



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع

أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الإلتزام التنظيمي

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: تسيير المنظمات

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

برني لطيفة

إعداد الطالبة:

رابحي مباركة

رقم التسجيل:/Master-GE/GO -GRH /2016
تاريخ الإيداع

الموسم الجامعي: 2015-2016

وإذا أصيب القوم في أخلاقهم

فأقم عليهم مآتما وعويلا

أحمد شوقي

إلى ومضة من جمال وقصة من نضال وأسمى معاني الكمال..... إلى ملهمتي بالعطاء وفخري في
الانتماء..... إلى الجنة الغناء والروضة الفيحاء..... إلى أعظم الأسماء العجـزائر موطن الشهداء
إلى عنوان العطاء والكرم... ومثال الأخلاق والقيم... إلى من برفعته ترقى الأمم... إلى من تحب رغم
الجفاء وتؤثر وتبدي السخاء وتصبر رغم العناء..... إلى أمي تحية حب ووفاء
إلى من غرس لنجني الثمر..... إلى من ضحىّ بشباب العمر وجلاء البصر.... إلى من أحمل اسمه
بكلّ فخر..... إلى والدي العزيز
إلى من شاركوني حنان الأم واسم الأب..... العاب طفولتي..... ودروب دراستي وأيام
شبابي..... إخوتي وأخواتي
إلى من مرّوا بحياتي عقب ذكرى..... فتشاركنا مضارب العلم ومشارب الفكر
وتقاسمنا الضحكات والعبرات..... وأجمل لحظات العمر..... زملائي وزميلاتي
إلى من حمل العلم رسالة نبيلة... فرهن لها شباب عمره... وثمار جهده وعطاء تعبته وصبره إلى كلّ من
حمل اليراع سراجا للتّنوير بحب ووفاء وصدق ضمير..... إلى الأساتذة لهم الاحترام والتقدير
إلى كل من كان حبه لوطنه خالصا نقياً.... إلى من ابتغى بالعلم سنا ورقيا.... وكان لوالديه بارا رضىا
إلى من كان بالحق شجاعا.... وللمحبة رسولا وللعهد..... وفيا وبنبل..... خصاله أيّبا
إلى كلّ هؤلاء تحية ذكرى ومحبة

مباركة

الشكر والعرفان

الشكر لله سبحانه وتعالى أولاً أن منّ علينا بفضله وأغدق علينا بجزيل كرمه ووقفنا إلى إتمام هذا العمل .

الشكر موصول إلى من أشرفت وأطرت ووجهت ونصحت، فكان لها الفضل الكبير في إتمام هذا العمل الأستاذة المشرفة برني لطيفة.

كما أتوجه بالشكر إلى كلّ الأساتذة الذين مثالا للعباء ورمزا للعمل الجاد من أدوا بحقّ أمانة العلم لهم كلّ الشكر والتقدير.

كما لا يفوتني أن أشكر كلّ زملاء ورفقاء الدّراسة الذين كانوا سندا ودعما لي في كلّ الظروف بكلمة - ابتسامه - شكر - وحتى انتقاد لهم ممّي كلّ الشكر والامتنان.

مباركة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة- وقد تم تصميم استبانة تهدف إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد) في تحقيق الالتزام التنظيمي، وتألقت عينة الدراسة من 50 عامل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي وكذلك وجود أثر لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة، وعدم وجود فروق في آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي، وذلك حسب نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد، الالتزام التنظيمي.

Abstract:

This study aims to know the level of business ethics and organizational commitment in the Doctor Saaden hospital establishment, has been designed questionnaire to measure the Impact of the business ethics dimensions (organization ethics, director ethics, individual ethics) in achieving the organizational commitment of workers in the Doctor Saaden hospital establishment, composed the sample from(50) employers, one of the main results of the study reached a trace of the business ethics in achieving the organizational commitment of workers in Doctor Saaden hospital establishment, according to the results of statistical analysis of the study.

Key words: business ethics, organization ethics, director ethics individual ethics.

رقم الصفحة	الموضوع
	سند شعري
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	المقدمة العامة
أ_ ب	إشكالية وفرضيات الدراسة
ج	أهمية الدراسة وأهدافها
د	نموذج الدراسة
هـ	هيكل الدراسة
و-ز-ح	الدراسات السابقة
2	الفصل الأول: الإطار النظري
3	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى أخلاقيات الأعمال
3	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال
8	المطلب الثاني: المرتكزات الجوهرية لأخلاقيات الأعمال
11	المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات الأعمال والعوامل المؤثرة فيها

17	المبحث الثاني: تكوين المناخ الأخلاقي للمنظمة
17	المطلب الأول: عناصر ومقومات أخلاقيات الأعمال
19	المطلب الثاني: مدونة السلوك الأخلاقي
23	المطلب الثالث: القيادة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية
26	المبحث الثالث: ماهية الالتزام التنظيمي
26	المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي
29	المطلب الثاني: أهمية الالتزام التنظيمي وتمييزه عن غيره المفاهيم المشابهة
32	المطلب الثالث: خصائص ومداخل الالتزام التنظيمي
34	المبحث الرابع: مقومات ودعائم بناء وتعزيز الالتزام التنظيمي
34	المطلب الأول: أبعاد الالتزام التنظيمي ووجهاته
36	المطلب الثاني: محددات الالتزام التنظيمي
40	المطلب الثالث: أثر أخلاقيات الأعمال في الالتزام التنظيمي
42	الفصل الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
43	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمنهجية المتبعة
43	المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة
47	المطلب الثاني: منهجية البحث والأساليب المستخدمة في جمع البيانات
50	المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة
53	المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة (التعريف والخصائص)
53	المطلب الأول: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة
54	المطلب الثاني: خصائص مبحوثي الدراسة
56	المبحث الثالث: مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة

57	المطلب الأول: مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان
61	المطلب الثاني: مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان
63	المبحث الرابع: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
63	المطلب الأول: أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي
68	المطلب الثاني: اختبار الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي
75	الخاتمة العامة:
80	قائمة المراجع:
85	قائمة الملاحق:

فهرس الجداول:

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
48	توزيع أبعاد متغير أخلاقيات الأعمال.	01
49	توزيع متغير الالتزام التنظيمي.	02
49	درجات سلم ليكارت الثلاثي لمتغير أخلاقيات الأعمال.	03
49	درجات سلم ليكارت الثلاثي لمتغير الالتزام التنظيمي.	04
51	معامل الاتساق لمتغير الالتزام التنظيمي وعباراته.	05
51	معامل الاتساق لبعء أخلاقيات المنظمة.	06
51	معامل الاتساق لبعء أخلاقيات المدير.	07
52	معامل الاتساق لبعء أخلاقيات الفرد.	08
52	معامل الاتساق لبعء أخلاقيات الاعمال ككل.	09
52	نتائج معامل الصدق ومعامل الثبات لأداة البحث.	10
53	إحصائيات لعدد العمال في المؤسسة عام 2014.	11
54	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفق الخصائص الشخصية والوظيفية	12
57	درجات مقياس الدراسة والاستجابة الموافقة لها.	13
57	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة حول مستوى أخلاقيات الأعمال	14
61	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي	15
63	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى	16

64	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي	17
65	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي	18
66	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد أخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي	19
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد أخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي	20
68	نتائج تحليل كولمجروف سميرنوف لاختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي	21
69	نتائج اختبار T للفروق في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي وفق متغير الجنس.	22
70	نتائج تحليل التباين الأحادي Anova لاختبار الفروق في آراء المبحوثين وفق متغير العمر	23
70	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وفق متغير المستوى التعليمي.	24
71	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وفق متغير سنوات الخبرة	25
72	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وفق متغير الوظيفة	26

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
01	نموذج الدراسة	د
02	تقسيم مصادر أخلاقيات الأعمال	15
03	الأعمدة الثلاثة لبناء المنظمة الأخلاقية	19
04	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان	88

المقدّمة

العامّة

تمهيد:

مما لا شك فيه أن محيط الأعمال يتميز بالتغير الدائم والمتسارع، وإن هذا التغير إضافة إلى شدة المنافسة في الأسواق وكذا العولمة والانفتاح الاقتصادي كلها عوامل دفعت بالمنظمات نحو تجنيد كافة الإمكانيات واستغلال جميع الوسائل المتاحة للصراع من أجل البقاء وتحقيق الأهداف، وهو ما ساهم بشكل أو بآخر في خروج المنظمات عن الأطر الأخلاقية في أداء أعمالها.

أين ارتفعت في الآونة الأخيرة الآراء المطالبة بتطبيق وممارسة الأبعاد الأخلاقية في مختلف أعمال المنظمات، وذلك نظرا للانتقادات الموجهة للكثير من الأنشطة والممارسات غير الأخلاقية للمنظمات، فقد أضحت هذه الأخيرة تركز على تحقيق مصالحها على حساب الاهتمام بالمحيط الذي تنشط فيه (البيئة، المجتمع) وقد انتشرت بشكل ملفت الكثير من الفضائح الأخلاقية للعديد من الشركات على مستوى العالم، وهو ما جعل من بناء منظومة أخلاقية تبنها المنظمات أمرا ملحا وضرورة حتمية، وبذلك أصبح لزاما على مؤسسات اليوم تكييف أعمالها وفق الأبعاد الأخلاقية وضرورة التحلي بالمسؤولية الاجتماعية في تعاملاتها مع العاملين بها وزبائنها وكافة الأطراف ذات العلاقة، ويعد اهتمام المنظمات بأخلاقيات الأعمال عاملا مهما في التكيف مع المحيط الذي تنشط فيه مما يجعلها أكثر انسجاما مع التشريعات القانونية والأخلاقية السائدة وكذا في تحسين علاقاتها مع الأطراف الفاعلة في نشاطها لأنها بذلك تنجز التوقعات التي ينتظرها منها المجتمع عامة والعاملون بها بشكل خاص.

الإشكالية:

إن المؤسسات الجزائرية كمثلتها في باقي الدول تعاني من المشاكل الأخلاقية رغم عدم شيوعه وأخذ على محمل الجد في محاكمة هذه المؤسسات، حيث كثر الحديث بصفة خاصة عن مؤسسات القطاع الصحي والمشاكل الأخلاقية التي تحدث فيها، وقد تم تناول ذلك على مستوى أجهزة الإعلام بشكل مكثف يوضح عدم رضا عملائها (المرضى)، ويرجع ذلك إلى قصور الأدوار فيها وعدم توفر الهياكل المطلوبة، بالإضافة إلى عدم رضا العاملين عن مناخ العمل وعن الأجور وغيرها من الظروف السائدة، ومن هذا المنطلق جاءت إشكالية دراستنا كالآتي:

ما مدى مساهمة أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان -بسكرة-؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يتم تقسيمها إلى التساؤلات الفرعية التالية:

المقدمة العامة

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة-؟
- ما مستوى كل من أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة-؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة- تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة-.

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي سعدان - بسكرة-.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي سعدان - بسكرة-.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي سعدان - بسكرة-.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة- تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، إذ تعدّ أخلاقيات الأعمال من المواضيع المعاصرة المرتبطة بالتغيرات المستمرة الحاصلة في محيط الأعمال وذلك نتيجة زيادة اتجاه المنظمات نحو الاهتمام بوضع منظومات ومدونات أخلاقية وتبني المسؤولية الاجتماعية كضرورة حتمية لكسب الرضا والولاء الداخلي للعاملين وكذا ضمان التأقلم مع متطلبات البيئة الخارجية التي أصبحت تستدعي التزام المنظمات بالأخلاقيات في أداء أعمالها، وكذا أهمية الأخلاقيات في تحقيق التزام تنظيمي لدى الأفراد العاملين.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

- معرفة مدى وجود التزام بأخلاقيات الأعمال لدى الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان _بسكرة_.
- معرفة مدى وجود التزام تنظيمي لدى الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان _بسكرة_.
- البحث عن أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحقيق التزام تنظيمي لدى أفراد الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة محل الدراسة.
- البحث عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).
- تقديم بعض التوصيات في إطار نتائج الواقع الميداني والتي تساعد على تحسين مستوى الالتزام بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة مما يساعد على تحقيق التزام تنظيمي لدى العاملين بها.

حدود الدراسة: تتحدد الدراسة بما يلي:

1_ الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة أثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد) في تحقيق الالتزام التنظيمي.

2_ الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة ضمن حدود المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان -بسكرة-

3_ الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على أفراد الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان

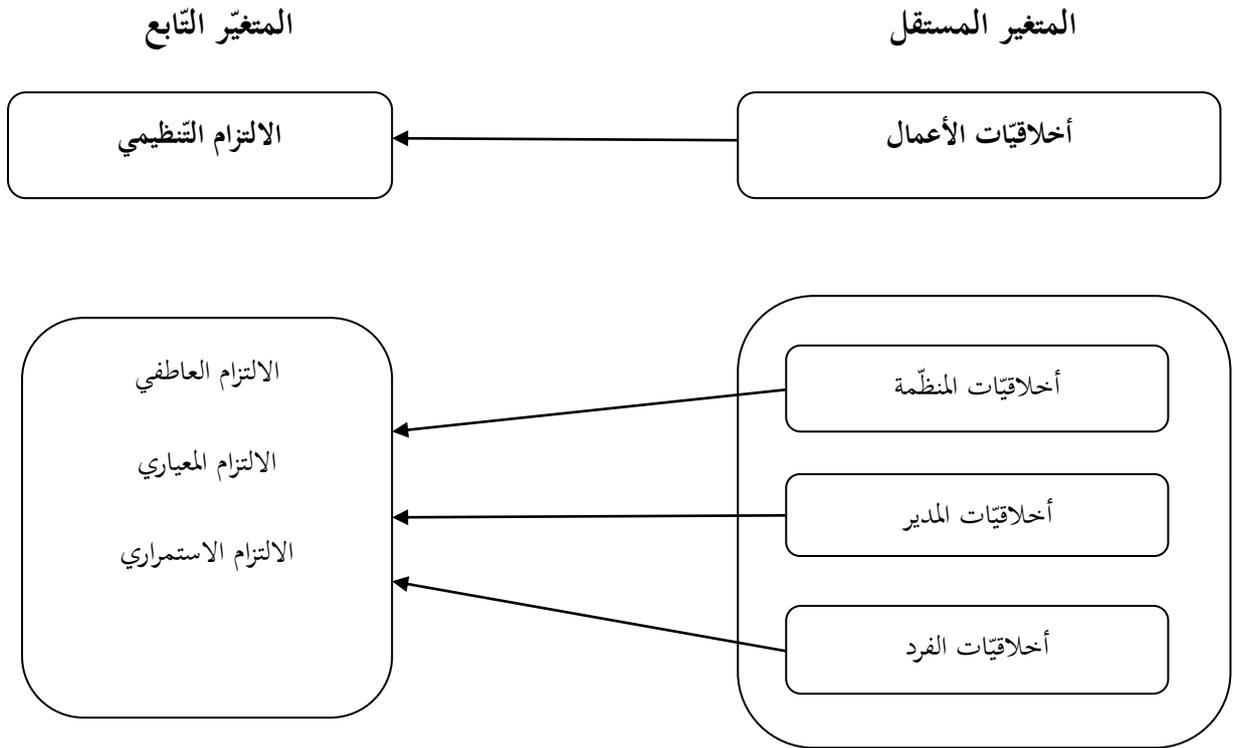
-بسكرة-

4_ الحدود الزمانيّة: تم إجراء الدّراسة خلال العام 2015\2016 في حين أجريت الدّراسة المسحّيّة الميدانيّة على أفراد عيّنة الدّراسة خلال شهر أفريل.

نموذج الدّراسة:

استكمالا لمعالجة مشكلة الدراسة وتحقيقا لأهدافها فقد تم تبني نموذج افتراضي يجسد موضوع الدّراسة ويتكوّن من متغيّرين، الأوّل مستقل ويتمثّل في أخلاقيّات الأعمال بأبعاده (أخلاقيّات المنظّمة، أخلاقيّات المدير، أخلاقيّات الفرد) والثاني متغيّر تابع هو تحقيق الالتزام التّنظيمي، وذلك بالمؤسّسة محلّ الدّراسة، وهذا النّموذج موضّح في الشّكل الموالي:

الشّكل رقم 01: نموذج الدّراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

هيكل الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة سيتم تقسيمها إلى فصل الأول والذي سيتم من خلاله التعريف بالإطار النظري لمتغيري الدراسة أخلاقيات الأعمال بمختلف أجزائها: تعريفها، تطورها التاريخي، أهميتها، مستوياتها، مداخلها، عناصرها، مصادرها، مكوناتها، العوامل المؤثرة فيها، بالإضافة إلى الدعائم الأخلاقية وهي مدونة السلوك الأخلاقي، القيادة الأخلاقية، المسؤولية الاجتماعية، والالتزام التنظيمي الذي نعرض: (مفهومه، أهميته، تمييزه عن المفاهيم الأخرى، خصائصه، مداخله، أبعاده، وجهاته، محدداته، ويتناول المبحث الأخير من هذا الفصل أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي)، أما الفصل الثاني والذي سنعرض من خلاله الدراسة الميدانية التي تمت بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة - من أجل معرفة أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي، وذلك من خلال عرض التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، والمنهجية المتبعة للدراسة الميدانية، عرض خصائص مجتمع وعينة الدراسة، معرفة مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، اختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج التي توصلت إليها.

ثم نختم هذه الدراسة بالخاتمة العامة التي نعرض من خلالها أهم النتائج والاقتراحات التي تخرج بها هذه الدراسة.

التعاريف الإجرائية:

- 1_ أخلاقيات الأعمال: تمثل البناء السلوكي المتكامل والواضح المكوّن من القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية التي تحكم سلوك أفراد الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -.
- 2_ أخلاقيات المنظمة: وتشير إلى الإطار الأخلاقي الذي تحدده المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان من خلال تضمين القيم والمبادئ الأخلاقية في مختلف الإجراءات واللوائح وأنظمة العمل وجميع أنشطتها وتعاملاتها داخليا وخارجيا
- 3_ أخلاقيات المدير: وتعبر عن النظام الأخلاقي الذي يرسمه المدير في المؤسسة الاستشفائية وينقله إلى العاملين بها من خلال كونه القدوة في تصرفاته وتدعيم ذلك بأساليب التحفيز والعقاب.
- 5_ الالتزام التنظيمي: ويشير إلى درجة التطابق والاندماج التي تربط أفراد الطاقم الطبي تجاه المؤسسة الاستشفائية العمومية التي يعملون بها وتوجههم نحو بذل أكبر الجهود لتحقيق أهدافها.
- 6_ الالتزام العاطفي: ويشير إلى الارتباط الوجداني لأفراد الطاقم الطبي تجاه المؤسسة التي ينتمون إليها ورغبتهم في الاستمرار بها لأنهم يتوافقون مع أهدافها وقيمها.

7_ الالتزام المعياري: ويعبر عن رغبة أفراد الطاقم الطبي بالبقاء والعمل في المؤسسة الاستشفائية انطلاقاً من كون ذلك واجباً والالتزام أخلاقياً تجاهها.

8_ الالتزام الاستمراري: هو توجه أفراد الطاقم الطبي المعبر عن رغبتهم في البقاء أعضاء في المؤسسة الاستشفائية لاعتقادهم بأن تركها سيكلفهم الكثير أي أن بقائهم مرتبط بحاجتهم إليها

الدراسات السابقة:

الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال:

1_ دراسة هاني سعيد عبده، يوسف دودين، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في ظل الأعمال الالكترونية على الأداء المالي: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية الأردنية على الأداء المالي لها، ومدى الاختلاف ما بين البنوك التجارية الأردنية في ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال وقد تم اعتماد متغيري أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية بشكل إجمالي بينما تم تقسيم المتغير التابع الأداء المالي إلى أربع مؤشرات (أبعاد)، وقد استخدمت الاستبانة في جمع البيانات بتوزيعها على عينة مكونة من 500 فرد عبر 5 بنوك تجارية ممثلة للبنوك التجارية الأردنية، وقد أظهرت النتائج وجود التزام واضح من قبل إدارات البنوك التجارية الأردنية التي شملتها الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين الالتزام بكل من المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والأداء المالي للبنوك التجارية كما تبين وجود اختلافات في درجة التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في تعاملاتها المصرفية ونشاطاتها.

