالة	معامل التحديد
1.495	4.322	0.001	0.41

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (SPSS.v25)

وبالنظر الى الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- معامل التحديد يساوي 41% أي أن أخلاقيات الأعمال المتمثلة في (البعد الإنساني) تفسر الالتزام التنظيمي بنسبة 41 % وهي نسبة مقبولة.
- كما يتضح من نتائج التحليل وجود أثر معنوي إيجابي للبعد الإنساني في الالتزام التنظيمي، وذلك من خلال قيمة المعامل $B = 1.495$ التي جاءت موجبة، واختبار (t) لمعامل البعد الإنساني والذي بلغ قيمته (4.322) بمستوى دلالة معنوية (0.001) وهي أقل من 0.05%. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه يتم قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإنساني على الالتزام التنظيمي.
- يتضح أيضا نتائج التحليل عدم وجود أثر للبعد القانوني على الالتزام التنظيمي، وذلك من خلال مستوى الدلالة المعنوية الذي بلغ (0.656) وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05%. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في النموذج يتم رفض الفرضية الأولى والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني على الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

• يتضح أيضا من نتائج التحليل عدم وجود أثر للبعد الثقافي على الالتزام التنظيمي وذلك من خلال مستوى الدلالة المعنوية الذي بلغ (0.214) وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05%. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في النموذج يتم رفض الفرضية الثالثة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية للبعد الثقافي على الالتزام التنظيمي.

• ومن خلال نتائج التحليل يتضح عدم وجود أثر للبعد العملي على الالتزام التنظيمي وذلك من خلال مستوى الدلالة المعنوية الذي بلغ (0.069) وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05%. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في النموذج يتم رفض الفرضية الرابعة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية للبعد العملي على الالتزام التنظيمي.

ثانيا: نتائج اختبار فيشر.

الجدول الموالي يلخص نتائج اختبار فيشر الذي يختبر الفرضيات التالية:

الفرضية الخامسة:

H0: توجد فروق في تبني أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغيرات الشخصية (جنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل، الوظيفة) بالمؤسسة محل الدراسة.

H1: لا توجد فروق في تبني أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغيرات الشخصية (جنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل، الوظيفة) بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2-15): اختبار ANOVA Test من حيث متغير الجنس

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
.552	.355	24.506	1	24.506	بين المجموعات
		68.942	96	6618.474	داخل المجموعات
			97	6642.980	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (Spss)

الجدول رقم (2-16): اختبار فيشر ANOVA Test من حيث متغير العمر

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
---------------	---	----------------	----	----------------	--

بين المجموعات	324.614	3	108.205	1.610	.192
داخل المجموعات	6318.365	94	67.217		
المجموع	6642.980	97			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (Spss)

الجدول (2-17): اختبار Test ANOVA من حيث متغير الخبرة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
.960	.099	6.997	3	20.991	بين المجموعات
		70.447	94	6621.989	داخل المجموعات
			97	6642.980	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (Spss)

الجدول (2-18): اختبار ANOVA Test للمتغير الوظيفة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
.186	1.639	110.075	3	330.226	بين المجموعات
		67.157	94	6312.753	داخل المجموعات
			97	6642.980	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (Spss)

الجدول (2-19): اختبار ANOVA Test لمتغير سنوات العمل

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
.977	.067	4.703	3	14.108	بين المجموعات
		70.520	94	6628.872	داخل المجموعات
			97	6642.980	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام (Spss)

وجاءت نتائج اختبار ANOVAa للفرضية الخامسة كما يلي:

رفض الفرضية البديلة القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى أخلاقيات الأعمال من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العملي، سنوات العمل والوظيفة الحالية)، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى أخلاقيات الأعمال من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العملي، سنوات العمل والوظيفة الحالية).

خلاصة

حاولنا في الفصل التطبيقي إسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة، من خلال بناء استمارة الاستبيان وتوزيعها على إطارات وعمال مؤسسة الاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي، وبعد جمع المعطيات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، توصلنا في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات الذي أظهر وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة.

:

الخاتمة العامة

تمهيد

تختتم هذه المذكرة بشكر الله تعالى وبالحمد لله رب العالمين، اللهم لك الحمد أن وفقتنا لنهاية هذا البحث وهذا التبرص لك الحمد يا ربنا في كل حين أن يسرت لنا الوصول إلى ختام هذه المذكرة.

لقد حاولت هذه الدراسة إبراز الأثر الفعال الذي يمكن أن تلعبه أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي، من خلال تبني المنظمة أخلاقيات الأعمال التي تمكنها من بناء القدرات الأخلاقية، والعمل الدائم على تطويرها وإدامتها.

وقد تبين أن أخلاقيات الأعمال منهج إداري تستطيع المنظمات من خلاله توليد الأعمال، تخزينها، مشاركتها وتطبيقها للاستفادة منها في اتخاذ القرار، كما أنها الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة والمساعدة في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة.

