

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

الموضوع

أخلاقيات العمل وأثرها في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك
التجارية الجزائرية
دراسة حالة مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د/ محمد قريشي

إعداد الطالب(ة):

نور الهدى خليفة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	د/ سعيدة دباخ	أستاذ محاضر-ب-	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/ محمد قريشي	أستاذ محاضر-أ-	مقرا	جامعة بسكرة
3	د/ الهانمي عبابسة	أستاذ محاضر-ب-	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/ 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

{ قل هل يستوي الَّذِينَ يعلمون وَالَّذِينَ لَا يعلمون إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ

أولوا الألباب }

سورة الزمر (الآية 9)

صدق الله العظيم

إهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى من خفق قلبي لها لأول مرة إلى من لفنتني إلى حضنها و غمرتني بحبها وعطفها

إلى من سهرت من أجلي الليالي كي لا تدعني أعاني

إلى أمي ، ثم أمي ، ثم أمي

..... إلى ينايع حياتي التي بهم تزينت ذكرياتي إلى إخوتي وأخواتي.....

"محمد ياسين ، فهد ، سمية ، شيماء، وناسة"

إلى كل طالب علم أينما كان و أينما يكون و إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد

خليفة نور الهدى

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وإمتهانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له
تعظيماً لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى آله
وأصحابه وأتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر إلى من
شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ الدكتور " قريشي محمد " الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة
لإيفائه حقه بصبره الكبير علي، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن؛ و التي ساهمت بشكل كبير في
إتمام وإستكمال هذا العمل كما أوجهو شكري إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذا
العمل المتواضع، والأساتذة اللذين تفضلو بتحكيم أداة الدراسة لما كان لما كان لإرشادهم ونصحهم.

إلى كل أساتذتي الكرام

كما أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا

العمل

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني

برحمتك في عبادك الصالحين "

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك الأخلاقي للعاملين بالبنوك التجارية لولاية بسكرة، نحو مستوى توفر أخلاقيات العمل السائدة، والتعرف أيضا على مستوى الإلتزام التنظيمي، بالإضافة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة في الإلتزام التنظيمي. وتكون مجتمع الدراسة المستهدف من العمال الإداريين "إطارات ومشرفين" لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة والبالغ عددهم (200)، وإستخدمنا طريقة العينة العشوائية البسيطة البالغ حجمها (65) عامل وعاملة، حيث تم توزيع الإستبانة عليهم جميعا من خلال عدة زيارات ميدانية، وأسترد منها (63) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وإعتمدنا على المنهج الوصفي في معالجة هذا البحث للوصول إلى نتائج الدراسة، ولتحليل البيانات تم الإعتداد على عدة أساليب إحصائية منها: مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل التباين للإنحدار (Analysis of variance)، تحليل الإنحدار المتعدد.....إلخ.

خلصت هذه الدراسة إلى عدة النتائج أهمها: أن مستوى أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة جاء متوسطا، وتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة على الإلتزام التنظيمي، حيث فسر متغير أخلاقيات العمل (11.8%) من التغيرات الحاصلة في مستوى أخلاقيات العمل بالمؤسسة المبحوثة وذلك بالإعتداد على قيمة معامل التحديد المعدل R_a^2 .

خلصت الدراسة إلى العديد من الإقتراحات أهمها: ضرورة إهتمام المؤسسة بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة وخاصة بعد العدالة والأمانة لما لهما من أهمية كبيرة في إحداث عملية الإلتزام التنظيمي الفعالة، وتعزيز روح أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، العدالة، اللباقة، الأمانة، الإلتقان، الإلتزام التنظيمي، الإلتزام العاطفي، الإلتزام المعياري، الإلتزام المستمر.

Abstract:

This study aimed to identify the ethical behavior of employees in commercial banks in the state of Biskra, towards the level of availability of prevailing work ethics, and also to identify the level of organizational commitment, in addition to knowing the impact of work ethics in its various dimensions on organizational commitment. The target population of the study consisted of administrative workers "frameworks and supervisors" for a group of banks at the state level of Biskra, whose number is (200). We used the simple random sample method of (65) workers and workers, where the questionnaire was distributed to all of them through several field visits, and I recovered Of which (63) a questionnaire is valid for statistical analysis, and we have relied on the descriptive approach in dealing with this research to reach the results of the study, and for data analysis we have relied on several statistical methods, including: descriptive statistics measures, analysis of variance for regression, and multiple regression analysisetc.

This study concluded with several results, the most important of which are: The level of work ethics and organizational commitment in the institution under study was average, and it was found that there is a statistically significant effect of work ethics in its various dimensions on organizational commitment, as the work ethic variable (11.8%) explained the changes in the level of work ethics In the researched institution, depending on the value of the modified determination coefficient R^2_a .

The study concluded with many suggestions, the most important of which are: The need for the institution to pay attention to work ethics in its four dimensions, especially after justice and honesty, because of their great importance in bringing about an effective **organizational commitment** process, and strengthening the spirit of work ethics in organizational commitment.

Key words: work ethic, fairness, tact, honesty, perfection, organizational commitment emotional commitment, normative commitment, continuous commitment.

الصفحة	الموضوع
أ	البسمة
ب	آية قرآنية
ج	الإهداء
د	شكر وعرفان
هـ	الملخص
و	Abstract
ز	فهرس المحتويات
ك	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
1	المقدمة
الفصل الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة	
3	تمهيد
4	1-I. منهجية البحث.
4	1-1-I. إشكالية البحث.
5	2-1-I. أهمية البحث.
5	3-1-I. أهداف البحث.
5	4-1-I. متغيرات ونموذج البحث.
6	5-1-I. فرضيات البحث.
7	6-1-I. التعريفات الإجرائية.

8	7-1-I. حدود البحث ومنهجه.
8	8-1-I. مجتمع وعينة البحث.
9	9-1-I. أداة البحث.
9	10-1-I. صدق وثبات أداة البحث (الإستبانة).
10	11-1-I. طرق جمع البيانات.
10	12-1-I. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.
10	2-I. الدراسات السابقة.
12-11	1-2-I. الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل.
13	2-2-I. الدراسات المتعلقة بالإلتزام التنظيمي.
14	3-2-I. الدراسات التي تناولت المتغيرين معا.
15	4-2-I. التعليق على الدراسات السابقة.
16	خلاصة
الفصل الثاني: أخلاقيات العمل - تأطير نظري -	
18	تمهيد
19	1-II. عموميات حول أخلاقيات العمل.
22-19	1-1-II. مفهوم أخلاقيات العمل (التعريف).
25-23	2-1-II. أهمية ومصادر أخلاقيات العمل.
27-26	3-1-II. مبادئ وأبعاد أخلاقيات العمل.
28	2-II. أساسيات أخلاقيات العمل.
29-28	1-2-II. نظريات ومداخل أخلاقيات العمل.
30	2-2-II. إتجاهات تطور أخلاقيات العمل.
31	3-2-II. العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل.

32	II-3. المعالجة الأخلاقية في منظمات الأعمال.
33-32	II-3-1. وسائل إرساء أخلاقيات العمل.
34	II-3-2. عناصر أخلاقيات العمل.
36-35	II-3-3. أسباب الانحيازات الأخلاقية في عالم الأعمال.
37	خلاصة
الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي-تأطير نظري-	
39	تمهيد
40	III-1. ماهية الإلتزام التنظيمي.
42-40	III-1-1. مفهوم الإلتزام التنظيمي (تعريف- الأهمية).
44-43	III-1-2. خصائص الإلتزام التنظيمي ومدخله.
49-45	III-1-3. أبعاد وأنواع الإلتزام التنظيمي.
50	III-2. أساسيات الإلتزام التنظيمي
51-50	III-2-1. مراحل تطور الإلتزام التنظيمي.
53-51	III-2-2. محددات الإلتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه.
55-54	III-2-3. آثار الإلتزام التنظيمي.
56	III-3. العلاقة بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي
56	III-3-1. أثر أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي.
57	خلاصة
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات	
59	تمهيد
61-59	IV-1. تقديم عام لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة.
62	IV-2. خصائص مبحوثي الدراسة.

64	3-IV. إختبار التوزيع الطبيعي وتحليل محاور الإستبانة.
70	4-IV. إختبار الفرضيات.
73	خلاصة
الخاتمة (النتائج والإقتراحات وأفاق البحث)	
74	النتائج
75	الإقتراحات
76	أفاق البحث
قائمة المراجع	
78	المراجع باللغة العربية
83	المراجع باللغة الأجنبية
قائمة الملاحق	
88-85	الإستبانة

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
9	معاملات الصدق والثبات	1-I
62	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	1-IV
64	إختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov – Smirnov)	2-IV
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور أخلاقيات العمل	3-IV
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الإلتزام التنظيمي	4-IV
70	نتائج تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسة	5-IV
71	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار أثر أبعاد أخلاقيات العمل (العدالة، اللباقة، الأمانة، الإنقنان) في الإلتزام التنظيمي	6-IV
72	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي (stepwise) لمجالات أخلاقيات العمل موضع الدراسة المؤثرة إحصائيا في مستوى الإلتزام التنظيمي الذي يحققه المبحوثون	7-IV

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
6	نموذج البحث	1-I
25	مصادر أخلاقيات العمل	1-II
35	عناصر أخلاقيات العمل	2-II
44	مداخل الإلتزام التنظيمي	1-III
49	أنواع الإلتزام التنظيمي	2-III

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
89-85	إستبانة البحث	1

مقدمة

تعدّ الأخلاق الأساس لتحقيق السعادة الفردية والجماعية والمجتمعية من حيث الخير، والأمن، والأمان، والثقة، والألفة، والمحبة بين الناس، والمكان الذي لا توجد فيه الأخلاقيات تعمّه الفوضى، وعدم الرضا، والبغضاء، والصراعات في العمل، فالأخلاق تمثل مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو بالقبح، فهي تعكس المبادئ التي تعدّ أساساً للسلوك المرغوب لأفراد المهنة، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً وتنظر الإدارة للتوظيف على أنّها أمانة، وتتطلب الأمانة في الوظيفة من شاغلها أن يراعي الله في أدائها بالإخلاص، والتفاني، والإبتعاد عن الظلم، وعن سوء إستعمالها بحسبوية، أو رشوة، أو خيانة، كما تتطلب الأمانة الإلتزام الخلقي والعقائدي الذي يكمل مفهوم القدرة، والقوة، والكفاءة، والمهنية في أداء الوظيفة ويعدّ الإسلام الوعاء الحضاري والإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية راقية في مختلف مناحي الحياة؛ إذ إستمد الأفراد والمنظمات قواعد عمل ومدونات أخلاقية مقبولة من هذه المفاهيم، ولكن يوجد فجوة كبيرة بين هذا الوعاء الحضاري والممارسات الفعلية لهؤلاء الأفراد والمنظمات ومن الضوابط والتدابير التي يضعها الإسلام للعمل ليكون عنصراً منتجاً ومحصناً من الفساد النظر إلى العمل كعبادة، فهو السبيل للمغفرة وتكفير الذنوب، ويُعدّ مصدراً للقيمة، ومعيّاراً للمفاضلة بين الناس، والإخلاص في العمل شرط لقبوله، وضرورة إتقان العمل، والإرتقاء به إلى مستوى المهنة، كما أنّ العمل مرتبط بالمعايير الدقيقة، والمقاييس المحددة يُعدّ الإلتزام التنظيمي في العالم العربي من المفاهيم الحديثة نسبياً وهو مصطلح غير محسوس يستدلّ عليه من خلال الظواهر، والآثار المرتبطة به، ولا يتمّ فرضه بالإكراه بل هو حصيلة عدد من التفاعلات والعوامل السلوكية وقد أكدّ كثير من الباحثين على أنّ سبب زيادة الإنتاجية في المصانع اليابانية بشكل ملحوظ مقارنة بالإنتاجية في المصانع الأمريكية يعود إلى إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين اليابانيين عن مستواه لدى العاملين الأمريكيين ويُنظر إلى الإلتزام التنظيمي كتوجه يتسم بالفاعلية والإيجابية نحو المنظمة فالإلتزام التنظيمي أحد الأهداف التي تسعى إليها جميع المنظمات لما له من تأثير في إستقرار العمالة، والعمل، وكذلك تنمية الدوافع الإيجابية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي.

وفي بحثنا هذا سوف نحاول دراسة العلاقة الإرتباطية و الأثر بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة وهي البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.

تمهيد

أصبح موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى بإهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة في مقدمتها تزايد الفسائح لا أخلاقية والنقد الموجه لإدارة الأعمال والمعايير التي تعتمدها بعيدا عن إطار أخلاقي وفي ظل تزايد الضغط القادم لمؤسسات المجتمع المدني وجماعات الضغط الأخرى بل وأغلب المؤسسات في ظل تنامي ظاهرة الخصخصة فإن موضوع أخلاقيات العمل أصبح من المواضيع ذات الإهتمام الكبير من قبل الجماعات والمؤسسات العالمية والمحلية.

وسنحاول في هذا الفصل طرح الإشكالية الموجودة بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي للمؤسسة، وذلك بالإعتماد على العديد من الدراسات السابقة، وسوف يتم كل هذا من خلال مبحثين أساسيين هما:

1-I. منهجية البحث**2-I. الدراسات السابقة**

I-1. منهجية البحث

I-1-1. إشكالية البحث

إن وجود أساس فعال لأخلاقيات الأعمال لا يمكن أن يكون إلا من خلال البعد الأخلاقي للموارد البشرية (أخلاقيات العمل) فأصبح لزاما على المؤسسات فرض قيود أخلاقية على سلوكيات مواردها البشرية، لكي تحمي نفسها من التصرفات اللاأخلاقية للأفراد أو الجماعات في التنظيم، حيث أصبحت المنظمات تسارع لإصدار مدونة أخلاق إدارية وتفرض على العاملين العمل بما أسوة بالمهن الأخرى مثل الطب والمحاماة والمحاسبة، إن نجاح أي منظمة ينسب إلى مواردها البشرية باعتبارها أهم وأعلى الموارد، المنظمات الصمود في ظل التغيير المستمر والمنافسة الشديدة فعلية أن تحافظ على العنصر البشري وتسعى إلى تحقيق التكامل بينه وبين المنظمة التي يعمل بها، إذ أن كفاءة العاملين والتزامهم نحو منظماتهم، وتنامي الطاقات الإبداعية لديهم من العوامل الرئيسية لإنجاز أهداف المنظمات بشكل متكامل، ومن هنا فإن نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها مرتبط مباشرة بمدى قناعة عمالها بتلك الأهداف، وسعيهم للوصول إليها وشعورهم بتطابقها مع أهدافهم الشخصية فالإلتزام التنظيمي أحد الأهداف التي تسعى إليها معظم المنظمات لتأثيره في إستقرار العمالة والعمل، وكذلك تنمية الدوافع الإيجابية للعاملين وبناء على كل هذا جاءت إشكالية بحثنا هذا على النحو التالي:

ما أثر أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى توفر أخلاقيات العمل في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ما مستوى توفر الإلتزام التنظيمي في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ما أثر العدالة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ما أثر اللباقة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ما أثر الأمانة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ما أثر الإلتقان في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة؟

I-1-2. أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال:

- تناولها لأحد الموضوعات التي تلقي أهمية كبيرة من المؤسسات على اختلاف أنواعها، والمتمثل في أخلاقيات العمل وأثرها في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية الجزائرية بما يساهم في تطور المؤسسات وإستمرارها.
- يعتبر الإلتزام التنظيمي ذو أهمية، فهو من المواضيع الحديثة في السلوك التنظيمي الذي بدأ الباحثون الإجتتماعيون بدراستها داخل المؤسسات.
- أهمية الموضوع "أخلاقيات العمل وأثرها في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية الجزائرية" فهو من أهم المواضيع الجديدة بالدراسة بسبب التغيرات المختلفة التي تشهدها المنظمات اليوم.
- ضبط المفاهيم المتعلقة بكل من: أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي.
- بيان أثر أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة.
- بيان مدى تأثير أبعاد أخلاقيات العمل المتمثلة في العدالة، اللباقة، الأمانة، الإلتقان، في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة.
- التعرف على واقع المؤسسة محليا ومستوى الإلتزام التنظيمي فيها.

I-1-3. أهداف البحث

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مدى توفر السلوك الأخلاقي لدى العاملين والمدراء في "مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة".
- دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل، والإلتزام التنظيمي.
- إبراز أثر مختلف أبعاد أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي في البنوك على مستوى ولاية بسكرة.
- تشخيص حالة مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة باعتبارها مؤسسة تجارية يفترض بها أن تقوم بالإلتزام التنظيمي.
- الإسهام في تقديم إطار نظري للمتغيرات الدراسة وإيجاد الأثر بينها.

- تقديم بعض الإقتراحات التي يمكن الإستفادة منها في جانب أخلاقيات العمل في البنوك التجارية محل الدراسة والتي تساهم في عملية الإلتزام التنظيمي.

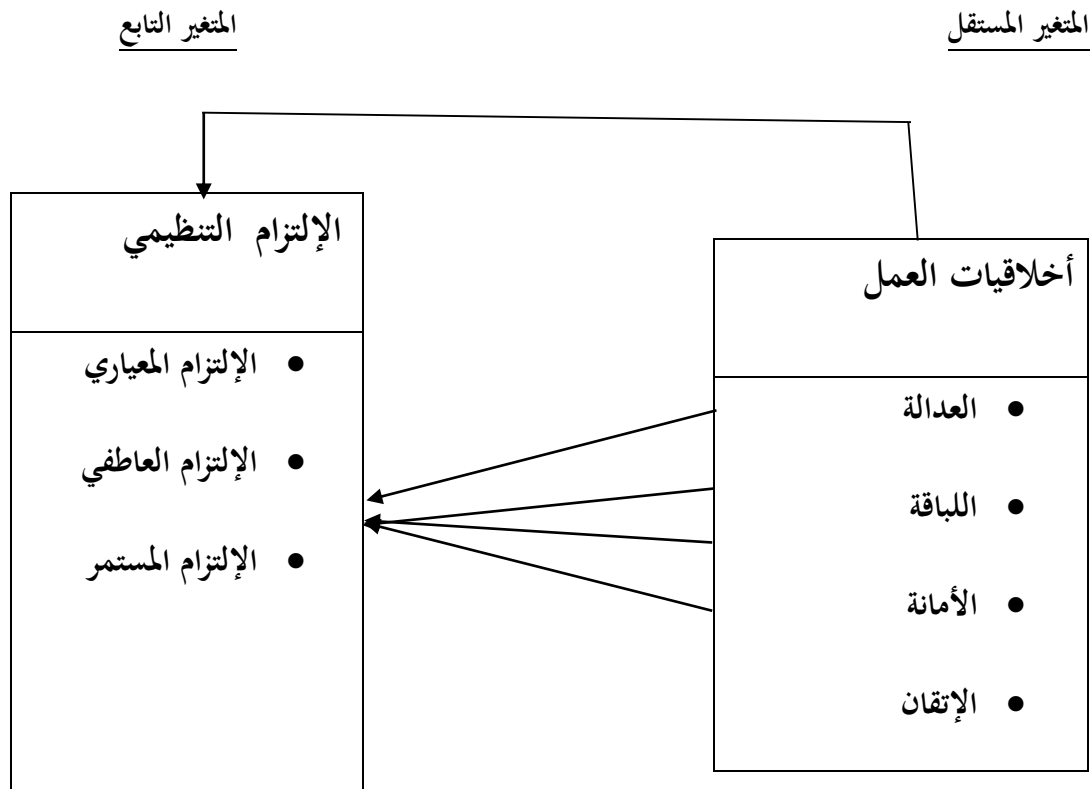
I-1-4. متغيرات ونموذج البحث

تقوم هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما:

المتغير المستقل: أخلاقيات العمل، ويشمل الأبعاد التالية: (العدالة، اللباقة، الأمانة، الإلتقان).