2_ دراسة يحيى إلهام وبوحديد ليلي (2014)، الالتزام بأخلاقيات العمل لتفعيل المسؤولية الاجتماعية _ دراسة حالة المصحات الطبية الجراحية بباتنة:

وهدفنا هذه الدراسة إلى تقديم أهم المفاهيم حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، ودراسة العلاقة بينهما من خلال استقصاء آراء عينة من موظفي بعض المصحات الطبية الجراحية بباتنة المتمثلة في 3 مصحات باختيار عينة حجمها 48 فرد، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبانة بالإضافة إلى استخدام المقابلة، وتوصلت الدراسة إلى وجود التزام لدى المصحات بأخلاقيات العمل يظهر في تطبيقها للتعليمات والقوانين الخاصة بالعمل، تفعيل المسؤولية الاجتماعية يتطلب الالتزام بأخلاقيات العمل من خلال مكافحة الفساد، الالتزام بمواطنة المؤسسات، والاندماج في ثقافة المؤسسة.

3- دراسة عمر بن ناصر القريوي بعنوان: أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض (مذكرة ماجستير)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض نحو مستوى أخلاقيات العمل السائد في هذه الدوريات وبيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين تجاه مستوى أخلاقيات العمل السائد لدى الدوريات الأمنية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لديهم، وإيضاح أهم هذه العوامل تأثيراً على مدى التزامهم بالتعليمات والضوابط الوظيفية وقد تم أخذ مجموع الأبعاد المتعلقة بأخلاقيات العمل (تحمل المسؤولية، القدوة الإدارية، المصلحة العامة، الأداء، التعاون، الرقابة الذاتية، الولاء) وقد كانت النتائج كالآتي:

- لا توجد فروق في آراء المبحوثين تجاه أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف (العمر، الراتب، الرتبة العسكرية، طبقة العمل، الحصول على دورات).

- توجد فروق في آراء المبحوثين تجاه أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف (المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة).

- أهم العوامل تأثيراً على اتجاهات أفراد الدراسة نحو درجة الالتزام بالتعليمات والضوابط الوظيفية (الحالة الاجتماعية، تحمل المسؤولية، الأداء).

الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي:

1_ دراسة رائد ضيف الله الشوابكة، أثر التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي متعدد الأبعاد للعاملين في أمانة عمان الكبرى:

هدفت الدراسة إلى بيان أثر التسويق الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين في أمانة عمان الكبرى، وقد تم تقسيم التسويق الداخلي إلى الأبعاد التالية: (التدريب، التمكين، فرق العمل، المعلومات التسويقية، الدعم الإداري) في حين تم أخذ أنواع الالتزام التنظيمي كأبعاد له وهي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)، وتم جمع المعلومات بواسطة استبانة شملت عينة حجمها 400 فرد من العاملين بالمناصب الإدارية وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للتسويق الداخلي بجميع أبعاده على التزام العاملين في أمانة عمان الكبرى وكذا وجود التزام تنظيمي للعاملين بمختلف أنواعه ذو اتجاه إيجابي.

2_ دراسة بن نايي حسن بعنوان: الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة واتجاه العلاقة بين الالتزام التنظيمي بمختلف أبعاده (العاطفي، الاستمراري، المعياري) وأداء الأطباء في العمل، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من الأطباء في المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو وتم استخدام المقابلة والاستبانة وقدرت عينة البحث ب124 طبيب، وتوصلت إلى وجود ارتباط إيجابي للالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو.

3_ دراسة يونس أحمد إسماعيل الشوابكة وحسن الطعاني بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المكتبيين في ثلاث جامعات أردنية رسمية وكذا الكشف عن إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا والالتزام وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس _ الوظيفية _ الخبرة - المؤهل العلمي - الراتب)

وقد تم اختيار عينة قدرها 55 فرد وتوزيع الاستبانات عليها وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

_ وجود درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

_ وجود درجة كبيرة من الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة.

_ وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.01$) بين الرضا والالتزام.

_ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات: الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، في حين وجود اختلافات فيها ترجع لمتغيري الوظيفة والراتب الشهري.

وتجدر الإشارة أنه لم يتم الوصول إلى دراسات سابقة تناولت الربط بين كل من أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي، هذا في حدود اطلاعنا، ولهذا يمكن القول أن هذه الدراسة تعدّ طرحاً علمياً يضيف إطاراً للربط بين هذين المتغيرين في الجانب الصحي، وذلك كمحاولة للبحث عن التأثير الموجود بينهما، ممّا قد يفتح آفاقاً جديدة للدراسة والتعمق بشكل أكبر في هذا المجال.

الفصل الأول:

تأثير نظري

زاد الاهتمام بموضوع الأخلاقيات في الآونة الأخيرة من قبل عدة جهات من باحثين ومنظمات وإدراجها ضمن المناهج التعليمية والأكاديمية، وهذا نظرا لما يشهده العالم من الخروقات والمشاكل الأخلاقية والتي باتت من أقوى العوامل المتبّطة لنشاط المنظمات، ولذلك فقد وجّهت هذه الأخيرة اهتمامها وركّزت جهودها سعيًا منها إلى تعزيز وتنمية القيم والمعايير الأخلاقية وضمان التزام العاملين بها في مختلف سلوكياتهم مما يجعلهم أكثر تنظيما وتنسيقا وفعالية في أداء أعمالهم.

إن توجّه منظمات الأعمال وبقوة نحو الاعتناء بموضوع الأخلاقيات وسعيها الحثيث لجعلها من الأولويات عند بناء استراتيجياتها ووضع سياساتها وأهدافها إنما يعود إلى الحاجة الملحة لبناء إطار أخلاقي متكامل عن طريق توحيد القيم والمبادئ والسلوكيات الإيجابية وتركيبها ودمجها ضمن جميع أنشطة وعمليات المنظمة، ليتم العمل من خلالها بما يوجه ويضبط السلوك التنظيمي، حيث أن تضمين البعد الأخلاقي في الإجراءات وقواعد العمل وحتى ضمن الثقافة التنظيمية، وسعي القادة إلى أن يكونوا قدوة فعالة في توجيه المرؤوسين نحو السلوك المرغوب فيه، بالإضافة إلى تحلّي الأفراد بالأخلاق في جميع تعاملاتهم كل ذلك من شأنه أن يجعل المناخ التنظيمي أفضل وبالتالي يرفع من درجة الاستقرار الداخلي للحصول على موارد بشرية أكثر ارتباطا بالمنظمة وبأهدافها وأكثر التزاما اتجاه تحقيق هذه الأهداف، وهو ما سنحاول تأكيده في هذا الفصل من خلال تفصيله وفق التقسيم الآتي:

- المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول أخلاقيات الأعمال.
- المبحث الثاني: تكوين البيئة الأخلاقية للمنظمة.
- المبحث الثالث: ماهية الالتزام التنظيمي.
- المبحث الرابع: مقومات بناء وتعزيز الالتزام التنظيمي.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول أخلاقيات الأعمال:

إن بناء قاعدة أخلاقية قوية تستند عليها المنظّمات في مختلف تعاملاتها يعتبر من أولى الأولويات بالنسبة لها، ويتحقّق لها ذلك من خلال ترسيخ نظام من القيم والمبادئ السلوكية الإيجابية والفعّالة لدى موظّفيها وتوفير المناخ الملائم لتعزيزها من خلال اللوائح التنظيمية ونظم الحوافز والقيادة الفعّالة وغيرها من الإجراءات التنظيمية الداعمة، وذلك بهدف الوصول إلى التزام أخلاقي قوي يدعم جهود المنظّمة في مسارها نحو تحقيق أهدافها من خلال تحسين علاقتها مع زبائنها وإكسابها الصّورة الجيدة وكذا الرّفعة من أداء أفرادها.

المطلب الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال

شكل مفهوم الأخلاقيات بشكل عام صدى كبيرا في أوساط المهتمّين به في الميادين العلميّة والعملية، ولذا فقد برزت محاولات عديدة من أجل ضبط مفهومه، والتّعرف بشكل أكبر على مضامينه، ولذا فإننا من خلال هذا الإطار سنحاول توضيح بعض العناصر التي تشكّل ماهية أخلاقيات الأعمال، وذلك بعرض المفهوم والتّطور والأهمية كالتّالي:

الفرع الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

إن التعاريف المقدّمة في هذا المجال تختلف فيما بينها اختلافا واضحا، وإننا في إطار تقديمنا لمفهوم لأخلاقيات الأعمال يجدر بنا أولا التّعرف ببعض المفاهيم ذات العلاقة كالقيم، الأخلاق، ...

أولا: المفاهيم ذات العلاقة بأخلاقيات الأعمال

القيم: هي المبادئ والمقاييس التي تعتبر هامة لنا ولغيرنا ونطالب بتحقيقها، والتي تعتبر توقعات سلوكية إيجابية وتفضيلات أقرها جزء كبير من المجتمع ومن أمثلتها: الصدق، الأمانة، العفة،...¹

كما تعرف على أنّها:² "المثل العليا التي تتخذها الجماعات نبراسا في كافة التصرفات اليومية، تعبر عن الأهداف البعيدة للفاعل الاجتماعي، وتتكون من عوامل الثقافة والبيئة والمجتمع والدين، ومن مجموعة الطباع التي تتصف بها جماعة من الجماعات أو شعب من الشعوب، وترتبط القيم بطبيعة الإنسان البيولوجية والاجتماعية والنفسية، وبالمعتقدات الدينية والتاريخية.

(1) مدحت محمد أبو النصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية "الاتجاهات المعاصرة"، مجموعة النيل العربية للنشر، مصر، 2007، ص414.

(2) كميل حبيب، جان بولس، أخلاقيات الأعمال الإدارية والاقتصادية في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الثانية، 2010، لبنان، ص45.

الأخلاق: يرجع أصل كلمة الأخلاق إلى اللفظ اللاتيني Moral، والكلمة اليونانية Ethos التي تعني أشكال التقاليد أو العادات الخاصة بالتصرفات.¹

— كما تشير الأخلاق إلى تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين، أو هي مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنهى عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة، وهي انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم.²

— وتمثل الأخلاقيات " مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو سيء، وبين ما هو صواب أو خطأ، فهي تتركز على مفهوم الصواب والخطأ في السلوك"³ وعلى صعيد المفاهيم والممارسات يمكن أن نميز بين نوعين من الأخلاقيات:⁴

— أخلاقيات المبدأ: وتقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط فيها سواء بين الصواب والخطأ، أو بين صواب أفضل من صواب، أو بين خطأ أهون من خطأ، وهذا النوع ينشد الوصول إلى أقصى درجات الكمال في القيم.

— أخلاقيات الواجب: وتقوم على القيم النسبية فالوسيلة والأساس فيها ما هو محدد في بيئتها المحدودة، فهي مفهوم قانوني تنظيمي بالنسبة للعاملين ويتعلق بما تحدده لوائح و أنظمة المنظمة من واجبات، وترتبط بالموازنة ما بين الواجبات والمسؤوليات والمبادلة والعائد على مستوى الفرد مقابل المنظمة، أو المنظمة مقابل المنظمات الأخرى أو المجتمع.

ثانياً: تعريف أخلاقيات الأعمال: قدّم الباحثون في مجال أخلاقيات الأعمال تعريفات متعددة لهذا المفهوم لكنها تختلف فيما بينها في بعض جوانبها ونعرض فيما يلي بعض التعاريف المقدمة في هذا المجال:

— تعرف أخلاقيات الأعمال بأنها: " سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من الأعراف والقيم والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد أو مجتمع ما حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم"⁵

(1)مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص 413.

(2)غوثي عبد الحميد، لعلام لامية، أخلاقيات الأعمال كمدخل سلوكي لتحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25_26 فيفري 2014، الجزائر، ص4.

(3)نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2014، ص18.

(4)المرجع نفسه، ص52.

(5) عمر بن ناصر القريوي، أخلاقيات العمل في الدورات الأمنية، دراسة تطبيقية على منسوبي الدورات الأمنية بمدينة الرياض، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الأردن، 2005، ص43.

— كما تعبر عن مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف الإداري، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ والزلل ويجول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتناقض مع مبادئه.¹

وعند النظر إلى أخلاقيات الأعمال من منظور أنشطة المنظمة وتعاملاتها نجد أن البعض يعرفها بأنها "كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة التزيهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية".²

كما تعتبر عموماً قواعد سلوكية تحكم وتنظم سلوك الفرد والمجتمع خلال فترة زمنية معينة، و تتميز بالديناميكية، تتشكل عن طريق الأفراد وتؤثر في سلوكهم.³

ويرى البعض بأن أخلاقيات الأعمال "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، ناجحاً في مهنته مادام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين".⁴

تتشترك التعاريف السابقة — رغم اختلافها— في مجموعة من العناصر والتي من بينها:

- تتعلق أخلاقيات الأعمال بالقيم والتقاليد والمبادئ والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الأفراد.
- تمارس أخلاقيات الأعمال في الإطار المهني للأفراد وتتعلق بنشاطات المنظمة وأعمالها المختلفة.
- تهدف أخلاقيات الأعمال إلى تنظيم وضبط سلوك الأفراد ونشاط المنظمات في المحيط.
- تساهم أخلاقيات الأعمال في حماية المنظمات من كل أنواع التجاوزات بما يضمن لها التعامل الناجح مع الأطراف ذات العلاقة.

(1) غوثي عبد الحميد، لعلام لامية، مرجع سابق، ص5.

(2) ميادة حياوي مهدي، رزاق مخور داود، تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية "نموذج إسلامي مقترح للمنظمات المحلية المعاصرة"، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد21، السنة7، العراق، بدون سنة نشر، ص25.

(3) كميل حبيب، جان بولس، مرجع سابق، ص45.

(4) محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص08.

- من خلال ما تقدم يمكن أن نعرف أخلاقيات الأعمال بشكل شامل على أنّها: "تعبّر عن مجموعة الضوابط والمحددات والأطر الأخلاقية، والتي تشكل خطوطاً إرشادية تحكم وتوجّه سلوك الأفراد ومنظّماتهم في مختلف الأنشطة والتعاملات الصادرة عنها في محيط عملها، ممّا يجعل الفرد يندمج بفعالية في أهداف المنظمة ويخلص لها".
- **التطور التاريخي لأخلاقيات الأعمال**
- إن الاهتمام بالأخلاق في حياة البشر ليس وليد الساعة، فقد عرفت البشرية منذ القدم السلوكيات الأخلاقية وأدرجتها ضمن مجالات الحياة، والدليل على ذلك أن أقدم مدونة أعمال قانونية وجدت منذ أكثر من 4 آلاف سنة في وادي الرافدين وهي مدونة حمورابي والتي تضمنت 282 مادة اشتملت على إرشادات وقواعد للتجار والحرفيين بالإضافة إلى العقوبات المترتبة على عدم قيامهم بهذه الواجبات بشكل صحيح.
- وغير بعيد عن العراق عرفت الحضارة المصرية أيضاً تطوراً كبيراً في الأعمال والإدارة تجسد من خلال بناء الأهرامات، وقد رافق هذا التطور في الأساليب والأعمال تطور آخر تجلّى في ظهور العامل الأخلاقي والديني في عصر المسلات، وكذا فقد برزت الحضارة اليونانية بحكائها وفلاسفتها، حيث قسمت جمهورية أفلاطون المهن والأفراد في المجتمع وفق طبقات، إذ تمثل الطبقة العليا فيها الحكام والتي تعكس القوى العاقلة، وتليها طبقة المحاربين والتي تعكس الإرادة الإنسانية، وأخيراً طبقة الصناع والحرفيين والتي تعكس الرغبة الإنسانية وقد تضمنت هذه الطبقة العبيد، وقد نهج الرومان نفس النهج بإعطاء النشاطات التجارية مركزاً متدنياً.¹
- وفي الشرق فإن الصين كانت لها حضارة ذات إرث تاريخي عظيم فقدم المصلح الكبير كونفوشيوس أفكاره المبنية على مبدأ "الطاو" وهو سبيل الفضيلة والطريق المستقيم الذي يؤدي إلى تقدم الوظائف وازدهارها وانتشار الخير، وتقوم الكونفوشية على الاقتداء بالحكماء أو الشخصيات المثالية والتي تتميز بـ16 ميزة منها: الاستقامة، الإخلاص، التودد إلى الناس، العمل النزيه، وهذه المثل شكلت نموذج للمواطن الصيني في السلوك والوظيفة.
- بالنسبة للأديان السماوية فقد كان اليهود أكثر تقبلاً للأعمال التجارية وإقراض المال بفائدة مقبولاً وكذا جمع الثروة واكتنازها، على عكس المسيحية التي كانت تعارض ذلك فقد ناهضت الكنيسة في العصور الوسطى النشاط التجاري وفرضت عليه أحكاماً وقواعد مشددة واعتبرت إقراض المال بفائدة وكذا جمعه واكتنازه خطيئة تتعارض مع تعاليم المسيح، أما الإسلام فباعثاره دين وسط فقد ربط بين الخلق وعمارة الأرض، وبين الدنيا والآخرة، وكذا بين التجارة وواجبات المؤمن فقال تعالى في وصف المؤمنين: (رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله) وبالإضافة إلى الوسطية فإن الإسلام يمثل أساساً لتكوين الشخصية الأخلاقية فالرسول الكريم صلّى الله عليه وسلم هو القدوة في

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص41.

- الأخلاق فقد وصفه الله سبحانه في القرآن الكريم بقوله (وإنك لعلی خلق عظیم)، فالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والصدق والاستقامة والأمانة والوفاء بالعهد كلها سمات عملية للإنسان المسلم.
- وفي العصور الوسطى ظهرت حركة الإصلاح الديني في المسيحية في أوروبا فبرزت بذلك روح جديدة ساهمت في جعل المجتمع يعطي قيمة عالية لترشيد الإنفاق والحماس في العمل.
- وأثناء الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر دعا آدم سميث إلى حرية الأعمال مشيراً إلى ما أسماه باليد الخفية التي تحرك الاقتصاد وتسعى لتعظيم الأرباح من خلال المنافسة الحرة وبالتالي تحقيق منفعة المجتمع، وقد أدى هذا الوضع الذي استمر طويلاً إلى طغيان الرغبة في تعظيم الأرباح و بروز ممارسات لا إنسانية في استغلال الأطفال والنساء مما أوجد الفكر الماركسي كرد فعل على ذلك.
- وتجدر الإشارة إلى أن بروز حركة الإدارة العلمية جاء داعياً إلى تقديم معالجة للوضع السيء الذي آلت إليه الأوضاع في مجال الأعمال الصناعية خاصة في ظل غياب الوعي بالمشكلة الحقيقية، ونظراً لفشل تحقيق مصالح المجتمع فإن هذا الأخير يفرضها بقوة القانون وهنا ظهر القانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية الذي يشكل توجهها نحو حماية مصالح المجتمع والأطراف الأخرى، وتسعى في مضمونها من خلال البعد الأخلاقي الذي تنطوي عليه إلى الموازنة بين المصلحة الشخصية في تحقيق الأرباح ومصالح المجتمع ثم تتابع التطورات المتلاحقة للوصول إلى المفاهيم الحديثة للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة¹.