وقد مكنتنا هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي بالخروج بجملة من النتائج تصنفها إلى:

نتائج الدراسة:

1. النتائج النظرية:

- أخلاقيات العمل تعزز الالتزام العاطفي، عندما يشعر الموظفون أن المؤسسة تتبنى قيم العدالة، التراحم، والاحترام، فإنهم يطورون ارتباطاً عاطفياً قوياً بالمنظمة.
- تأثير أخلاقيات العمل على الالتزام السلوكي، المؤسسات التي تروج لسلوكيات مهنية أخلاقية تشجع الموظفين على احترام القوانين الداخلية والعمل بتفانٍ ومسؤولية.
- أخلاقيات العمل تقلل من النية في ترك العمل، غرس المبادئ الأخلاقية في بيئة العمل يساهم في تقليل الضغوط النفسية والتراكمات، مما يحد من معدلات التسرب الوظيفي.
- القيادة الأخلاقية تعزز ثقافة الالتزام، ووجود قادة يتحلون بأخلاقيات عالية يُعدّ محفزاً قوياً للموظفين لتبني نفس السلوكيات، مما يرسخ الالتزام.
- يساعد الالتزام التنظيمي على زيادة تمسك الأفراد بمنظمتهم وبالتالي زيادة معدلات أدائهم، كما يؤثر على فعالية المنظمات.
- أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين، تبين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين ومستوى أدائهم، حيث إن ارتفاع درجة الالتزام يعزز الإنتاجية والانضباط الوظيفي.

- وجود علاقة طردية بين أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي، أظهرت الدراسة أن تبني أخلاقيات العمل يؤدي إلى تعزيز مشاعر الانتماء والولاء لدى الموظفين، ما يرفع من مستوى الالتزام التنظيمي.

2. النتائج التطبيقية:

- حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين فإن البعد العملي كبعد للأخلاقيات الأعمال جاء في المركز الأول وضمن مجال الموافقة، حيث يؤكدون على أن هناك حب واعتزاز للعمل وهناك احترام للوقت أثناء تنفيذ العمل، وأما بالنسبة لبعد الثقافي فجاء في المركز الثاني وضمن مجال الموافقة، ويؤكد على الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل الموظفين يطور من قدراتهم المهنية، وأن هناك احترام لقيم وعادات المجتمع.
- أما النسبة لبعد القانوني كان في المركز الثالث وضمن مجال الموافقة ويؤكد على أن تحترم مؤسساتكم القوانين الخاصة بالحماية والاحظاظ المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل، وكما أن هناك التزام بالأنظمة والقوانين، أما بالنسبة لبعد الإنساني جاء في المركز الرابع ضمن مجال الموافقة ويؤكد أن احترام قيم المؤسسة ينعكس على سلوك الفرد وأن تحرص الإدارة على متابعة وتقييم سلوك الموظفين.

- حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين فإن الالتزام التنظيمي محل الدراسة مقبول وملائم، ويؤكدون على اعتر بالانتماء حينما أتحدث عن المؤسسة التي أعمل بها مع الآخرين وأن لدي الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة التي أعمل بها كما أتي أشعر بالالتزام والمسؤولية اتجاه الزملاء والمسؤولين بالمؤسسة، والاستعداد لتقديم عمل ومجهود أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة والشعور بضرورة الالتزام والولاء المؤسسة التي أعمل بها، الشعور بالخوف من ترك العمل في المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر.

الفرضية الأولى:

- تم قبول الفرضية الفرعية الأولى لثبوت صحتها، إذ بينت النتائج وجود أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد القانوني في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

الفرضية الثانية:

- تم رفض الفرضية الثانية لعدم صحتها، التي تنص على وجد أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الإنساني في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

الفرضية الثالثة:

■ تم قبول الفرضية الثالثة لثبوت صحتها، إذ بينت النتائج وجود أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد الثقافي في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

الفرضية الرابعة:

■ تم قبول الفرضية الرابعة لثبوت صحتها، إذ بينت النتائج وجود أثر لأخلاقيات الأعمال من خلال البعد العلمي في تعزيز الالتزام التنظيمي بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

الفرضية الخامسة:

■ تم قبول الفرضية الخامسة لثبوت صحتها، إذ بينت النتائج وجود فروق في تبني أخلاقيات الأعمال تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات العمل بالمؤسسة والوظيفة) بمؤسسة لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي.

التوصيات والاقتراحات:

بعد عرضنا لأهم النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التالية:

- ضرورة التزام القادة في جميع مستويات المنظمة بسلوك أخلاقي نموذجي وأن يكونوا قدوة حسنة للموظفين.
- يجب أن تظهر القيادة التزاماً واضحاً بالقيم الأخلاقية وترسخها في ثقافة المنظمة.
- دمج الأخلاقيات في عمليات صنع القرار والتأكد من أن القرارات تتوافق مع قيم المنظمة ومدونة السلوك.
- توعية المسيرين بأهمية الالتزام التنظيمي وإشراك العمال في عملية تصميم العمل واتخاذ القرارات.
- غرس مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي بالمؤسسات الجزائرية.