المتغير التابع: الإلتزام التنظيمي، ويشمل الأبعاد التالية: (الإلتزام المعياري، الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر).

الشكل (I-1): نموذج البحث



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على دراسات سابقة

I-1-5. فرضيات البحث

تمشيا مع إشكالية وأهداف البحث وآراء الكتاب والباحثين في وجود تباين لدرجة العلاقة والأثر بين أبعاد أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي في البنوك على مستوى ولاية بسكرة، وإختبارا لنموذجها فقد تم وضع الفرضيات الرئيسية التالية: الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة في الإلتزام التنظيمي لدى "البنوك التجارية محل الدراسة" وذلك عند مستوى دلالة (0.05).

ويندرج ضمن هذه الفرضية أربعة فرضيات فرعية وهي:

- الفرضية الفرعية الأولى: " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد العدالة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة وذلك عند مستوى دلالة (0.05)."
- الفرضية الفرعية الثانية: " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد اللباقة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة وذلك عند مستوى دلالة (0.05)."
- الفرضية الفرعية الثالثة: " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمانة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة وذلك عند مستوى دلالة (0.05)."
- الفرضية الفرعية الرابعة: " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الإلتقان في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة وذلك عند مستوى دلالة (0.05)."

I-1-6. التعاريف الإجرائية

1. أخلاقيات العمل: هي مجموعة من القيم التي تتمحور حول أهمية العمل، وإنعكاس هذه القيم على الرغبة في العمل من قبل الفرد وتصميمه على الإنجاز.

2. الإلتزام التنظيمي: هو إحترام العامل لجميع قوانين المؤسسة التي يعمل بها ومحاوله تحقيق أهدافها.

3. العدالة: هي إعطاء كل شخص ما يستحقه أو إعطاء كل فرد حقه وترتبط إرتباطا وثيقا بالمساواة كما تستعمل العدالة للدلالة على معيار الحق.

4. اللباقة: هي الليونة في الأخلاق واللطافة، وهي من صفات التي تتمتع بها الشخصية الإجتماعية.

5. الأمانة: هي كل ما يلزم على الفرد أدائه وحفضه في المنظمة.

6. الإتقان: وهو إحكام الشيء على وجه الدقة والضبط.

7. الإلتزام العاطفي: هو عبارة عن قوة رغبة الفرد في الإستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق الأهداف.

8. الإلتزام المعياري: ويقصد به شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة.

9. الإلتزام المستمر: هو عبارة عن قوة رغبة الفرد في البقاء في العمل بمنظمة معينة لإعتقاده بأن ترك العمل فيها سيفقده الكثير مما إستثمره فيها على مدار الوقت وهو يمثل التكلفة المدركة.

I-1-7. حدود البحث ومنهجه

1- حدود البحث: يتحدد هذا البحث بما يلي:

أ. الحدود البشرية: أنجزت الدراسة الميدانية على المدراء والعاملين بمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة.

ب. الحدود الموضوعية: أقتصر البحث على دراسة علاقة إرتباط بين أخلاقيات العمل والأثر الذي تلعبه في الإلتزام التنظيمي لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة.

ج. الحدود المكانية: أنجزت الدراسة الميدانية على مجموعة من البنوك التجارية على مستوى ولاية بسكرة

د. الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2019-2020.

2- منهج البحث:

إن إختيار منهج دراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدروس وكذلك الغاية منه ويعرف المنهج على أنه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لإكتشاف الحقيقة، وللإجابة عن الأسئلة والإستفسارات التي يثيرها موضوع البحث بالتالي إعتدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي والذي هو مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة إعتقادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لإستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة محل الدراسة.

I-1-8. مجتمع وعينة البحث

-مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث المستهدف من إطارات لمجموعة من البنوك التجارية على مستوى ولاية بسكرة، والمتمثلة في كل من (البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط) والبالغ عددهم (200) إطار.

2- عينة البحث: وإعتمدنا طريقة العينة العشوائية البسيطة في إختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها (65) عاملاً، وقد تم توزيع الإستبانة عليهم من خلال عدة زيارات ميدانية، وأسترد منها (63) إستبانة.

I-1-9. أداة البحث

تتمثل أداة البحث في الإستبانة، حيث تم إعدادها بناء على العديد من الدراسات وذلك بهدف إختبار الأثر المفترض بين متغيري البحث " أخلاقيات العمل " و " الإلتزام التنظيمي ". وتم تقسيم الإستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: ويشمل محاور الإستبانة أو الدراسة، ويتكون من (39) عبارة موزعة على جزئين رئيسيين:

- الجزء الأول: خاص بأخلاقيات العمل، ويحتوي على (18) عبارة موزعة على أربعة أبعاد وهي (العدالة، اللباقة، الأمانة، الإلتقان).

- الجزء الثاني: خاص بالإلتزام التنظيمي، ويحتوي على (21) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد وهي (الإلتزام المعياري، الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر).

وقد تم إستخدام مقياس ليكرت لقياس إستجابات المبحوثين لعبارات الإستبانة.

I-1-10. صدق وثبات أداة البحث

1- صدق أداة البحث:

يقصد بصدق الأداة (Validity) قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها وللتحقق من صدق الإستبانة المستخدمة في البحث إعتمدنا على صدق المحك، حيث تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول (I-1) إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ 0.949 وهو معامل جيد جداً ومناسب لأغراض، وأهداف هذا البحث كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث كبيرة جداً، ومناسبة لأهداف هذا البحث وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق الأداة.

1-ثبات الأداة (Reliability):

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ (cronbach's coefficient alpha) الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول(1-I): معاملات الصدق والثبات

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق (صدق المحك)
أخلاقيات العمل	18	0.892	0.944
الإلتزام التنظيمي	21	0.879	0.937
الإستبانة ككل	39	0.902	0.949

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

من خلال الجدول (1-I) نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.902) وهو معامل ثبات جيد جدا ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحوري البحث مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

I-1-11. طرق جمع البيانات

يعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات:

1-البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.v17 (Statistical Package For Social Science)، وباستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

2-البيانات الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية، والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا

البحث، هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال بحثنا الحالي.

I-1-12. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وإختبار الفرضيات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

1-مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لوصف مجتمع البحث و إظهار خصائصه بالإعتماد على النسب المئوية، والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2-تحليل التباين للإنحدار (Analyses of variance): للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.

3-تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple regression analyses): وذلك لإختبار أثر المتغيرات المستقلة التالية (العدالة، اللباقة، الأمانة، الإتقان) على المتغير التابع وهو الإلتزام التنظيمي.

4- إختبار كوجرروف سمرنوف (1-sample K-S): لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

5-معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Coefficient Alpha): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

6-معامل صدق المحك: وذلك لصدق أداة البحث.

I-2. الدراسات السابقة

حظي موضوع أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي بإهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين، حيث ظهرت العديد من دراساتهم من خلال رسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراه والمقالات والبحوث العلمية التي نشرت في الدوريات المحكمة، في بعض الكتب، وفيما يلي سوف نقوم بعرض أهم الدراسات السابقة مرتبة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وذلك كما يلي:

I-2-1. الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل

1-دراسة (ريم ياسر الرواشدة، 2007) بعنوان: أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيم لدى العاملين في

المؤسسات العامة الأردنية، رسالة الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العام جامعة مؤتة عمادة الدراسات العليا.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير إستبانة لغرض جمع البيانات، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، بلغ تعدادها (582) مفردة وقد تم إستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

✓ أن تصورات الباحثين لأبعاد الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة، وأن تصوراتهم على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة.

✓ أن هناك أثر لأبعاد أخلاقيات الإدارة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية.

- وتوصي الدراسة بضرورة أن تعزز أجهزة الإدارة في المؤسسات المبحوثة كثيرا من المفاهيم التي تعكس أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة، بما ينعكس عنها كسلوك في التعرف على درجات الولاء التنظيمي عند منتسبيها، من خلال نشر مفاهيم الشفافية والحق وربطه بالواجب، عبر لقاءات مفتوحة تتيح إشاعة روح العلاقات المباشرة والإيجابية.

2-دراسة (أسامة محمد خليل الزيناتي، 2014) بعنوان: "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مجمع الشفاء الطبي نموذجيا" رسالة ماجستير (غير منشورة)، تخصص قيادة وإدارة جامعة الأقصى فلسطين.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مجمع الشفاء الطبي نموذجيا وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهدافها تم اعداد وتوزيع استبانة هدفت الى اختيار الفرضيات وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الاشرافية(رئيس شعبة رئيس قسم مشرف تمريض نائب مدير دائرة مدير دائرة مدير عام)، في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع 180 إستبانة على العينة المستهدفة، وتم إستراد 152 تم تحليلها احصائيا باستخدام برنامج spss تمثلت ابعاد المتغير المستقل في اخلاقيات المهنة نحو العاملين، وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج منها وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسات أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في منظمة الدراسة، وبالنسبة لأبعاد المتغير المستقل فقد حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الأخيرة. جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة

الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وواقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الأخيرة.

I-2-2. الدراسات المتعلقة بالإلتزام التنظيمي

1-دراسة (أحمد علي إبراهيم نصار، 2016) بعنوان: دور بيئة العمل في الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

هدفت الدراسة على التعرف على دور بيئة العمل في الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة، حيث تم أخذ جامعة الأقصى كجامعة حكومية، والجامعة الإسلامية كجامعة عامة. وتم إعتقاد المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة، والبالغ عددهم (406) عاملاً، وقد تم إختيار عينة عشوائية طبقية بناء على الجامعة، وذلك حسب نسبة عدد العاملين في كل جامعة، عددها (220)، وتم توزيع الإستبانة على هذا العدد، ولكن تم إسترداد (190) إستبانة صالحة للتحليل، وتم إستخدام الإستبانة كأداة للدراسة. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ واقع بيئة العمل من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة جاء بوزن نسبي (58.551%)، أي أنه يوجد موافقة بدرجة (متوسطة).

✓ مستوى الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة جاء بوزن نسبي (714 . 75%)، وقيمة "T" (12.850)، وقيمة "Sig" (0.000)، أي أنه يوجد موافقة بدرجة كبيرة).

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a < 0.05$) بين واقع بيئة العمل وبين مستوى الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة.

✓ وجود أثر إيجابي لبيئة العمل على مستوى الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة الأقصى والإسلامية بقطاع غزة.

1-دراسة (سامي إبراهيم حنون،2006) بعنوان: قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها مايلي:

- ✓ وجود مستوى عالي من الإلتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بلغت نسبته 84.45%.
- ✓ كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإلتزام التنظيمي والمتغيرات الديمغرافية (العمر، مستوى التعليم...).
- ✓ وجود علاقة إيجابية بين متغير الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية وكلا من الولاء التنظيمي، المسؤولية اتجاه الجامعات، الرغبة بالاستمرار بالعمل في تلك الجامعات، ودرجة الإيمان بهذه الجامعات.

I-2-3. الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي معا

1- دراسة (محمد خالد الحياصات، 2012) بعنوان: قياس تأثير أخلاقيات العمل الإسلامية والمتمثلة في (الكفاية والإتقان، والرفق والتسامح، والنصح والإبداع، وإستشعار المسؤولية، والعدالة والإنصاف، والأمانة، والعمل بروح الفريق، وطاعة ولي الأمر، والحفاظة على كرامة الوظيفة) في الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد11، العدد1، 2015.

وقد تم تطوير إستبانة لجمع البيانات، وقد إستجاب (204) أفراد من العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- ✓ جاءت تصوّرات الباحثين حول مستوى أخلاقيات العمل الإسلامية ومستوى كل بعد من أبعادها مرتفعة.
- ✓ جاءت تصوّرات الباحثين حول مستوى الإلتزام التنظيمي ومستوى كل بعد من أبعاده متوسطة.
- ✓ هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لكل من المتغيرات الآتية (النصح والإبداع، وإستشعار المسؤولية، والعدالة والإنصاف، والعمل بروح الفريق، وطاعة ولي الأمر، والحفاظة على كرامة الوظيفة) في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية.

2- دراسة أحمد نور الدين وآخرون (2017)، بعنوان: أهمية أخلاقيات المهنة في دعم الإلتزام التنظيمي - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة غرداية، الملتقى الدولي حول أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص.ص 343-355.

هدف الباحثون من خلال هذه الدراسة الى دراسة طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة ودعم مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة غرداية وذلك من خلال ابراز أهمية مركبات اخلاقيات المهنة ودور كل ابعاده في تحسين مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة الجامعة ثم اتباع المنهج الوصفي وجمع البيانات تم تصميم استبانة وتوزيعها على الأساتذة في مختلف كليات الجامعة ومهما كانت رتبهم قام الباحثون بالمعالجة الإحصائية لـ 34 استبانة بواسطة برنامج spss، وأوضحت الدراسة الى وجود علاقة تآثر لكل ابعاد المتغير المستقل على الإلتزام التنظيمي كما وجد الباحثون ان اختلاف الكليات لا يؤثر في الإلتزام التنظيمي للأساتذة وكان الأستاذ ذو الراتب الأعلى الأكثر التزاما كما اثرت إقامة الأساتذة في الولاية إيجابيا في قوة الإلتزام لديهم عن غير المقيمين.

I-2-4-التعليق على الدراسات السابقة

يرى الباحث أن المراجعة التحليلية لمضامين الدراسات السابقة تؤكد الحقائق الآتية:

- ندرة الإهتمامات البحثية في مجال أخلاقيات العمل.
- عدم تناول الدراسات السابقة لأبعاد أخلاقيات العمل، بصورة شمولية واقتصارها على بعض أبعادها، وربطها ببعض المتغيرات كالرضا الوظيفي والمسؤولية الإجتماعية، الأمر الذي يميز هذا البحث بوصفه دراسة أكثر شمولية لأبعاد الأخلاقيات العمل.
- إختلاف في المجالين: الزماني والمكاني بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، فالدراسات السابقة كانت في هذه السنوات: 2006، 2007، 2012، 2014، 2016، 2017 أما الدراسة الحالية في سنة 2019-2020 أما المجال المكاني للدراسة الحالية هو: مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة على خلاف الدراسات السابقة كانت في المؤسسات العامة الأردنية، والمؤسسات الصحفية الأردنية، والجامعات الفلسطينية.
- هناك إتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الجانب النظري للأخلاقيات العمل.
- هناك إتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الجانب النظري للإلتزام التنظيمي.

- إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة الحالية من خلال التعرف على بعض المصادر النظرية والتطبيقية مما سهل لنا الطريق في بناء منهجية الدراسة.
- وبناء على ما تقدم فإن توجهات هذا البحث تأتي إستكمالاً للإهتمامات البحثية السابقة في محاولة الباحث تناول موضوع أخلاقيات العمل بمنظور متكامل وربطه بالإلتزام التنظيمي بمفهومه الشامل.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مبحثين، حيث تناولنا في المبحث الأول منهجية البحث والتي تطرقنا فيها إلى إشكالية البحث، الأهمية، والأهداف، التعاريف الإجرائية وفرضيات البحث والنموذج، كما تطرقنا أيضا للأدوات والأساليب الإحصائية وكذلك منهج وحدود البحث، وأداة وأساليب البحث.

وفي المبحث الثاني تناولنا الدراسات السابقة الخاصة بكل متغير ثم الدراسات المتغيرين، إضافة إلى التعليق عليها.

تمهيد

إن لأخلاقيات العمل أهمية بالغة جدا وذلك لما لها من تأثير كبير على حياة الأفراد والجماعات والأمم، إلا أن هذا الإهتمام تزايد في العقيدة الماضية من هذا القرن، حيث ظهرت العديد من الدراسات في هذا المجال، حيث تتعلق الأخلاقيات بجميع مظاهر السلوك البشري وإتخاذ القرارات، وتتحدد هذه الأخلاق من المجتمع وخصائصه (قوانين أعراف، قيم وديانات) أو من خلال الخصائص الفطرية للفرد وإرتبط مفهوم أخلاقيات العمل خلال العقدين السابقين بتطور مفهوم المسؤولية، كما تطور الإهتمام بأخلاقيات العمل نتيجة التقدم التكنولوجي من جهة وتحديات العولمة من جهة أخرى، وتهتم أخلاقيات العمل بتحديد المعايير المعنوية للسلوكيات الصحيحة أو الخاطئة في صفقات الأعمال بين المنظمات.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق لأهم المفاهيم الأساسية لمتغير أخلاقيات العمل، بأبعادها الأربعة (العدالة، الإلتقان، الأمانة، اللباقة)

من خلال ثلاث مباحث كالتالي:

II-1. عموميات حول أخلاقيات العمل

II-2. أساسيات أخلاقيات العمل

II-3. المعالجة الأخلاقية في منظمات الأعمال

II-1.1. عموميات حول أخلاقيات العمل

II-1-1. مفهوم أخلاقيات العمل

لأخلاقيات العمل أهمية بالغة جدا وذلك لما لها من تأثير كبير على حياة الأفراد والجماعات والأمم، إلا أن هذا الإهتمام تزايد في العقيدة الماضية من هذا القرن، حيث ظهرت العديد من الدراسات في هذا المجال، ومن أجل فهم ماهية أخلاقيات العمل بشكل جيد وقبل الحديث عن أخلاقيات العمل يجدر بنا أولاً أن نعرض على بعض معاني الأخلاق وكذلك العمل، عساها أن تسعفنا ببعض الإضاءات الكاشفة عند ولوج أبواب الحديث عن هذا الموضوع المهم، ثم بعد ذلك سنتطرق إلى الحديث عن أخلاقيات العمل.

1. تعريف الأخلاق

الأخلاق في اللغة تعني السجية والطبع والمروءة بحيث أن الخلق هيئة في النفس راسخة، تصدر عنها الأفعال بسهولة من غير حاجة إلى تفكير (السيد فتحي الويشي، 2013، صفحة 139).

إن الناظر في كتب اللغة يجد أن كلمة أخلاق تطلق ويراد بها الطبع والسجية والمروءة والدين وحول هذه المعاني يقول "الفيروز أبادي" الخلق بالضم والضممتين السجية والطبع والمروءة والدين.

ويقول ابن منظور ذلك بقوله "وحقيقة أي الخلق لصورة الإنسان الباطنة وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها ولهما أوصاف حسنة وقييحة" (بال خلف سكارنه، 2009، صفحة 18).

وكذلك قد عرفت الأخلاق في الأدب الإداري على أنها "مجموعة المبادئ أو المعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ماهو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين" (تحسين الطراونة، 1990، صفحة 137.138).

ويرى البعض الآخر بأنها "مجموعة مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة، وهي إنعكاس للقيم التي يتخذها الفرد كمعايير تحكم سلوكياته" (Nigroan & Nigro, 1984, p. 120).

عرفت الأخلاق إصطلاحاً من قبل العديد من الباحثين والفلاسفة منهم مايلي:

عرفها الفلاسفة وعلماء النفس على أنها "عادة الإدارة، ووصفها بأنها تغليف ميل من الميول على غيره وباستمرار، فالخلق عندهم صفة نفسية أو داخلية أي حالة للنفس داعية إلى أفعالها من غير فكرة ولا رؤية (علقة، 1986، صفحة 18).