الفرع الثالث: أهمية أخلاقيات الأعمال: تنعكس أخلاقيات الأعمال إيجاباً على المنظمة مما ينتج عنه مزايا كثيرة، ويمكن أن نلمس أهميتها في النقاط التالية:²

- تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.
- تزويد المنظمات بالربح و المنفعة في جميع المجالات.
- المساعدة في عملية صنع القرار.
- إيجاد المصداقية بين المؤسسات والمجتمع.

(1) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص.ص 42_43.

(2) بن بركة عبد الوهاب، موفق سهام، مساهمة القيادة الأخلاقية في التقليص من ظاهرة السقف الزجاجي، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية،

جامعة محمد خيضر بسكرة، 25_26 فيفري 2014، الجزائر، ص.4.

كما يشكل الالتزام بالقواعد الأخلاقية عنصرا مهما من عناصر تعزيز ثقة المجتمع بنفسه وبأفراده، و يشكل هذا الالتزام عنصرا من عناصر الاستقرار والاطمئنان إلى سلامة وجودة الخدمة التي تؤدّيها المنظمة أو الفرد.¹

و يمكن أن نبرز أهمية أخلاقيات الأعمال بالنسبة للمنظمات فيما يلي:²

- تسهيل عملية صنع القرار وتحقيق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المنظمة.
- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة.
- تعزز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية مما يعود بمردود إيجابي على المنظمة.
- إن حصول المنظمة على شهادات دولية (الإيزو، شهادات الجودة...) لالتزامها للمعايير الفنية في الإنتاج يحمل في طياته اعترافا بالتزامها بالمعايير الأخلاقية وامتلاكها مضمون أخلاقي واجتماعي مهم.

المطلب الثاني: المرتكزات الجوهرية لأخلاقيات الأعمال

انطلاقا من كل ما تم تناوله حول ماهية أخلاقيات الأعمال في كونها تمثل إطارا من القيم والمبادئ والمعايير التي تحكم سلوك العاملين وتوجههم تنظيميا في أداء وظائفهم، وأهميتها في تحسين صورة المنظمة وضمان جودة وفعالية أدائها وعلاقتها داخليا وخارجيا، فإنه ينبغي علينا توضيح بعض العناصر الجوهرية التي يقوم عليها هذا الإطار السلوكي من خلال التطرق إلى مستويات أخلاقيات الأعمال ومدخلها وكذا عناصرها وذلك على النحو الآتي:

الفرع الأول: مستويات أخلاقيات الأعمال:

توجد النتائج الأخلاقية التي تتعلق بأعمال المنظمة في ثلاثة مستويات هي:³

1- المستوى العام: يتعلق بتقييم الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية مثل الاقتصاد الحر، اقتصاديات الخطط المركزية، والغرض الذي يتوقع من المشروع الاقتصادي أن يقوم به، واختلاف ترتيبات إدارة المنظمة من بلد إلى بلد آخر يعكس اختلاف التركيز على مثل هذه النتائج، لذلك فإن أول ما تقوم به المنظمة

(1) كميل حبيب، جان بولس، مرجع سابق، ص22.

(2) مهديد فاطمة الزهراء، برحومة عبد الحميد، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة

محمد خضير بسكرة، 25_26 فيفري 2014، الجزائر، ص4.

(3) زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص260.

هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به وعلاقته بهيكل إدارة المنظمة الذي من خلاله تستطيع أن تعمل.

2- مستوى المسؤولية الاجتماعية: ويتعلق بالنتائج والقضايا التي تواجه كيانات المنظمة عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية، وهو ما يتعلّق بالمدى الذي يجب أن تقوم به المنظمة بتوفير أقل مستوى ممكن من الالتزامات من خلال إدارة المنظمة، وكيف يمكن لذلك أن يؤثّر على استمالة الطّلب لأصحاب المصالح المختلفين.

3- المستوى الفردي: ويتعلّق بسلوك وأفعال الأفراد ضمن المنظمة، وهذا بشكل واضح هو قضية مهمة لإدارة المنظمة ولكن نناقش هنا فقط القضايا التي تؤثّر في الإستراتيجية، وبشكل محدد دور المدير في عملية الإدارة الإستراتيجية، وبشكل محدد دور المدير في عملية الإدارة الإستراتيجية.

الفرع الثاني: مداخل دراسة أخلاقيات الأعمال

أجمعت الأدبيات على تقسيمها إلى أربع مداخل وهي:¹

1- مدخل المنفعة: وفق هذا المدخل فإن السلوك الأخلاقي هو ما يحقق أكبر منفعة لأكثر عدد من الأشخاص، وقيم المنطق المنفعي الجوانب الأخلاقية عن طريق النتائج التي يكوّنها، وتؤمن وجهة النظر المنفعيّة بأن حاجات الأغلبية ترجح على حاجات الأقلية.

2- مدخل الفردية: ويعتبر أن السلوك الأخلاقي هو ذلك السلوك الذي يعد أفضل لمصلحة الفرد على المدى الطويل، فالشخص الذي يقوم بسلوك غير أخلاقي على المدى القصير لن ينجح على المدى البعيد، بسبب أن عمله في المدى القصير لم يكن أخلاقياً، ومن ذلك فإنه إذا تم وضع (تقدير) المصلحة الفردية لأي سلوك على المدى البعيد فإن الأعمال على المدى القصير ستكون أخلاقية.

3- مدخل الحقوق الأخلاقية: وتعتبر أن السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يحترم الحقوق الأساسية التي يتشارك بها كلّ البشر، وهذه الرؤية تميل إلى المبادئ في مسائل متعدّدة مثل: الحرية الشخصية، حرية التحدّث، فالسلوك الأخلاقي لا يتعدى على أي من هذه الحقوق.

(1) رحمان موسى، ترغيني صباح، أخلاقيات الإدارة في بعض التجارب الدولية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 فيفري 2014، الجزائر، ص 6-7.

4- مدخل العدالة: ويصف السلوك الأخلاقي بأنه ذلك السلوك الذي يكون عادلاً وغير متحيز عند التعامل مع الأشخاص، وتشير العدالة إلى: ¹ المساواة والتي تتضمن قيام الفرد بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، وحيث لا يتساوى المعدلان لا تتحقق العدالة ويشعر الفرد حينئذ بالظلم.

وتنقسم العدالة إلى: **عدالة توزيعية**: ² والتي تتعلق بعدالة توزيع المكافآت وبأنها تتضح من خلال إدراك العمال بأن العوائد التي يحصلون عليها عادلة، و**عدالة إجرائية**: ³ والتي تمثل انعكاساً لمدى إحساس العامل بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد العوائد (المخرجات)، و**عدالة تفاعلية**: ⁴ وهي مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم بعض الإجراءات الرسمية أو عند معرفة أسباب تطبيق تلك الإجراءات.

الفرع الثالث: مكونات أخلاقيات الأعمال:

تمثل مكونات أخلاقيات الأعمال المبادئ الأساسية التي تتكون منها تلك الأخلاقيات، وتشير أغلب الأدبيات التي تتعلق بأخلاقيات الأعمال بأن تلك المكونات تشمل: ⁵

- 1- **العدالة**: وتعني الاستقامة والمعاملة العادلة بين الجميع دون تمييز أو محاباة لأي اعتبار كان من حيث الاستفادة من الفرص المتاحة وتوزيع الثروات والمدخرات، وتورد عدة تعريفات للعدالة أهمها:
 - أنها درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية بين الطرفين.
 - هي قيمة متحصلة عليها من جراء إدراك العامل للنزاهة والموضوعية في الإجراءات والمخرجات الحاصلة في المنظمة.

(1) ماهر علي الخزاعي، أثر العدالة التنظيمية على الانتماء التنظيمي، دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية التابعة لوزارة التعليم العالي، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة دمشق، سوريا، 2013، ص29.

(2) ماهر علي الخزاعي، مرجع سابق، ص52.

(3) سوزان أكرم سلطان، العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية فيها، (أطروحة دكتوراه)، جامعة عمان، الأردن، 2006، ص24.

(4) سوزان أكرم سلطان، نفس المرجع، ص26.

(5) أسماء الصالح وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، الأردن، 2011، ص 373-345.

2- الأمانة: وتعني طمأنينة النفس وزوال الخوف، وهي واحدة من الركائز الأساسية للأخلاق، فالتحلي بالأمانة

والالتزام يتم من خلال المحافظة على الوعود الصريحة والضمنية وقول الحقيقة، وتكمن أهميتها في كونها:

- تعتبر من الأخلاق الاجتماعية التي تدل على سمو المجتمع.

- تعمل على زيادة تماسك المنظمة والعاملين فيها في جو يتسم بالأمانة والنزاهة.

وتعني الأمانة في أضيق حدودها الحفاظ على ما يودع من مال أو ممتلكات أو أسرار لدى العاملين، في حين أن المعنى

الواسع لها هو الالتزام الوظيفي بحيث لا تستغل الوظيفة من قبل الموظف لتحقيق مصالح خاصة له ولأقاربه وأصدقائه.

3- السرية: وهي حفاظ الموظف على سرية المعلومات التي يطلع عليها بحكم موقعه الوظيفي، مما يزيد من ثقة

الرؤساء به، وتعني حق الأفراد في الحفاظ على خصوصيتهم وحماية مظاهر حياتهم من النشر العام، واتخاذ

القرارات الشخصية المستقلة والمتحررة من التأثير غير الشرعي، وتنتهك الخصوصية في حال انتهاك المستخدم

للمعلومات والقرارات الشخصية التي ليس لها علاقة بعقد واتفاق التوظيف.

4- الشفافية: وتعني الوضوح والتقاء والصفاء، وهي ظاهرة تشير إلى وجود المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة

وواضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام، وتقوم الشفافية على التدفق الحر للمعلومات والتي تتيح لمن لهم

مصلحة أن يطلعوا على المعلومات والعمليات المرتبطة بمصالحهم، وتوفّر لهم المعلومات الكافية وتساعدهم في

فهمها، ويعرف حماد الشفافية بأنها " مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال

الحالية معالجة ومطوّرة ومفهومة لكل المشاركين في السوق.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات الأعمال والعوامل المؤثرة فيها

بعد استعراض المدخل المفاهيمي لأخلاقيات الأعمال والتعرف على مفهومها وأهميتها، ومن خلال التطرق إلى مختلف

العناصر الجوهرية المكونة لها من مستويات ومدخل ومكونات، فإننا سنحاول من خلال هذا الجزء معرفة المصادر

الأساسية التي تستمد وتتركب منها أخلاقيات الأعمال ومختلف العوامل التي تؤثر فيها أو تعيق وجودها في المنظمات وهو

ما سيتم توضيحه كما يلي:

الفرع الأول: مصادر أخلاقيات الأعمال

تم ضبط العديد من العوامل والمتغيرات التي يستمد منها السلوك الأخلاقي الإيجابي أو السلبي والتي نوجزها فيما يلي:¹

1. **العائلة:** وتعتبر النواة الأولى لبناء سلوك الفرد مما جعلها موضع اهتمام الأديان والمجتمعات الحضارية فالفرد الذي ينشأ في بناء أسري مفكك خالي من الاحترام والقيم الايجابية لا يمكن أن يتمتع بأخلاقيات ملتزمة في ميدان عمله، والفرد سواء كان في المدرسة أو العمل فهو يجسد الوضع الاجتماعي والأخلاقي لعائلته، وتنفق الدول مبالغ كبيرة لوضع برامج تحسين السلوكيات المتعلقة بالآداب العامة وهو الدور الذي كان ينبغي أن تقوم به العائلة.

2. **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:** إن احتكاك الفرد بجماعات معينة يجعله قابلاً لأن يأخذ من قيم تلك الجماعة ويكتسب روح الانتماء إليها، ويصبح مدافعاً عن قيمها وأعرافها وتقاليدها التي كلما كانت واضحة للفرد ومنسجمة مع بناءه الأسري فإنها تتجسد دائماً في سلوكياته في العمل، وكلما كانت الثقافة السائدة لدى المجتمع منفتحة وإيجابية وتقبل التجديد، كلما كان الفرد متمتعاً بسلوكيات إيجابية تجاه الآخرين والعمل وحتى المخالفين له بالرأي والعكس، ولذا فإنه من الضروري وجود درجة كبيرة من الوعي لدى الأفراد للانتباه للتناقض والإشكالات في الوضع الاجتماعي والثقافي في المجتمع وإيجاد الأسلوب الملائم للتعامل معها.

3. **التأثر بالجماعات المرجعية:** وتعد مصدراً مهماً للسلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للأفراد، وقد تكون هذه المرجعيات سياسية، أدبية، دينية....، في حين قد يقع الفرد تحت تأثير أكثر من جماعة مرجعية في نفس الوقت مما يضعه في موقف محير ومتناقض، والفرد في المنظمة قد يتأثر بمجموعة مرجعيات وبالتالي قد يسلك سلوكاً يضر المنظمة أو المجتمع خاصة في حال تشكل هذه المرجعيات بشكل مفاجئ بدل أن يكون ذلك بالبناء والتجربة الطويلة.

4. **المدرسة ونظام التعليم في المجتمع:** للنظام التعليمي دور مهم في تكوين وتنمية القيم الأخلاقية للأفراد، ولذا فكلما كانت الفلسفة التعليمية للدولة تجمع مختلف آليات العمل عبر جميع المراحل التعليمية ويتجسد من خلالها منظور وسلوك أخلاقي نابع من قيم وعادات هذه الدولة، فإن ذلك يساهم في تطوير السلوك الإيجابي وتعزيز

(1) طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال "الأعمال والمجتمع"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ص 139-147.

- المسؤولية والإخلاص والصدق في العمل، وقد تنعكس الحالات المذهبية والسياسية على أداء المدارس سلبا، لذا ينبغي على النظام التعليمي أن يعزز القيم الإيجابية مما يعني سلوكيات أخلاقية.
5. **إعلام الدولة والصحافة:** تتميز الصحافة ووسائل الإعلام بقدرتها على نقا القيم والأفكار على نطاق واسع، ولذا فإن لم تكن الصحافة حرة وصادقة مهنية فإن بعدا واحدا سيطغى عليها وتصبح بالتالي ذات تأثير سلبي على المجتمع، وبالنظر إلى واقع وسائل الإعلام اليوم والتي تنقل تأثيرها عن بعد وبشكل لا يمكن السيطرة عليه فإننا بحاجة ماسة إلى الالتزام الأخلاقي وتعزيز النوايا الحسنة والسلوكيات الإيجابية.
6. **مجتمع العمل الأول:** يساهم مجتمع العمل الأول بكل مكوناته في تغيير أخلاقيات الأفراد وإكسابهم سلوكيات جديدة وخاصة مجتمع العمل الأول فاحتواءه على سلوكيات كاحترام الوقت وتحمل المسؤولية والمشاركة قد ينعكس على قناعات الشخص وسلوكه اليومي فبعض المنظمات تتحول إلى مناخ صالح تنمو فيه السلوكيات الصحيحة أما البعض الآخر فالعكس، وفي هذه الحالة يواجه الداخل إلى هذه المنظمات صعوبات في التكيف مع المناخ السائد لأن ذلك يتطلب تغييرا في القيم والسلوكيات والمبادئ الناتجة عن المجتمع الأول والتي يصعب التخلص منها.
7. **سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين:** يؤثر الموروث الثقافي والحضاري على سلوكيات وأخلاقيات الأفراد خاصة في المجتمعات التقليدية، فالقديم رغم كونه براقا في نظر الكثير قد يحمل في طياته العديد من السلبيات والنواقص في العادات والتقاليد التي تقبلناها دون فحص، فالجانب المتوارث بما فيه من أمثال ومقولات يؤثر بشكل كبير على أخلاقيات الأفراد ولذا وجب فحصه وتحليله لتحديد ما فيه من قيم ومبادئ أخلاقية واستبعاد السلبي منه لأن هذه القيم وإن نجحت قديما فغن الاستناد عليها اليوم غير ممكن.
8. **القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات:** تعتبر الممارسات على أنها غير قانونية إذا كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية، فالقانون يضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي توجه المدراء وتساهم في التحديد الفعلي لمهنة الإدارة كما تخلق قنوات لسلوك المنظمات بما يجبرها على السير باتجاه القواعد الأخلاقية فهي تمثل رغبات المجتمع وتعكس قيمه وتعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة، كما تعبر اللوائح عن مجموعة المعايير المحددة من قبل السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة وذلك لترسيخ المسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع وبذلك فالقوانين واللوائح والتشريعات تساهم في تأصيل قواعد السلوك الأخلاقي للأفراد في المجتمع ومنظمات الأعمال.

9. قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة: بسبب تعدد وتشعب المهن فقد وضع لكل منها مدونات وقوانين أخلاقية رسمية بالإضافة إلى العديد من السلوكيات والأعراف غير المدونة والتي تمثل أدلة إرشادية لجميع الفئات العاملة في الصناعة، وتعد القوانين والسلوكيات الأخلاقية والمهنية بهدف إرشاد المديرين في المجالات غير الواضحة وتذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية، ويتم الاحتكام إلى اللجان المتخصصة والعارفين بقواعد السلوك الصحيحة باعتبارها مرجع لحل الخلافات الحاصلة بشأن العمل¹.

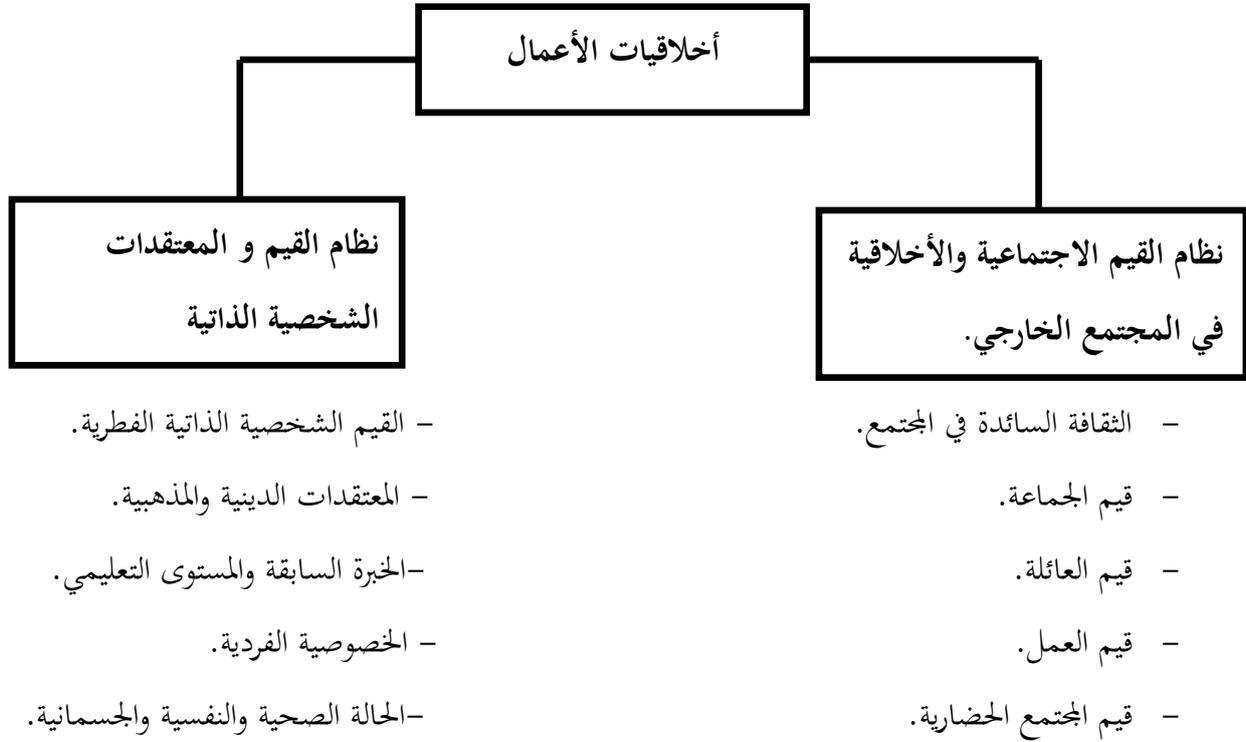
10. الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح: تعد الخبرة التي يمتلكها الفرد مصدرا مهما لتكوين أخلاقياته في العمل وسلوكياته تجاه الإشكاليات المطروحة، وذلك لكونها تشكلت من أغلب المؤثرات عليه كالعائلة، تجربة العمل، الأصدقاء المقربون، وبذلك فهي ترتبط بالفرد ذاته وحسه الإنساني وتشكل منظومته الأخلاقية الشخصية التي تعتبر أكثر صرامة من المنظومة الاجتماعية أو المنظمة، وبذلك فالمديرون ذوو الضمير الإنساني الصالح يفكرون دائما بمستقبل العمل ويعملون على حماية سمعتهم الشخصية وسمعة منظماتهم ويضعون حسابات المصلحة الشخصية بعيدا عن اتخاذ قراراتهم، وهؤلاء الأفراد هم الذين تستثمر فيهم المنظمات.