آفاق الدراسة:

بعد نهاية العمل يظهر للباحث آفاق مستقبلية للدراسة والتي يمكن دراستها من عدة جوانب مهمة نذكر منها:

- إجراء دراسات تتعلق بدور أخلاقيات العمل في تحقيق الميزة التنافسية.
- إجراء دراسات تربط بين أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي.
- إجراء دراسات تتعلق بأثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على مستوى الالتزام التنظيمي.
- إجراء دراسات للوقوف على دور أخلاقيات العمل في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية
الكتب
صالح مهدي محسن العامري، ظاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، 2011.
فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، أخلاقيات العمل، شبكة الألوكة، جامعة الملك عبد العزيز، 1439 هـ - 2017 م.
الدليل الاسترشادي لقواعد أخلاقيات العمل، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية المملكة العربية السعودية، فبراير 2017.
الاطروحات والرسائل
عبد القادر حداد، أخلاقيات العمل الوظيفي وبناء أهوية التنظيمية للمنظمات الصحية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورالطور الثالث (LMD) في علم الاجتماع في الإدارة والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمدة لخضر، الوادي، 2018-2019.
رغدة عابد عطا الله المريات، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمات على السلوك الأخلاقي والأداء رجال البيع للمنتوجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
بوظرفة صورية، أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي، ماجستير إدارة منظمات، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
زروقي يحيى، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام: دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتور في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، جامعة أبي بكر بالقائد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تلمسان - الجزائر، 2016-2017.
محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية-قطاع غزة، رسالة الماجستير في (إدارة الأعمال)، الجامعة الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة)، 2017.
بوشيف زينب، بوطريق حنان، أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في إدارة الموارد البشرية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب، عين قوشنت، 2019-2020.
حنان فارس، كريمة بن عيشة، تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين، مذكرة ماستر أكاديمي (ل م د) في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016-2017.
بودراع أمنة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012-2013.
أسماء بن العمودي، أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2014-2015.
زهراء جمال صبري أبو شكير، الدور المعدل للاستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير علوم في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2018.

قاسم فاطمة، قاسم فاطمة، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالنصران التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021,2022.
كثرة بوطاغو، يسرى بوالشعر، دور القيم الأخلاقية في الحد من الفساد الإداري والمالي في البنوك العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020/2019.
نجوى دريد، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014_2015.
سامي إبراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
أحمد السيد أحمد عيسى، أثر تطبيق القيادة الروحية على الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الطائف. أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، القاهرة، 2003.
جلطي إبراهيم أسامة، مربي صنديد إلياس، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2023/2024.
عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2016.
بنون أشواق، بوشاملة سامية، دور أخلاقيات المهنة في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مكتملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل.
رشيدة خطارة، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي الابتدائي بمدينة غرداية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019.
دخاخنة فتيحة، قدور يسرى، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، 2020-2021.
بالمهدي سعاد، بوفار الشيماء، التكوين المستمر وأثره على الالتزام التنظيمي، مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022-2023.
سعيد بن محمد آل عاتق الغامدي، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدراس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والنخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1430هـ.

قوارح خيرة، ياسين فاطمة، أثر أخلاقيات العمل على تعزيز الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019-2020.
بوعريف هبة، الالتزام التنظيمي لدى اساتذة التعليم المتوسط، مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد البشير الابراهيمى بوعرييج، 2019-2020.
بنون أشواق، بوشامة سامية، دور أخلاقيات المهنة في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مكتملة لمتطلبات مكتملة لمتطلبات نيل شهادة نيل شهادة الماستر في علم اجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل ، 2022/2021.
راجحي مباركة، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.
محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
محمد اسماعيل داود الجماصي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
رشيد خطارة، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الابتدائي بمدينة غرداية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في تخصص النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019.
رائد ضيف الله الشوابكة، أثر التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي متعدد الابعاد للعاملين في امانة عمان الكبرى، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010.
عتيق عمر فاروق، مالكي أحمد، أثر أخلاقيات العمل الاسلامي على الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2019-2020.
سديدي أحلام، أثر أخلاقيات الاعمال على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المنظمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير أكاديمي في إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022-2021.
الدوريات والمجلات
عبد الحميد بورحموم، بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ع 10،المركز الجامعي لتامنغست الجزائر، الجزائر، ديسمبر 2016.

عراي محفوظ، أثر أخلاقيات الأعمال على فاعلية المؤسسة الوطنية للدهن ووحدة الإنتاج بالأخصرية، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة مولود معمري تيزي وزوو، المجلد 07، عدد 01، أبريل 202.
حاجي كريمة، محاضرات في السلوك التنظيمي، موجة لطبة السنة الثانية ماستر تخصص إدارة موارد بشرية والسنة الأولى، 2019-2020.
مديحة فخري محمود محمد، تصور مقترح لترسيخ أخلاقيات الأعمال لرفع القدرة التنافسية للجامعات المصرية، المجلة التربوية، جامعة حلوان، العدد الحادي والستون، مايو 2019.
بن يخلف الزهرة، محاضرات الفساد وأخلاقيات العمل، المحاضرة.
ضحى احمد محمد الحباشنة، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، الاردن، المجلد (4)، العدد (2)، 2023.
أحيمه فاتح، محاضرات أخلاقيات الأعمال، 2023-2024.
وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة حمد خيضر بسكر، العدد الرابع عشر ديسمبر 2013.
نسيمة خدير، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون، مجلة علمية محكمة، جامعة أكلي محمد أولحاج بالبورة، العدد 16: (جوان 2014)، السنة التاسعة.
محمد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة-، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، المركز الجامعي ايليزي، العدد الأول، جانفي 2018.
بلحاج فتيحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالخلفة، 23(2).
رم قاسمي، واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية بمستشفى ابن سينا -عناة-، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الاخوة منثوري قسطينة 1، مجلد 32، عدد 2، جوان 2021.
هالة خالد السيد، تأثير برنامج الدعم التنظيمي -دراسة تطبيقية-، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، جامعة القاهرة، المجلد الثالث، العدد الرابع، ديسمبر 2023.
كمال بن سليم، د. عبد الرحمان بقادير، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بوكالة الخلفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، العدد 9212-1112، 2021(01)14.
آية صالح محمد الشافعي، توسيط التراحم الذاتي في العلاقة بين التوجيه المهني والالتزام التنظيمي بالتطبيق على معاوي أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، المجلد 2، العدد 4، أغسطس 2020.
منى سامي محمود مصطفى، أثر الحكومة على تميز الأداء الجامعي الدور الوسيط للالتزام التنظيمي بالتطبيق على الهيئة الأكاديمية، مجلة المصرية للدراسات التجارية، بجامعة المنصورة
محمد مصطفى الخشروم، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الثالث 2011.