أما في الإصطلاح الشرعي فقد تعددت تعاريف الأخلاق بتعاريف كثيرة نذكر من أهمها مايلي:

فقد عرفها الغزالي "بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر ورؤية"

عرفها عبد الكريم زيدان بقوله "بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس، وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه"

ومن بين التعاريف المتفق عليها: "أن الأخلاق هيئة راسخة في النفس، تصدر عنها الأفعال الإدارية الإختيارية من حسنة وسيئة وجميلة وقبيحة، وهذه الهيئة قابلة بطبعها لتأثير التربية الحسنة والسيئة فيها" (الجزائري، 1960، صفحة 140).

فالأخلاق بمجملها هي مجموعة القواعد والمثل العليا التي تخص الإنسان على عمل الخير وتنهاه عن إرتكاب الشر وذلك بقصد الوصول به إلى درجة الكمال والسمو الإنساني الراقي (ناشد، 2017، صفحة 26).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول بأنها: التحلي بالخير والتخلي عن القبيح، وكذلك تكامل الأقوال مع الأفعال، والظاهر مع الباطن من حيث القيم والمفاهيم.

2. تعريف العمل

العمل في اللغة هو المهنة والفعل عن قصد.

وقد تم تعريفه في القاموس كالتالي "المهنة والفعل وجمعه أعمال، وأعماله وإستعمله غيره وإعتمل عمل بنفسه (السكرانه، 2009، صفحة 36).

والعمل إصطلاحاً هو مايقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين: النشاط والإنتاج (السكرانه، 2009، صفحة 37).

فالنشاط لب العمل سواء كان نشاطا جسديا أو ذهنيا لذلك الإسلام لا يجيز الحصول على المكاسب دون أي نشاط، فلهذا حرم القمار لأنه وسيلة للعود والكسل، إذ يحصل الرجل على النقود بواسطته بدون أي جهد.

إما الإنتاج فهو الركن الثاني للعمل هو هدفه سواء كان الإنتاج مادي أو معنوي (السكرانة، 2009، صفحة 27).

لذلك حث الله سبحانه وتعالى على العمل في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وكذلك من خلال محاربه للبطالة فقال تعالى « وقل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله ». (سورة التوبة، الآية 105) وقال سبحانه وتعالى « فإذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من فضل الله وأذكروا الله كثيرا لعلكم تفلحون » (سورة الجمعة، الآية 10).

وقال عمر رضي الله عنه: ان الله خلق الأيدي لتعمل، فان لم تجد فطاعة عملا وجدت في المعصية أعمالا. وكذلك في قوله صلى الله عليه وسلم: " لا تحل الصدقة لغني ولا لذي مرة سوي". رواه الشيخان.

وهذا كله يدل على أهمية العمل ووجوب القيام به وفي الأخير يمكن أن نعطيه كتعريف شامل بأنه كل جهد بشري يبذله الإنسان ويعود عليه أو على غيره بالفائدة والمنفعة والخير، سواء كان هذا الجهد جسميا أو فكريا أو معنويا بنفسه (السكرانه، 2009، صفحة 36).

1. تعريف أخلاقيات العمل

يرى البعض بأن أخلاقيات العمل هي " مجموعة من المبادئ أو الأسباب، والتي يجب أن تغطي تصرف المنظمات سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، وهذا التعريف يؤكد على أن أخلاقيات العمل ماهي إلا مبادئ أو أسس تحكم سلوك أو تصرف المنظمات والتي يجب عليها مراعاتها عندما تتخذ القرارات أو التصرفات وهي تمارس عملها" (وفاء، 2019، صفحة 1784).

تتضمن الأخلاقيات كل ما هو متعارف عليه علي أنه صحيح أو خاطئ وعلى أنه، لكل فعل رد فعل إحداهما صائب والأخر خاطئ وتتضمن الأخلاقيات مجموعة من القوانين التي يجب السير عليها، وتشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ ويبدو أن المجتمعات قد طورت هذه القيم والمعايير لتشكيل وعاء حضاريا لها عبر فترات زمنية متعاقبة وفي هذا الإطار يمكن أن تنظر للمجتمعات البدائية ومعاييرها الأخلاقية الصارمة ثم المجتمعات الصناعية ومعاييرها الأخلاقية المتجمدة وأخيرا المجتمع العالمي المعرفي ومعايير الأخلاقية النسبية التي تستوعب هذا التطور الهائل في مجمل الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية والثقافية وغيرها (عبود، 2000، صفحة 18).

ولقد تعددت التعاريف المقدمة لأخلاقيات العمل نذكر منها:

1. تعرف أخلاقيات العمل في المؤسسة بأنها "إتجاه الإدارة وتصرفها إتجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المؤسسات إذا ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد" (الاونتكاد، 2001، صفحة 194).

2. أوضح دافت (DAFT) بأن "الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزء من البيئة الثقافية للمؤسسة إذن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجتمعات أو المؤسسة بشكل (سلي أو إيجابي) علي الآخرين". (Daft , p. 139)

3. يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير، التي تعتبر أساس السلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها ولمهنة أداب سلوك أو أداب اللياقة، وهي قواعد عامة للآداب والسلوك الإجتماعي في محيط المهنة حددتها قوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة ومخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبذ من الأعضاء الآخرين، بل يصل إلى حد توقع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان (الطراونة، 1990، صفحة 14).

4. كما هي عبارة عن المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا.

5. هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في إتخاذ القرارات وتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء حلال أو حرام (السكرانه، 2009، صفحة 38).

6. هي مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الإجتماعية، التي تكون مطلوبة من سلوك الفرد العامل وتتعلم بالتمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، وما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، بهدف تحقيق المصلحة العامة الويشي بنفسه (الويشي، 2009، صفحة 96).

وتعرف أخلاقيات العمل بصفة عامة على أنها مجموعة من القيم أو المبادئ الأخلاقية والتي يمتلكها كل فرد وتمثل الخصائص التي يتعين أن تتوفر في السلوك الأخلاقي لهم وكأمثلة على خصائص تلك المبادئ الأخلاقية: (محمود، 2001، صفحة 46).

✓ الأمانة: وهي تعبر عن الصدق والصراحة والنزاهة، بمعنى أن الفرد يجب أن يكون صريحا لا يتعامل بالغش ولا يمارس الكذب و الخداع.

- ✓ الإستقامة: بمعنى أن يكون الفرد صاحب مبادئ ويعمل بما يقتنع به بحيث لا يعمل مبدأ الغاية تبرر الوسيلة (محمود، 2001 صفحة 46).
- ✓ حفظ الوعد: بحيث يكون الفرد محلاً للثقة عن طريق حفظ العهد وتنفيذ الإلتزامات وإحترام الإتفاقيات ، وعدم إيجاد أعذار وتبريرات لخرق أي تعهدات (محسن، 2005، صفحة 133).
- ✓ الولاء والإخلاص: يتعين أن يكون الفرد مخلص للأسرة والوطن والعمل والمهنة ، بحيث لا يفصح المعلومات تمثل أسرار، ويحافظ على القدرة الخاصة بالتوصل إلى الحكم المهني المحايد مع تجنب أي تأثيرات غير ملائمة (محسن، 2005، صفحة 134).
- ❖ ومن خلال هذه التعاريف يمكن تقديم التعريف الإجرائي لأخلاقيات العمل: هي عبارة عن مجموعة المبادئ التي تنشأ عن الإنجاء والرأي العام للمجتمع، وتهدف إلى تحقيق درجة عالية من المثالية، وهي تمثل دستور أخلاقي يجب على كل فرد في المجتمع أن يحترمه.

II-1-2. أهمية ومصادر أخلاقيات العمل

1. أهمية أخلاقيات العمل

- إن الإلتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي، ذو أهمية بالغة لأنه يقوي الإلتزام بمبادئ العمل الصحيح، والصادق ويبعد المنظمة عن التفكير في مصالحها فقط، على حساب المجتمع والأخلاق، وأهم هذه النقاط تتمثل فيما يلي:
- ✓ تساعد على بناء حياة الفرد المهنية وحل الخلافات، وإتخاذ القرارات السليمة (المعاضدي، صفحة 04).
- ✓ يوجد إرتباط بين الإلتزام الأخلاقي والمردود المادي الذي تحققه المنظمة، وهذا على المدى الطويل والقصير.
- ✓ قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للإلتزام بالمعايير الأخلاقية، وهنا يأتي التصرف الأخلاقي لبعض المنظمات في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان.
- ✓ تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحيطة والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة (السكرانة، 2009، صفحة 09).

- ✓ منح الشرعية للأفعال الإدارية.
- ✓ تقوية الترابط المنطقي والتوازن في ثقافة المنظمة.
- ✓ تحسين مستويات الثقة بين الافراد والجماعات في المنظمة.
- ✓ دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنتجات.
- ✓ التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع (الغالي، 2005، صفحة 55).

2. مصادر أخلاقيات العمل

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، ويرى الباحثون أن هناك عدة مصادر للأخلاقيات العمل منها مايلي:

1. المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر أخلاقيات العمل، إذ إنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الإجتماعية أو القانونية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضا على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدرا من المصادر الأخلاقية، ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين كافة المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة، من حيث الإنضباط بالوقت، والتقييد به والإحترام، والإبتعاد عن المحسوبية وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة (الويشي، 2013، صفحة 140).

2. الذات: إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية إلا إذا كان مقتنعا بها في نفسه، وعليه فإن العمل لا بد أن يكون جيدا أمام الذات الإنسانية وبالتالي فإن هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد، وتقديره الخاص، وهذا أمره مصفوف بالمخاطرة لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والإستقرار والإستمرارية اللازمة له (بجياوي ودريدي، 2014، صفحة 32).

3. الأسرة: ينتقل سلوك الفرد الذي ورثه من أسرته الى المنظمة او مكان عمله وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المحيطة به وظروف حياته المادية (بجياوي ودريدي، 2014، صفحة 33).

4. القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات: بحيث أن القانون يضع ويحدد المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه

المؤسسة والعمال وعليه فإن وجود هذه القوانين يمثل رادعا للسلوكيات الغير أخلاقية (عبود وقوادرية، 2017، صفحة 248).

5. المجتمع: إن المجتمع الذي يعجبه مختلف القيم سواء كانت إجتماعية، سياسية، عقائدية متناغمة لابد أن ينقل أفرادها إلى التنظيم وتنعكس

على ممارتهم لوظائفهم، فإذا كانت هذه القيم إيجابية فإنها تحرص على معاقبة المعتدي، ولا تراعي للجانب المادي ولا لفرد على آخر، وكذلك

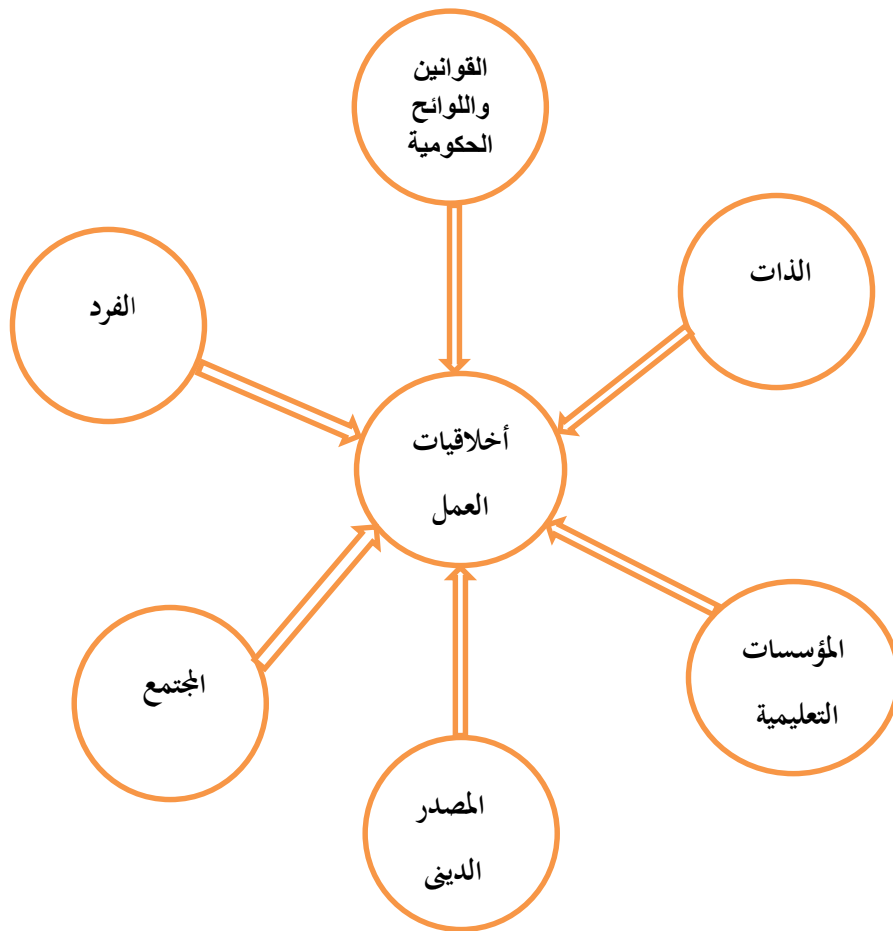
على وضع حد للمخالفات (يجايوي ودريدي، 2014، صفحة 33).

6. المؤسسات التعليمية: تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم

وتوعيتهم وتدريبهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة، حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي إتجاه المسؤولية والإخلاص

(إيمان ومريم ، يومي 6 و7 ماي 2012، صفحة 21).

ويمثل الشكل رقم (II-1) مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

II-1-3. مبادئ وأبعاد أخلاقيات العمل

1. مبادئ أخلاقيات العمل:

نتيجة أهمية الرموز الأخلاقية في المنظمة، نجد أن الإدارات في المنظمات التي توصف بأنها أخلاقية تلجأ إلى تقوية ودعم تلك الرموز الأخلاقية من خلال مكافأة الأفراد الطائعين ومعاقبة الأفراد المنتهكين من خلال إستخدام الرموز الأخلاقية في ترقية المناخ الأخلاقي في المنظمة، ومن شأن ذلك أن يتحقق من خلال إستخدام السلوك السوي وسيلة لتحسين المناخ الأخلاقي، وذلك عند التأكيد على متضمنات ذلك السلوك والمتمثلة في مايلي: (نسيمة، 2010-2011، صفحة 12).

إن أي بناء أو تكوين فكري لأخلاقيات العمل يجب أن يقوم على مبادئ أساسية مرتبطة بالفرد ومحيطه والمتمثلة أساساً في:

الإنسانية: وهي تقوم على أساس الحياة.

العدالة: أي تقاسم مزايا ونقائص الممارسات المدنية.

الإستقلالية: بمعنى أنه على الفرد ان يفكر وأن يكون مسؤولاً.

الإستفادة: أي ضرورة التصرف والحركة لفائدة المجتمع.

الإخلاص: حيث تبرز قيمة الإخلاص في القول والعمل ابتغاء وجه الله تعالى ورضاه، وبينه خالصة من جميع الأطراف في أسلوب الحوكمة.

الأمانة: ويقصد بها مجال الحوكمة أن يكون المسؤولين وإدارة المؤسسة ومكاتب المحاسبة أمناء على ما لديهم من بيانات ومعلومات مع عدم تشويهه أو تحريف الحقائق أو التلاعب بها.

الشفافية: بكل ما تحمله من معاني الصدق والأمانة والشمول في المعلومات طالما أن هذه الأخيرة تمثل حقوقاً للأطراف المختلفة ذات الصلة بالمؤسسة وهو الأمر الذي يستدعي الحقوق كاملة حتى يثق فيها هؤلاء الأطراف.

2. أبعاد أخلاقيات العمل

هناك عدة أبعاد لأخلاقيات العمل نذكر منها مايلي: (الحياصات، الكساسبة، والفاعوري، 2019، صفحة 301).

- الكفاية والإتقان في العمل: يقصد بذلك أداء الأعمال حسب المواصفات المطلوبة، والحرص على إنهاء العمل بالوقت المطلوب والحرص على عدم حدوث أية أخطاء في العمل، وأن الوظيفة أمانة وتستحق الأجر من الله عز وجل، وزيادة الموظف لمعارفه في تفاصيل العمل ليكون متخصصاً فيه، وأداء الأعمال بكل ما يستطيع العامل من جهد، ومراعاة الجوانب الشرعية في العمل.

- **الرفق والتسامح:** يقصد بذلك التعامل بأسلوب حسن مع الزملاء في العمل، ومع الزبائن، وتوجيه الموظفين بأسلوب مناسب يراعي قدراتهم وإمكاناتهم، والتحلي بالصبر إذا صدرت فظاظة من بعض المراجعين.
- **إستشعار المسؤولية:** يقصد بذلك القيام بأداء المهام الوظيفية من خلال إستشعار حجم المسؤولية أمام الله وأمام الناس، والمحافظة على الممتلكات العامة، والمحافظة على المال العام.
- **الأمانة:** يقصد بذلك القيام بأداء المهام بكل أمانة وإخلاص عبر الحرص على تجنب إستخدام أي أسلوب في العمل قد يؤدي إلى زيادة الكلفة، والتأكد من تمتع الموظفين بالأخلاق عند الإختيار والتعيين.
- **السرعة والإتقان:** لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود أو غير مقصود بشرط الإبتعاد عن بعض الإجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعية، ولا يفوتنا هنا حصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وإبداع وتهيئة الجو المثالي للعمل الفعال بالسرعة و الكفاءة المطلوبة.
- **إحترام الوقت والتقييد بالدوام:** يجب علة الموظف أن يكرس وقته للمؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقتا في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة، والإلتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والغياب، وعدم تأخير أعمال المواطنين، ولقد ورد عن الإمام عمر أنه قال: " لا تؤخروا عمل اليوم إلى الغد فأنتم إن فعلتم ذلك تكاثرت عليكم الأعمال، فلا تدررون فبأيها تبدوون ولا بأيها تؤخرون".
- **العدل وعدم التحيز:** فإذا ما توفرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم والأخلاقيات الأساسية التي يجب أن تتوافر كالقضاء على المحسوبية والوساطة والعلاقات العائلية، والمساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد، ولقد قال الإمام علي رضي الله عنه "ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل"، أي التأكيد على أهمية تقديم الخدمة العامة للمواطنين بدون تمييز وبنفس الشروط (السكرانة، 2009، صفحة 18).
- **المحافظة على كرامة الوظيفة:** يقصد بذلك عدم القيام بأي سلوكيات تتناقض مع شرف الوظيفة وكرامتها أثناء العمل، وخارج العمل، والإبتعاد عن مواطن الشبهات وكل ما يثير الريبة في السمعة، وتقييم سلوكيات الموظفين حسب محافظتهم على كرامة الوظيفة التي يمارسونها.
- **النصح والإبداع:** يقصد بذلك مدى الإهتمام بتقديم المقترحات والمعلومات للرؤساء المباشرين التي تساعد في إتخاذ القرار، وكذلك مدى الإهتمام بتشجيع الممارسات الإبداعية في تقديم الخدمات للزبائن، وتوفير الوسائل والطرق الإدارية والفنية اللازمة للقيام بالأعمال بطريقة صحيحة، وتشجيع العاملين على تقييم أعمالهم بإستمرار (نسيمة، 2010-2011، صفحة 27).

II-2. أساسيات أخلاقيات العمل

II-2-1. نظريات ومداخل أخلاقيات العمل

1. نظريات أخلاقيات العمل

يستند التسويق على مدى وجود علاقات تبادل المنفعة حيث يدرك طرفا العلاقة التسويقية الأبعاد والإعتبارات الأخلاقية المتعلقة بسلامة المنتج والصدق في الإعلان والعدالة في التسعير و غيرها من الاعتبارات الأخلاقية، و النظرية الأخلاقية هي المعيار أو المعايير التي يستفاد منها للحكم بالصحة أو الخطأ على الأفعال والأقوال الإنسانية، والنظريات الأخلاقية كثيرة، إلا أن أشهرها نظرية المنفعة ونظرية العدالة ونظرية النوايا الحسنة، وتتلخص هذه النظريات فيما يلي:

أ. النظرية النفعية

إن العمل الأخلاقي بالنسبة لهذه النظرية هو العمل الذي يحقق أكبر منفعة ممكنة لأكثر عدد ممكن من الناس، وبما أن السعادة من أرقى أنواع المنافع، فأى عمل يهدف إلى السعادة يعد من أصوب الأعمال، أما لو إتفق أن تكون الآلام أو التعاسة شر لا بد منه الخيارات المتاحة للإنسان، فإن العمل الصحيح هو، إما تجاوز تلك الآلام وتفاديها قدر المستطاع، أو التخفيف من حدتها.