11. جماعات الضغط في المجتمع المدني: إضافة للمصادر السابقة فإن جماعات الضغط بجميع أشكالها كالنقابات، وجمعيات حماية المستهلك، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات حماية البيئة، تشكل مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال، إذ يمكن أن تمارس هذه الجماعات تأثيرا في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل، كما تساهم بشكل غير رسمي في تعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة تستند عليها الإدارات في اتخاذ قراراتها.

ويمكن القول أن العناصر السابقة في مجملها تشكل مصادر يستمد منها سلوك الأفراد والمجتمعات والمنظمات، وفي الإمكان تقسيم هذه المصادر فمنها ما يرتبط بالقيم الذاتية للفرد في حين منها ما يرتبط بالقيم الأخلاقية المجتمعية، ويوضح الشكل الآتي هذا التقسيم:

(1) طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 147.

الشكل 02: تقسيم مصادر أخلاقيات الأعمال



المصدر: بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص57.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على أخلاقيات الأعمال:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الممارسات الأخلاقية في الأعمال والتي من شأنها أن تؤدي إلى أفعال خاطئة تظهر أساساً في:¹

- تصرفات القيادة أو المسؤولين في المنظمة أي أنه كلما ابتعد هؤلاء على أخلاقيات الأعمال كلما شجع ذلك الموظفين على عدم الالتزام بهذه الأخلاقيات هذا من جهة، و من جهة أخرى درجة العقوبات المطبقة من قبل مسؤولي المنظمة في حال عدم احترام أخلاقيات الأعمال.
- التصرفات السارية في المنظمة، والتي إما أن تكون ملتزمة ومستحقة لأخلاقيات الأعمال أو المساهمة في تشجيع الممارسات الخاطئة.

(1) بوجنانة عبلة، صالح محمد، واقع أخلاقيات أعمال مهنة المحاسبة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 فيفري 2014، الجزائر، ص10.

- الجانب الأخلاقي في المجتمع على اعتبار أن الإنسان اجتماعي بطبعه حسب ابن خلدون و بالتالي فإن أخلاقيات المجتمع تترجم في جميع جوانب الحياة لهذا المجتمع و التي من بينها المنظمة.
- الاحتياجات المائيّة و التي تعتبر من أحد أهم العوامل المؤثرة في أخلاقيات الأعمال خاصة في ظل الاحتياجات المتزايدة للأفراد من جهة، وسياسات الأجور المطبقة من قبل بعض البلدان العربية من جهة أخرى.

بالنظر إلى هذه العوامل فإنها قد تؤثر إيجاباً على زيادة التزام الأفراد بأخلاقيات الأعمال أو سلباً بإعاقتها، و بالإضافة إلى هذه العوامل فإن هناك بعض المؤثرات التي تعد معيقات لتحقيق الأخلاقيات و تقف حجر عثرة في سبيل تطبيقها و هي:¹

- عدم تطبيق العقوبات لتقويم سلوكيات الأفراد المنحرفين.
- غياب القدوة الحسنة، فالمدبر على سبيل المثال الذي لا يلتزم بمواعيد الحضور والانصراف و يضع الوقت في المكالمات الهاتفية الشخصية لا يمثل القدوة الحسنة لمؤوسيه.
- ضعف الوازع الديني والوطني و تقديم المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
- عدم وجود وضوح أو تفعيل للنظام.
- فقدان روح التفاهم بين الرئيس والمؤوسين.
- غياب العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العاملين وانعدام روح التعاون.

ويمكن القول أن مفهوم الأخلاق تدرج وفق فترات واستخدم من قبل عديد الحضارات والمجتمعات وهو اليوم ركيزة مهمة للمجتمعات والمنظمات في تزويدها بالاستقرار والثقة والصورة الحسنة، كما تساهم العديد من المصادر في تزويد الأفراد والعاملين بالأخلاقيات المهنية ومن هذه المصادر ما يتعلّق بنظام القيم الدّاتي ومنها ما يرتبط بنظام القيم الاجتماعية والأخلاقية للمجتمع ممّا يدعم بناء منظمة أخلاقية متكاملة تتجسّد فيها القيم والمبادئ الإيجابية، ويستقيم فيها السلوك الإنساني مما يساهم في نشر الاستقرار ويرفع درجات الأداء التنظيمي.

(1) رافدة الحريري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص315.

المبحث الثاني: تكوين المناخ الأخلاقي للمنظمة

استناداً إلى ما تم التطرق إليه حول أخلاقيات الأعمال والأهمية التي تكتسبها في إكساب المنظمة الصورة الحسنة في جميع تعاملاتها، وبالنظر إلى العوامل التي تحدد وتؤطر المناخ الأخلاقي للمنظمة والتي تبرز والعناصر المكونة للأخلاقيات ومختلف مصادرها وما يؤثر فيها من عوامل قد تدعم كما قد تعيق بناء إطار أخلاقي قوي ومتكامل، فإنه من الضروري توضيح وإبراز بعض العناصر التي تعتبر دعائم ومرتكزات تساهم في تعزيز وتنمية البنية الأخلاقية القوية سواء فيما تعلق بمسؤولية المنظمات تجاه محيطها (زبائن ، المجتمع، بيئة) أو ما يتعلق بأدوات ومناهج تدعيم المنظومة الأخلاقية كتوفير قيادة داعمة وفعالة ورشيحة توجه السلوك نحو الأفضل، بالإضافة إلى وجود قواعد وضوابط سلوكية مدونة ومؤطرة ترسم الخطوط العريضة لسير السلوك التنظيمي وتكون الدليل نحو تحقيق أهداف التنظيم.

المطلب الأول: عناصر ومقومات أخلاقيات الأعمال

يرى **Canter** أن هناك قوى تمس القرارات الأخلاقية وتسهم في صنعها والتي اعتبرها عنا صر لأخلاقيات الأعمال وهي:¹

1- الثقافة التنظيمية: وتمثل الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمد عليه المنظمة في تعاملها مع مختلف

الأطراف، وتعرف الثقافة بشكل شامل بأنها تتمثل في مجموعة القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز والطقوس

والمعايير السلوكية والاتصالات والتقاليد والأعراف السائدة في المنظمة، وتتأثر بثلاث قضايا رئيسية هي:

- بيئة الأعمال التي توجد فيها المنظمة.

- القيادة الإستراتيجية والذين تنتشر أفكارهم وآراؤهم إلى باقي أجزاء المنظمة والعاملين فيها

- خبرة هؤلاء القادة وممارستهم السابقة وتجربتهم.

2- أخلاق الفرد: إن التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنظمة ونظامها

تعد من صفات المنظمة الصحية، فالأخلاق هي جوهر الفرد الإداري وجوهر الإنسان بشكل عام وتعد منظومة

الأخلاق والسلوك الإيجابي أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة، وإن الالتزام

بقواعد الأخلاق سيحقق بالضرورة فائدتين هما: المحافظة على استقرار الوضع الحالي، النمو والتطور للأفراد.

(5) أحمد محمود حبيب البوتي، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تقليل الفساد الإداري، المعهد التقني العمادية، العراق، بدون سنة نشر، ص7.

3- أنظمة المنظمة: يشكل تركيب السياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق ونظم المكافأة في إجماله واحدة من القوى المسهمة في تشكيل أخلاقيات الإدارة والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، وإن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين وبمجمّل هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الإدارة.

4- الجمهور الخارجي: يتشكل الجمهور الخارجي من الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق والتي تمثل في مجملها القوة الرابعة التي تسهم في تكوين أخلاقيات الإدارة وتوجهها باتجاه معين دون غيره سيما في عالم اليوم الذي يتّصف بازدياد المنافسة وتحول الأسواق والتطور التكنولوجي.

بالإضافة إلى هذا التصنيف فإنّ هناك من يحدّد نموذجا مقاربا يوضح العناصر الجوهرية للمنظمة الأخلاقية والتي تعرف ب: **مقومات بناء المنظمة الأخلاقية وتتمثل في:**¹

الأخلاقيات الفردية: وتشير إلى أهمية أن يتسم الأفراد بالقيم والمبادئ الأخلاقية كالصدق والاستقامة والأمانة، وأن تنعكس تلك السمات في قراراتهم وسلوكياتهم بما يؤثر إيجابا على أدائهم، ويشكل هذا البعد تأثيرا أكبر إذا كان مرتبطا بفئة المدراء، حيث أهم كلما كانوا أخلاقيين وعادلين ارتفعت الثقة الممنوحة لهم من قبل الأطراف الداخلية والخارجية.

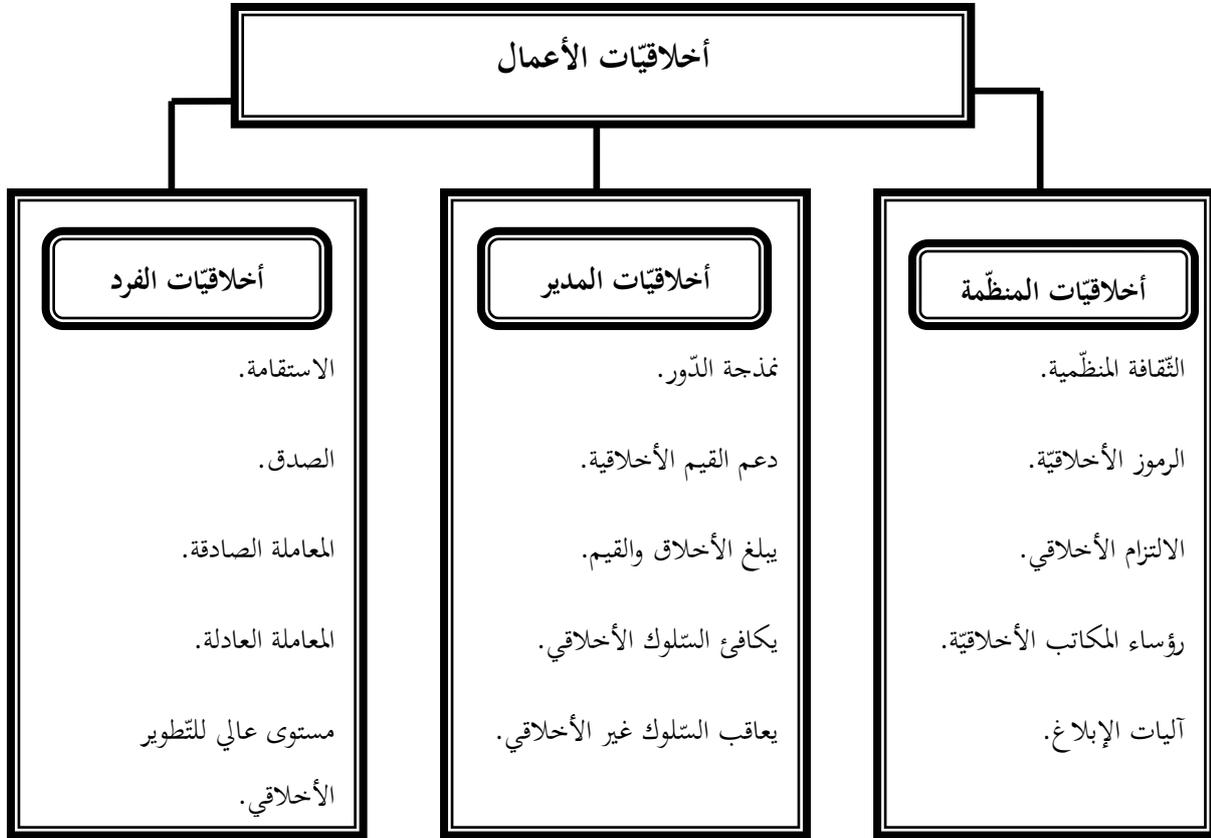
أخلاقيات المدير: حيث تجمع عدد من الدراسات على أن للمدراء دور كبير في تحديد وتجسيد الممارسات والسياسات الأخلاقية، فالمدير من خلال التصرفات والأفعال التي يقوم بها فهو يعكس تلك القيم في الواقع العملي ويمكنه أن يعزز هذه القيم في المنظمة من خلال أنظمة التقييم والمكافأة لتعزيز القيم المرغوبة بالإضافة إلى استخدام العقاب وهذه الأساليب تعدّ مكوّنا لبناء القادة الأخلاقيين في المنظمة.

أخلاقيات المنظمة: وتعدّ من الأدوات المساهمة في تعزيز السلوكيات الأخلاقية والتحول بالمنظمة لتصبح منظمة أخلاقية وتتضمّن الثقافة التنظيمية بعناصرها الفكرية كالقيم والمعتقدات والافتراضات وكذا المظاهر الملموسة المجسّدة في الرموز والطقوس والتسيج الثقافي الذي يشمل الاتجاهات الفكرية، كما تتضمّن الرموز الأخلاقية العبارات التي تعكس قيم المنظمة المتعلقة بالجانب الأخلاقي والتي قد تكون متواجدة في رسالتها أو ضمن مدونة السلوك.

والشكل الموالي يوضح هذا التقسيم:

(1) رزاق مخور داود، هدى درنوبي، مرجع سابق، ص 127_128.

الشكل 03: الأعمدة الثلاثة لبناء المنظمة الأخلاقية



المصدر: رزاق مخور داود، نور الهدى داود، مرجع سابق، ص 126.

ويوضح الشكل مختلف العناصر التي تشتمل عليها كل من أخلاقيات المنظمة وأخلاقيات المدير وأخلاقيات الفرد بما يساهم في بناء المنظمة الأخلاقية.

المطلب الثاني: مدونة السلوك الأخلاقي

تعد مدونة السلوك الأخلاقي من العناصر والأدوات التي أضحت ضرورية بالنسبة للمنظمات اليوم من أجل ضمان الوصول إلى تطبيق ناجح للمتطلبات الأخلاقية، إذ يمكن اعتبارها بمثابة دستور عمل داخلي للمنظمات يرسم لها الخطوط العريضة لمنهج العمل المطلوب ويساهم في توحيد وربط توجهات الأفراد وتوجيهها بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية وتحقيق الأهداف.

الفرع الأول: التعريف بمدونة السلوك الأخلاقي

إن مدونة الأخلاق عبارة عن وثيقة تصدرها المنظمات تتضمن مجموعة القيم والمبادئ ذات العلاقة بما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه في المنظمة، كما أن كونها تعبر عما ينبغي أن يكون من تصرفات يجعلها أحيانا غير واقعية، وهي تتضمن مجموعة قواعد أخلاقية تساعد في التعامل مع المشكلات المتكررة.¹

-وتظهر المدونة الأخلاقية في شكل بيان رسمي يصدر عن المنظمة فيما يتعلق بالقيم التنظيمية وكذلك مختلف القضايا التي تؤثر فيها، لتعطي للعاملين فكرة عن القيم التي تمثلها وثقافتها التنظيمية، وتقوم الإدارة بفرض هذه المدونات، تعزيزها، تطويرها، بالإضافة إلى مكافأة من يتحلى بها ومعاقبة مخالفيها.²

-ويتم التمييز بين نوعين من مدونات الأخلاق التي تسوغها المنظمة:³

1. المدونات المبنية على المبدأ: وتكون مصممة للتأثير في ثقافة المنظمة و تحتوي عبارات محددة تبين القيم

الأساسية الواجب التحلي بها داخل التنظيم، مثل مسؤوليات المنظمة، أهمية جودة المنتجات، كيفية معاملة العاملين، و تسمى أيضا عقيدة المنظمة.

2. المدونات المبنية على السياسة: تحدد الإجراءات الواجب إتباعها في حالات أخلاقية معينة مثل: تضارب

المصالح، مراعاة القوانين، المعلومات المتعلقة بالملكية، تكافؤ الفرص ...، أي أنها تصمم للتكيف مع وضع أخلاقي محدد.

إن التزام المنظمات في الوقت الحاضر بإصدار مدونات أخلاقية (موثيق شرف) يعد أمرا ملحا، وينبغي أن تستمد

هذه المدونات من طبيعة وأنشطة وأعمال المنظمة والثقافة القائمة في المجتمع، وأن توجه نحو القضايا الأخلاقية وتكون مرشدا للعاملين وموجهة لقرارات المديرين في المنظمة كما ينبغي إجراء مراجعة دورية لعمليات وأنشطة المنظمة وسلوك أفرادها لضمان الموازنة بين الكفاءة والأخلاقيات ومصالح الأطراف ذات العلاقة.⁴

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص 74.

(2) بن ساهل وسيلة، سعادي عماد، القيادة الأخلاقية ودورها في تبي المنظمة الأخلاقية، الملتقى الوطن الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص.8-9.

(3) نفس المرجع، ص.8-9.

(4) مدحت أحمد أبو النصر، مرجع سابق، ص 416.

ويمكن القول أن المنظّمات كلما زادت خبرتها في ميدان نشاطها فإنها تتحوّل من إصدار المدوّنة القائمة على الإذعان (السياسة) والتي تركز على الجوانب القانونية وزيادة الرقابة لتجنّب العقوبات القانونية إلى المدوّنة الأخلاقية القائمة على النزاهة والمبادئ وتعزيز إطار تحمّل المسؤولية بشكل أوسع، ويمكن القول بصفة عامة أن مدوّنة الأخلاق تهدف إلى تعزيز السلوك الإيجابي لدى الأفراد، وحماية مصالح الأطراف ذات العلاقة بما يساهم في تحسين سمعة المنظّمة في محيطها، وتحمي من المشاكل الأخلاقية التي من الممكن أن تحدث في المنظّمة.¹

تساهم مدونات الأخلاق في تقديم عدة مزايا وإيجابيات للمنظمة من بينها:²

- تؤدي إلى التجانس والتوافق الأخلاقي في العمل الإداري في جميع المستويات التنظيمية نظرا لكونها تجنب المنظمة التصرفات السيئة وتساعد في التغلب على المآزق الأخلاقية.
- تساهم في تطوير مهنة الإدارة كونها تخلق قواعد العمل التي تساعد في حماية سمعة المهنة الإدارية، كما تساهم في ضبط قواعد ومعايير الاختبار والاختيار الأخلاقي للمتقدّمين للعمل فيها.
- تحمي العاملين من الضغوط الصادرة من الإدارة العليا والتي تؤدي إلى الانتهاكات الأخلاقية، فهم بالتالي يستطيعون مواجهة مثل هذه الضغوط في حال وجود مثل هذه المدوّنة.
- تساهم في تقليل الأعباء التنظيمية المتعلقة بجعل قيم الأفراد في المنظّمة تتلائم مع أهدافها.
- كما يمكن أن تساهم المدوّنة بشكل وقائي للعاملين من الأخطاء في حال كانت تجارهم ونتائجها تتوافق مع مفاهيم ومعايير الصواب والخير لديهم.