سالي يوسف الشيخ، أ.د محمد وهبه محمد حسن، تأثير الالتزام التنظيمي على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والنية لترك العمل، دراسة تطبيقية على العاملين بميثاق التمريض بمستشفيات القطاع الخاص، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، المجلد (61)، العدد الرابع، يوليو 2024.
بوشلوش عبد الحليم، مرداوي كمال، أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة قسنطينة 2، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، المجلد 4 العدد 3، 2017.
احمد محمد صلاح الدين أحمد حسونة، دور التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع بريد القاهرة الكبرى، المحلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة طنطا، العدد الأول، السنة 2021.
سمية قداش، سميرة صالحى وعمار بن عمار، الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4 (2017).
ماجد منور العطاونة، تفويض الصلاحيات وعلاقته بمستوى الالتزام التنظيمي في المدارس العربية الثانوية من وجهة نظر المعلمين في منطقة بئر السبع، المحلة العلمية لكلية التربية النوعية، الجامعة العربية الأمريكية، العدد الرابع والثلاثون، 2023.
عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة بسكرة، العدد السادس.
هند ناصر عقيلات، العلاقة بين الصمت التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البقاء التطبيقية، مجلة كلية التربية بالزقادي، العدد (105) الجزء الأول أكتوبر 2019.
عبد الباسطي محمد دياب، محمد حسن أحمد مهدي وبسمة عليوه عبد المعز أحمد، القيادة الأخلاقية مدخل لتحقيق الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس، مجلة شباب الباحثين، جامعة سوهاج، عدد (13)، أكتوبر 2022.
اسلام غلاب إبراهيم دودو، متطلبات تحقيق الالتزام التنظيمي في الأندية الرياضية بمحافظه المنوفية، المحلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة، جامعة أسوان، المجلد 12، العدد 1.
عبد الباسطي محمد دياب، محمد حسن أحمد مهدي وبسمة عليوه عبد المعز أحمد، القيادة الأخلاقية مدخل لتحقيق الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس، مجلة شباب الباحثين، جامعة سوهاج، عدد (13)، أكتوبر 2022.
اسلام غلاب إبراهيم دودو، متطلبات تحقيق الالتزام التنظيمي في الأندية الرياضية بمحافظه المنوفية، المحلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة، جامعة أسوان، المجلد 12، العدد 1.
بشير أحمد الحاج، صفاء عبد الشتاء وأوسيم محمد عطاء، مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في كلية صبر للعلوم والتربية بجامعة لحج من وجهة نظرهم، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، جامعة لحج من وجهة نظرهم، المجلد (2)، العدد (10)، 30 ديسمبر 2023.
ممدین عبد الوهاب جبر، اسراء رياض جميل، الاداء اللامركزي وتأثيره في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية بحث تطبيقي في معهد الادارة التقني، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 11، السنة 2019.
هدى درنوبي، الالتزام التنظيمي (مفهوم، الأبعاد والنتائج)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 13، ديسمبر 2024.
إيمان حمدي رجب، عبير أحمد محمد علي، دور الصحة التنظيمية في تحسين الالتزام التنظيمي للقيادات الإدارية بجامعة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الفيوم، المجلد السادس عشر، العدد التاسع، ديسمبر 2022.