ولهذا يمكن رسم دالة المنفعة الأخلاقية كالتالي: $Y=U(h, p, s, i)$

h = مقدار السعادة، p = مقدار الألم، s = مقدار الفرصة البديلة، i = عدد الأفراد

فالمغيرات المستقلة (h, p, s, i) هي التي تحدد مقدار صواب العمل، إذن الجواب واضح بالنسبة للنفعيين، فأتباع هذه النظرية يقولون بأن العمل الصحيح هو ذاك الفعل الذي يؤدي إلى قيمة كبرى للمتغير التابع لا، وبالتالي ما على الإنسان سوى البحث عن العمل ذي توليفة قيم للمتغيرات المستقلة التي تحقق بذلك أكبر قيمة ممكنة للمتغير التابع (نجم، 2005، صفحة 53.52).

ب. نظرية الحقوق والواجبات

هذه النظرية تقوم على أساس أن للأفراد حقوقا يتمتعون بها، وهذه الحقوق نوعان حقوق أخلاقية تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه ومن أمثلة هذه حق العيش، وحق الملكية، والحقوق القانونية، وهي التي تمنح الفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محام للدفاع عنه، ووفق هذه النظرية فإن واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنها يجب أن توجد في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش لفرد يوجد بالترايط مع حق الآخرين في العيش، وحق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا.

ج. نظرية العدالة

وهي تستند على العلاقة بين الحقوق والواجبات وتثير مشكلة العدالة والإنصاف، فالمنافع والأعباء لا بد أن تتوزع على الجميع (وهذه هي العدالة التوزيعية)، وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين، وأن كاسري هذه القواعد يتعرضون للعقوبات وفي كسر القواعد يمكن أن تنجم أضرارا وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (وهذه هي العدالة التعويضية) ونظرية العدالة تقوم على مبدأ التعاون وتوحيد الصفوف وتكامل الأدوار وإنصاف جميع الأطراف، وتحقيق توزيع عادل للمزايا والأعباء الناتجة عن التعاون الإجتماعي، الذي يتطلب وجود تنسيق بين مشاريع الأشخاص حتى يحصل إنسجام بين الأعمال التي يقومون بها، وحتى لا يتضرر أحدهم ومن جهة أخرى، فلتحقيق هذه المشاريع يتعين أن يسمح بالوصول إلى أهداف إجتماعية عن طريق إستعمال وسائل تكون في ذات الوقت فعالة وغير مخالفة للعدالة، لذلك فإن نظام التعاون الإجتماعي يجب أن يكون مستقرا، وأن تحترم قوانينه الأساسية، ففي غياب حد أدنى من التوافق بين ما هو عادل وما هو غير عادل سيكون من الصعب التنسيق بين الرغبات المختلفة، إذ إن هدف نظرية العدالة كإنصاف هو محاولة الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بإمكانية تحقيق مجتمع عادل يضمن الأفراد الحرية والمساواة (المرايات، 2011، صفحة 18).

د. النظرية العقلانية: ترى هذه النظرية أن العقل يمتلك القدرة على التمييز بين الخطأ والصواب، وعليه فإن حل المشكلات الأخلاقية يكون من خلال العقل، غير أن هذه القدرة التي يمتلكها العقل الإنساني تحدها بعض العوامل المختلفة (نجم، 2005، صفحة 53).

2. مداخل أخلاقيات العمل

إلى جانب النظريات، فقد ظهرت مداخل أيضا تحاول تقديم طريقة لفهم أخلاقيات الأعمال، ومعالجتها هذه المداخل فيما يلي:

أ. المدخل النفعي: يفترض هذا المدخل بأن الفعل يجب أن يحكم غايته، من خلال المنفعة التي يقدمها مجمع وأن ينتج أقل أذى، والمشكل في هذا المدخل أنه لا يمكن أن ندرك كل المنافع، عند إتخاذ قرار معين أو عند القيام بتصرف معين.

ب. مدخل الحقوق الفردية: يفترض هذا المدخل بأن البشر لهم حقوقهم الأساسية، التي يجب أن تحترم في جميع القرارات وسلوكيات وقرارات معينة يجب تجنبها إذا ما تعارضت مع حقوق الآخرين، والمشكلة في هذا المدخل تعريف بالحق، فما هو نظرك ليس حق بالنسبة لواجهة نظر أخرى (أدوري وصالح، 2009، صفحة 251).

ج. مدخل العدالة: يتعرض هذا المدخل للإنصاف والعدل في أي قرار يتخذه الفرد، والعدالة تعني عدم التمييز بين الأشخاص، الإلتزامات من خلال إدارة المنظمة، ويمكن لذلك أن يؤثر على إستمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفين.

د.المستوى الفردي: وهو يتعلق بسلوك وأفعال الأفراد، ضمن المنظمة التي يعود اثارها على أدائهم، وبالتالي على أداء المؤسسة ككل (أدوري وصالح، 2009، صفحة 252).

II-2-2. اتجاهات تطور أخلاقيات العمل

ويمكن تحديدها فيما يلي:

1. التحول من وسائل الضبط الخارجي إلى وسائل الضبط الذاتي داخل الشركة، ومن الطرق والأساليب العلاجية في فرض النظام التأديبي بعد وقوع المخالفة الأخلاقية إلى الأساليب الوقائية في إختيار وتوظيف المديرين والتكوين والنوعية والثقة المتبادلة بين الشركة والعاملين... إلخ
2. الإنتقال من الإعتقاد بأن أخلاقيات الأعمال والإدارة مسألة ذاتية شخصية لا يمكن تعليمها أو التكوين فيها، إلى كونها أمراً إدارياً له صلة بثقافة وقيم الشركة أو المنظمة، لا بد من إعداد الأفراد فيها وتكوينهم (بجي، 2017، صفحة 37).
3. التحول من الإهتمام بمعايير الكفاءة (الريخ) من أجل تحقيق أهداف الشركة، إلى الأخذ بعين الاعتبار المعايير الأخلاقية أيضاً إلى جانب الكفاءة، حيث أن السمعة الأخلاقية تعتبر مالا أيضاً.
4. الإنتقال إلى ترشيد وتوجيه العمال والأفراد والمدونات الأخلاقية المكتوبة وذلك على عكس الأعراف الأخلاقية الغير المكتوبة.
5. الإنتقال من المنظور الأخلاقي على مستوى التشغيل القصير المدى إلى المنظور الأخلاقي على المستوى الإستراتيجي طويل الأمد.
6. الإنتقال من مبدأ ميكافيلي (الغاية تبرر الوسيلة إلى المبدأ الجديد في أن الوسيلة من طبيعة الغاية).
7. الإنتقال من عملية التقديس للتكريم، حيث الجوانب الاقتصادية والفنية تدعم النفيس السهولة القيام بقيامها، إلى توسيع هذا الإطار ليشمل ما هو معقد وصعب القياس، ما في ذلك الحدس الأخلاقي (Ethical intuition) في التصرفات والقرارات الإدارية.
8. الإنتقال من الزبون إلى العامل المفقود في أخلاقيات الأعمال والإدارة إلى المياه من تأثير الزبون في هذه الأخلاقيات، ليكون هو العامل المطلوب فيها.
9. الإنتقال من أخلاقيات الإدارة الموجهة ضد إساءة استخدام السلعة أو الخدمة إلى أخلاقيات الإدارة الموجهة ضد إساءة استخدام المعرفة في الشركات القائمة بشكل متزايد على المعرفة (بجي، 2017، صفحة 37).
10. الإنتقال من مبادئ وقواعد السرية والمنافذ المغلقة إلى مبادئ الشفافية والإدارة المفتوحة أمام العاملين (نجم، 2004، صفحة 70).

II-2-3. العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات العمل في المنظمات، وذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ وإنما تعمل في وسط إجتماعي، وتتأثر بالعوامل السياسية، والإقتصادية، والحضارية للدولة التي تعمل بها، والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقى لتلك العوامل أثرا واضحا داخل المنظمات، رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف في المنظمة، ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات العمل في المنظمات ما يلي:

1. التشريعات

وتعني دستور الدولة وكافة القوانين الأخرى المنبثقة عنه، بالإضافة أنظمة الخدمة المدنية والأنظمة واللوائح المعمول بها على إختلافها والتي تبحث في أخلاقيات، من حيث الإنتظار بالدوام والإلتزام بالقواعد وعدم قبول الرشاوى ، وهذه التشريعات لها دور كبير في توجيه سلوكيات الفرد كونها توضح ما هو صحيح وما هو خاطئ (عبد الرحمان، 1984، صفحة 129).

2. البيئة الإجتماعية

يمكن تعريف البيئة الإجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل، والحى، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد وعادات، ومعتقدات، وأحوال إقتصادية، وإجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين إتهاداته، إذ تنمو هذه الإتهادات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من الواقع الذى يعيشه (الزيناى، 2014، صفحة 18).

3. البيئة الإقتصادية

تلعب الأوضاع الإقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى، وفقر، وإرتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ وإتهادات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات إقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد (عبد العال، 2015، صفحة 36).

ويجب أن نؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين، وظهوره في الدول النامية، قد نجد له جذورا تاريخية، إذ أن الفرد في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات وسلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وأمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة (الزيناى، 2014، صفحة 18).

ولذا فإن احتمالات الإنحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة، أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من

قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى ولو عن طريق غير مشروع (الزيناقي، 2014، صفحة 18).

4. البيئة السياسية

ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونظ الحكم السائد وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية، تشريعية، سياسية، شعبية) على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي لذا فإن غياب الرقابة، وضعف الجهاز القضائي، وفساد السياسيين، وإفتقار الدولة لمعايير البيئة السياسية (عبد الرحمان، 1984، صفحة 129).

5. المنظمة

إن للمنظمة تأثير مهم في أخلاقيات مكان العمل، من خلال الهيكل التنظيمي الموجود، وخطوط السلطة، وكذلك قواعد العمل والإجراءات، وأنظمة الحوافز فإن المجاميع والتنظيمات غير الرسمية لها أثر في سلوكيات الأفراد (العامري والغالي، 2008، صفحة 86).

II-3. المعالجة الأخلاقية في منظمات الأعمال

تتسم بيئة الأعمال بالكثير من المشاكل والتوتر التي في الغالب سببها أخلاقي، ولهذا حاول مجموعة من المنظرين معالجة الموضوع الأخلاقي للإرساء أرضية أخلاقية، ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى وسائل إرساء أخلاقيات العمل وعناصرها وأسباب إختيارها في عالم الأعمال.

II-3-1. وسائل إرساء أخلاقيات العمل

إن إرساء أخلاقيات المهنة في المؤسسة يعد أمراً مهماً بما كان لما له من دورا فعال في قوة واستمرار المؤسسة وضمان قيامها بأدوارها المختلفة لإرساء أخلاقيات العمل في الموظف تعطي لنا موظف منضبط في عمله واثقا من نفسه وفي مرؤوسيه وكذا بناء علاقات جيدة بين زملائه في العمل وكذا المحافظة على أدوات العمل وعدم استعمالها لإغراض شخصية ولهذا وجب الاهتمام بترسيخ أخلاقيات العمل إعتقادا على وسائل عدة منها:

1. تنمية الرقابة الذاتية

فالموظف الناجح هو الذي يراقب المولى عز وجل قبل مراقبة المسؤول وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك، لأن العاملين مخلصين لها (السكرانه، 2009، صفحة 66).

2. وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة

يوجد بعض الممارسات غير أخلاقية في المؤسسة ناتجة عن ضعف النظام أو عدم وضوحه للموظفين لذا وجب على المؤسسة تخصيص مكتب للإهتمام بأخلاقيات العمل يشرف عليه موظفين أكفاء يكون لهم هاتف خاص لتبليغ عن أي خلل في المؤسسة كما يجب وضع لوائح تشمل المخالفات الأفعال وعدم تنفيذ الأوامر والإلتزامات التي يكلف بها العامل (السكرانة، 2009، صفحة 67).

3. تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة

إذا إقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية وإزدهار الوطن وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الإلتزام بأخلاق الوظيفة (لعربي والازهر، 2017، صفحة 266).

4. محاسبة الموظفين والمسؤولين

إن ضعف أو إنعدام المحاسبة والرقابة في تنفيذ القوانين والتعليمات والمواثيق الأخلاقية، يؤدي إلى إنتشار وتفشي الفساد والتجاوزات الأخلاقية داخل التنظيم وإساءة إستخدام المسؤولية من طرف السلطات التقديرية وتجاوز حدود صلاحياتهم، وأكثر من ذلك العبث وفق ميولاتهم الشخصية، كان لزاما على محاسبة المسؤولين والموظفين على حد سوي، وذلك بتطبيق القوانين وسد الثغرات التنظيمية ويكون هذا بوجود نظام رقابة قائم بذاته وليس تابع لطرف، والذي من الممكن أن يقلل أو يجد من هذه الإختلالات التنظيمية وتحقق مع الموظفين المنحرفين والمتجاوزين وفرض العقوبات التي يستحقونها عليهم ليكونوا عبرة للآخرين (سالم، 2018، صفحة 63).

5. التقييم والتقويم للموظفين

في ظل وجود سلوكيات ناجمة عن سوء فهم تطبيقها كان لا بد من خلق سبيل آخر يمكن تقويم به العملية التنظيمية وخلق سلوك أخلاقي ملائم لهذا العمل وهو ما يكون إلا "بالتقويم المستمر للعاملين يحفزهم على التطوير لاسيما إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا وينال مكافأة على ذلك والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم (سالم، 2018، صفحة 64).

II-3-2. عناصر أخلاقيات العمل

أكد (Canter) أن هناك قوى تمس القرارات الأخلاقية وتسهم في صنعها، وهذه القوى هي عناصر الأخلاقيات الأعمال وتتمثل في ما يلي:

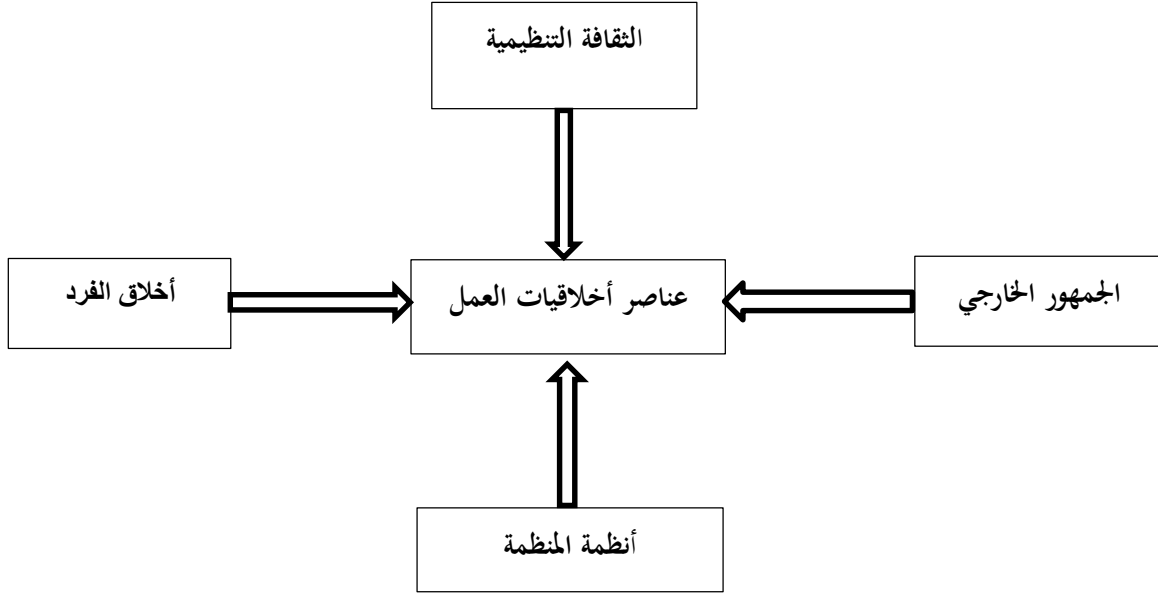
1. الثقافة التنظيمية: والتي تمثل الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف، وعرفها (Gupta) "بأنها بيئة إجتماعية تحرك التوقعات الرسمية وغير الرسمية للأفراد، تعرف أنواع الناس الذين يلائمون المؤسسة، وتشكل حريات الأفراد للقيام بأعمال دون الحصول على موافقة مسبقة" (نجم، 2004، صفحة 9).

2. أخلاق الفرد: تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة فالأخلاق هي جوهر الكائن الإداري والإنسان بشكل عام ويعتبر إلتزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الصحية وهذا الإلتزام يحقق المحافظة على إستقرار الوضع الحالي ويحقق النمو والتطور للأفراد والمنشآت (عبد العظيم و وفاء، 2015، صفحة 19).

3. أنظمة المنظمة: إن التركيب والسياسات والأنظمة ومجموعة المبادئ والأخلاق ونظم المكافأة هي من القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات العمل والتي من شأنها أن توجه السلوك بإتجاه معين، إن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين ومجمل هذه التأثيرات تولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالإتجاه الذي قد يعزز أو يضعف الأخذ بأخلاقيات العمل.

4. الجمهور الخارجي: إن الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق تشكل في مجملها القوة الرابعة التي تسهم في تكوين وتشكيل أخلاقيات الأعمال وتوجهها بإتجاه معين دون غيره وخاصة والعالم اليوم يشهد زيادة حدة المنافسة والتحول الإقتصادي والتطور التكنولوجي والمعرفي (بريكة وموفق، 2014، صفحة 04).

ويمثل الشكل رقم (II-2) عناصر أخلاقيات العمل:



المصدر: من إعداد الطالبة

II-3-3. أسباب الإهتبارات الأخلاقية في عالم الأعمال

لقد أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال على مستوى المؤسسات سواء كانت محلية أو دولية شغلا شاغلا لدى الكثير من فئات المجتمع وتشير الدراسات إلى أن النشاطات غير الأخلاقية على مختلف المستويات تتم بشكل يومي وبشكل متزايد، لذلك سنقوم بعرض أهم العوامل المؤدية إلى الإهتبار الأخلاقي في المؤسسات، والتي نذكر منها:

- تقبل الرشاوي: التي تعتبر من أخطر التطورات غير الأخلاقية التي تنخر جسد المؤسسات خاصة العمومية منها.
- تضارب المصالح: (ترجيح المصلحة الخاصة على المصلحة العامة للمنظمة).
- الإفتقار إلى العدالة والنزاهة في المعاملة: تأخذ هذه القضية أشكالاً متعددة تظهر بشكل عدم احترام التشريعات والقوانين وما قد يترتب على ذلك من إلحاق أضرار بالمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسات مثل الإضرار بالبيئة، إنتشار الحقد والخداع بين الأفراد.
- المعلومات المضللة والكاذبة: حيث تسلك بعض المؤسسات سلوكاً لا أخلاقياً في عملية اتصالها بالجمهور، من خلال نشر إعلانات مخادعة أو لا تعرض الحقيقة عن منتجاتها وما قد يترتب على ذلك من أضرار يتعرض لها مشتري تلك المنتجات.