الفرع الثاني: نموذج عن مدوّنة السلوك الأخلاقية

بعد التعرف على مفهوم مدوّنة السلوك فإننا سنتطرق إلى نموذج لمؤسسة تتضمن هذه المدوّنة ويتعلق الأمر بشركة سامسونغ للإلكترونيات وهو ما سيتم تناوله فيما يلي:

أولاً: مدوّنة السلوك الأخلاقي لشركة سامسونغ "Samsung"

سامسونغ شركة كورية جنوبيّة مختصّة في صناعة الإلكترونيات، تأسست في 1 مارس 1938 ولها عدّة فروع في 58 دولة منها دول عربيّة وتعد من أهم صانعي الإلكترونيات في العالم، وقد صنفت كواحدة من أسرع العلامات التجارية

(1) طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 172.

(2) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص 75-77.

نموا، وفيما يتعلّق بالقيم فإن سامسونغ تركز على التحلي بقيم الصّرامة كأساس لتنفيذ عمل جيد، كما أنّها تركز على العاملين كأهم عنصر فيها، إضافة إلى تركيز اهتمامها على التّفوق والتميّز في كل ما تقوم به والتزامها المتواصل بالتّطوير في المنتجات والخدمات، ويقوم العمل في سامسونغ أساساً على انتهاج أسس العدالة والنّزاهة والاحترام لكل الأطراف المعنية، كما تتبنى سامسونغ المسؤولية الاجتماعية وتتعهد بالالتزام بالقوانين واللوائح والتطبيق الصارم ومدونة عالمية لقواعد السلوك فهي ترى أن الإدارة الأخلاقية تعتبر أداة لبناء الثّقة مع أصحاب المصلحة المختلفين¹

وفي إطار هذا المسعى فإن الشّركة حددت مجموعة من المبادئ تعبر عن التزامها بالمسؤولية الاجتماعية كشركة رائدة عالمياً، والتي تعرف باسم مبادئ سامسونغ التجارية الخمسة وتشكل أساس مدونتها العالمية لقواعد السلوك وتتفق مع المعايير القانونية والأخلاقية والتي تتمثل في:²

الالتزام بالقوانين والمعايير الأخلاقية.

احترام كرامة واختلاف الأشخاص.

التنافس بنزاهة وفقاً للقانون والأخلاقيات التجارية.

المحافظة على شفافية الحسابات من خلال سجلات الحسابات الدقيقة.

عدم التدخل في السياسة والمحافظة على الحيادية.

(1) www.samsung.com/ae_ar/about Samsung/Samsung/realues philosophy_02_html ; 9/11/2015 ;18:30

(2) نفس المرجع.

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية والقيادة الأخلاقية

الفرع الأول: المسؤولية الاجتماعية.

تعرف وفق عدة و جهات نظر من بينهما أنه ينظر إليها بأنها: "عقد بين المنظمة و المجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع و تحقيق ما يتفق مع الصالح العام"، و يرى Bernan أن تشخيص المسؤولية الاجتماعية يعد أمرا معقدا نظرا لسببين أولهما وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتباين بل وتتناقض أحيانا، وثانيهما وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الأعمال من إمكانيات يمكن أن تقدمها منظماتهم للمجتمع.¹

و من منظور سلوك شركات الأعمال فإن المسؤولية هي مجموعة الالتزامات الطوعية (الاستجابة الاجتماعية) أو غير الطوعية (المفروضة بالقانون) التي تنسجم مع قواعد و متطلبات البيئة و الأطراف المؤثرة فيها، أما من منظور أخلاقيات الإدارة فإن المسؤولية الاجتماعية هي الحد الأدنى الأخلاقي المطلوب الالتزام به لضمان امتثال شركات الأعمال للقانون (القيم الرسمية) و للمعايير و القيم الاجتماعية.²

- تتجسد أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال ما يتحقق من مردود للأطراف من هذا الالتزام وهي الدولة، المجتمع، المنظمة.

بالنسبة للمنظمة فإن الوفاء بمسئولياتها الاجتماعية يحقق لها عدة فوائد من بينها تحسين صورة المنظمة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء و العاملين و أفراد المجتمع بالإضافة إلى المردود المادي و الأداء المتطور و القبول الاجتماعي و العلاقة الإيجابية مع المجتمع.

أما بالنسبة للمجتمع فإن الفوائد التي تتحقق له عند اهتمام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية تتمحور في مجملها حول زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع و خلق شعور بالانتماء لدى الأقليات و ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع بالإضافة إلى الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية و تكافؤ الفرص الذي يعد جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.³

(1) طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سابق، ص.ص 48-49.

(2) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مرجع سابق، ص.

(3) طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سابق، ص.ص 52-53.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية: يتطلب نجاح الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات توفر مجموعة من المبادئ نذكر منها:¹

- احترام اللوائح الموضوعة من طرف المؤسسة والقوانين الموضوعة من طرف الدولة.
- الاعتراف بحقوق أصحاب المصالح (الأطراف الآخذة).
- الشفافية في التعاملات.
- تبني التنمية المستدامة.
- الالتزام بأخلاقيات الأعمال.
- العمل بمبادئ حقوق الإنسان.

الفرع الثاني: القيادة الأخلاقية:

تمثل القيادة الأخلاقية عاملاً هاماً في بناء منظومة الأخلاق داخل المنظمة، فهي محرك السلوك وأداة التأثير في الأفراد نحو أهداف وغايات محددة.

فالقيادة هي:² "العملية التي يتم من خلالها التأثير في سلوك الأفراد والجماعات وذلك من أجل دفعهم للعمل برغبة واضحة لتحقيق أهداف محددة".

أما القيادة الأخلاقية فهي: "ممارسة إدارية تنطوي على توجيه أنشطة المنظمة نحو نتائج ومخرجات مسؤولة اجتماعياً"، وفي هذا الإطار تتحدد بعض الصفات التي ينبغي توفرها في القائد الأخلاقي والتي تم تصنيفها إلى 4 هي:³

- أ- **سلوك القائد تجاه الآخرين:** والذي يجسّد سلوكه التنظيمي أين يتّسم القائد الأخلاقي باهتمامه بالعاملين ويكون مستعداً لمساعدتهم ويدعم العلاقات الجيدة معهم ويحافظ عليها.
- ب- **التصرفات والتوقعات الشخصية:** وتمثل نظام القيم الشخصي الخاص للقائد، وذلك بأن يكون هذا النظام الأخلاقي قوياً ونزيهاً في عمله بالمنظمة.

(1) بوحديد ليلي، يحيوي إلهام، الالتزام بأخلاقيات العمل لتفعيل المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة، دراسة حالة المصحات الطبية الجراحية بباتنة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 فيفري 2014، الجزائر، ص5.

(2) شهرزاد محمد شهاب، القيادة الإدارية ودورها في تأصيل روابط العلاقات العامة، مجلة دراسات تربوية، العدد 11، 2010، ص12.

(3) بن ساهل وسيلة، سعادي عماد، مرجع سابق، ص08.

ج- الإنصاف مع الآخرين: وهو صورة لعلاقة القائد مع العاملين بحيث يتعامل معهم بشكل أخلاقي وبنوع من المساواة والتسامح مع بعض الأخطاء إن أمكن.

د- القيادة التنظيمية: وتوضح الدور الإداري للقائد كمسؤول عن العاملين في المنظمة بحيث يستطيع وضع رؤية أخلاقية وتنفيذها، ويضع الأخلاق فوق المصالح الشخصية قصيرة المدى.

ويعتبر Daft أن القادة في المستويين الإداري والتشغيلي هم من تقع عليهم مسؤولية التحلي بالقيادة الأخلاقية لكونهم الأقرب في التعامل مع العاملين والأكثر تأثيراً فيهم.

في الأخير يمكن القول أن تبني أخلاقيات الأعمال كإطار تنظيمي يجسد ويوضح الجانب السلوكي للأفراد من قيم ومبادئ ومعايير والتي تحكم تصرفاتهم فيما يتعلق بأعمالهم وهي تبرز إطار التعامل الواضح والتزيه والفعال الذي يعدّ عنصراً بارزاً لتحريك السلوك في المنظمة.

ومن هذا المنطلق فإن تمسك الأفراد بهذا المعيار الخلقى في جميع تعاملاتهم وكذا قدرة وسعي المنظمة في تكوين المناخ الأخلاقي الفعال يساهم في زيادة الفعالية التنظيمية وكذا زيادة الثقة بين المنظمة والأطراف ذات العلاقة بها، مما يمنحها سمعة أفضل في محيطها ويساهم في دفع الأفراد نحو درجة أكبر من الأداء والإخلاص في العمل والارتباط بقيم المنظمة وأهدافها ويخلق لديهم نوع من الانتماء والالتزام تجاه التنظيم وهذا ما سيتم التطرق إليه وتوضيحه في المباحث الموالية.

المبحث الثالث: ماهية الالتزام التنظيمي

إن توفر قوة عمل تتميز بالولاء والإخلاص لقيم المنظمة وأهدافها ورؤيتها وتسعى لتحقيقها، يجسد مفهوم الالتزام التنظيمي والذي يعبر عن مدى التوافق والتجانس بين الأهداف والمتطلبات الإنسانية من جهة والمتطلبات التنظيمية والإدارية من جهة أخرى، وبذلك فإن ما يتحقق للتنظيم من خلال تطبيق هذا المنهج الإداري من ميزات وفوائد يؤكد وبقوة ضرورة تأكيد المنظمات على توفير بيئة مناسبة لتنمية وتعزيز الالتزام لدى العاملين بغرض الوصول إلى درجات عالية من الأداء، وبهدف الوقوف على ما ينطوي عليه هذا المفهوم من خصائص وأبعاد والإمام به بشكل أكبر، فإننا من خلال هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على أكبر قدر ممكن من العناصر المتعلقة به انطلاقاً من تحديد ماهية الالتزام التنظيمي وكذا المقومات التي يتركز عليها هذا الأخير وذلك وفق التقسيم التالي:

المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي عرفت اهتماماً وانتشاراً بالغين في الآونة الأخيرة في أوساط الباحثين والدارسين وكذا من قبل المسيرين، نظراً لكونه يعكس جانباً هاماً وحساساً من جوانب نشاط المنظمات وهو السلوك الإنساني الذي يعتبر محركاً لأداء الأفراد وبالتالي سيرورة عمل المنظمة، فانطلاقاً من كونه يشكل أعلى درجات الاندماج والتطابق بين الفرد ومنظّمته وتبني قيمها وأهدافها والسعي بجد نحو تحقيقها، فهو بذلك يعد مدخلاً مهماً لتنمية سلوكيات الأفراد وقدراتهم في أداء مهامهم، وزيادة درجة استقرارهم الوظيفي وشعورهم بالانتماء والرضا والرفع من درجات الكفاءة والفعالية التنظيمية.

أولاً: تعريف الالتزام التنظيمي

تزايدت وبشكل واضح الأبحاث التي تناولت الالتزام التنظيمي بالدراسة نظراً لتزايد الحاجة لدراسة وفهم السلوك الإنساني في المنظمات والعمل على توجيهه بما يخدم فعالية واستمرارية عمل المنظمات، وبالتالي فقد أفرز التزايد في الدراسات العديد من التعاريف المقدمة والموضحة للالتزام وهو ما يوجد صعوبة في تحديد مفهوم موحد يمكن اعتماده، وفي إطار تناولنا لمفهوم الالتزام التنظيمي فإنه لا بد لنا أولاً من التعرف على معنى الالتزام.

- **تعريف الالتزام:** عند العودة إلى كتب اللغة فإننا نجد كلمة الالتزام تشير إلى الفعل لزم، و لزم الشيء أي داوم عليه وأثبتته¹ كما يشير إلى العهد وعدم المفارقة² فهو بذلك يشير إلى المداومة على الشئ وتكرار القيام به واعتناقه وتجنب مفارقتها فالفرد الملتزم تجاه أمر ما يتمسك به ويتجه نحو الدفاع عنه.

ويرى تشارلز كيسلر (Charles kisler) أن مفهوم الالتزام على المستوى النفسي له ثلاث تعاريف هي تلك التي جاءت في قاموس ويبستر Webster هي:³

- الالتزام هو توصيل رسالة إلى شخص ما بأمان.
- الالتزام هو إتيان فعل طبقا لخطة مسبقة (في البحث العلمي مثلا).
- الالتزام هو أن يأخذ الفرد على عاتقه أو يتعهد لنفسه بإتيان عمل ما بطريقة معينة في الأداء أو بسبيل معين في العمل، وهو ما قصده كسلر في مفهومه لمصطلح الالتزام بصفته سلوك إنساني.
- **تعريف الالتزام التنظيمي**

اختلفت التعاريف المقدمة للالتزام التنظيمي باختلاف الباحثين مما يجعل من الصعب ضبط تعريف موحد له، لذا فإننا سنوجز مجموعة من التعاريف التي يمكن أن تقدم توضيحا لمفهوم الالتزام التنظيمي نوردتها كما يلي:

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه: "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وقبوله لأهدافها وقيمها ورغبته في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع الرغبة القوية في الاستمرار في عضويتها بها".⁴

كما يعرف على أنه: "الارتباط بقيم المنظمة وأهدافها، والاندماج في أعمالها والتضحية الشخصية لصالحها والرغبة في البقاء فيها والاستمرار في خدمتها".⁵

(1) باسم عباس كريدي، الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية لكلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 3، 2010، ص 30.

(2) إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمكة المكرمة، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 24.

(3) بن نابي حسن، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة الجزائر 2، 2012، ص 17.

(4) ابتسام يوسف محمد مرزوق، استراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص 38.

(5) محمد مصطفى الخشروم، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 3، 2011، ص 7.

— وقد عرفه (Allen&Mayer) بأنه: "الحالة النفسية التي تميز علاقة الفرد بالمنظمة في قبول أهداف المنظمة والاستعداد لممارسة الجهود الجبارة لتحقيق أهدافها".¹

— كما عرف (Mayer&Al) الالتزام التنظيمي بأنه مدى اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل بها، وهذا التعريف مبني على ثلاثة أبعاد:²

- الاعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها.
- الاستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المنظمة.
- الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المنظمة.

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أنها— ورغم اختلافها في مفاهيمها — إلا أنها تشترك فيما بينها في مجموعة من النقاط والتي تعتبر أساسية في التعاريف وهي:

- أن الالتزام التنظيمي هو شعور داخلي وحالة نفسية توضح علاقة الفرد بمنظمتها وارتباطه واعتزازه بها.
- أن الالتزام التنظيمي يعبر عن قبول الفرد لقيم وأهداف منظمتها وأعمالها واندماجه معها.
- أن الالتزام التنظيمي يتجسد في بذل أكبر الجهود والتضحيات للاستمرار بالعمل في المنظمة وتحقيق أهدافها.

من خلال التعاريف المقدمة والعناصر المستخلصة يمكن تقديم تعريف شامل للالتزام التنظيمي يلخص ما تقدم، فيمكن اعتباره بأنه: "الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة مما يجعله يحمل قيمها وأهدافها ويبدل مجهودا كبيرا للاستمرار بالعمل في المنظمة وتحقيق أهدافها التي يرى أنها تتطابق مع أهدافه.

- **مراحل تطور الالتزام التنظيمي:** إن الالتزام التنظيمي لا يتشكل لدى الفرد العامل بصفة كاملة دفعة واحدة، وإنما يمر ذلك عبر مجموعة مراحل زمنية متتابعة، وقد قسم O'Reily هذه المراحل إلى 3 هي:³

(1) قيس إبراهيم حسن، دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في الشركة العامة للكهرباء -ديالي-،

الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة التاسعة، العدد 26،

(2) علي محمد أحمد المصاروة، نعمة عباس الحفاجي، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص48.

(3) محمد بن غالب العوي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)،

جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص38.

1. الإذعان (الالتزام): وتمثل مرحلة البداية للالتزام، بحيث يتوقف التزام الفرد على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، فالفرد في هذه المرحلة يقبل سلطة الآخرين (يذعن) ويلتزم بما يطلبونه.
2. مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: في هذه المرحلة يتقبل الفرد سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة وسعيًا منه إلى إشباع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها.
3. مرحلة التبني: وهنا الفرد يعتبر (يتبنى) أهداف وقيم المنظمة أهدافًا وقيما له وبالتالي فالالتزام ينشأ عن تطابق تلك الأهداف والقيم.

بالإضافة إلى هذا التقسيم فإن هناك من يقسم المراحل حسب سنوات العمل في المنظمة وذلك كما يلي:¹

1. مرحلة ما بعد التعيين مباشرة (فترة التجربة): ومدتها سنة يخضع فيها الفرد للتدريب والاختبار، ويسعى للحصول على القبول والأمن من قبل التنظيم والتأقلم مع بيئة العمل الجديدة ويظهر مجموعة خبرات كظهور الجماعات المتماسكة والتوجه نحو التنظيم.
 2. مرحلة العمل والانجاز: تتراوح بين سنتين وأربع سنوات وفي هذه المرحلة يسعى الفرد لتأكيد مفهوم الانجاز لديه ويظهر مجموعة خبرات كالخوف من العجز وظهور قيم الولاء والانتماء للتنظيم والعمل.
 3. مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ في السنة الخامسة من بدأ التحاق الفرد بالمنظمة وتمتد إلى ما بعدها، وتتعزز في هذه الفترة اتجاهات الولاء والالتزام التي تكونت سابقًا نحو التنظيم وتنتقل إلى مرحلة النضج.
- بالوصول إلى هذه المرحلة يكون قد تشكل لدى الفرد التزام تجاه منظمته وأهدافها مما يجعله يبذل أقصى جهوده لتحقيق تلك الأهداف.

المطلب الثاني: أهمية الالتزام التنظيمي وتمييزه عن غيره من المفاهيم المشابهة

أولاً: أهمية الالتزام التنظيمي: يعد توفر موارد بشرية تتميز بدرجة عالية من الالتزام التنظيمي مكسباً مهماً وركيزة داعمة للمنظمة في تحقيق درجات متميزة من الأداء من خلال تدعيم السلوكيات الإيجابية التي تساهم في الرفع من الفعالية التنظيمية، كما أن العديد من الدراسات أوضحت² أن المستوى المرتفع للالتزام التنظيمي ينتج

(1) أماني جمال نبهان أبو معيلق، علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام الوظيفي لدى معلمي المدارس الأساسية الحكومية بمحافظة غزة وسبل تطويرها، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012، ص 29.

(2) خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 37.

عنه انخفاض مستوى بعض الظواهر السلبية أبرزها ظاهري الغياب والتهرب من أداء العمل، كما أنه يمثل مؤشرا للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية خاصة معدل دوران العمل، إذ يفترض أن الأفراد الملتزمين يقعون لفترة أطول في المنظمة ويعملون بشكل أكبر على تحقيق أهدافها.

كما أن أهمية الالتزام التنظيمي تكمن في تحقيق العديد من المزايا للمنظمة منها:¹

- زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار المنظمي.
- زيادة معدلات الأداء و الإنتاجية.
- ارتفاع الروح المعنوية للأفراد من خلال زيادة معدل التوافق بين قيم وأهداف الأفراد وقيم المنظمة.
- انخفاض المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة.
- كما أن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا- إلى حد ما - في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.