نواف عودة سالم الحسبان، مستوى الالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديرية التربية والتعليم لقصبة محافظة الفرق في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة تطوير الاداء الجامعي، المجلد 14، العدد2، مايو 2021.
فنيحة أحمد العلالي، محمد علي الشامي، هناء ابراهيم المتوكل، الصداقة في مكان العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر التربويين في المدارس الحكومية بأمانة العاصمة- صنعاء، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد (2)، العدد (18)، 30ديسمبر2023.
محمد عبد التواب شاهين، محمد أحمد الخويطي ونشأت عبد الله زين الدين، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في مستشفى المتوفية العام، مجلة الدراسات والأبحاث البيئية (2019)، 9(1):114-125.
هدير محمد سعد الجوهري، دور العدالة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي داخل المنظمات العامة، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، مجلد 3، عدد 7 يوليو (2023).
دليلي لحسن، محمد سليم حميس، واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر)، العدد2170-1121، 12(03)2020.
بدر محمد عبد الحافظ عبد النعيم، الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الثانوية العامة في محافظة القاهرة (دراسة تحليلية)، مجلة التربية المقارنة والدولية، العدد الثالث عشر، يونيو2020.
عالية جواد محمد علي، أثر التدريب في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركة العامة للزيوت النباتية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد94، المجلد22.
أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة منتوجات اللبن، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد94، المجلد22، 2013.
سلطان حميد عبد الحميد اللحاني، واقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في إدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة من وجهة نظر القيادات التربوية، المحلة العلمية لكلية التربية، جامعة اسيوط، المملكة العربية السعودية، المجلد37، العدد الثاني عشر- جزء ثاني -، ديسمبر2021.
ذياب لبني، بوعزة الصالح، أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، جامعة سطيف، جامعة الوادي، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر2024.
نور ظاهر الاقارع، أخلاقيات العمل في مواجهة الفساد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، المجلد 5، العدد13.
بن نامة فاطمة زهرة، بن نامة نورية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العمال، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة عبد الحميد بن باديس، المجلد 11، العدد01.
دينا حلمي عباس محمد النشيلين، دور الرقابة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية، المحلة العربية للإدارة، جامعة الأزهر- فرع البنات (القاهرة)، مج 40، ع 3 - سبتمبر (أيلول)2020.
. صخر أحمد، خازنة وهيبه ومفيد عبد اللاوي، أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز أبعاد الولاء التنظيمي، Revue Algérienne d'Economie et gestion، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، Vol 15, No 01, 2021.

مباركة راجحي، لطفي شعباني، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 10، العدد 01، 2019.
المؤتمرات والملتقيات
صوفي إيمان، قوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري من الدول النامية، الملتقى الوطني حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 6 و7 ماي 2012.
أحمد فرعون، زروقي نسرين، أخلاقيات الأعمال الافتراضية "الرقمية" وانتهاكات هذا الوافد الجديد، الملتقى العلمي الدولي الخامس الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس 2012.
مژري ابتسام، فرادي أسماء وسعادة سلمى، تبني أخلاقيات الأعمال كمدخل نحو الاستجابة للمسؤولية الاجتماعية وترسيخها في المؤسسات الاقتصادية-مؤسسات مختارة من تجربة الأمريكية-، ملتقى دولي حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال كدعامة لتعزيز الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال والتنمية المستدامة، بجامعة الشهيد لخضر حمة بالوادي، يومي 26 و27 سبتمبر 2021.
ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية
STEPHEN M. BYARS, Business Ethics, OpenStax.
Impact of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment: Mediating Role of Job Satisfaction, Journal of Islamic Business and Management, Vol.6, No.1, 2016, P121. , Muhammad Razzaq Athar and others.
Belal A. Mathani, The Significance of Work Ethics In Human Resource Management for Upgrading the Performance of Employees, Ajloun National University, European Scientific Journal, Vol 12, No 4, 2016.
Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, Vol 15, No 1, 2010. Wahidur Rochman, the Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes.
Muhamad Radzi, The impacts of job satisfaction, organizational commitment and job stress on turnover intention, School of Business Innovation & Technopreneurship, Technopreneurship Universiti Malaysia Perlis, Malaysia, 2021.
Ilhami Yucel, Examining the Relationships among Job Satisfaction Organizational Commitment and Turnover Intention, International Journal of Business and Management, Vol 7, NO 20, 2012.
Mohammad Almutairi, The Impact of Strategies Human Resource Management on Organizational Commitment, Journal Modern Applied Science, Vol14, NO14, 2020.
Rohani Salleh, Mishaliny Sivadahasan Nair, and Haryanni Harun, Job Satisfaction Organizational Commitment, and Turnover Intention, World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Economics and Management Engineering, Vol 6, No 12, 2012.

Muhammad Razzaq Athar and others, Impact Islamic Work Ethics on Organizational, Journal of Islamic Business and Management, Vol 6, No 1, 2016.

قائمة الملاحق

الملحق (02): استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

أخي الفاضل... أخي الفاضلة... السلام عليكم ورحمة الله. تحية طيبة وبعد:

يسرنا أن نقدم إليكم بقاتل الاحترام والتقدير، وثلقت عنايتكم الكريمة أن هذا الاستبيان، قد أعد بهدف إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة

الأعمال حول:

"أثر تبني أخلاقيات الأعمال في تعزيز الالتزام التنظيمي . الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الخاصة بالوادي"

ونظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة، كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن

تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، ودون الإشارة إلى شخصكم الكريم.. أشكر لكم حسن تعاونكم.. ونفوضوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة ☐ في الخيار المناسب

الجنس:	ذكر	أنثى			
العمر:	30 سنة فأقل	31 إلى 40 سنة	41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	
المؤهل العلمي:	ثانوي	ثانوي سامي	جامعي	دراسات عليا	
سنوات العمل بالمؤسسة:	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	أكثر من 15 سنة	
الوظيفة الحالية:	مكلف بالعميات الحسابية والمقارنة	مكلف بعمليات التحصيل	مكلف بالأعمال التجارية	الشباك الأمامي	