- **تهريب وغسيل الأموال:** هذه الظاهرة يمارسها بعض المسؤولين الحكوميين في الدول النامية حيث يقومون بتهريب الأموال التي حصلوا عليها بطرق غير قانونية وغير شرعية إلى مصارف عالمية وأسواق المال في الدول الأجنبية وبخاصة أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية لاستثمارها على شكل ودائع في بنوك تلك الدول لقاء فوائد مرتفعة، أو بشراء أسهم في شركات أجنبية أو شراء عقارات وغيره (2020, www.stqou.com/vb/attachment.php?attachmen).

خلاصة

من خلال هذا الفصل تبين بأن المنظمة اليوم أصبحت تدرك بضرورة أخلاقيات العمل، حيث تشير العديد من الدراسات إلى أهمية أخلاقيات العمل كأحد المداخل الهامة التي يمكن أن تتبناها المنظمات لمعالجة مشكلاتها، وفي ظل التغيرات العالمية التي يشهدها عالم الأعمال اليوم خاصة مع التطور الثقافي والاجتماعي، لا يمكن للمؤسسات الإقتصادية أن تخلق القيمة لأطراف معينة على حساب أطراف أخرى بداعي أنها غير مهمة في نظرها، فعالم الأعمال اليوم يفرض على المؤسسات أن تكون أكثر إستجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي ولكن هذه الإستجابة الإجتماعية تتطلب وعيا كبيرا من أفراد المؤسسة بصالح المجتمع، وبدرجة أكبر إلتزاما أخلاقيا لأن الفرد في هذا العصر أصبح يبني بناءا من الداخل روحيا وفكريا فهو الذي يتمثل بالأخلاق، المعارف، المهارات، القدرات والسلوك في إطار الثقافة التنظيمية التي تتبناها المؤسسة.

تمهيد

يعد موضوع الإلتزام التنظيمي من المواضيع البارزة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، فقد جلب هذا الموضوع إهتمام الكثير من الباحثين ولاسيما في الدول الصناعية المتقدمة حيث ركزت البحوث على كشف درجة إلتزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها وأسباب هذا الإلتزام والنتائج المترتبة عليه، فإهتمام الباحثين يعود في حقيقة الأمر إلى أن هذا الموضوع يعكس الرابطة بين الفرد والمنظمة، ومن ثم فإنه يعد مؤشرا مهما على بقاء الأفراد في منظماتهم وإنسجامهم مع ثقافة هذه المنظمات، أو تركها والبحث عن منظمات أخرى للعمل فيها.

ومن أجل الإحاطة بالإطار المفاهيمي للإلتزام التنظيمي تم تقسيم هذا الفصل إلى:

III-1. ماهية الإلتزام التنظيمي**III-2. أساسيات الإلتزام التنظيمي****III-3. العلاقة بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي**

III-1. ماهية الإلتزام التنظيمي

حظي موضوع الإلتزام التنظيمي باهتمام كبير وبحوثا مستمرة نظرا لأهميته فالمنظمات في وقتنا الحالي تهتم بعملية التغيير إستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة بما يهدف تحسين أدائها، وبناءا على ذلك سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الإلتزام التنظيمي وإبراز أهميته وخصائصه ومدخله وبيان أبعاده، وأنواعه.

III-1-1. مفهوم الإلتزام التنظيمي

على الرغم من أهمية المتزايدة للإلتزام التنظيمي، ودوره الفعال الذي يلعبه لضمان إستمرارية ونجاح منظمات الأعمال في العصر الحديث إلا أنه لا يوجد إتفاق على تعريف محدد وشامل لهذا المفهوم ونظرا لتعدد التعاريف المرتبطة بالإلتزام التنظيمي فسوف نتطرق لأهم هذه التعاريف وقبل ذلك سنقوم بتعريف الإلتزام لغة.

1. تعريف الإلتزام لغة

ينبغي الرجوع إلى أصل كلمة الإلتزام ومصدر إشتقاقها، بحيث يدل مفهوم الإلتزام في اللغة على "الإندماج أو الرغبة أو القبول أو الإستعداد"، وكان علماء الإجتماع السابق في البحث في هذا المجال لأن الإنسان كائن إجتماعي، يعيش مع الآخرين في مجتمع، وتربطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية إتجاههم (مقري و يحيوي، 2014، صفحة 180).

ويرى (porter) (1968) بأن الإلتزام هو: "إستعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وإمتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم، والأهداف الرئيسية للمنظمة" (عبد الباقي، 2004، صفحة 17).

وقد ورد أيضا مفهوم الإلتزام في اللغة نحو كلمة لزم، ولزم الشيء لزوما، أي دام، وألزمه الشيء فألتزمه، والإلتزام هو الإعتناق.

2. تعريف الإلتزام إصطلاحا

أما معناه الإصطلاحوي وطبقا لمعجم (Oxford) فقد حدد معنى الإلتزام بأنه أي شيء يتعهد به الشخص إتجاه الغير بحيث يشعر من خلال تعهده بالمسؤولية.

2. تعريف الإلتزام التنظيمي

لقد تعددت تعريف الإلتزام التنظيمي وذلك بتعدد آراء الكثير من الكتاب والباحثين إذ:

عرفه (Herbiniak & Alutto) (1972) "بأنه ظاهرة هيكلية تحدث كنتيجة لتعاملات التبادلية الفردية، والتنظيمية والتي تتمثل بالاستثمارات والصفقات بين الطرفين" (سلمان، 2013، صفحة 79).

وعرفه (Porter) (1974) بأنه "القوة النسبية لتطابق الفرد مع المنظمة وإرتباطه بها والتي تتحدد من خلال الإعتقاد القوي بقبول أهدافها والإستعداد لبذل أقصى الجهود لصالحها مع الرغبة في المحافظة على عضويته التنظيمية فيها" (العربي، 2018، صفحة 22).

كما عرف (Decotiis & Summers) (1987) الإلتزام التنظيمي بأنه "إمتداد لتوافق أهداف وقيم المنظمة مع توجهات الموظف أو أهدافه المنظمة بشكل يساهم في هذه الأهداف والقيم" (الجميل، 2012، صفحة 296).

وعرفه (وينر) (1991) على أنه "الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة" (حنونة ، 2006 ، صفحة 12).

أما (Kantor) (1968) عرف الإلتزام التنظيمي بأنه "إستعداد أعضاء المجتمع لتقديم ولائهم وطاقاتهم لأنظمتهم" (خليفة وبومدين ، 2018، صفحة 273).

أما (دينفر) (1989) عرفه بأنه "درجة إنغماس العامل في عمله، ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، و إلى أي مدى يعد عمله جانبا رئيسيا في حياته" (مراد وفلة ، 2018 ، صفحة 72).

وهناك من عرفه بأنه "إرتباط قوي وتطابق وإندماج أفراد في منظمة معينة، ويمكن تشخيص الفرد الملتزم من خلال، إيمان قوي وقبول بأهداف المنظمة وقيمها، وكذلك إستعداد الأفراد لبذل قصار جهدهم لصالح المنظمة، ورغبة الأفراد القوية لإستمرار عضويتهم في المنظمة" (خليفة و بومدين، 2018، صفحة 273).

نستخلص مما سبق أن الإلتزام التنظيمي هو الرغبة الذاتية لدى الفرد في المنظمة ببذل أقصى درجة من الجهد في العمل والنابع من الإيمان التام بأهداف وقيم المنظمة، والرغبة الشديدة في المحافظة على عضويتها، وذلك بهدف الحفاظ على إستمراريتها وتطويرها.

3. أهمية الإلتزام التنظيمي

نتيجة للدور الكبير الذي يلعبه الإلتزام التنظيمي في نجاح المنظمات وإستمرارها، خاصة في ظل البيئة الحالية التي تتميز بالمنافسة الشديدة، وبالتالي لا توجد هناك منظمة قادرة على الأداء المتميز، إلا إذا كان أفرادها ملتزمون بأهدافها، وتتجلى أهمية الإلتزام التنظيمي في العديد من النقاط نذكر منها:

- يمثل الإلتزام التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها، ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز (معمرى، 2008، صفحة 79).
- يؤدي الإلتزام التنظيمي إلى زيادة معدلات الأداء والإنتاجية، حيث أن إيمان العامل بأهداف المنظمة، يجعله يبذل أقصى الجهد لتحقيقها، عن رغبة وليس عن خوف، وهو ما يزيد من فاعلية الأداء، كما أن إرتفاع مستوى الإلتزام يجعل العامل يحافظ على موارد ووسائل المنظمة، وهو ما يرفع من كفاءة الأداء (فليح، 2010، صفحة 178).
- يؤدي الإلتزام التنظيمي إلى زيادة تحمل العاملين للمسؤوليات في المنظمة، وهو ما يخفف من الأعباء الملقاة على عاتق الرؤساء في مجال توجيه المرؤوسين، وهذا كله يرفع من مستوى الثقة والتفاهم بين الأفراد العاملين والمشرفين، كما يساهم الإلتزام التنظيمي نتيجة لذلك، في تخفيض المشاكل التي تحصل بين الإدارة والعمال (حسين، 2013، صفحة 81).
- إن الإلتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات، كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة، تمكنها من الإستقرار والبقاء، وإنطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه، وزيادة درجة إلتزامه بأهدافها وقيمها (معمرى، 2008، صفحة 79).
- يعمل الإلتزام التنظيمي على تحسين العلاقات الإجتماعية بين العمال، حيث يدفع العمال إلى التعاون والعمل بروح الفريق للقيام بالأعمال، فيكمل بعضهم عمل البعض الآخر عن طواعية، لأن الهدف في النهاية هو نجاح المنظمة (عبد الباقي، 2004، صفحة 183).
- إنخفاض في مستويات مجموع الظواهر السلبية كظاهري الغياب والتهرب من أداء العمل، ويزيد من مستوى الإلتزام للمنظمة ويؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة الناتجة عن تغيب الأفراد وعن عدم أدائهم للأعمال المنوطة بهم بكفاءة وفاعلية (يوسف وأحمد ديسمبر، 2016، صفحة 154).

III-1-2. خصائص الإلتزام التنظيمي ومدخله.

يعبر الإلتزام التنظيمي عن إتجاه الفرد نحو المنظمة، ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضواً فيها، ويظهر الإلتزام في بذل العامل جهوداً إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون إتجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى، وهو ما يجعل المنظمات تعطي لتنمية الإلتزام لدى العاملين أهمية تفوق أهمية تنمية المهارات والمعارف، لأن وجود الإلتزام يدفع الفرد على التعلم والنمو، وتوجد للإلتزام المهني أو التنظيمي عدة خصائص وأبعاد يتميز بها عن باقي المفاهيم السلوكية في المنظمات زيادة على إعتباره من الإتجاهات، ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى معرفة خصائص الإلتزام التنظيمي ومدخله.

1. خصائص الإلتزام التنظيمي

بالنظر إلى أن مفهوم الإلتزام التنظيمي يشير إلى نوعية العلاقة بين الفرد والمنظمة، ويرسخ الشعور الإيجابي لدى العامل تجاهها، ويعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها، يمكن استنتاج مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الإلتزام التنظيمي.

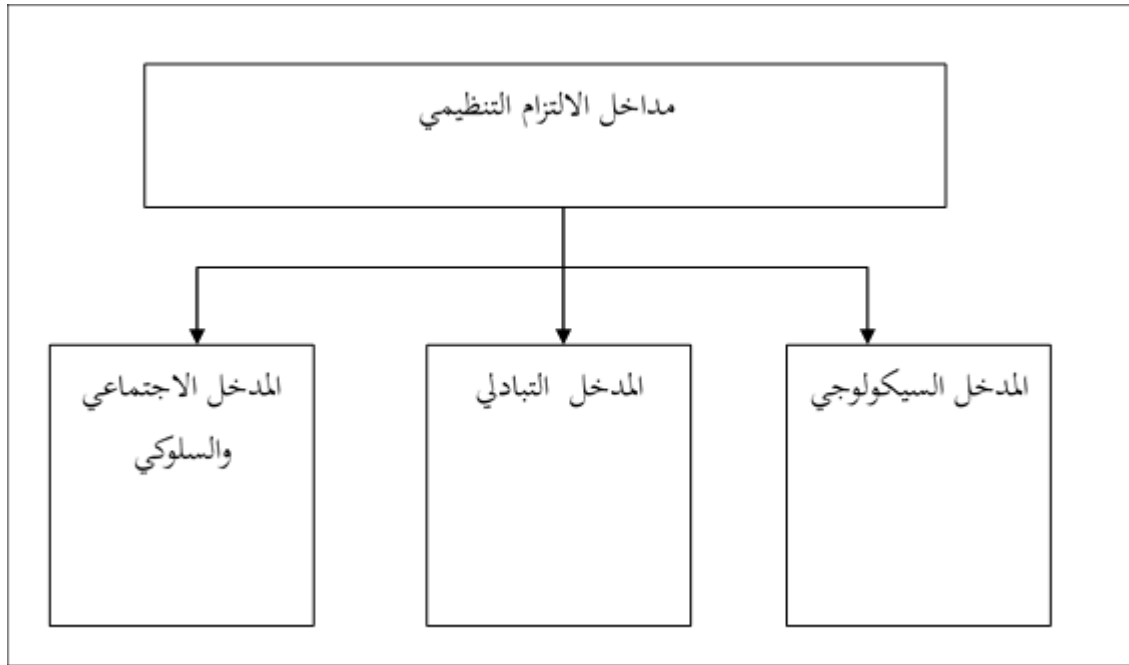
- إن الإلتزام التنظيمي حالة نفسية توطن العلاقة بين الفرد والمؤسسة، وبالتالي يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمؤسسة (درنوني، ديسمبر 2014، صفحة 19).
- من السمات التي تميز الأفراد الملتزمين تنظيمياً، قبول أهداف وقيم المؤسسة الأساسية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة ووجود مستوى عالٍ من الإنخراط في المؤسسة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقييم المؤسسة تقويماً إيجابياً (حميدات، 2006، صفحة 4).
- يستغرق الإلتزام في تحقيقه وقت طويل، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة عوامل سطحية طارئة، بل يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة (حميدات، 2006، صفحة 5).
- الإلتزام التنظيمي هو حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية، والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم (جلس، 2012، صفحة 42).
- يمثل عنصر هام في الربط بين المنظمة والعاملين في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم فيها الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء العاملين للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء (حنونة، 2006، صفحة 13).

- يتميز الإلتزام التنظيمي بأن درجة ثباته ليست مطلقة، كما تتأثر درجة ونوع الإلتزام التنظيمي بكل من جماعة العمل، الرؤساء، المرؤوسين، والعوامل التنظيمية، وهو بناء متعدد الأبعاد تؤثر في بعضها البعض (عطية ومهدي، صفحة 8).

2.مداخل الإلتزام التنظيمي

هناك ثلاثة مداخل للإلتزام التنظيمي هي المدخل التبادلي، المدخل السيكولوجي، والمدخل الاجتماعي والسلوكي، مثلما يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (III-1): يمثل مداخل الإلتزام التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبة

أ.المدخل السيكولوجي

يركز هذا المدخل على العلاقة بين الفرد والتنظيم، حيث يرى (Sheldon, M) (1971)، أن الإلتزام التنظيمي يمثل إتجاهها يربط بين الفرد والمنظمة، وكذلك يرى (Richard T. Mowday و Porter, L. W. و Richard M. Steers) (1982)، أن الإلتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، كما عرفه (Walle de Van وآخرون) (1995)، بأنه قوة إرتباط بين الفرد والتنظيم (حواس، 2003، صفحة 58).

ب. المدخل التبادلي

طبقا لهذا المدخل ينظر للإلتزام التنظيمي على أنه محصلة للعلاقات التبادلية بين التنظيم والعاملين من ناحية الإسهامات والمنافع، كما أنه وسيلة للتبادل والمقايضة، وكلما زادت المصالح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الإلتزام التنظيمي (نصار، 2016، صفحة 19).

أي أن إلتزام الفرد تجاه المنظمة يمثل حصيلة لعملية التبادل التي يقوم بها الفرد مع المنظمة، فالفرد يقدم الجهد والوقت... الخ مقابل الحصول على إشباع حاجات معينة، فينظم الفرد للمنظمة التي تعطيه إشباع أكثر أي أن إرتباط الفرد بالمنظمة وفق هذه المفاهيم هو إرتباط نفعي تحكمه أهداف الفرد ورغباته، ويتوقف على ما مدى يقدمه الفرد مقابل ما يحصل عليه (عاشوري، 2015، صفحة 62).

ج. المدخل الإجتماعي والسلوكي

حيث يرى (Kanter, R. M) (1972) أن الإلتزام التنظيمي، يمثل رغبة الفرد كدور إجتماعي في بذل طاقته وولائه للمنظمة كنظام إجتماعي، كما عبر (Salancik, G.R) (1977) عن الإلتزام من ناحية سلوكية، بأن عرف الإلتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يصبح من خلالها الفرد مقيدا بأعماله، والتي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المنظمة وإرتباط الفرد بها (حواس، 2003، صفحة 59).

III-1-3. أبعاد وأنواع الإلتزام التنظيمي

الإلتزام مظهر من مظاهر السلوك الإنساني المعقد الذي يشمل جميع أوجه النشاط العقلي والحركي والاجتماعي، الذي يقوم به الفرد من أجل التوافق مع بيئته واشباع حاجاته وحل مشكلاته، وبما أن الإنسان لا يمكن أن يعيش مرتبطا بالمنظمات طوال حياته، مثل المدرسة والجامعة والإدارات العامة ومنظمات الأعمال، سواء كان عاملا فيها أو متعاملا معها، لذا فقد أعطاه الباحثون والممارسون في مجال السلوك الإنساني عناية فائقة، من أجل فهم أبعاده وأنواعه وهو ما سنتناوله في هذا المطلب.

أولا. أبعاد الإلتزام التنظيمي

تختلف صور إلتزام الأفراد للمنظمات بإختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وعلى العموم تشير الدراسات إلى وجود أبعاد (نماذج) مختلفة للإلتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا، ورغم إتفاق غالبية الباحثين على تعدد أبعاد الإلتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديدها، حيث قدم الباحثون نماذج مختلفة لهذه الأبعاد وهذه أهمها:

1. نموذج إترزيوني (1965)

تعد كتابات إترزيوني Amitai Etzioni من أهم الكتابات المهمة حول الإلتزام التنظيمي، حيث يستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد، نابعة من طبيعة إندماج الفرد مع المنظمة، وهذا ما يسمى بالإلتزام التنظيمي، ويأخذ ثلاثة أبعاد هي:

1.1. الإلتزام المعنوي: ويمثل الإندماج الحقيقي بين الفرد ومؤسسته، والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المؤسسة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير.

2.1. الإلتزام التبادلي: إلتزام قائم على أساس حساب المزايا المتبادلة، وهو أقل درجة في رأيه من حيث إندماج الفرد مع منظمته، ويتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبية المنظمة من حاجيات الفرد حتى يمكن في المقابل أن يخلص لها، ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هنا علاقة منفعة متبادلة بين الطرفين الفرد والمؤسسة.

3.1. الإلتزام الإغترابي: وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة العامل مع المنظمة التي يعمل بها، حيث أن إندماج الفرد مع منظمته غالبا ما يكون خارجا عن إرادته، وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد (بوقندورة و إبرييم، 2019، صفحة 94).

2. نموذج كيدرون (1978)

يرى كيدرون Aryeh Kidron أن الإلتزام التنظيمي له بعدان رئيسيان هما:

1.2. الإلتزام الأدبي: ويقصد به تبنى الفرد لقيم وأهداف المنظمة، واعتبارها جزءا من قيمه وأهدافه، وهو ما يعرف بالانتماء التنظيمي، لأنه ينتج عنه إندماج بين الفرد والمنظمة.