كما أن الالتزام التنظيمي يؤثر على كفاءة وفعالية المنظمات حيث يجنبها الكثير من التكاليف الاقتصادية والاجتماعية وحتى النفسية، وأفضل مثال ما حققته كل من ألمانيا واليابان من نمو اقتصادي يعود سببه إلى قوة عمل ملتزمة، كما أن ضعف الالتزام يترتب عليه تحمل تكاليف الغياب - فقدان الإبداع- انخفاض دافعية الأفراد والتزامهم بالعمل.²

ثانيا: الفرق بين الالتزام التنظيمي والمفاهيم القريبة منه

يرتبط مفهوم الالتزام التنظيمي ويتداخل مع مجموعة من المفاهيم والتي تتشارك وترتبط معه في بعض معانيها حتى أن هناك من الباحثين من يعتبرها مرادفا للالتزام على غرار الولاء والانتماء، ولهذا فإننا سنعرض ما أشارت إليه بعض الدراسات حول الاختلافات بين مفهوم الالتزام التنظيمي وبعض المفاهيم المتداخلة معه.

(1) فوزية هواين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة-سطيف-، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة سطيف2، الجزائر، 2015، ص106.

(2) أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص57.

I. الفرق بين الالتزام والانتماء:

هناك بعض النقاط التي تفرق بين الالتزام والانتماء حيث أن الالتزام هو الرابطة التي تربط الإنسان بموضوع ما، فهو قد يكون عضواً في نادٍ أو جمعية أو هيئة، إذاً هو يخضع لحكم هذه العضوية والارتباط الرسمي، وعندما يتحول الارتباط إلى درجة الشعور والوعي ويتحول إلى طاقة دافعة للعمل في اتجاه يظهر نوع من الإيجابية في التنظيم فيصبح هنا الانتماء التزاماً.¹

إضافة إلى ذلك فإن هناك من يرى أن الانتماء يركز على عضوية الفرد في جماعة ما والاندماج فيها والاتحاد معها، في حين أن الالتزام في الواقع يتجاوز هذا المعنى ليشمل فكرة ما أو موضوع أو شخص ما كما قد يشمل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.²

II. الفرق بين الالتزام والولاء:

يرى عدد كبير من الباحثين أن الالتزام والولاء مترادفان كلاهما يمثل اتجاهها إيجابياً يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة والفرد لكن الدراسات الحديثة التي تناولت الالتزام التنظيمي أثبتت تعدد أبعاده وترى أن الولاء لا يعتبر مرادفاً للالتزام وإنما هو أحد مكوناته الأساسية.

وقد تم التفرقة بين الالتزام والولاء على اعتبار أنهما ليسا مترادفين، فحسب ما أورد الحري أن الالتزام هو³: "تفاعل الفرد مع منظمته واتفاقه وانسجامه مع أهدافها"، فالترادفية - حسب الحري - تشمل تفاعل الفرد داخلياً حيث يكون في تفاعل دائم ومستمر مع نفسه ومع الآخرين، كما يعتبر الولاء موقفاً داخلياً سلوكياً يبديه الفرد تجاه منظمته، وبالتالي فهو يختلف عن الالتزام الذي يتجسد - بالإضافة إلى تفاعل الفرد مع منظمته - في سعي الفرد لبذل الجهود للاستمرار في المنظمة وتحقيق أهدافها، فهو بالإضافة إلى الموقف الداخلي فهو كذلك تفاعل خارجي مع التنظيم ككل.

(1) وردة العزیز، علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات، دراسة ميدانية بمؤسسة تونيك، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة بوزريعة، الجزائر، 2010، ص 33.

(2) مراد نعموني، القيم واتساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، دراسة حالة شركة سوناتراك قسم الإنتاج - شمال -، (أطروحة دكتوراه)، جامعة الجزائر، 2006، ص 140.

(3) وردة العزیز، مرجع سابق، ص 34.

__ كما أن الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة أشمل من الولاء الذي يعبر عن التكيف النفسي للأفراد مع الأنشطة المختلفة والتي تتعلق بدورهم الذي يؤديه في المنظمة.¹

المطلب الثالث: خصائص ومداخل الالتزام التنظيمي

أولاً: خصائص الالتزام التنظيمي

يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن الأساليب التنظيمية الأخرى، وهذه الخصائص هي التي توضح وترسم الإطار العام له ومن بينها:²

- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بمجموعة من الصفات من بينها:
 - قبول أهداف وقيم المنظمة والإيمان بها - بذل الجهود لتحقيق الأهداف - الانخراط في المنظمة لفترة طويلة.
 - ميل الأفراد نحو تقويم المنظمة تقويماًيجابياً.
- يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط.
- إن الالتزام التنظيمي عبارة عن حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- كما يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص أبرزها:
 - إن الالتزام التنظيمي يعبر عن وجود شعور داخلي يربط الفرد بالمنظمة ويدفعه للعمل من أجل تحقيق مصالحها ومنحها الحيوية والنشاط.
 - يعبر عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد.

ثانياً: مداخل الالتزام التنظيمي

نظراً لتعدد الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي وكذا نظراً لاختلاف منطلقاتها الفكرية فقد تعددت المداخل التي يمكن من خلالها أن تتم دراسة الالتزام التنظيمي وفيما يلي نعرض تصنيفات (تقسيمات) المداخل وفق وجهات نظر بعض الباحثين:

(1) نفس المرجع، ص34.

(2) عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، دراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015، ص44.

وقد حددت ثلاث مداخل يمكن من خلالها دراسة (وصف) الالتزام التنظيمي، وهذه المداخل هي:¹

- 1- **المدخل التبادلي:** يرى أن الالتزام ينبع من المكاسب التي يحققها الفرد لاستمراره في المنظمة أو التكاليف التي يتكبدها نتيجة تركه العمل فيها، وفق هذا المدخل يعرف الالتزام التنظيمي بأنه عملية التوازن بين الكلف والمكافآت التي يحصل عليها الفرد لارتباطه بالمنظمة.
- 2- **المدخل النفسي:** ويرى هذا المدخل أن الالتزام هو القوة النسبية لمطابقة أهداف وقيم المنظمة مع أهداف العاملين.
- 3- **المدخل التكاملي السلوكي:** ويوضح هذا المدخل ما يسلكه العامل في ظل ظروف معينة ويكون لصالح المنظمة وصالحه معاً، والذي يتمثل في مجموعة العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة من جانب، والرغبة القوية في الاستمرار بالعمل في المنظمة من جانب آخر.

إن الالتزام التنظيمي يشكل أحد أهم المتغيرات السلوكية المؤثرة على نشاط وأداء الأفراد داخل المنظمات، نظراً لما يساهم به من زيادة درجة أداء الأفراد واستقرارهم في وظائفهم، وباعتباره يرتبط بشخصية الفرد يتدرج عبر فترات زمنية متتالية وفقاً لمدة العمل التي يقضيها الفرد العامل وكذا حسب الظروف التي تصادفه في المحيط التنظيمي وتحتاج المنظمات إلى السعي بجد لتوفير جميع الظروف لبناء التزام قوي لدى أفرادها لتحقيق درجات عالية من التناسق الداخلي وتحسن مناخ العمل وبالتالي زيادة إنتاجيتهم.

(3) سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين، 2006، ص18.

المبحث الرابع: مقومات ودعائم بناء وتعزيز الالتزام التنظيمي

استناداً إلى ما تم تناوله حول مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه ومداخل دراسته كإطار تنظيمي والأهمية التي تحققها المنظمات في حال توفرت على موارد بشرية لها درجة عالية من الالتزام تجاه منظماتها من ارتفاع في الأداء وزيادة الإنتاجية وانخفاض الغياب وغيرها من المزايا، فإننا سنعالج - فيما هو آت - مجموعة المقومات (المرتكزات) التي ينبغي توفرها لتحقيق الالتزام التنظيمي وكذا الإحاطة ببعض العوامل التي يمكن أن تؤثر بشكل أو بآخر في بناء التزام العاملين نحو منظماتهم بمختلف أبعاده ووجهاته.

المطلب الأول: أبعاد الالتزام التنظيمي ووجهاته

أولاً: أبعاد الالتزام التنظيمي: تعددت آراء ووجهات الباحثين حول تحديد أبعاد الالتزام التنظيمي وقدم كل منهم رؤيته الخاصة، لذلك سنعرض بعض هذه التوجهات:

__ حدد كانتر (Kantor) تقسيماً لأبعاد الالتزام ووضحه في ثلاث أبعاد هي: ¹

1- الالتزام المستمر: (continuance commitment): ويقصد به أن يكرس الفرد حياته ويضحي

بمصالحه من أجل البقاء مع الجماعة، دون التفكير بالمكاسب التي يحققها بتركها.

2- الالتزام التلاحمي: (cohesion commitment): ويتجسد في ارتباط الفرد بالجماعة بعلاقات

اجتماعية متماسكة ومتضامنة، وذلك بنبذ السلوك السلبي الذي يؤدي إلى التباغض والاختلاف والتناحر والتركيز على السلوك الإيجابي.

3- الالتزام الموجه: (control commitment): ويتمثل في امتثال الفرد لسلطة الجماعة ومعاييرها التي

تحددها وتضبطها، وبالتالي ارتباطه بقيمها ومبادئها.

في حين جاء Allen & Meyer بنموذج آخر ثلاثي للالتزام التنظيمي والذي يقسم الالتزام على النحو التالي: ²

1- الالتزام العاطفي: (Affective commitment): ويسمى كذلك الالتزام القيمي أو الأخلاقي،

ويشير إلى الاتحاد والتطابق مع المنظمة والارتباط الوجداني بها والاندماج فيها ويعبر عن رغبة الفرد في

(1) سعيد بن محمد آل عاتق الغامدي، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2009، ص60.

(2) حسين حريم، إدارة الموارد البشرية "إطار متكامل"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص390.

الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق ومتوافق مع قيمها وأهدافها ويريد المشاركة في تحقيقها وبالتالي فهو يبقى في المنظمة لأنه يرغب في ذلك.

2- **الالتزام الاستمراري:** (continuous commitment): فهو - حسب العديد من النماذج -

يعبر عن إدراك الفرد للتكاليف المترتبة عليه نتيجة الاستمرار في المنظمة أو تركها، والتزامه تجاه سلوك معين يترتب عن الكلفة والخسارة المدركة من طرفه، وهو يشير أيضا إلى قوة رغبة الفرد في البقاء عضوا في منظمة معينة لاعتقاده بان ترك العمل فيها سيكلفه الكثير، وبالتالي فالالتزام الاستمراري العالي يعكس بقاء الفرد في المنظمة لأنه يحتاج إلى ذلك.

3- **الالتزام المعياري:** (Normative commitment) ويعتمد هذا الالتزام على شعور الفرد بان

بقاءه بالمنظمة واجب وانه ملتزم بالبقاء فيها بسبب ضغوط الآخرين، فالالتزام المعياري المرتفع هو دليل على بقاء الفرد في المنظمة لشعوره بأنه ملتزم بذلك وان ذلك واجب أخلاقي يقع عليه.

ويمكن القول أن جميع التصنيفات المتعلقة بأبعاد الالتزام التنظيمي وإن اختلفت فإنها تشترك في نقاط ومضامين مشتركة.

ثانيا: وجهات الالتزام التنظيمي

وتجدر الإشارة هنا أن التزام الأفراد يمكن أن يتبع عدة اتجاهات تعبر كل واحدة منها عن الوجهة التي يرتبط الفرد نحوها و هناك مجموعة من الوجهات والتي تناولتها العديد من الدراسات وهي:¹

1- **الالتزام بالمنظمة:** ويعرف بأنه الارتباط العاطفي للفرد بالمنظمة التي يعمل بها ويتقاسم قيمها وأهدافها،

ويظهر من خلال وفاء العامل لمنظمتة وشعوره بالواجب نحوها.

2- **الالتزام بالجماعة:** ويعبر عن درجة الولاء للجماعة أو لفريق العمل حيث يتشكل الانتماء لجماعة ما من

خلال الاندماج فيها وتكوين علاقات مع أعضائها وهذا النوع من الالتزام يجعل الفرد قادرا على التعرف على نفسه من خلال هذه الجماعة، وقد تشمل هذه الجماعة كل أفراد المنظمة كما قد تنحصر في فريق العمل .

(1) مراد نعموني، مرجع سابق، ص.ص 142-147.

- 3- الالتزام بالمشرف: ويعرف بأنه الارتباط بالمشرف والاستعداد لبذل الجهود المعتمدة لخدمته، إذ يعتبر المشرف من أقرب الجهات للعامل خاصة في مراحل التغيير حيث تضطرب القيم التنظيمية ويسود الغموض وعدم تحديد الأدوار.
- 4- الالتزام بالعمل: ويعبر عن اندماج الفرد في النشاطات ومجموع المهام الأساسية والثانوية المترابطة ضمن عمله، وكذا حبه لأدائها وعدم رغبته في تغييرها أو التخلي عنها، ويمكن اعتبار أن الالتزام بالمهمة يدخل ضمن الالتزام بالعمل باعتبار أن المهمة جزء من العمل.
- 5- الالتزام بالمهنة: ويعتبر أكثر تحديدا من الالتزام بالعمل، ويعرف بأنه: قبول أهداف المهنة وقيمها وحب البذل والبقاء فيها.
- 6- الالتزام بالنقابة: وقد كان محل اهتمام عديد الباحثين، فهو يشير إلى تمثيل العمال واتخاذ المواقف تجاه المنظمة وتطوير سلوك المنظمة وهذا قد يكون مصدرا لاندماج الفرد سواء من باب عاطفي ناتج عن قناعة بهذه المواضيع أو بسبب الشعور بالواجب.

المطلب الثاني: محددات الالتزام التنظيمي.

- اختلف الباحثون في تحديد العوامل التي تساهم في تعزيز وتنمية سلوك الالتزام في المنظمة، وفيما يلي بعض العناصر التي تم الاتفاق على اعتبارها محددات لتعزيز الالتزام التنظيمي:¹
- 1- السياسات التنظيمية: وتلعب دورا ناجحا في توحيد أهداف المنظمة وأهداف الأفراد لذا فمن الضروري تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فكل فرد لديه مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد في تشكيل السلوك الوظيفي للأفراد.
 - 2- وضوح الأهداف: إذ يساعد وضوح الأهداف على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، إذ انه كلما كانت الأهداف واضحة وكذا العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة زادت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام تجاه المنظمة وزاد إخلاصهم وانتماءهم للتنظيم.
 - 3- العمل على تحسين المناخ التنظيمي: يمثل المناخ التنظيمي بيئة المنظمة الداخلية بما تتضمنه من طرق وأدوات وعناصر وعلاقات متفاعلة بين الأفراد في بيئة العمل، وهو بذلك يمثل شخصية المنظمة الناجحة،

(1) بوحنة حورية، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت، (مذكرة لنيل درجة ماستر أكاديمي)، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014، ص.ص 21-22.

فالمناخ التنظيمي الجيد يخلف جو عمل إيجابي يساهم في تحقيق الاستقرار التنظيمي ويرفع درجة المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات ويزيد من درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالالتزام التنظيمي.

4- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:** يساهم تطبيق أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة في زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي والمنظمة ككل، وبالتالي زيادة درجة الالتزام التنظيمي وارتفاع معدلات الإنتاج، ويجمع الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام أقل استخداما للحوافز وأقل تطبيقا لأنظمة الحوافز الجيدة.

5- **نمط القيادة:** على الإدارة القيام بإقناع الأفراد - في جو عمل مناسب - بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفعالية من خلال تنمية مهاراتهم الإدارية باستخدام الحوافز المناسبة، فالإدارة الناجحة هي القادرة على كسب التأييد الجماعي من خلال قيادة ناجحة تساهم في زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد.

بالإضافة إلى العناصر السابقة فقد أضافت بعض عنصرين آخرين يمكن اعتبارهما من محددات الالتزام التنظيمي هما:¹

- **مشاركة العاملين في التنظيم:** إن إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في التنظيم يسمح لهم بالمساهمة بأفكارهم في صنع القرارات وتشجيعهم على تحمل المسؤولية وكذا خلق جو عمل ببناء في المنظمة يساهم في تعزيز التزام الأفراد تجاه أعمالهم وبالتالي المساهمة بشكل إيجابي في تحقيق أهداف التنظيم.

- **العمل على بناء ثقافة مؤسسية:** وذلك بزيادة قوة تماسك المنظمة من خلال الاهتمام بالعمل كأعضاء في بيئة عمل واحدة وإشباع حاجاتهم وترسيخ معايير الأداء المتميز لديهم وكذا توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بينهم واشتراكهم في اتخاذ القرارات بما يساهم في خلق ثقافة تدعم الالتزام لدى الأفراد.

في حين قدم بعض الباحثين تصنيفا آخر لمحددات الالتزام منها: الخصائص أو السمات الشخصية والخصائص المرتبطة بدور الفرد، بالإضافة إلى عوامل أخرى خاصة ببيئة العمل وعوامل خارجية في محيط المنظمة، لكن هذه العوامل قد تم تناولها من قبل باحثين آخرين باعتبارها عوامل مؤثرة على تشكيل وتعزيز الالتزام التنظيمي.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

تناولت العديد من الدراسات تحديدا للعناصر (العوامل) التي تؤثر في تشكيل وتنمية الالتزام التنظيمي وهي عوامل تتعلق ببيئة العمل الداخلية والخارجية وكذا بالأفراد العاملين وهناك من يعتبرها على أنها من محددات الالتزام التنظيمي، حتى أنه

(1) عبد الرحمان بوقوق، هدى درنوبي، الالتزام التنظيمي (المفهوم-الأبعاد-النتائج)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 13، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014،

يحدث خلط بينها ونحن في هذه الدراسة سنتناولها باعتبارها عوامل تؤثر على زيادة أو انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي وقد تم تحديدها في الآتي:

أولاً: الخصائص أو السمات الشخصية

وتعرف بالمتغيرات الديموغرافية وتشمل:¹

1- السن: ويرتبط إيجابياً مع الالتزام التنظيمي، بحيث كلما تقدم الفرد في السن زاد تعلقه بمنظّمته وارتباطه وتمسكه بها.

2- الأقدمية: بحيث ترتبط أقدمية الفرد طردياً مع معدل الالتزام التنظيمي وذلك يعود إلى التفاعل بين الفرد ومحيط عمله (الزملاء- المشرفون) كما أن التقادم يرفع من خبرة الفرد ويكتسب طرق جديدة في التعامل مع الزملاء.

3- المستوى التعليمي: اختلفت الدراسات حول العلاقة بين المستوى العلمي للفرد ودرجة الالتزام، فهناك من يرى وجود علاقة طردية بينهما، بينما يرى آخرون أن العلاقة بينهما سلبية (عكسية) نظراً لعدة أسباب منها: ارتفاع طموحات الأفراد وتوقعاتهم وسعيهم المستمر لتحقيق عائد مادي ومعنوي أكبر مع تزايد البدائل الوظيفية المتوفرة أمامهم بارتفاع مستواهم العلمي وبالتالي ينخفض الالتزام في حال عدم تحقق التوقعات.

4- الجنس: اختلفت الدراسات بين مؤيد لكون الرجل أكثر التزاماً من المرأة أو العكس كل حسب وجهة نظره، كما أن هناك اختلافاً آخر حول كون المرأة المتزوجة والمستقرة أكثر التزاماً أم أن المرأة غير المتزوجة هي الملتزمة فهي أكثر ارتباطاً بوظيفتها.

5- قيم ودوافع الفرد: تؤكد الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين الالتزام التنظيمي وارتباط الأفراد النفسي بمنظمتهم ومدى إشباع حاجاتهم للانجاز والتطوير وتحقيق طموحاتهم.

ثانياً: الخصائص المرتبطة بدور الفرد: وتتمثل في²

ويتعلق ذلك بالعلاقة بين كل من غموض الدور، صراع الدور، وعبء الدور من جهة و الالتزام التنظيمي من جهة أخرى، إذ أن معظم الدراسات تشير إلى وجود علاقة عكسية بينهما (خصائص الدور والالتزام)، فصراع الدور يؤدي إلى انخفاض المسؤولية، كما يؤدي غموض الدور إلى وضع الفرد في صراع يرفع من الضغوط المفروضة عليه، ويؤدي

(1) حمزة معمر، العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بورقلة، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة الجزائر، 2008، ص90.