الجزء الثاني: محاور الدراسة

ضع علامة x في الخيار المناسب

المحور الأول: أخلاقيات الأعمال					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد القانوني
					01 تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات.
					02 هناك التزام بالأظمة والقوانين.
					03 تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحترام المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل.
					04 يتم تفعيل وتحسين النظام الرقابي الحكومي باستمرار.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الإنساني
					05 احترام قيم المؤسسة ينعكس على سلوك الفرد.
					06 انتشار الإشاعات بين المجموعات في العمل يعد خطأ سلوكي سليم.
					07 يستطيع الفرد التعبير عن نفسه في حالة الغضب والتوتر.
					08 تحرص الإدارة على متابعة وتقييم سلوك الموظفين.
موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثقافي
					09 الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل الموظفين يطور من قدراتهم المهنية.
					10 تتطابق ثقافة العاملين في المؤسسة مع ثقافة الإدارة العليا.
					11 هناك معرفة تامة من قبل الموظفين في الوظيفة بعناصر أخلاقيات العمل.
					12 هناك احترام لقيم وعادات المجتمع.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد العملي
					13 هناك احترام للوقت أثناء تنفيذ العمل.
					14 هناك حب واعتزاز للعمل.
					15 هناك شفافية في تنفيذ العمل.

16	تشجيع وتحفيز الموظفين لمستزمين بأخلاقيات العمل.				
المحور الثاني: الالتزام التنظيمي					
	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
17	لدي الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة التي أعمل بها.				
18	أعز بالانتماء حينما أتحدث عن المؤسسة التي أعمل بها مع الآخرين.				
19	مستعد لتقديم عمل ومجهود أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة.				
20	تعتبر مشاكل المؤسسة جزء من مشاكلي الشخصية وأجهلدها.				
21	أشعر بالخوف من ترك العمل في المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر.				
22	سوف تتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في المؤسسة.				
23	إن بقائي في هذه المؤسسة نابع من حاجتي للعمل.				
24	أشعر أن لدى خيارات محدودة لذا لا أفكر في ترك العمل.				
25	أشعر بضرورة الالتزام والولاء للمؤسسة التي أعمل بها.				
26	يعتبر الانتقال من مؤسسة إلى أخرى عمل غير أخلاقي وخيانة للثقة الممنوحة.				
27	قدمت في المؤسسة فرصاً تجعلني ملتصقاً لها بالبقاء.				
28	أشعر بالالتزام والمسؤولية تجاه الزملاء والمسؤولين بالمؤسسة.				
29	أشعر بالالتزام الأخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل لدى هذه المؤسسة.				

أشكر لكم حسن تعاونكم

الملحق (03): الأساتذة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	المؤسسة
أ.د. عقبة ريمي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي
أ.د. ابراهيم قعيد	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي
د. خالد مدخل	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات

[illegible]

الخصائص العامة للعينة

جنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	60	61.2	61.2	61.2
	انثى	38	38.8	38.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

سن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30	28	28.6	28.6	28.6
	من 31 الى 40	46	46.9	46.9	75.5
	من 41 الى 50	21	21.4	21.4	96.9
	أكثر من 50	3	3.1	3.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

مؤهل العلمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	14	14.3	14.3	14.3
	تقني سامي	35	35.7	35.7	50.0
	جامعي	39	39.8	39.8	89.8
	دراسات عليا	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	15	15.3	15.3	15.3
	من 6 إلى 10 سنوات	42	42.9	42.9	58.2
	من 11 إلى 15	23	23.5	23.5	81.6
	أكثر من 15	18	18.4	18.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

الوظيفة

		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	مكلف بعمليات حسابية	21	21.4	21.4	21.4
	مكلف بعمليات التحصيل	31	31.6	31.6	53.1
	مكلف بأعمال التجارية	27	27.6	27.6	80.6
	الشباك الامامي	19	19.4	19.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

صدق الاتساق الداخلي للمحاور

C or re lat io ns	بأعما ل	VA R0 000 6	VA R0 000 7	VA R0 000 8	VA R0 000 9	VA R0 001 0	VA R0 001 1	VA R0 001 2	VA R0 001 3	VA R0 001 4	VA R0 001 5	VA R0 001 6	VA R0 001 7	VA R0 001 8	VA R0 001 9	VA R0 002 0	VA R0 002 1	
بأع ل	Pearson Correlation	1	.44 4**	.62 1**	.52 9**	.62 9**	.59 7**	.07 7	.60 9**	.73 5**	.63 0**	.59 6**	.65 4**	.73 0**	.63 8**	.67 2**	.74 0**	.63 5**
	Sig. (2-tailed)		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.45 4	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR00	Pearson Cor	.44 4**	1	.58 4**	.17 8	.32 4**	.01 3	.32 8**	.30 4**	.32 8**	.22 3*	.06 6	.17 9	.15 6	.12 1	- .01 2-	.22 7*	.06 7

006	relation																	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.080	.001	.900	.001	.002	.001	.027	.521	.078	.125	.237	.910	.025	.511
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR00007	Pearson Correlation	.621**	.584**	1	.417**	.374**	.186	.076	.340**	.415**	.333**	.225*	.292**	.311**	.337**	.259*	.341**	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.067	.456	.001	.000	.001	.026	.003	.002	.001	.010	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR00008	Pearson Correlation	.529**	.178	.417**	1	.590**	.431**	-.211 ⁻	.275**	.380**	.354**	.157	.129	.266**	.334**	.342**	.321**	.321**
	Sig. (2-tailed)	.000	.080	.000		.000	.000	.037	.006	.000	.000	.124	.204	.008	.001	.001	.001	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