2.2. الإلتزام المحسوب: ويقصد به رغبة الموظف بالاستمرار بالعمل في المؤسسة، برغم وجود عمل بديل بمنظمة أخرى بمزايا أفضل.

يعتبر Aryeh Kidron أن النوع الأول (الإلتزام الأدبي) هو الأهم بالنسبة للمنظمات، وينطوي على توحيد وإندماج بين الفرد والمنظمة حتى أنه يشعر أنه جزء لا ينفصل منها، ليصل درجة الشعور بالانتماء للمنظمة، أما النوع الثاني (الإلتزام المحسوب) فيعتمد على الموازنة بين مزايا البقاء في المنظمة، والخسائر التي يتعرض لها عند تركها، مما لا يجعله إلتزاما حقيقيا مادام دافعه المصلحة الذاتية فقط (العمرى ومولود، 2017، صفحة 260).

3. نموذج كانتور (1986)

يرى (كانتور) (Romy Lee Kantor) أن للإلتزام الإجتماعي في المنظمات ثلاثة أسس، إذا ما توفرت في أي منظمة، فإن إمكانية بقائها وتماسكها تقوى تزداد وهي:

1.3. الإلتزام المستمر: ويعني أن يكرس الفرد حياته ويضحى بمصالحه لبقاء الجماعة، ولا ينظر للمكاسب التي يمكن أن يحققها عندما يترك التنظيم الذي يعمل فيه الى تنظيم آخر.

2.3. الإلتزام التلاحي: إرتباط الفرد بعلاقات إنسانية داخل المؤسسة تضمن الإقبال على العمل وزيادة درجات الإلتزام التنظيمي، وتظهر هذه العلاقات غالبا في شكل التنظيمات غير الرسمية التي تدعم عوامل الولاء والإلتزام، وقد تشكل عوامل ضغط قوية تعزز مكانة الفرد في المنظمة في ضوء قوة الجماعة التي ينتمي إليها.

3.3. الإلتزام الموجه: وهو الإلتزام الموجه نحو مبادئ وأهداف وقيم جماعة معينة، فهو يعبر عن مدى إلتزام الفرد بالمنظمة وأهدافها، وذلك في إطار الأهداف والمبادئ والقيم الخاصة بجماعة معينة داخل المنظمة.

يعطي نموذج (Kantor) الأهمية للتنظيم غير الرسمي الذي يتشكل بصفة عفوية بين الأفراد في تشكيل وتدعيم الإلتزام، فمن خلال علاقات الصداقة الإتصال والزمالة بين العاملين، ومن خلال الإشراف المبني على الإحترام والمساندة يتم تنمية الإلتزام لدى العاملين، سواء بالتضحية من أجل المنظمة أو الجماعة (الإلتزام مستمر)، أو من خلال إحساس الإرتباط مع الجماعة وعدم القدرة على الإنفصال عنها (الإلتزام تلاحي)، أو من خلال إقتناع وقبول أهداف وقيم المنظمة ورسالتها (الإلتزام موجه) (الوزان، 2006، صفحة 47).

4. نموذج ألين، ماير وسميث (1990)

يعرف هذا النموذج "بنموذج العناصر الثلاثة للإلتزام التنظيمي" وهو يعود لـ (Meyer J P, Allen N J and Smith C) لأنه يستند في نظره للإلتزام إلى ثلاثة عناصر مكونة له، وهي:

1.4. الإلتزام العاطفي: يعبر عن الإرتباط الوجداني بالمنظمة، ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من إستقلالية وإكتساب المهارات، وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية إتخاذ القرارات، سواء فيما يتعلق بالعمل أو ما يخصه هو (عبد القادر وكمال، 2016، صفحة 33).

2.4. الإلتزام المستمر: وتتحدد درجة الإلتزام للفرد في هذه الحالة بالقيمة النفعية الإستثمارية التي يمكن أن يحققها الفرد لو بقي في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الإلتحاق بجهات أخرى، وبصفة عامة يلاحظ أن تقييم العامل لأهمية بقائه في المؤسسة يتأثر بالخبرة، والتقدم في العمر، وقيمة العلاقات الشخصية مع زملاء العمل التي بينت عبر السنين.

3.4. الإلتزام المعياري: ويتعلق بشعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة من منظور أدبي، حيث يشعر الأفراد بأن من واجبه الأخلاقي فعل تلك الأشياء والقيام بتلك الأنشطة في هذه المنظمات، ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الآخرين فالأشخاص الذين يقوى لديهم الإلتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة (علي 2016، صفحة 470).

رغم إختلاف تصنيفات كل نموذج عن الآخر، إلا أن هذه مكونات الإلتزام التنظيمي تؤثر فيما بينها، لتعبر عن رابطة مشتركة بينها، تتمثل في إعتبار الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تعكس علاقة العامل بالمؤسسة التي يعمل فيها، وتختلف بإختلاف طبيعة الإلتزام. فالعامل الذي لديه إلتزاما عاطفيا يبقى في المؤسسة بدافع الرغبة، أما الذي يتمتع بإلتزام مستمر فيبقى لأنه يحتاج إلى ذلك، فمن المتوقع أن الفرد يمكن أن يحصل على تفهم أفضل لعلاقته مع المنظمة عندما ينظر إلى أنواع الإلتزام هذه.

ثانيا: أنواع الإلتزام التنظيمي

لقد ظل الباحثين يدرسون الإلتزام بإعتباره أحادي البعد (البعد العاطفي) حتى فترة قريبة، غير أن البحوث التجريبية مثل التي قام بها *Barry Z. Posner, John P. Meyer, Becker T. E, Smith F. J., Porter, L. W.* أثبتت تعدد أبعاد الإلتزام التنظيمي، بإضافة للإلتزام العاطفي، تم تمييز الإلتزام المعياري والإلتزام المستمر، وستتناول بالشرح هذه الأنواع فيما يلي:

1. الإلتزام الإستمراري *Continuance commitment*

يشير الإلتزام الإستمراري إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة الإعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة، فإن تركه لها سيفقده الكثير مما إستثمره فيها على مدار الوقت مثل خطط المعاشات الأفراد، وكثير من الأفراد لا يرغبون في التضحية بتلك الأمور، مثل هؤلاء الأفراد يقال عليهم بأن درجة ولائهم الإستمراري عالية (مراد وفلة، 2018، صفحة 73).

III-2. أساسيات الإلتزام التنظيمي

سنتطرق في هذا المبحث إلى معرفت مراحل تطور الإلتزام التنظيمي، ومحدداته وأيضاً العوامل المؤثرة عليه وفي الأخير سنتطرق إلى آثار الإلتزام التنظيمي.

III-2-1. مراحل تطور الإلتزام التنظيمي

سنتطرق في هذا المطلب إلى مراحل تطور الإلتزام التنظيمي

1. مراحل تطور الإلتزام التنظيمي

تباينت نظرة العلماء والباحثين إلى المراحل التي ينشأ الإلتزام التنظيمي فيها وينمو لدى العاملين، إلا أنهم أجمعوا أن تلك المراحل جاءت ضمن أحد التصنيفين:

- التصنيف الأول: يرى أن الإلتزام التنظيمي لدى العاملين يتكون ويتطور في مرحلتين، وذلك كما بين والش وليفون (welsh & loven)

1.مرحلة الإلتحاق بالمنظمة التي سيعمل فيها الفرد: فإذا ما أتيح للعامل أن يختار فإنه سيلتحق بالمنظمة التي يعتقد أنها تشجع حاجاته وتحقق رغباته وتتطابق قيمها السائدة مع قيمه (الشرقاوي، 2016، صفحة 287).

2.مرحلة الإلتزام التنظيمي: إذ يكون الفرد فيها متمسكا بالعمل في منظمته، وحرصا على أن يبذل أقصى ما لديه من جهد من أجل تحقيق النجاح للمنظمة، إذ أنه يشعر بإتتماء حقيقي للمنظمة، وبرغبة مؤكدة للبقاء فيها (موسى، 1999، صفحة 113).

- التصنيف الثاني: قسم (Buchanan) مراحل تطور الإلتزام التنظيمي إلى ثلاثة، وهي كما يلي:

1.مرحلة التجربة: تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد نسبيا، يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ويكون إهتمامه خلال تلك الفترة منصبا على تأمين قبولي في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين إتجاهاته وأهدافه وإتجاهات وأهداف المنظمة مع محاولة إثبات ذاته ويقول Buchanan بأن الفرد سوف يواجه خلال هذه الفترة

عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة ونمو الإتجاهات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة، وعدم وضوح الدور وظهور الجماعات المتلاحمة، وإدراك التوقعات (حريم، 2003، صفحة 192).

2. مرحلة العمل والإنجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة ما بين السنتين إلى الأربعة سنوات، وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز، ويتبلور في هذه المرحلة الولاء للعمل والمنظمة.

3. مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى أقصى ما تمتد إليه علاقة العمل، حيث يزداد ولاء الفرد للمنظمة وتتقوى علاقته بالتنظيم وتنتقل إلى مرحلة النضج (حريم، 2003، صفحة 192).

وأشار (Oreily) إلى مراحل أخرى للإلتزام التنظيمي، تتمثل في مايلي:

- **مرحلة الإذعان والإلتزام:** حيث يكون إلتزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه مقابل حصوله منها على الفوائد المختلفة.
- **بمرحلة التطابق والتماثل:** في هذه المرحلة يتقبل الفرد سلطة الآخرين من أجل الرغبة والإستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للإتتماء، وبالتالي فهو سيشعر بالفخر والإتتماء لها (غالي، 2015، صفحة 47).
- **مرحلة التبنى:** أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة (نصار، 2016، صفحة 22).

III-2-2. محددات الإلتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه

1. محددات الإلتزام التنظيمي

تعددت إجتهدات الباحثين والدارسين وإتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الإلتزام التنظيمي داخل التنظيم، إلا أن دراسات "روبرت مارش وماناري" تعتبر من الدراسات المتميزة التي أشارا فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الإلتزام التنظيمي وهي:

- **العوامل الخارجية:** وهي العوامل المتاحة خارج المؤسسة كظروف سوق العمل وفرص التوظيف في مؤسسات أخرى وحالات الزواج والكساد والطلب على اليد العاملة... وهي عوامل تؤثر على درجة الإلتزام التنظيمي خاصة لدى العمال الحديثي التوظيف في المؤسسة (عاشوري، 2015، صفحة 343).

- **السياسات:** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد ويعتمد السلوك في شدته وإيجابيته أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات، فإذا أشبعت هذه الحاجات (العوفي، 2005، صفحة 36).
- فإن ذلك سيعتبر على إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن، وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والإطمئنان والانتماء، ثم الإلتزام أو الولاء التنظيمي وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار إليه ماسلو في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية، والحاجة للأمن، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى الإحترام، والحاجة إلى تحقيق الذات (العوفي، 2005، صفحة 36).
- **وضوح الأهداف:** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للإلتزام أو الولاء التنظيمي والمنظمة أكبر.
- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم:** تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم فالمشاركة كما يراها (دايفن) هب الإشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة كل التحقيق الأهداف الجماعية، ويشترك في المسؤولية في تحقيق تلك الأهداف وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والإلتزام التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم والإستقرارهم الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية
- **العمل على تحسين روح المناخ التنظيمي:** فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، وبناء على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وأن نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على تحقيق الإستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في إتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة (العوفي، 2005، صفحة 37).

- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية:** إن الإهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الإحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في إتخاذ القرارات، سترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة، وزيادة الإلتزام والولاء لها (مصطفى محمود، 2003، صفحة 406).
- **نمط القيادة:** إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين، وفي جو عمل مناسب، بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفعالية، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية، فالفائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد (العوفي، 2005، صفحة 39).
- **جماعة العمل:** تبين أنه كلما كانت إتجاهات جماعة العمل إيجابية من ناحية المنظمة وكان هناك درجة من التماسك بين أفرادها زاد التفاعل الإجتماعي وبالتالي إرتفع مستوى الإلتزام التنظيمي (العوفي، 2005، صفحة 40).

2. العوامل المؤثرة على الإلتزام التنظيمي

ذكر كل من "ستير وبورتر" بعض العوامل المؤثرة في تطوير وتقرير الإلتزام التنظيمي وهي:

- أ- عوامل شخصية :** وهي العوامل ذات العلاقة بالفرد نفسه، مثل شخصية الفرد العامل نفسه، قدرته على تحمل المسؤولية وتوقعات الفرد للوظيفة أو عوامل تتعلق بإختياره العمل والعوامل الشخصية فمن شأنها أن تزيد من درجة الإلتزام التنظيمي والتي تتمثل بخلفية الموظف وثقافته والنظرة الإيجابية لذاته، والرغبة في تحقيق ذاته، ومدى أهمية العمل لديه (حريم، 2003، صفحة 22).
- ب- العوامل التنظيمية:** من شأنها أن تزيد من درجة الإلتزام الوظيفي، والتي تتمثل في بيئة العمل، محتوى العمل، وطبيعته وخصائصه ونمط القيادة الإدارية، ومناخ التنظيمي بشكل عام (حميدات، 2006، صفحة 32).
- ج - العوامل غير تنظيمية:** وهي عوامل تركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد إختياره لقراره الأول في الإلتحاق بالمنظمة بحيث يكون مستوى الإلتزام لدى العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته، مما يعطيه تبريرا للإختياره مطلق نسبيا لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغير قراره الأول (حمادات، 2006، صفحة 83).

III-2-3 آثار الإلتزام التنظيمي

ينجم عن إلتزام العاملين إتجاه المنظمات التي يعملون بها، عدة مخرجات أو نتائج، تكون في معظمها سلوكاً إيجابياً يعود على الأفراد الجماعات، والمنظمة ككل، وهو ما سنتناوله في هذا المطلب.

1. آثار الإلتزام التنظيمي على مستوى الأفراد

تتضمن نتائج الإلتزام على مستوى الأفراد كلا من النتائج الإيجابية والسلبية، حيث تؤكد النتائج الإيجابية أن إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي ربما يرتبط بعدد من النتائج أو المخرجات الإيجابية للأفراد مثل: زيادة مشاعر الإنتماء، الشعور بالأمان، التصور الذاتي الإيجابي الشعور بالقوة والمكانة، وجود أهداف أو أغراض لحياة الفرد، كما يؤدي زيادة الإلتزام إلى زيادة المكافآت التنظيمية، فالأفراد الملتزمون يحصلون على مكافآت أكثر من الأفراد غير الملتزمين، وهو ما يشجع على بذل الجهد في العمل.

بينما نجد أن النتائج السلبية تؤكد أن المنافع والمزايا التي تعود على الأفراد من الإلتزام للمنظمة تكون مرتبطة بالتكاليف، فبرغم أن الإلتزام له كثير من الفوائد التي تعود على الفرد، إلا أن هناك بعض الجوانب السلبية لهذا الإلتزام منها:

- قلة الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي، والذي لا يتحقق في بعض الوظائف، إلا من خلال الحركة بين عدد من المنظمات، إذن فالإرتباط بمنظمة واحدة يجعل الفرد لا يستفيد من فرص التقدم التي قد تتاح له في منظمات أخرى، كما أنه تضيق عليه فرصة تجربة منظمة جديدة والتعامل مع أفراد جدد، وتغيير جو العمل، والإحتكاك بمهارات وأساليب عمل مختلفة.
- قلة الفرص المتاحة للتقدم والنمو الذاتي، فقد لا تستطيع المنظمة توفير فرص الترقية السريعة للفرد، مما يجعله يقضي مدة طويلة في نفس أداء نفس المهام، من دون أن يستغل وظائف مختلفة في منظمات أخرى لتعلقه بالمنظمة.
- زيادة الضغوط العائلية والإجتماعية، فالفرد عندما يلتزم تجاه منظمة معينة، فإنه يبذل الوقت والجهد لها، مما يؤثر على إلتزاماته الأخرى، حيث يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد بفعل الصراع بين الإلتزام إتجاه المنظمة، والإلتزام إتجاه الأسرة والعائلة (هواين،

(2014، صفحة 116.114).

2. آثار الإلتزام التنظيمي على مستوى مجموعات العمل

أما بالنسبة لمستوى بالنسبة إلى جماعات العمل، فنجد أنه على الرغم من أن هذا المستوى من الإلتزام يؤدي إلى آثار متعددة على أداء الجماعة، إلا أن هذا المجال لم يحظ بإهتمام يذكر من جانب الباحثين، ورغم ذلك فإن للإلتزام نحو جماعة العمل نتائج إيجابية تتمثل في:

- كلما زادت درجة التزام المجموعة زادت الثبات والفعالية.
- كلما زادت درجة التزام المجموعة كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل.
- كلما زادت درجة التزام مجموعة العمل زادت درجة التماسك بينها.
- في حين نجد أن النتائج السلبية للإلتزام نحو الجماعة تتمثل في:
- انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة.
- إنخفاض معدل دوران العمل وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة، وفي هذا الصدد يرى أوليفر Oliver أنه من الخطأ الاعتقاد بأن إرتفاع معدل دوران العمل، يمثل مؤشرا سلبيا على طول الخط، فعندما يترك الأفراد الأقل إلتزاما المنظمة، قد يأتي أفراد آخرون لديهم أفكار جديدة ونافعة، ويرون المنظمة بصورة أفضل.
- أن التفكير الجماعي أقل "نفتاحا على الآراء والقيم الجديدة.
- زيادة فرص الصراع بين المجموعة والمجموعات الأخرى.

3. آثار الإلتزام التنظيمي على مستوى المنظمة

يؤثر الإلتزام التنظيمي على فعالية وكفاءة المنظمات لما له من تأثير على أداء العاملين وإلتزامهم بأهداف المنظمة، ويمكن تلخيص

النتائج الإيجابية في العناصر التالية:

- زيادة فرص الفاعلية بالنسبة إلى التنظيم وذلك من خلال: زيادة الجهد المبذول، إنخفاض معدل دوران العمل، إنخفاض نسبة الغياب والتأخير.
 - زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة إلى الأفراد الموجودين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر إلتزاما يعطون صورة إيجابية وواضحة عن المنظمة، مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية.
- أما النتائج السلبية فتتمثل في: (حلس، 2012، صفحة 49.48).

إنخفاض القدرة على الابتكار والتكيف والتغيير، إذ أن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم لا يميلون عادة إلى مناقشة سياسات المنظمة، مما يحد من قدرة المنظمة على الابتكار، ففي دراسة قام بها أحد الباحثين في شركة جنرال موتورز، وجد أن أفراد الإدارة العليا الذين يتسمون بدرجة عالية من الإلتزام والولاء للمنظمة، عادة ما تحقق لديهم القدرة على الابتكار والخلق (حلس، 2012، صفحة 50).

III-3. العلاقة بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي

III-3-1. أثر أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي

تعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة في المنظمات، حيث يتم التأكيد عليها من طرف الإدارات الأتتها تعد بمثابة الرقابة الذاتية التي تعزز الإلتزام السلوكي للعامل، فهي تمثل مبادئ مهمة مرتبطة بمعايير السلوك الصحيح، والسلوك الختأ في تصرفات الأفراد والجماعات، وبما أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من العاملين فإنها تحرص على إستقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات الملائمة للعمل، كما يعتبر الإلتزام التنظيمي خصوصا في مستواه المعياري إلتزاما أخلاقيا، كما تم التطرق له، فهو الشعور بوجود التزام اتجاه المنظمة على أساس القيم والأخلاق، حيث أن العامل يبقى في المنظمة لأنه يعتقد أخلاقيا بوجود ذلك (الحياصات، الكساسبة، والفاعوري، 2015، صفحة 306).