(2) حمزة معمر، مرجع سابق، ص91.

عبء الدور إلى زيادة تراكم المهام الموكلة للفرد وكل ذلك يؤثر سلبا على درجة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، كما أن هناك علاقة طردية بين خصائص الوظيفة المرتبطة بدور الفرد والالتزام، حيث أنه كلما زاد نطاق الوظيفة زاد التحدي المرتبط بها وبالتالي تنمية الالتزام لدى العاملين.

ثالثا: العوامل المتعلقة بيئة العمل الداخلية: وتتجسد في مجموعة عوامل (الأجر - الإشراف....) والعلاقة بينها وبين الالتزام التنظيمي:¹

- 1- الأجر: تساهم نظم الأجور والحوافز العادلة والمتكافئة مع عبء العمل والمقبولة من قبل الأفراد في زيادة شعورهم بالمسؤولية وبالتالي التأثير على التزامهم التنظيمي.
- 2- الإشراف والقيادة: هناك إجماع بين الباحثين على كون الإشراف والقيادة الديمقراطية التي تنمي المشاركة في اتخاذ القرارات، لها علاقة إيجابية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الأفراد تجاه قادتهم وبالتالي تجاه منظماتهم.
- 3- جماعة العمل: إن الاتجاهات الإيجابية لجماعة العمل نحو المنظمة وكذا درجة التماسك بين أفرادها يزيد من درجة التفاعل الاجتماعي للأفراد داخل التنظيم مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي.

رابعا: الأبعاد المتعلقة بالعوامل الخارجية: والتي تعبر عن²

مدى توافر فرص عمل أخرى أفضل في البيئة الخارجية للمنظمة، فقد دلت إحدى الدراسات إن إدراك العامل لعدم وجود تلك الفرص في محيطه، وقلة المعلومات عن سوق العمل وانخفاض حركية العمال بين المؤسسات كل ذلك يجعل الفرد العامل يلتزم تنظيميا بشكل أكبر.

(2) حمزة معمري، مرجع سابق، ص 92.

(3) نفس المرجع، ص 92.

المطلب الثالث: أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي:

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

الفرع الأول: تأثير أخلاقيات المنظمة على الالتزام التنظيمي للعاملين

تعتبر أخلاقيات الأعمال عن الإطار الذي تجسده المنظمة أثناء أداء أنشطتها من خلال مجموعة الأدوات التي يستخدمها المدراء لتشكيل القيم وتنمية السلوكيات الأخلاقية وذلك بتضمين نظام متكامل من القيم والأخلاق ضمن لوائح وإجراءات وسياسات المنظمة، وتظهر أخلاقيات المنظمة من خلال مجموعة أدوات وأساليب كالثقافة التنظيمية والرموز الأخلاقية بالإضافة إلى مجموعة الآليات التي تساهم في إبلاغ وإعلام الأفراد عن مختلف المعايير الأخلاقية المطلوبة، من هذا المنطلق يمكننا القول أن هذه الأدوات تساعد في تحقيق مزايا إيجابية للمنظمة، فالثقافة التنظيمية مثلاً من خلال ما تتضمنه من قيم ومعتقدات وطقوس وهياكل كل هذه العناصر تساهم في توضيح وتوحيد الرؤية الأخلاقية لدى العاملين ودمجهم ضمن نطاق أخلاقي موحد وبالتالي كما أنه كلما كانت هذه الثقافة قوية وإيجابية وداعمة لقيم الانضباط والعدالة والاحترام وكلما كان المناخ الثقافي السائد في المنظمة قائماً على الالتزام بأداب العمل والمسؤولية والتعاون كلما شجع ذلك الأفراد على أن يكونوا أكثر انتظاماً وانضباطاً في أداء أعمالهم و تعلقاً واندماجاً في محيط وجو العمل وبالتالي هم يتعلقون أكثر بوظائفهم وترتفع الروح المعنوية لهم ويشعرون بالانسجام مع قيم وأهداف المنظمة مما يجعلهم يرغبون بالبقاء لمدة أطول كأعضاء في المنظمة والعمل بجد أكبر لتحقيق أهدافها وتحسين صورتها في المحيط الذي تنشط فيه وهو ما يوضح وجود التزام لدى الأفراد تجاه منظماتهم.

وقد أكدت بعض الدراسات¹ وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي إذ أن وجود معدلات عالية من الرضا الوظيفي لدى الأفراد يرتبط بدرجة كبيرة بانسجام وتوافق حاجاتهم مع الثقافة السائدة في المنظمة التي كلما عبرت

(1) منصور محمد العريفي، الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 2، 2009، ص 143.

عن ما هو إيجابي بالنسبة لهم وحققت لهم متطلبات الحياة الوظيفية الجيدة من خلال المبادئ الأخلاقية المركبة بها، كلما ساهم ذلك في جعلهم أكثر رضا عن منظماتهم وبالتالي أكثر التزاما اتجاهها.

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

كما أن ارتكاز المنظمة على مبادئ أخلاقية كالعدالة والشفافية والاحترام في مختلف أنشطتها وتعاملاتها داخليا وخارجيا خاصة فيما يتعلق بالعاملين يساهم بشكل أو بآخر في شعورهم بتقدير المنظمة و اهتمامها بهم وبأهمية عضويتهم فيها وهو ما يخلق لديهم شعورا بالارتباط نحوها والرغبة بالاستمرار في العمل بها والالتزام العالي نحوها، ففي ذات السياق أثبتت العديد من الدراسات¹ وجود ارتباط وثيق بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي، حيث تعمل العدالة على زيادة الصورة الإيجابية للمنظمة من وجهة نظر العاملين وهو ما يزيد من تفانيهم في العمل وبذلهم أقصى الطاقات للاستمرار والاستقرار في وظائفهم وعدم التخلي عنها لصالح أي منظمة أخرى.

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

(1) سوزان أكرم سلطان، مرجع سابق، ص122.

الفرع الثاني: تأثير أخلاقيات المدير على الالتزام التنظيمي للعاملين

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

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

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

من التجاوزات الأخلاقية للوصول في الأخير إلى تحقيق التزام أخلاقي عالي، وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي تحقيق التزام تنظيمي عالي .

الفرع الثالث: تأثير أخلاقيات العاملين على التزامهم التنظيمي

إذا كان لأخلاقيات المنظمة وأخلاقيات المديرين تأثير واضح وقوي على الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين، فإن الالتزام الأخلاقي لهؤلاء يعد كذلك من العوامل المؤثرة وبشكل واضح على التزامهم تجاه منظماتهم، فمن الجدير بالذكر أن التوجه القوي للأفراد النابع من إرادتهم الحرة والمستمد من قيمهم الشخصية نحو التحلي بقيم التعاون والصدق والاستقامة في جميع تعاملاتهم واعتبارها من العناصر والمقومات الأساسية لأداء وظائفهم يعتبر بحد ذاته دافعا ومحركا لنشاطهم على نحو إيجابي يخدم المصلحة الفردية والتنظيمية ويدعم بناء الرؤية الأخلاقية للمنظمة ويساهم في رسم صورة المنظمة الأخلاقية والتي تسعى جميع المنظمات للوصول إليها نظرا لكونها تساهم في إكسابها السمعة الجيدة وتأييد الجمهور الخارجي لها وتوطيد علاقتها بالمحيط والمجتمع المدني مما يجعلها بعيدة عن الانتقادات والمشاكل المتواجدة في محيطها. ونظرا لكون الأفراد في المنظمة هم أساس بنائها وقوام سيرورة أنشطتها فإن كونهم على درجة عالية من الالتزام بالقيم والمتطلبات الأخلاقية والقانونية والاجتماعية عند القيام بالمهام المنوطة بهم يعد بمثابة رسم جسر من الثقة بين المنظمة والأطراف ذات العلاقة بها، كما وأن هذا الالتزام الأخلاقي يعبر وبوضوح عن التوافق والانسجام الداخلي بين قيم العاملين و قيم المنظمة المتجسدة في الإجراءات والسياسات وقواعد العمل والتي تؤدي بدورها إلى الالتزام الأخلاقي للعاملين.

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

(1) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2003، ص211.

ومن بين العوامل المساعدة على تعزيز الالتزام التنظيمي في المنظمة بناء بيئة عمل تتصف بالترابط بالجماعة والتوافق بين قيم العامل والقيم التنظيمية، الشعور بالإسهام في خدمة ورفاه المجتمع، متعة العمل، فرص الحياة الداخلية¹ وكل هذه العوامل تظهر بشكل واضح في بيئة المنظمات الأخلاقية التي تتميز بإعطاء أولوية كبيرة لنظام القيم فيها مما يعزز من درجة الالتزام التنظيمي بها.

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

(2) حسين حريم، مرجع سابق، ص 391.

يمكن القول في الأخير أن وصول المنظّمات إلى تحقيق وتجسيد التزام قوي لدى الأفراد العاملين تجاه منظّماهم وأداء مهامهم ومسؤولياتهم وفق ما تقتضيه متطلّبات وشروط هذه الوظائف يعد أحد مقوّمات نجاحها وتمييزها وبقائها، فالالتزام ومن منطلق كونه محركا لسلوك الأفراد نحو ما يخدم مصلحة المنظمة وتوجهها ذاتيا يربط الأفراد بجميع الجوانب التنظيمية لوظائفهم فهو يساهم في جعلهم أكثر قابلية على العمل وبالتالي أكثر إخلاصا لمهامهم وسعيا لأدائها على نحو من الكفاءة والتميز والجدارة، وعليه فإنه حتى يتم الوصول إلى هذه النتائج الإيجابية ينبغي توفير الظروف الملائمة لنجاح وفعالية الوصول إلى التزام عالي لدى العاملين من توفر مناخ تنظيمي مناسب وقيادة فعالة وداعمة وأنظمة جيدة للحوافز والتقييم وتجنيد المتطلبات الضرورية من أجل الوصول إلى المستوى المطلوب من الالتزام.

وباعتبار أخلاقيات الأعمال تعد مؤثرا في تحريك سلوكيات العاملين نحو الارتباط بمنظّماهم بشكل أكبر فإننا بغية إثبات هذه الفكرة سنحاول من خلال ما سيأتي إبراز وتأكيد هذا الأثر من خلال تطبيق هذا الإطار على الدراسة الميدانية واستخلاص النتائج.

الفصل الثاني:

أخلاقيات الأعمال والالتزام

التنظيمي في المؤسسة

الاستشفائية الحكيم سعدان

تمهيد:

بعد أن تناولنا من خلال الفصل الأول الإطار النظري لمغيرات الدراسة والمتمثلة في أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي محاولين بذلك الإلمام قدر المستطاع بجميع العناصر التي يقوم عليها المفهوم، فإننا من خلال هذا الفصل بجميع عناصره سنحاول توضيح كل من المتغيرين السابقين في المجال العملي عن طريق اختيار المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان ببسكرة نموذجاً لتوضيح مدى وجود الممارسات الأخلاقية بها، وكذا درجة وجود التزام تنظيمي لدى عاملها، بالإضافة إلى البحث عن أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال بمؤسسة الدراسة في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بها في حدود ما تم الحصول عليه من معلومات.

وتجدر الإشارة أنه تم اختيار الطاقم الطبي كمجتمع لإجراء هذه الدراسة من خلال اختيار عينة عشوائية ضمن هذا المجتمع وإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة للتوصل إلى نتائج قد تثبت أو تعارض ما تم تناوله في الإطار النظري وذلك وفق التقسيم التالي:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمنهجية المتبعة.

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة (التعريف والخصائص).

المبحث الثالث: مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمنهجية المتبعة

ويتضمن هذا الإطار تقديم لمحة عن المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان من خلال التعريف بنشأة المؤسسة وأهم الأقسام المتواجدة فيها، ثم يتم بعد ذلك تقديم المنهجية المتبعة في الدراسة بعرض المنهج المستعمل وطرق جمع البيانات وأساليب تحليلها مما يرسم إطارا عاما عن العمل الميداني الذي تم إجراؤه وذلك قبل الشروع في عرض البيانات وتحليلها، وكان العناصر كما يلي:

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة-

نشأتها: يقع المستشفى في شارع الدكتور سعدان في مدينة بسكرة، ويتربع على مساحة تقدر بـ 14 هكتار إلا أن هذه المساحة تقلصت إلى 08 هكتارات بسبب استغلال جزء كبير منها لبناء ملحقة التكوين المتواصل و أيضا المركب الرياضي، وتعود نشأة المستشفى إلى سنة 1895 من طرف الأخوات البيضاويات أثناء الحقبة الاستعمارية، وتم تأميمه سنة 1972 وحمل اسم الحكيم سعدان (أحمد شريف سعدان)، ثم تحول من قطاع صحي إلى مؤسسة عمومية استشفائية وفقا للمرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها، وأصبح بذلك مستقلا عن مستشفى بشير بن ناصر وفقا لما جاء به المرسوم سالف الذكر والذي يعرف المؤسسة الاستشفائية بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والتأهيل الطبي وتغطي سكان بلدية واحدة أو عدة بلديات تتمحور مهامها حول التكفل بالعلاج والتشخيص والتأهيل الطبي، بالإضافة إلى ضمان حفظ الصحة ومكافحة الأمراض وتحسين المستوى المعرفي لمستخدمي المصالح الصحية.

يتم تسيير المؤسسات العمومية الاستشفائية من قبل مجلس إدارة، ويديرها مدير بالإضافة إلى وجود هيئة استشارية تدعى المجلس الطبي.

1_ مجلس الإدارة: يضم الأعضاء التالية:

- ممثل عن الوالي رئيسا.
- ممثل عن الإدارة المالية.
- ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي.
- ممثل عن المجلس الشعبي البلدي لمقر المؤسسة.

- ممثل عن المستخدمين الطبيين.
- ممثل عن العمال ينتخب في جمعية عامة.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

إن الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة هو الأداة أو الشكل الذي يبين السلطة والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية المختلفة كما يبين كيفيات الاتصال الرسمي بينها وفيما يلي نوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية الدكتور سعدان كما يلي:

المدير: ويعين من طرف وزير الصحة وهو المسؤول عن حسن سير المؤسسة ويقوم بالمهام التالية:

- تسيير المؤسسة.
- يأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة ويصادق على مختلف الوثائق في حدود صلاحياته.
- القدرة على سلطة العقاب ومنح المكافآت.
- يبرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به.
- يعين جميع مستخدمي المؤسسة الاستشفائية باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة تعيينهم.

مكتب التنظيم العام: ويضم مكتب الأمانة ومكتب التنظيم

__ تعتبر أمانة المدير السلطة التنفيذية الأولى لاستقبال المواطنين وتنظيمهم وقد يكون هذا الاستقبال داخلي أو خارجي أو شخصي.

__ أما مكتب التنظيم فهو ذو صلة مباشرة بالمدير فهو الذي يتلقى جميع المراسلات ويقوم بمراقبة العمليات الصادرة و الواردة.

مكتب الاتصال: وهو عبارة عن وسيط بين إدارة المؤسسة ووزارة الصحة والسكان وكذا مختلف الإدارات الأخرى وهذا يكون بواسطة الانترنت والاكسترنات.

المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تضم هذه المديرية ثلاثة مكاتب:

أ_ مكتب الميزانية والمحاسبة: من مهامه:

- إعداد وصولات الطلب
- إعداد الميزانية
- حساب مصاريف المهمات والعمال

ب_ مكتب الصفقات: من مهامه:

- إعداد الوثائق والإجراءات الإدارية الخاصة بالصفقات
- إعداد دفاتر الشروط
- تنظيم الاجتماعات الخاصة بفتح وتقييم العروض
- كتابة وتسجيل المحاضر، فتح الأظرفة وتقييم العروض في السجل الخاص
- تسجيل الاتفاقيات والمناقصات في سجلات خاصة

ج_ مكتب الوسائل والهيكل العامة: وينقسم هذا المكتب إلى أعمال عامة وأعمال الجرد.

وتضم الأعمال العامة مراقبة أعمال المقاولات - متابعة ومراقبة أعمال الترميم والبناءات الداخلية

وتضم أعمال الجرد ما يلي:

- تسجيل كل العتاد وترقيمه
- متابعة تحركات العتاد بالمستشفى
- مطابقة ما هو موجود فعلا بما هو مقيّد في الدفاتر

المديرية الفرعية للموارد البشرية: وتنقسم هذه المديرية إلى:

أ_ مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات: من بين المهام التي يقوم بها ما يلي:

- كل ما يتعلق بالمسار المهني للعامل منذ توظيفه إلى غاية تقاعده
- توظيف العمال _ الأجور
- وضع المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية
- دراسة الإحصاءات المتعلقة بالعمال

- ضمان سياسة التشغيل وتسيير القضايا العامة والاجتماعية

ب_ مكتب التكوين: من مهامه: (تحسين وتطوير أداء العمال - تنظيم الدورات التنظيمية للعمال)

المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وهي عبارة عن وسيط بين الإدارة وشبه الطبيين وتقوم بما يلي:

- إعداد برامج الأطباء وشبه الطبيين

- دراسة الاحتياجات الطبية وشبه الطبية

وتنقسم هذه المديرية إلى مكتب الدخول، مكتب التعاقد، وحساب التكاليف، ومكتب تنظيم النشاطات الصحية وتقييمها.

مكتب الدخول: من مهامه:

- متابعة تحركات المريض منذ دخوله إلى غاية خروجه.
- تقييم إحصاءات المرضى (شهرياً وسنوياً).
- تقييم التقارير الشهرية والسنوية لوزارة الصحة (النشاطات الصحية، تقارير حول الوفيات والآتية من الخارج والموضوعة في حفظ الجثث).
- تسجيل الوفيات داخل مصالح المؤسسة والتصريح بها لدى المؤسسات الحكومية (البلدية، الدائرة، الأمن)
- الاحتفاظ بأرشيف المؤسسة.

ب_ مكتب التعاقد وحساب التكاليف: من مهامه:

حساب مختلف التكاليف التي تتحملها المؤسسة.

التعاقد مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالنسبة للمرضى المؤمنين للتكفل بمصاريفهم.

ج_ مكتب تنظيم النشاطات الصحية وتقييمها: من مهامه:

تنظيم مختلف النشاطات داخل مصالح المؤسسة.

توزيع العمال على المصالح حسب الاحتياجات.

تقييم نشاطات آخر المدة (شهرياً وسنوياً).

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة.

تصليح الآلات وتزويدها بالمواد اللازمة.

المطلب الثاني: منهجية البحث والأساليب المستخدمة في جمع البيانات

إن القيام بأي دراسة كانت لا يحتاج فقط إلى جمع وتقديم قدر كبير من المعلومات، وإنما تحتاج هذه المعلومات إلى اتباع منهج محدد يربط وينسق بين هذه المعلومات النظرية منها والتطبيقية في شكل يقدم إضافة للباحث والمطلعين على الدراسة، وفيما يلي سنوضح المنهج المتبع في هذه الدراسة والطرق المستخدمة في جمع البيانات بالإضافة إلى مختلف الأساليب الإحصائية التي تم اتباعها للوصول إلى النتائج المطلوبة.

الفرع الأول: منهج الدراسة: بهدف التعرف على الأثر الذي تعكسه أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، وللإجابة على الإشكالية المطروحة ينبغي اتباع منهجية ملائمة تسمح بالربط المنطقي بين الإطار النظري المقترح والدراسة التطبيقية المنجزة، لذلك فإن المنهج الذي تم اتباعه في معالجة هذه الدراسة هو المنهج الوصفي بالنسبة لتقديم وتوضيح الإطار النظري للدراسة والتعريف بمتغيراتها والعناصر التي تنطوي عليها، وكذا عرض الدراسات السابقة.