	tail ed)																	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00 00 9	Pea rso n Cor rela tion	.62 9**	.32 4**	.37 4**	.59 0**	1	.38 4**	.01 8	.38 4**	.55 3**	.24 2*	.30 6**	.23 2*	.33 4**	.41 9**	.31 3**	.35 9**	.27 9**
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.00 1	.00 0	.00 0		.00 0	.86 2	.00 0	.00 0	.01 6	.00 2	.02 1	.00 1	.00 0	.00 2	.00 0	.00 5
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00 01 0	Pea rso n Cor rela tion	.59 7**	.01 3	.18 6	.43 1**	.38 4**	1	- .14 7-	.20 6*	.33 0**	.60 6**	.26 1**	.51 4**	.43 9**	.31 1**	.49 2**	.42 4**	.37 0**
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.90 0	.06 7	.00 0	.00 0		.14 8	.04 1	.00 1	.00 0	.00 9	.00 0	.00 0	.00 2	.00 0	.00 0	.00 0
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

V A R 00 01 1	Pea rso n Cor rela tion	.07 7	.32 8**	.07 6	- .21 1-*	.01 8	- .14 7-	1	.28 3**	.08 3	- .18 4-	- .04 5-	.09 7	- .10 7-	- .18 9-	- .33 2-**	- .20 4-*	- .19 5-
	Sig. (2- tail ed)	.45 4	.00 1	.45 6	.03 7	.86 2	.14 8		.00 5	.41 8	.06 9	.65 7	.34 4	.29 4	.06 2	.00 1	.04 4	.05 4
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00 01 2	Pea rso n Cor rela tion	.60 9**	.30 4**	.34 0**	.27 5**	.38 4**	.20 6*	.28 3**	1	.50 4**	.13 3	.37 0**	.32 1**	.49 4**	.31 7**	.30 1**	.34 4**	.20 9*
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.00 2	.00 1	.00 6	.00 0	.04 1	.00 5		.00 0	.19 1	.00 0	.00 1	.00 0	.00 1	.00 3	.00 1	.03 9
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00	Pea rso n Cor	.73 5**	.32 8**	.41 5**	.38 0**	.55 3**	.33 0**	.08 3	.50 4**	1	.40 2**	.47 4**	.43 6**	.50 7**	.39 9**	.41 6**	.46 3**	.36 7**

013	relation																	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.418	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00014	Pearson Correlation	.630**	.223*	.333**	.354**	.242*	.606**	-.184-	.133	.402**	1	.356**	.572**	.409**	.316**	.403**	.425**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.001	.000	.016	.000	.069	.191	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00015	Pearson Correlation	.596**	.066	.225*	.157	.306**	.261**	-.045-	.370**	.474**	.356**	1	.436**	.492**	.301**	.503**	.396**	.426**
	Sig. (2-tailed)	.000	.521	.026	.124	.002	.009	.657	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

	tail ed)																	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00 01 6	Pea rso n Cor rela tion	.65 4**	.17 9	.29 2**	.12 9	.23 2*	.51 4**	.09 7	.32 1**	.43 6**	.57 2**	.43 6**	1	.45 6**	.35 4**	.45 4**	.41 7**	.34 1**
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.07 8	.00 3	.20 4	.02 1	.00 0	.34 4	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 1
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00 01 7	Pea rso n Cor rela tion	.73 0**	.15 6	.31 1**	.26 6**	.33 4**	.43 9**	- .10 7-	.49 4**	.50 7**	.40 9**	.49 2**	.45 6**	1	.62 7**	.62 9**	.66 2**	.38 6**
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.12 5	.00 2	.00 8	.00 1	.00 0	.29 4	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

V A R 00 01 8	Pea rso n Cor rela tion	.63 8**	.12 1	.33 7**	.33 4**	.41 9**	.31 1**	- .18 9-	.31 7**	.39 9**	.31 6**	.30 1**	.35 4**	.62 7**	1	.52 9**	.64 6**	.38 5**
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.23 7	.00 1	.00 1	.00 0	.00 2	.06 2	.00 1	.00 0	.00 2	.00 3	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00 01 9	Pea rso n Cor rela tion	.67 2**	- .01 2-	.25 9*	.34 2**	.31 3**	.49 2**	- .33 2-*	.30 1**	.41 6**	.40 3**	.50 3**	.45 4**	.62 9**	.52 9**	1	.67 3**	.54 4**
	Sig. (2- tail ed)	.00 0	.91 0	.01 0	.00 1	.00 2	.00 0	.00 1	.00 3	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
V A R 00	Pea rso n Cor	.74 0**	.22 7*	.34 1**	.32 1**	.35 9**	.42 4**	- .20 4-*	.34 4**	.46 3**	.42 5**	.39 6**	.41 7**	.66 2**	.64 6**	.67 3**	1	.57 0**

020	relation																	
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.001	.001	.000	.000	.044	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VARR00021	Pearson Correlation	.635**	.067	.415**	.321**	.279**	.370**	-.195-	.209*	.367**	.512**	.426**	.341**	.386**	.385**	.544**	.570**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.511	.000	.001	.005	.000	.054	.039	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																		