خلاصة

الإلتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، فهو يعتبر عنصر مؤثر في نجاح أو فشل المنظمات خاصة في عصرنا هذا الذي هو عصر التنظيمات، فالإلتزام التنظيمي باعتباره حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها، وحاولنا في هذا الفصل التعرف على الإلتزام التنظيمي، وعلى مدى أهميته لهذا فقد أوجزنا في هذا الفصل تعريفه وخصائصه ومداخله ومراحل تطوره وأبعاده ومحدداته وأنواعه وآثاره والعوامل المؤثرة عليه.

وفي الأخير توصلنا إلى توضيح الأثر الموجود بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي.

تمهيد

بعد إستعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري البحث حول أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي والأثر الذي تلعبه أخلاقيات العمل

بغية تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة.

سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة ذلك ميدانيا لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة، وهذا من خلال ما تم الحصول عليه

من معلومات من طرف المسؤولين والمدراء والعاملين، حيث حصلنا على هذه المعلومات من خلال الإستبانة التي قمنا بإعدادها وتوزيعها

على عينة البحث المختارة، وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلى المحاور الرئيسية التالية:

1-IV. تقديم عام لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة

2-IV. خصائص مبحوثي الدراسة

3-IV. إختبار التوزيع الطبيعي وتحليل محاور الإستبانة

4-IV. إختبار الفرضيات

VI-1. تقديم عام لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة.

سيكون إهتمامنا في هذا المبحث منصبا على تقديم عام لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة أين تم إجراء الدراسة الميدانية والتعريف بها.

VI-1-1: تعريف عام لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة.

VI-1-1-1: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA

وقد جاء القانون رقم 90-10 الصادر في 14 أبريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض لفرض التغيير الجذري في النظام المصرفي الجزائري بما يتماشى مع التوجهات الإقتصادية للبلد بما في ذلك إستقلالية المؤسسات فأصبح البنك الوطني الجزائري يتمتع بالشخصية الاعتبارية . وقد فرض الوضع الجديد على البنك القيام بعدة إصلاحات على المستوى المؤسسي والتنظيمي كتحديد مجلس الإدارة وباقي العناصر المحددة في القانون الأساسي إضافة إلى إعادة تعريف قواعد الحذر وتطهير المحفظة بالموازاة مع تدعيم وسائل تسيير الموارد البشرية، وهو ما أهل البنك للحصول على أول اعتماد يعطى للبنوك وذلك في 05 سبتمبر 1995 من طرف مجلس النقد والقرض. ويمكن حصر بعض وظائفه فيما يلي:

- ✓ تنفيذ خطة الدولة فيما يخص القرض القصير والمتوسط الأجل وضمان القروض، كتسهيلات الصندوق والسحب على المكشوف والتسليف على البضائع والإتمادات المستندية.
- ✓ وضع وسائل الدفع تحت تصرف العملاء و تسيير هذه الوسائل.
- ✓ يقوم بتمويل التجارة الخارجية بالإضافة إلى مساهمته في رأس مال عدد من البنوك التجارية.

VI-2-1-1: تعريف القرض الشعبي الجزائري CPA

أنشئ بموجب مرسوم صادر في 1966 /12/29 ويقوم بتقديم العديد من الخدمات منها:

- ✓ حساب إيداع الأجل: هو حساب غير مقيد بسندات بنكية، وموجه لأشخاص طبيعيين ومعنويين يفتح بصفة رسمية، و يتكون من الحسابات التالية:
 - حساب الأموال بالعملة الصعبة.
 - حساب الأموال بالعملة المحلية.

- ✓ سند الصندوق: إيداع بأجل موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بصفة رسمية أو لحامل السند بمبلغ معين وفائدة متغيرة.

✓ تمويل الإستثمارات ومنها مايلي:

- تمويل المشاريع الخاصة بالإستثمارات أهمها الصناعات الصغيرة.
- تمويل قطاع الصحة مثل الصيدليات، مراكز التحليل الطبية.
- تمويل الإستثمارات الخاصة.

✓ كما يقدم البنك قروض متنوعة منها:

- قروض قصيرة الأجل مقدمة لأقل من خمس سنوات.
- قروض متوسطة الأجل تتراوح مدتها من خمس سنوات إلى سبع سنوات مثل القروض الإستثمارية.
- قروض طويلة الأجل مثل القروض العقارية كقروض لبناء مسكن و قروض لشراء مسكن.

VI-3-1-1: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تأسس بالمرسوم رقم 206 | 82 في 13/03/1982 ويقدم البنك مجموعة من الخدمات منها:

تلقي الودائع.

وتجهيز جميع المعاملات الائتمانية، والعملات الأجنبية.

✓ المشاركة في جمع المدخرات.

✓ تقديم قروض على الشكل التالي:

- قروض التمويل التي تخصص لتغطية التموين الفلاحي وتطوير الإنتاج الغذائي والحيواني والزراعي على المستوى الوطني.
- قروض الإستهلاك.
- قروض موجهة للسكن.
- قروض الإستثمار في القطاع الصحي.

VI-4-1-1: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP

تم تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط في 10 أوت 1964 وتمثل خدمات الصندوق في:

✓ خدمات التوفير الإيداعات والقروض العقارية والنشاطات البنكية.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على دراسات السابقة

IV-2. خصائص مبحوثي الدراسة

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول (IV-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	40	61.5 %
	أنثى	25	38.5 %
	المجموع	65	100 %
العمر	أقل من 30 سنة	9	13.8 %
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	35	53.8 %
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	17	26.2 %
	من 50 سنة فأكثر	4	6.2 %
	المجموع	65	100 %
المؤهل العلمي	ثانوي أو أقل	11	16.9 %
	تقني سامي	13	20.0 %
	ليسانس	24	36.9 %
	مهندس	4	6.2 %
	دراسات عليا متخصصة	13	20.0 %
	المجموع	65	100 %
مجال الوظيفة	قبول الودائع	4	6.2 %
	تقديم القروض	19	29.2 %
	إنشاء الإتمان	12	18.5 %
	وظائف أخرى	11	16.9 %
	تحويل الأموال	19	29.2 %
	المجموع	65	100 %
	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	19
من 5 إلى أقل من 10 سنوات		27	41.5 %
من 10 إلى أقل من 15 سنة		8	12.3 %
15 سنة فأكثر		11	16.9 %
المجموع		65	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

يتضح من خلال جدول (IV-1) أن:

(61.5%) من أفراد عينة البحث هم من الذكور وذلك بسبب طبيعة عمل البنوك فهي مؤسسة تجارية يقوم بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج، في حين أن (38.5%) كانت من الإناث. أما بالنسبة لمتغير العمر يتبين أن الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بلغت نسبتهم (13.8%)، بينما نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بلغت (53.8%)، وفي حين نسبة المبحوثين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) كانت (26.2%)، وفي الأخير (6.2%) من أفراد العينة بلغت أعمارهم (50 سنة فأكثر) وعليه نستنتج أن غالبية المبحوثين هم من الفئة الشابة.

أما متغير المؤهل العلمي للمبحوثين يتضح أن نسبة (16.9%) منهم ذو درجة تعليم ثانوي فأقل، و(20.0%) حاصلون على درجة تقني سامي، بينما كانت نسبة حاملي شهادة ليسانس (36.9%)، أما نسبة الحاصلين على شهادة مهندس بلغت (6.2%)، وكذلك فقد بلغت نسبة حاملي شهادات الدراسات العليا المتخصصة (20.0%). وعليه فإن هناك مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة تحرص على توظيف الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك المهارات والقدرات اللازمة لشغل الوظائف.

وفيما يخص مجال الوظيفة الحالية للمبحوثين أن غالبية أفراد عينة البحث يعملون في مجال تحويل الأموال وتقديم القروض بنسبة (29.2%)، في حين نسبة المبحوثين الذي يعملون في مجال إنشاء الإتمان بلغت (18.5%)، أما نسبة أفراد العينة الذين يعملون في مجال وظائف أخرى بلغت (16.9%)، وفي الأخير الفئة التي تعمل في قبول الودائع بلغت (6.2%).

وعند ملاحظة سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد أن (29.2%) منهم تقل خبرتهم عن 5 سنوات، و (41.30%) من أفراد عينة البحث سنوات خبرتهم تتراوح ما بين (5 إلى 10 سنوات)، في حين نجد (12.3%) من أفراد عينة البحث سنوات خبرتهم تتراوح ما بين (10 إلى 15 سنة)، أما المبحوثين الذين بلغت خبرتهم (15 سنة فأكثر) فقد حددت نسبتهم ب(16.9%).

IV-3. إختبار التوزيع الطبيعي وتحليل محاور الإستبانة

في هذا المبحث سوف نتأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ثم بعد ذلك نقوم بتحليل محاور الإستبانة.

IV-1.3. إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار كولموجروف-سمرنوف) (1-sample K-S)

إختبار كولموجروف-سمرنوف يستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو إختبار ضروري عند دراسة تحليل الإنحدار الخطي،

لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

و يوضح الجدول (IV-2) نتائج الإختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05)، وهذا يدل على

أن بيانات الظاهرة محل الدراسة تتبع التوزع الطبيعي.

جدول (IV-2): إختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov – Smirnov)

المتغير	قيمة Z	مستوى الدلالة المحسوب (SIG)
أخلاقيات العمل	0.533	0.939
العدالة	1.078	0.196
اللباقة	1.207	0.109
الأمانة	1.771	0.054
الإتقان	1.349	0.053
الإلتزام التنظيمي	0.661	0.775
الإلتزام العاطفي	0.890	0.407
الإلتزام المعياري	0.638	0.810
الإلتزام المستمر	0.823	0.506

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

IV-2.3. تحليل محاور الإستبانة

في هذا الجزء سوف نقوم بتحليل محاور الإستبانة بغية الإجابة على تساؤلات البحث، حيث تم إستخدام مقاييس الإحصاء الوصفي

باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-5) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الإستبانة المتعلقة

بالمحورين " أخلاقيات العمل " و " الإلتزام التنظيمي "، و قد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة من (1-أقل

من 2.5) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.5-أقل من 3.5) دالا على مستوى "متوسط"، ومن (3.5-5) دالا على

مستوى "مرتفع" وتظهر الجداول (IV-3) و (IV-4) تلك النتائج كما يلي.

1- تحليل المحور الأول للإجابة عن السؤال التالي:

ما مستوى توفر أخلاقيات العمل في البنوك التجارية محل الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول (3-IV)

جدول (3-IV): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور أخلاقيات

العمل.

الرقم	أبعاد أخلاقيات العمل وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولا	العدالة	3.7200	0.81379	4	مرتفع
1	أقوم بالمساوات بين جميع العاملين.	3.88	1.139	3	مرتفع
2	أقوم بجميع واجبات إتجاه جميع العاملين.	3.92	1.094	2	مرتفع
3	تتعامل المؤسسة بالعدالة وعدم التمييز بين العاملين.	3.32	1.133	5	متوسط
4	أقوم بإستقبال جميع الناس داخل المؤسسة بدون إستثناءات وفي جميع الحالات.	4.11	0.831	1	مرتفع
5	لا يتأثر عمل العاملين بالعلاقات الشخصية.	3.37	1.245	4	مرتفع
ثانيا	اللباقة	4.0254	0.85349	1	مرتفع
6	أعامل جميع الزبائن بمعاملة جيدة وحسنة.	3.95	1.243	5	مرتفع
7	أبتسم في وجه الزبائن وأسعى إلى بناء علاقات معهم.	4.03	0.968	3	مرتفع
8	أحاول الظهور بوجه بشوش حتى ولو كنت في ظروف نفسية لاتسمح بذلك.	4.05	0.909	2	مرتفع
9	أتكلم مع جميع الأشخاص بلباقة واحترام.	4.03	0.984	4	مرتفع
10	نحترم وقت الزبون أثناء تقديم خدمة.	4.06	1.130	1	مرتفع
ثالثا	الأمانة	4.0077	0.88606	2	مرتفع
11	أحافظ على أدوات وأجهزة عملي.	4.05	1.052	1	مرتفع
12	أقوم بجميع واجبات عملي بالصورة المطلوبة مني.	4.05	1.022	2	مرتفع
13	أقوم بإنجاز عملي في الوقت المحدد والمطلوب.	3.95	1.037	4	مرتفع

مرتفع	3	1.038	3.98	أسعى قدر المستطاع إلى إحترام أوقات العمل.	14
مرتفع	3	0.79970	3.9885	الإلتقان	رابعا
مرتفع	3	0.992	3.984	ألتزم بمحددات ومعايير الوظيفة .	15
مرتفع	1	1.059	4.06	أقوم بعملتي على أكمل وجه.	16
مرتفع	2	1.000	4.00	أقوم بإستغلال كافة الإمكانيات المتوفرة لإنجاز عملي.	17
مرتفع	4	1.057	3.91	لا أغادر مكان العمل إلا بعد إنتهاء الدوام .	18
مرتفع	-	0.6245	3.9280	أبعاد أخلاقيات العمل بشكل عام	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

يتضح من خلال الجدول (3-IV) أن بعد:

1- " اللباقة " : جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.0254) بإنحراف معياري (0.85349). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "مرتفعة" . كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد اللباقة أنها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.95-4.06) وتراوحت إنحرافتها المعيارية ما بين (1.243-0.909). وتبين هذه النتيجة أن العاملين بمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة يسعون إلى إحترام وقت الزبون أثناء تقديم الخدمة، وذلك من خلال معاملة جميع الزبائن بمعاملة جيدة وحسنة.

2- " الأمانة " : جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.0077) بإنحراف معياري (0.88606). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "مرتفعة" . كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد الأمانة أنها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.95-4.05) وتراوحت إنحرافتها المعيارية ما بين (0.052-0.022). وتبين هذه النتيجة أن العاملين بمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة يحافظون على أدوات وأجهزة العمل، وإنجاز العمل في الوقت المحدد والمطلوب.

3- " الإلتقان " : جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.9885) بإنحراف معياري (0.79970). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "مرتفعة" . كما

نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد الإتيان أنها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.91-4.06) وتراوحت إنحرافاتها المعيارية ما بين (0.992-1.059) وتبين هذه النتيجة أن العاملين بمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة يقومون بعملهم على أكمل وجه بحيث لا يغادرون مكان العمل إلا بعد إنتهاء الدوام.

4- العدالة : جاءت بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.7200) بإنحراف معياري (0.81379). ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "مرتفعة"، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد العدالة على مستوى المنظمة أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.32-4.11) بإنحرافات معيارية كانت محصورة ما بين (0.831-1.245)، وتبين هذه النتيجة أن العاملين بمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة يقومون بإستقبال جميع الناس داخل المؤسسة بدون إستثناءات وفي جميع الحالات تتعامل المؤسسة بالعدالة وعدم التمييز بين العاملين.

وبناء على ماتقدم يتضح أن مستوى أخلاقيات العمل لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة جاء مرتفعاً وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة (3.9280) بإنحراف معياري (0.62453).

2- تحليل المحور الثاني للإجابة عن السؤال التالي:

ما مستوى توفر الإلتزام التنظيمي في البنوك التجارية محل الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول (4-IV)

جدول (4-IV): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الإلتزام التنظيمي.

الرقم	أبعاد الإلتزام التنظيمي وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول

أولا	الإلتزام العاطفي	3.5033	0.83265	1	متوسط
1	سأكون سعيدا بالعمل في هذه المؤسسة حتى بلوغي سن التقاعد.	3.65	1.138	2	مرتفع
2	أشعر بأن المشكلات التي تواجهها المؤسسة هي مشكلاتي أيضا	3.22	1.139	6	متوسط
3	أشعر بأني مرتبط عاطفيا بالمؤسسة.	3.15	1.253	7	متوسط
4	أشعر بإتتماء قوي إتجاه هذه المؤسسة.	3.63	1.126	3	مرتفع
5	هذه المؤسسة تستحق إخلاصي ووفائي.	3.80	1.019	1	مرتفع
6	أشعر كأني جزء من العائلة في هذه المؤسسة.	3.57	1.185	4	مرتفع
7	أشعر بالفخر والإعتزاز عندما أخبر الآخرين بأني أعمل في هذه المؤسسة.	3.51	1.264	5	مرتفع
ثانيا	الإلتزام المعياري	3.3297	0.80809	2	متوسط
8	أشعر بالذنب إذا تركت المؤسسة في هذه الظروف.	3.20	1.078	6	متوسط
9	أعتقد أن إلتزامي مع هذه المؤسسة هو إلتزام أخلاقي.	3.62	1.128	1	مرتفع
10	أعتقد أن التنقل من مؤسسة لأخرى عملا غير لائق.	3.31	1.211	4	متوسط
11	لا أفكر في ترك هذه المؤسسة لأنها تقدم لي مكافآت مادية نظير مجهوداتي ومهاراتي.	3.17	1.232	7	متوسط
12	العمل في هذه المؤسسة له معنى خاص وقيمة عالية ومهمة في قلبي.	3.38	1.283	2	متوسط
13	أشعر بضرورة البقاء في هذه المؤسسة.	3.34	1.266	3	متوسط
14	قدمت لي مؤسستي الحالية مكاسب لا تتوفر في مؤسسات أخرى.	3.29	1.284	5	متوسط
ثالثا	الإلتزام المستمر	3.2857	0.75761	3	متوسط
15	يسبب تركي للعمل في هذه مشاكل في حياتي.	2.89	1.276	7	متوسط
16	سيكون من الصعب نرك هذه مؤسسة بسبب ظروف العمل الملائمة التي توفرها.	3.31	1.211	5	متوسط
17	واحدة من أقل العوالب السلبية لترك هذه المؤسسة ستكون ندرة فرص العمل المتاحة.	3.45	1.076	2	متوسط
18	بقائي في المؤسسة هي مسألة ضرورية بقدر ماهي رغبة أيضا.	3.51	1.062	1	متوسط
19	أشعر بأن لدي فرص قليلة جدا للتفكير في ترك هذه المؤسسة.	3.34	1.241	3	متوسط
20	من الصعب جدا بالنسبة لي ترك مؤسستي حاليا حتى لو اردت ذلك.	3.32	1.187	4	متوسط

متوسط	6	1.402	3.18	إذ لم يكن لدي الإستعداد للتفاعل في هذه المؤسسة ربما أفكر بالعمل في مكان آخر.	21
متوسط	-	0.64745	3.3729	الإلتزام التنظيمي بشكل عام	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

يتضح من خلال الجدول (IV-4) أن بعد:

1- "الإلتزام العاطفي": جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.5033) بإنحراف معياري (0.83265). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "متوسطة". كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد الإلتزام العاطفي أنها تشكل قبولاً مرتفعاً ومتوسطاً نوعاً ما، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.15-3.80) وتراوحت إنحرافاتها المعيارية ما بين (1.019-1.253)، وتبين هذه النتيجة أن هذه البنوك تستحق إخلاص ووفاء العاملين، وذلك نتيجة شعور العاملين بأنهم مرتبطين عاطفياً بالمؤسسة.

2- "الإلتزام المعياري": جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.3297) بإنحراف معياري (0.80809). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "متوسطة". كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد الإلتزام المعياري أنها تشكل قبولاً متوسطاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.17-3.62) وتراوحت إنحرافاتها المعيارية ما بين (1.078-1.283). وتبين هذه النتيجة أن العاملين لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة، يعتقدون أن إلتزامهم مع هذه المؤسسة هو إلتزام أخلاقي، بحيث لا يفكرون في ترك هذه المؤسسة لأنها تقدم لهم مكافآت مادية نظير مجهوداتهم ومهاراتهم.

3- "الإلتزام المستمر": جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.2857) بإنحراف معياري (0.75761). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "متوسطة". كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات بعد الإلتزام المستمر أنها تشكل قبولاً متوسطاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.89-3.51) وتراوحت إنحرافاتها المعيارية ما بين (1.402-1.062). وتبين هذه النتيجة أن العاملين لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة ينظرون إلى فكرة البقاء في المؤسسة هي مسألة ضرورية بقدر ما هي رغبة أيضاً، بحيث يسبب لهم ترك العمل مشاكل في حياتهم الشخصية.

وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى توفر الإلتزام التنظيمي العمل لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة جاء متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، إذا بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن عبارات الإلتزام التنظيمي مجتمعة (3.3729) بإحرف معياري (0.64745).

IV-4. إختبار الفرضيات

أولا: إختبار الفرضية الرئيسية

H_1 : هناك أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

تم إستخدام نتائج تحليل التباين للإتحاد (Analyses of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار هذه الفرضية والجدول (5-IV) يبين ذلك:

الجدول (5-IV): نتائج تحليل التباين للإتحاد للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الإتحاد	4.639	4	1.160	3.136	*0.021
الخطأ	22.189	60	0.370		
المجموع الكلي	26.828	64			

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05=α)

1- معامل الارتباط (R=0.416)

2- معامل التحديد (R²=0.173)

3- معامل التحديد المعدل (R²_a=0.118)

من خلال النتائج الواردة في الجدول (5-IV) يتبين ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (3.136) بقيمة إحصائية (0.021) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05=α)، ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهي أخلاقيات العمل في هذا النموذج يفسر ما مقداره 11.8% من التباين في المتغير التابع المتمثل في الإلتزام التنظيمي وهي قوة تفسيرية منخفضة، مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل بأبعادها المختلفة في الإلتزام التنظيمي لدى

البنوك التجارية محل الدراسة. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع إختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة وذلك كما هو مبين في الجدول (IV-6).

الجدول (IV-6): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار دور أبعاد أخلاقيات العمل (العدالة، اللباقة، الأمانة، الإتقان) في تحقيق الإلتزام التنظيمي.

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة المحسوب T
العدالة	0.224	0.096	0.281	2.328	*0.023
اللباقة	0.165	0.093	0.217	1.767	0.082
الأمانة	0.255	0.086	0.350	2.962	*0.004
الإتقان	0.110	0.101	0.143	1.148	0.255
أخلاقيات العمل كمجموعة	0.348	0.123	0.336	2.833	*0.006

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05=α) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

أستخدم تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار فرضية البحث الرئيسية وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول (IV-6) ما يلي:

1- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لمتغير أخلاقيات العمل كمجموعة في مستوى الإلتزام التنظيمي لدى مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة، حيث بلغت قيمة T (2.833) بمستوى دلالة (*0.006) وهذا أقل من المستوى المعتمد 0.05 وتشير قيمة معامل الارتباط (R=0.416) إلى أن هناك إرتباط موجب متوسط نسبيا بين المتغيرين السابقين، حيث فسر متغير أخلاقيات العمل (11.8%) من التباين في مستوى الإلتزام التنظيمي وذلك بالإعتماد على قيمة معامل التحديد المعدل R^2_a ، و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

2- عند بحث عن أثر كل بعد من أبعاد أخلاقيات العمل محل الدراسة على نحو مستقل في مستوى الإلتزام التنظيمي، تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للمتغيرين المستقلين (العدالة، الأمانة) في الإلتزام التنظيمي للمؤسسة المبحوثة وذلك بدلالة إرتفاع معدلات (Beta) التي بلغت على التوالي (0.281، 0.350)، وكذلك فقد بلغت قيم T المحسوبة على التوالي (2.328، 2.962) وبقيم احتمالية (0.023، 0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05=α)، وتبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للمتغيرين المستقلين (اللباقة، الإتقان) في مستوى الإلتزام التنظيمي للمؤسسة المبحوثة وذلك بدلالة إنخفاض

معدلات (Beta) التي بلغت على التوالي (0.217، 0.143) وكذلك فقد بلغت قيمة T المحسوبة على التوالي (1.767، 1.148) وبقيمة احتمالية بلغت على التوالي (0.082، 0.255) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

وبناء على كل هذا نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثانية والرابعة ونرفض الفرضيتين الصفريتين الفرعيتين الأولى والثالثة وذلك عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$).

3-ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر أخلاقيات العمل في تحقيق الإلتزام التنظيمي، أستخدم تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي (stepwise) فتبين من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول (IV-7):

الجدول (IV-7): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي (stepwise) لمجالات أخلاقيات العمل موضع الدراسة المؤثرة إحصائياً في مستوى الإلتزام التنظيمي الذي يحققه المبحوثون.

المتغير المستقل	الإرتباط	معامل التحديد
العدالة	0.281	0.079
العدالة + الأمانة	0.395	0.156

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 17

بحيث أن قوة العلاقة بين متغير العدالة ومستوى الإلتزام التنظيمي (0.281) وفقاً لما تشير إليه قيمة R. بينما فسر هذا المتغير 7.9% من التباين في مستوى الإلتزام التنظيمي، وذلك بالإعتماد على قيمة R². كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين المستقلين (العدالة والأمانة) مجتمعين وبين المتغير التابع الإلتزام التنظيمي بلغت (0.395) وقد فسرا (15.6%) من التباين في مستوى الإلتزام التنظيمي، بينما خرج من معادلة الإنحدار المتغيرين المستقلين: اللباقة والإتقان إذ لم يكن لهما دور مهم في تفسير بيانات المتغير التابع.

خلاصة

تعرفنا من خلال هذا الفصل على تعريف عام لمجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة، ولقد إعتمدنا على الإستبانة في جمع معلومات البحث الميداني التي تم توزيعها على المدراء والمسؤولين لمجموعة من البنوك، والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما " أخلاقيات العمل" و" إلتزام التنظيمي"، وهدفنا هو الإجابة على إشكالية بحثنا هذا، وبعد إسترجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها بإستخدام أساليب إحصائية عديدة، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها: مستوى ممارسة أخلاقيات العمل في المؤسسة محل الدراسة جاء بمستوى مرتفع، ومستوى الإلتزام التنظيمي جاء متوسطا، حيث توصلنا كذلك إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير أخلاقيات العمل كمجموعة في الإلتزام التنظيمي. وعند بحث عن أثر كل بعد من أبعاد أخلاقيات العمل على نحو مستقل على الإلتزام التنظيمي للمؤسسة، وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للمتغيرين (العدالة، الأمانة)، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين (اللباقة، الإلتقان) في الإلتزام التنظيمي للمؤسسة.

قمنا من خلال هذا البحث بالبحث عن أثر أخلاقيات العمل في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية الجزائرية حيث حاولنا تحديد الإشكالية في مؤسسة (مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة) والتي كانت محل البحث الميداني الذي قمنا به، وهذا من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، حيث كان الغرض منه هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا بطريقة تجعلنا نتعرف على العدالة والأمانة والإتقان واللباقة والكشف عن مدى تطبيقها على أرض الواقع وكذلك أثرها في الإلتزام التنظيمي في المؤسسة.

فمن خلال هذا البحث وصلنا في الأخير إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

أولاً: النتائج

ويتم تقسيم النتائج المتحصل عليها إلى قسمين أساسيين:

1. النتائج النظرية: أهمها:

- إن أخلاقيات الأعمال لها أهمية خاصة في جميع المنظمات وفي كل القطاعات كونها تعد من المصطلحات الحديثة.
- تتجسد أخلاقيات العمل في المنظمة من خلال أربعة أبعاد متمثلة في العدالة والامانة والالتقان واللباقة على مستوى المنظمة.
- تعتبر أخلاقيات العمل مدخلا هاما الذي يمكن للمؤسسة أن تتبناه من أجل حل مشاكلها ومعالجتها.
- يعد الإلتزام التنظيمي من العناصر التي تسهم في إستقرار المنظمة.
- يعتبر الإلتزام التنظيمي عملية ضرورية تساعد على تحسين مناخ المنظمة، بالإضافة إلى أنه يساهم في تحسين أداء العاملين.
- الإلتزام التنظيمي يعتبر من أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات لأنه عنصر مؤثر في نجاحها أو فشلها.

النتائج التطبيقية: أهمها:

- توصلنا من خلال هذا البحث أن مستوى أخلاقيات العمل في مؤسسة (مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة) جاء مرتفعا وفقا لمقياس البحث.
- توصلنا من خلال الدراسة أيضا أن مستوى الإلتزام التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة كان متوسطا وفقا لمقياس البحث.
- أظهرت النتائج أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات العمل على لإلتزام التنظيمي للمؤسسة (مجموعة من البنوك على مستوى ولاية بسكرة) عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا الأثر يظهر جليا في تأثير كل من (العدالة والأمانة).
- كما أوضحت الدراسة أيضا إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمتغيرين المستقلين (اللباقة والإتقان).
- تشير قيمة الإرتباط إلى وجود إرتباط موجب متوسط نسبيا بين أخلاقيات العمل والإلتزام التنظيمي.
- عدم وجود علاقة بين بعد الإتقان والإلتزام التنظيمي، وكذلك بين بعد اللباقة والإلتزام التنظيمي.

- كما فسر متغير أخلاقيات العمل (11.8%) من التباين في مستوى الإلتزام التنظيمي بالاعتماد على قيمة معامل التحديد المعدل Ra^2

ثانيا: الإقتراحات

وفقا للإستنتاجات التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للبحث وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من الجانب التطبيقي نقترح بعض الإقتراحات كما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات حول مفاهيم الإسلام كوعاء حضاري وإنساني للأخلاق الراقية في مختلف مناحي حياة الأفراد والجماعات والمنظمات.

- ضرورة غرس مفهوم أخلاقيات العمل وترسيخ أهميتها في المؤسسات الجزائرية وذلك على مستوى المنظمة.

- ضرورة إهتمام المؤسسة بأخلاقيات العمل لما لها أهمية كبيرة في عملية الإلتزام التنظيمي وتطوير المنظمة ونجاحها.

-محافظة المؤسسة على تطبيق أبعاد أخلاقيات العمل (العدالة والأمانة) وضرورة الإهتمام بعدد اللباقة والإتقان لما لهما من أهمية.

- ضرورة تمتع الرؤساء بالقيم المثلى لاتباع مرؤوسيههم لهم واعتبارهم كقدوة لهم.

-وجوب إستماع الرؤساء لأفكار مرؤوسيههم وآراءهم وإبداعاتهم في المؤسسة لما لها من أهمية في إحداث الإلتزام التنظيمي.

أفاق البحث:

- من خلال دراستنا " أخلاقيات العمل وأثرها في الإلتزام التنظيمي لدى البنوك التجارية الجزائرية "، بادرت إلى أذهاننا عدة مواضيع يمكن أن تكون إشكاليات للبحث في هذا المجال:
- دور أخلاقيات العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.
 - المعوقات التي تحول دون تطبيق أخلاقيات العمل في المؤسسات الجزائرية.
 - دور أخلاقيات العمل في محاربة الفساد الإداري.
 - أثر أخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية.
 - دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء.
 - أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية.
 - دور الحوكمة في تعزيز أخلاقيات العمل.

قائمة المراجع

✓ المراجع باللغة العربية:

* الكتب:

1. نجم عبود، أخلاقيات الإدارة في عالم التغيير. المنظمة العربية للتنمية الادارية سلسلة بحوث ودراسات، ط1، القاهرة، مصر، 2000.
10. السيد فتحي الويشي، الأساليب القيادية والأخلاق الإدارية للمورد البشري، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013.
11. الطاهر محسن منصور الغالي، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
12. الأوتنكاد، السياسات العامة للأعمال وهيكل التنظيم الأساسية، عمان، الأردن، 2001.
13. أبو بكر الجزائري، منهاج المسلم كتاب قائد وأداب وأخلاق وعبادات ومعاملات. الطبعة الثانية، 1960.
14. محمد حسن محمد حمادات، قيم العمل والإلتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
15. ماجدة العطية، سلوك المنظمة وسلوك الفرد والجماعة. دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
16. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات. الدار الجامعية، بدون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
17. حسين حريم، السلوك التنظيمي. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
18. إسماعيل محمود الشراوي، إدارة الأعمال من منظور إقتصادي. دار المنهل للنشر، 2016.
19. اللوزي موسى، التكوين التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة. دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999.
2. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
20. أبو بكر مصطفى محمود، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة. الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الإسكندرية، مصر، 2003.
3. نجم عبود نجم، السلوك التنظيمي. الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.

4. محمد علقة، النظام الأخلاقي في الإسلام. مكتبة الرسالة الحديثة ط1، عمان، الأردن، 1986.
5. صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
6. صالح مهدي محسن العامري، وظاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال. دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2008.
7. حبيب البوتي احمد محمود، أخلاقيات الأعمال وهياكل التنظيم الأساسية. عمان، الأردن، 2001.
8. بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
9. بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل في الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.

* المجالات والدوريات

21. نشات إدوارد ناشد، إنعكاسات أخلاقيات الأعمال المصرفية على المسؤولية الاجتماعية. مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد(02)، العدد(03)، مصر، 2017 .
22. عثمان عبد الرحمان، المسؤولية الإدارية في إطار القيم وأخلاقيات الموظف العام. دوريات الإدارة العامة العدد (43)، الرياض، 1984.
23. سعاد عبود، وريجة قوادرية، مساهمة أخلاقيات الأعمال في تعزيز البعد الأخلاقي لراس المال البشري في المؤسسات. مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، العدد (29)، 2017.
24. خالد محمد الحياصات، محمد مفضي الكساسبة، وعبير حمود الفاعوري، أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في تعزيز الإلتزام التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية. مجلد (11)، العدد (01)، 2019.
25. خليلي أحمد، أخلاقيات العمل في المنظمات الإقتصادية دراسة مقارنة بين الفكر الوضعي والفكر الإسلامي. مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي، المجلد (03)، العدد (01).
26. بن صغير عبد العظيم وبحاش وفاء، أخلاقيات الأعمال كمحدد لتحقيق فعالية التسيير في المؤسسات. مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد (42)، المجلد (19)، 2015.

27. بحاش وفاء، ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة. مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد (04)، العدد (02)، 2019.
28. أحمد عربي، والعقي الأزهر، دور وظائف إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة. دراسة ميدانية في مديرية التربية لولاية أدرار، مجلة الحقيقة، العدد (39)، 2017.
29. بومنقار مراد، وعيساوي فلة، التمكين الإداري وعلاقته بالإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى بمنظمة فريتنال. عنابة، الجزائر، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المركز الجامعي إيليزي، العدد (03)، 2018 .
30. حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي دراسة إستطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الإجتماعية في مدينة تكريت. مجلة الإدارة والإقتصاد، العراق، 2010 .
31. إسماعيل العمري، وعبد الفتاح أبي مولود، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة، دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية حوض بركاوي ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 2017.
32. زكية مقري، ونعيمة يحاوي، أثر إدارة المواهب على أداء المؤسسة من خلال الإلتزام التنظيمي، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة البصرة، العدد (05)، المجلد (18)، 2014.
33. صوار يوسف، وستي سيد أحمد، أثر صراع الدور على الإلتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية pLs لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بسعيدة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد الأول، العدد الثاني، 2016.
34. طارق طعمة عطية، وأمنة عبد كريم مهدي، تأثير الصحة التنظيمية في الإلتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المامون الجامعة، بحث إستطلاعي، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، العدد (93)، المجلد (22).
35. عالية جواد محمد علي، أثر التدريب في تحقيق الإلتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات. دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في شركة عامة للزيوت النباتية، مجلة العلوم الإقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العراق، العدد 94، المجلد 22، 2016.
36. قيس إبراهيم حسين، دور الخصائص الريادية في تعزيز الإلتزام التنظيمي - دراسة إستطلاعية لأراء عينة من متخذي القرار في الشركة العامة للصناعات الكهربائية - ديالي، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية- جامعة السليمانية- العدد 26، المجلد 81، 2013.

37. مخلص شياح علي الجميلي، العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني الأنبار. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد 04. العدد 09، 2012.
38. نوبيات عبد القادر، ويوسفي كمال، دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية في المؤسسة الإستشفائية العمومية - الزهراوي - بالمسيلة. مجلة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016.
39. هدى درنوبي، (الإلتزام التنظيمي، مفهوم، الابعاد، والنتائج). مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 13، 19، 2014.
40. يعقوبي خليفة، وطبيي بومدين، الرضا الوظيفي أداة لحماية العامل من خلال تحقيق الإلتزام التنظيمي دراسة إستطلاعية لدى عينة من موظفي إدارة الضرائب لولاية السعيدة. مجلة الهقار للدراسات الإقتصادية المركز الجامعي تندوف، 03، 2018.
41. يمينة بوقندورة، وسامية ابرييم، واقع الإلتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 01، 2019.
42. صوفي ايمان، وقوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، حوكمة الشركات كالية للحد من الفساد المادي والاداري، بسكرة، مخبر مالية بنوك وإدارة أعمال، يومي 6 و7 ماي 2012

* الرسائل والبحوث الجامعية

43. أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية مجمع الشفاء الطبي نموذجيا. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الاقصى، مذكرة لنيل درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، 2014.
44. رغدة عابد عطا الله المريات، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
45. زروقي يحي، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان. رسالة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية والتسيير، تخصص تسيير جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2017.

46. محمد بكر خليل عبد العال، مدى إلتزام مرجعي الحسابات لأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المهنية، دراسة تطبيقية على شركة ومكاتب المرجعة. مذكرة مقدمة لإستكمال الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل (غير منشورة) قطاع غزة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، 2015.
47. نذير نسيم، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على الزبون دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية. مذكرة ماجستير . غير منشورة. . بومراس، تخصص تسيير الموارد البشرية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010.2011.
48. يعقوب سالم، أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية دراسة ميدانية ببلديات الوادي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة وعمل، الجزائر، بسكرة، 2018.
49. هادي سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الإدارية. مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه العليا في الشركات الصناعية العراقية، مجلس جامعة سانت كليمنتس العالمية، بغداد 2013.
50. محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي. مذكرة ماجستير غير منشورة. الرياض، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية 2005.
51. محمد أحمد غالي، القيادة الخادمة وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، غزة الجامعة الإسلامية، 2015.
52. فرح العربي، أثر العدالة والثقة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي دراسة تطبيقية المؤسسات الإستشفائية العمومية، أطروحة الدكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أبو بكر بالقايد، تلمسان، الجزائر، 2018.
53. فوزية هواين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا جامعة سطيف2، الجزائر، 2014.
54. سامي ابراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، الجامعة الفلسطينية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، 2006.
55. صقر محمد اكرم حلس، دور إدارة التغيير في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين -حالة دراسية على بلدية غزة. رسالة ماجستير. غير منشورة. غزة، قسم إدارة الأعمال. كلية التجارة، فلسطين، الجامعة الإسلامية، 2012.

56. خالد محمد احمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي. رسالة ماجستير علوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006.

57. حمزة معمري، العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للغاز والكهرباء - سونلغاز - بورقلة. رسالة ماجستير في علم نفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة الجزائر، 2008.

58. أمجد على إبراهيم نصار، دور بيئة العمل في الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، القيادة والإدارة، فلسطين، 2016.

59. أميرة محمد رفعت حواس أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية . دراسة ميدانية على البنوك التجارية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية التجارة، مصر، 2003.

* الأنترنيت

60. www.stqou.com/vb/attachment.php?attachmen . (2020/09 /03) 14.30 .

✓ المراجع باللغة الأجنبية:

61.G, FleixA. Nigroan and lolyd. (1984). Modend Public Aministration.

62.richardL , D., & Daft , r. (n.d.). *management 4th*. dryden press. orlando. ESA.

63.Mowday. (1979). The Measurementent of organizational commitment . *journal of vocational Behavior.vol.*