الارتباط برسان

Correlation
s

	المحور الثاني	VAR 0002 2	VAR 0002 3	VAR 0002 4	VAR 0002 5	VAR 0002 6	VAR 0002 7	VAR 0002 8	VAR 0002 9	VAR 0003 0	VAR 0003 1	VAR 0003 2	VAR 0003 3	VAR 0003 4	
المحور الثاني	Pears on Corre lation	1	.594**	.604**	.707**	.656**	.667**	.691**	.646**	.512**	.777**	.605**	.723**	.716**	.733**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 2	Pears on Corre lation	.594**	1	.722**	.532**	.204*	.294**	.121	.305**	.038	.471**	.344**	.423**	.509**	.391**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.044	.003	.234	.002	.707	.000	.001	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 3	Pears on Corre lation	.604**	.722**	1	.576**	.278**	.406**	.102	.271**	.009	.462**	.288**	.332**	.485**	.430**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.006	.000	.319	.007	.930	.000	.004	.001	.000	.000

	tailed)														
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 4	Pears on Corre lation	.707**	.532**	.576**	1	.491**	.226*	.361**	.544**	.130	.530**	.245*	.467**	.690**	.555**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000	.025	.000	.000	.202	.000	.015	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 5	Pears on Corre lation	.656**	.204*	.278**	.491**	1	.359**	.575**	.300**	.368**	.416**	.436**	.468**	.261**	.354**
	Sig. (2- tailed)	.000	.044	.006	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.010	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 6	Pears on Corre lation	.667**	.294**	.406**	.226*	.359**	1	.569**	.267**	.520**	.395**	.520**	.370**	.214*	.281**
	Sig. (2-	.000	.003	.000	.025	.000		.000	.008	.000	.000	.000	.000	.034	.005

	tailed)														
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 7	Pears on Correlation	.691**	.121	.102	.361**	.575**	.569**	1	.514**	.455**	.405**	.472**	.390**	.318**	.411**
	Sig. (2-tailed)	.000	.234	.319	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 8	Pears on Correlation	.646**	.305**	.271**	.544**	.300**	.267**	.514**	1	.295**	.514**	.140	.431**	.550**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.007	.000	.003	.008	.000		.003	.000	.169	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0002 9	Pears on Correlation	.512**	.038	.009	.130	.368**	.520**	.455**	.295**	1	.333**	.235*	.238*	.212*	.277**
	Sig. (2-	.000	.707	.930	.202	.000	.000	.000	.003		.001	.020	.018	.036	.006

	tailed)														
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0003 0	Pears on Correlation	.777**	.471**	.462**	.530**	.416**	.395**	.405**	.514**	.333**	1	.374**	.693**	.653**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0003 1	Pears on Correlation	.605**	.344**	.288**	.245*	.436**	.520**	.472**	.140	.235*	.374**	1	.443**	.259**	.257*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.015	.000	.000	.000	.169	.020	.000		.000	.010	.011
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0003 2	Pears on Correlation	.723**	.423**	.332**	.467**	.468**	.370**	.390**	.431**	.238*	.693**	.443**	1	.571**	.601**
	Sig. (2-	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000		.000	.000

	tailed)														
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0003 3	Pears on Corre lation	.716**	.509**	.485**	.690**	.261**	.214*	.318**	.550**	.212*	.653**	.259**	.571**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.010	.034	.001	.000	.036	.000	.010	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
VAR 0003 4	Pears on Corre lation	.733**	.391**	.430**	.555**	.354**	.281**	.411**	.578**	.277**	.644**	.257*	.601**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.006	.000	.011	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

اختبار ثبات ألفا كرومباخ

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.880	16

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.887	.895	13

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.915	.922	29

فرضيات الأثر

Coefficients									
Model	Unst anda rdize d Coef ficie nts	Stand ardize d Coeff icient s	t	Sig.	Corre lation s				
	B	Std. Error	Beta			Zero- order	Partia l	Part	
1	(Con stant)	11.96 2	4.794		2.495	.014			
	البعد القانو ني	-.142-	.316	-.044-	-.448-	.656	.340	-.046-	-.035-
	البعد القانو ني	1.495	.346	.441	4.322	.000	.568	.409	.343
	البعد الثقافي	.501	.400	.158	1.252	.214	.523	.129	.099
	البعد العملي	.558	.303	.218	1.839	.069	.448	.187	.146

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Model Summary				
Mo del	R	R Squar e	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 ^a	.416	.390	6.28081
a. Predictors: (Constant), البعد القانوني، البعد الثقافي، البعد العملي				
b. Dependent Variable: المحور الثاني				

a. Dependent Variable: المحور الثاني
b. Predictors: (Constant), البعد القانوني، البعد القانوني، البعد الثقافي

فرضيات الفروق

Group Statistics					
	جن س	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بأعمال	ذكر	60	60.50 00	9.21035	1.18905
	انثى	38	59.47 37	6.60359	1.07124

Independent Samples Test										
	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	Lower	Upper
بأعمال	Equal variances assumed	.812	.370	596	.96	.552	1.02632	1.72143	-2.39069	4.44332
	Equal variances not assumed			641	.94437	.523	1.02632	1.60044	-2.15120	4.20383

ANOVA					
بأعمال					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	324.614	3	108.205	1.610	.192
Within Groups	6318.365	94	67.217		
Total	6642.980	97			

ANOVA					
بأعمال					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	20.991	3	6.997	.099	.960
Within Groups	6621.989	94	70.447		
Total	6642.980	97			

ANOVA					
بأعمال					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	330.226	3	110.075	1.639	.186
Within Groups	6312.753	94	67.157		
Total	6642.980	97			

ANOVA					
بأعمال					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	24.506	1	24.506	.355	.552
Within Groups	6618.474	96	68.942		
Total	6642.980	97			