فالمنهج الوصفي يعتمد أساسا على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، والعمل على وصفها وصفا دقيقا، مما يسمح بالتعبير عنها كما وكيفا، ويهدف هذا المنهج إلى استخلاص المعلومات عن موضوع دون الحاجة إلى تفسير تلك المعلومات وتستخدم فيه عدة أدوات كالاستبانة والمقابلة¹.

وبالإضافة إلى المنهج الوصفي فقد تم اتباع المنهج الإحصائي التحليلي في عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيتم تقديم المعلومات التي تم الحصول عليها من المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها بغرض الإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: طرق جمع البيانات

أولا: أنواع البيانات: إن هذا البحث اعتمد في استكمال محتواه على نوعين من البيانات الأولية والثانوية والتي تجلّت في:

(1) بن ناي حسن، مرجع سابق، ص 135.

1_ البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على الكتب، والدوريات، والمنشورات الورقية، والالكترونية، و الرسائل الجامعية، والمقالات، والتقارير المتعلقة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساهمت في التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة، وكذلك أخذ تصوّر عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدثت في مجال بحثنا الحالي.

2_ البيانات الأولية: وتم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة، وتوزيعها على عينة من مجتمع البحث، وبعد تفرغها تم تحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث، وتم التحليل باستخدام برنامج SPSS الإحصائي (Statistical Package for Social Science) ثانياً: أداة الدراسة: يتطلب الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء الدراسة استخدام مجموعة أدوات كالمقابلة والملاحظة والاستبيان، وقد اعتمدت دراستنا هذه على أداة الاستبانة، والتي تم تصميمها حول "أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ " وتتكوّن الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وقد خصص هذا القسم لتحديد البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد المبحوثين وهي: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

القسم الثاني: وهو القسم المخصص لمحاو الاستبانة والذي يتكون من جزأين.

الجزء الأول: خاص بمتغير أخلاقيات الأعمال ويحتوي على 21 عبارة موزعة على ثلاثة أقسام رئيسية تمثل أبعاد أخلاقيات الأعمال وهي: (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد).

الجدول 01: توزيع أبعاد متغير أخلاقيات الأعمال

العدد	رقم العبارة
أخلاقيات المنظمة	من 1 إلى 6
أخلاقيات المدير	من 7 إلى 13
أخلاقيات الفرد	من 14 إلى 21

المصدر: من إعداد الطالبة

أما الجزء الثاني فهو خاص بمتغير الالتزام التنظيمي ويحتوي على 13 عبارة كما يلي:

الجدول 02: توزيع متغير الالتزام التنظيمي:

رقم العبارة	البعد
من 1 إلى 13	الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبة

ويعتبر مقياس ليكارت من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء، كما يعتبر أكثر مقاييس الاتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقدده أو يدركه الفرد، وقد تم اختيار السلم الثلاثي لقدرته على قياس الآراء وفق تدرج نسبي، و تم توزيع الأوزان على البدائل الثلاث بالنسبة لمتغير أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 03: درجات سلم ليكارت الثلاثي لمتغير أخلاقيات الأعمال

البدائل_الاستجابة	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة قوية
الدرجات	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة

الجدول 04: درجات سلم ليكارت الثلاثي لمتغير الالتزام التنظيمي

البدائل_الاستجابة	أبدا	أحيانا	دائما
الدرجات	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات.

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها ودراسة العلاقة بين متغيراتها واختبار الفرضيات، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.v17) من خلال استعمال بعض الأساليب الإحصائية وهي:

1_مقاييس الإحصاء الوصفي: Descriptive Statistique Measures

وتستخدم لوصف مجتمع الدراسة وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، واستخدامه للإجابة عن أسئلة الدراسة، وذلك بتحليل إجابات أفراد العينة على الفقرات الواردة في استبانة الدراسة، وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2_ تحليل التباين للانحدار: Analysis Of Variance

للتأكد من صلاحية النموذج المقترح لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

تحليل كولمجرروف سميرنوف: للتأكد من خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي.

4_ اختبار T للعينات المستقلة: Test T pour échantillon indépendante

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين لمفهوم أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي تعزى لاختلاف عامل الجنس.

5_ تحليل التباين الأحادي: One Way Anova

وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين لمفهوم أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

6_ معامل الثبات ألفا كرونباخ: Cronbach Coefficient Alpha

ويستخدم لقياس ثبات أداة البحث.

7_ معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

الفرع الأول: صدق الأداة: يقصد بصدق أداة الدراسة (الاستمارة) التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها. أما ثبات أداة الدراسة فيقصد به التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة ويتشكل صدق أداة البحث من:

1. **الصدق الظاهري:** بعد الانتهاء من تصميم الاستبانة وتصنيفها في صورتها النهائية بما يتناسب مع أهداف الدراسة، وبعد القيام بتوزيع الاستبانة على عينة البحث قمنا بإيجاد معامل صدق الاستبانة من خلال حساب جذر معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي أظهر صدق الأداة كما سيوضحه الجدول المرفق.

2. **صدق المحكمين:** بعد تصميم الاستبانة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل تقديم الاقتراحات المناسبة حول العبارات الموجودة بها ومدى ملاءمتها لإجراء الدراسة، وتم الأخذ بهذه الاقتراحات بعين الاعتبار ثم الشروع في استخدامها لجمع المعلومات من المبحوثين.

3. **الاتساق الداخلي:** لم نكتف بالصدق الظاهري في معرفة صدق أداة الدراسة بل قمنا بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي للأداة بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه، وكذا بين الأبعاد والمتغير الذي تنتمي إليه، وذلك وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 05: معامل الاتساق لمتغير الالتزام التنظيمي وعباراته

عبارات الالتزام	1	2	3	4	5	6	7	8
قيمة الاتساق	0.375*	0.294	0.484**	0.443**	0.559**	0.631**	0.444**	0.351*

9	10	11	12	13
0.621**	0.313*	0.393**	0.438**	0.407**

الجدول 06: معامل الاتساق لبعد أخلاقيات المنظمة

أخلاقيات المنظمة	1	2	3	4	5	6
قيمة الاتساق	**0.692	**0.697	**0.608	**0.690	**0.654	**0.612

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

الجدول 07: معامل الاتساق لبعد أخلاقيات المدير

أخلاقيات المدير	7	8	9	10	11	12	13
قيمة الاتساق	**0.539	**0.494	**0.708	**0.744	**0.719	**0.698	**0.647

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

الجدول 08: معامل الاتساق لبعده أخلاقيات الفرد

21	20	19	18	17	16	15	14	أخلاقيات الفرد
**0.667	**0.643	**0.647	**0.708	**0.636	**0.558	*0.382	0.253	قيمة الاتساق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

الجدول 09: معامل الاتساق لأبعاد أخلاقيات الأعمال ككل

أخلاقيات الفرد	أخلاقيات المدير	أخلاقيات المنظمة	البعده
**0.644	*0.825	**0.862	أخلاقيات الأعمال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

الفرع الثاني: ثبات الأداة

ويقصد بها مدى الحصول على النتائج نفسها لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات التجانس لأدائها باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.6) فأكثر وكانت النتائج كالآتي:

الجدول 10: نتائج معامل الصدق ومعامل الثبات لأداة البحث.

معامل الصدق	معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.854	0.730	6	أخلاقيات المنظمة
0.880	0.775	7	أخلاقيات المدير
0.842	0.709	8	أخلاقيات الفرد
0.914	0.836	21	أخلاقيات الأعمال
0.816	0.666	13	الالتزام التنظيمي
0.913	0.835	34	الاستبانة ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت جميعها مرتفعة، تفوق (0.6) مما يعني ثبات أداة البحث، وبالتالي قبول أداة البحث والاعتماد عليها في الوصول إلى النتائج.

المبحث الثاني: مجتمع وعينة الدراسة (التعريف والخصائص):

بعد التعرف على المؤسسة محل الدراسة ومختلف أقسامها وفروعها، والإحاطة بالأساليب والطرق التي يجري استخدامها لجمع بيانات هذه الدراسة، فإنه ينبغي الإحاطة بالمجتمع الذي ستتم دراسته والعينة المختارة التي يجري إخضاعها للدراسة والتحليل، بالإضافة إلى عرض الخصائص التي تميز هذه العينة كالعدد و العمر والجنس والوظيفة، وذلك وفق العناصر الموضحة أدناه.

المطلب الأول: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في جميع أفراد الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان بسكرة_ والذي يشمل على الأطباء (طب عام وطب خاص) ومساعدوا الأطباء، وكذا الممرضون ومساعدوهم التابعون لفئة شبه الطبي، وقد تم اختيار هذه الفئات نظرا لكونها الأكثر احتكاكا واندماجا في أوساط المرضى مما يجعلها تساهم بشكل أكبر في دعم الدراسة من خلال معرفة مدى تجسيدهم للجانب الأخلاقي في تعاملاتهم مع المرضى ومع زملاء المهنة، ويوضح الجدول الموالي بعض الأرقام حول توزيع العمال في المؤسسة الاستشفائية حسب الاختصاص

الجدول 11: إحصائيات لعدد العمال في المؤسسة عام 2014

الاختصاص	عدد العمال
طبيب عام	36
طبيب اختصاصي	32
شبه طبي	200
أطباء نفس عيادي	06
عمال مهنيون	46
إداريون	40
صيدلي عام	03
أعوان متعاقدون	113

وانطلاقاً من الجدول الموضح أعلاه فإن مجموع أفراد الطاقم الطبي (الأطباء العامون، الأطباء الأخصائيون، أطباء النفس، أفراد شبه الطبي) يمثلون ما مقداره 274 فرد، وإذا ما تم استثناء العمال المخبريين ومسؤولي الأجهزة من فئة شبه الطبي فإن مجتمع الدراسة يساوي أو يفوق نوعاً ما 200 فرد وهو حجم المجتمع المستهدف.

عينة الدراسة: قد لا يتوفر للباحث في الكثير من الظروف فرصة معالجة مجتمع الدراسة ككل، وفي هذه الحال فإنه يلجأ إلى أخذ عينة فقط من هذا المجتمع والقيام بدراستها، ومن ثم تعميم النتائج المتحصل عليها على كامل المجتمع المدروس. فالعينة هي جزء من المجتمع تمثل خصائصه تمثيلاً جيداً، تتم دراستها (كجزء) و تعمم نتيجة هذا الجزء على الكل (المجتمع).

وقد تم اختيار عينة قدرها 50 فرد من مجتمع الدراسة، أي ما يمثل بين 20 إلى 25% من مجتمع الدراسة، وتم توزيع الاستبانات عليها، وتم استرداد 44 استبانة أي ما مقداره (88%) من حجم العينة، وبعد فحصها تبين أنها كلها صالحة للدراسة الإحصائية، وقد تم تفريغها وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للاستفادة منها في الإجابة على تساؤلات وفرضيات البحث

المطلب الثاني: خصائص مبحوثي الدراسة: ويتم في هذا العنصر التطرق إلى خصائص مبحوثي الدراسة وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية وذلك كما يعرضه الجدول التالي:

الجدول 12: التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفق الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	14	31.8
	أنثى	30	68.2
	المجموع	44	100
السن	أقل من 30 سنة	26	59.1
	من 30 إلى 40 سنة	13	29.5
	من 41 إلى 50 سنة	3	6.8
	أكثر من 50 سنة	2	4.5
	المجموع	44	100

25	11	بكالوريا فأقل	المؤهل العلمي
45.5	20	جامعي	
15.9	7	تقني سامي	
13.6	6	دراسات عليا	
100	44	المجموع	
68.2	30	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
15.9	7	من 5 إلى 10 سنوات	
6.8	3	من 11 إلى 15 سنة	
9.1	4	أكثر من 15 سنة	
100	44	المجموع	
18.2	8	طبيب	الوظيفة
15.9	7	مساعد طبيب	
29.5	13	ممرض	
36.4	16	مساعد ممرض	
100	44	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الباحثين كانوا من فئة الإناث، حيث بلغت نسبتهم (68.2%) من إجمالي عينة البحث، في حين بلغت نسبة الذكور (31.8%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

أما فيما يخص متغير العمر فنلاحظ أن أعلى نسبة قدرت ب(59.1%) والتي تمثل الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، في حين أن الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) بلغت نسبتها (29.5%)، أما نسبة الباحثين من الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) فبلغت (6.8%)، وأخيرا نجد أن أقل نسبة في فئات الباحثين تعود للفئة العمرية (أكثر من 50 سنة)، مما يوضح أن غالبية الباحثين في المستشفى هم من فئة الشباب.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فنجد أن أعلى نسبة بين المبحوثين تعود للفتة ذات المستوى الجامعي بنسبة (45.5%)، في حين أن الفتة الحاملة لمستوى البكالوريا فما أقل سجلت نسبة (25%)، أما الفتة الحاملة لشهادة التقني سامي فقد حصدت نسبة (15.9%)، وحلت أخيرا الفتة الحاصلة على دراسات عليا بنسبة (13.6%)، وهذا ما يوضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى دراسي جيد إذا ما تمت مقارنته بالفتة العمرية الغالبة على عينة الدراسة.

وبالنظر إلى متغير سنوات الخبرة بالنسبة لعينة البحث نجد أن ما نسبته (68.2%) منهم عدد سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، في حين أن (15.9%) منهم عدد سنوات خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات)، أما فتة المبحوثين الذين تنحصر سنوات خبرتهم (من 11 إلى 15 سنة) فقد بلغت نسبتهم (6.8%)، أما الأفراد الذين تفوق سنوات خبرتهم (أكثر من 15 سنة) فقد قدرت نسبتهم ب(9.1%)، وبذلك نلاحظ أن مستوى سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة منخفض وهو ما يتوافق مع الفتة العمرية الشابة (أقل من 30 سنة) والتي نلاحظ أنها غلبت على عينة الدراسة.

وفيما يتعلق بمتغير الوظيفة فنلاحظ أن الفتة (مساعد ممرض) سجلت أعلى نسبة بين المبحوثين والتي قدرت ب (36.4%)، ثم تأتي الفتة الوظيفية (ممرض) بنسبة مئوية قدرها (29.5%)، أما فتة (مساعد طبيب) فقد سجلت نسبة (15.9%)، وقد سجلت فتة المبحوثين من الفتة الوظيفية (طبيب) ما نسبته (18.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وهو ما يظهر أن غالبية المبحوثين كانوا من المراتب الدنيا في السلك الطبي بما يقابلها من مستوى منخفض لسنوات الخبرة و للفتة العمرية وكذا المستوى التعليمي، وقد كان أفراد هذه الفتة ممن استطاع البحث ضمان تجاوبهم مع الدراسة وبشكل يخدم أغراضها بالنظر لكونهم ضمن السلك الطبي الذي تقوم عليها الدراسة.

المبحث الثالث: مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي في المؤسسة محلّ الدراسة.

في هذا الإطار سنقوم بتحليل محاور الاستبانة بغرض الإجابة على أسئلة الدراسة، وذلك من خلال استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على المقياس الثلاثي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحورين أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي، وقد تم ضبط الحدود الدنيا والحدود العليا للمقياس بغرض الحصول على المتوسط المرجح، وذلك أولا من خلال حساب المدى عن طريق إيجاد الفرق بين أكبر وزن وأصغر وزن أي (3-1=2) ومن ثم يقسم ناتج المدى على عدد الأوزان أو الدرجات الموجودة في المقياس والبالغ عددها 3، وبالتالي نحصل على طول الوزن أو الدرجة الواحدة لهذا المقياس وهي في بحثنا هذا (2\3=0.66) بعد ذلك يتم

إضافة هذه القيمة في كل درجة للمقياس ابتداءً من الحد الأدنى للمقياس وهو الواحد فنحصل على الحدود العليا والدنيا لكل فئة وبالتالي فإن المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن عبارات الاستبانة يكون موزعاً وفق التقسيم التالي:

الجدول 13: درجات مقياس الدراسة والاستجابة الموافقة لها.

الاستجابة	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة قوية
الدرجة	من 1.00 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.33	من 2.34 إلى 3.00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

و سيتم استخدام هذا التقسيم لتوضيح مستوى أخلاقيات الأعمال بمختلف أبعاده وعباراته وكذا مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة من خلال الإجابة على الأسئلة الموالية:

المطلب الأول: مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان.

السؤال الأول:

س1: ما هو مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_؟

ولإجابة على هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة حول

مستوى أخلاقيات الأعمال

العبارات	التكرارات والنسب المئوية			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
	بدرجة قوية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة				
01	30	12	2	2.4091	0.4121	02	بدرجة قوية
	68.2	27.3	4.5				
02	11	22	11	2.000	0.5152	5	بدرجة متوسطة
	25	50	25				
03	29	12	3	2.5909	0.6220	4	بدرجة قوية

				6.8	27.3	65.9	
بدرجة متوسطة	6	0.7857	1.8182	18	16	10	04
				40.9	36.4	22.7	
بدرجة قوية	1	0.4615	2.7955	1	7	36	05
				2.3	15.9	81.8	
بدرجة قوية	3	0.5793	2.6136	2	13	29	06
				4.5	29.5	65.9	
بدرجة متوسطة	03	0.4330	2.3279	أخلاقيات المدير			
بدرجة متوسطة	5	0.6514	2.2500	5	23	16	07
				11.4	52.3	36.4	
بدرجة قوية	1	0.5612	2.6818	2	10	32	08
				4.5	22.7	72.7	
بدرجة متوسطة	7	0.6643	1.9773	10	25	9	09
				22.7	65.8	20.6	
بدرجة متوسطة	6	0.6800	2.1591	7	23	14	10
				15.9	52.3	31.8	
بدرجة قوية	2	0.6249	2.5682	3	13	28	11
				6.8	29.5	63.6	
بدرجة قوية	3	0.7499	2.3636	7	14	23	12
				15.9	31.8	52.3	
بدرجة متوسطة	4	0.7014	2.2955	6	19	19	13
				13.6	43.2	43.2	
بدرجة قوية	01	0.3500	2.4830	أخلاقيات الفرد			
بدرجة قوية	1	0.3901	2.8182	0	8	36	14
				0	18.2	81.8	

بدرجة قوية	2	0.5793	2.6136	2	13	29	15
				4.5	29.5	65.9	
بدرجة قوية	6	0.6893	2.3864	5	17	22	16
				11.4	38.6	50	
بدرجة متوسطة	7	0.6387	2.3182	4	22	18	17
				9.1	50	40.9	
بدرجة متوسطة	8	0.7018	2.1364	8	22	14	18
				18.2	50	31.8	
بدرجة قوية	5	0.6220	2.4091	3	20	21	19
				6.8	45.5	47.7	
بدرجة قوية	4	0.5865	2.5682	2	15	27	20
				4.5	34.1	61.4	
بدرجة قوية	2	0.6181	2.6136	3	11	30	21
				6.8	25	68.2	
بدرجة قوية	_	0.3124	2.4067	أخلاقيات الأعمال			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

من خلال النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول السابق يتبين لنا الآتي:

1_ أخلاقيات المنظمة: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد أخلاقيات المنظمة جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.4091) بانحراف معياري قدره (0.4121) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد له اتجاه قبول قوي من قبل المبحوثين، بالإضافة إلى ذلك نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات قياس بعد أخلاقيات المنظمة جاء ضمن اتجاهات قبول (قوية) فقد سجلت العبارة رقم (5) أكبر المتوسطات (2.7955) والتي تؤكد على أن "المستشفى يلتزم بضمان سلامة الأغذية والأدوية المقدمة والأجهزة المستعملة" وهو ما يوضح التأكيد القوي لإدارة المستشفى على ضمان تقديم أغذية وأدوية سليمة وتحافظ على صحة المرضى وكذا التركيز على سلامة الأجهزة المقدمة، بينما نلاحظ أن العبارة

رقم (4) سجلت أضعف المتوسطات (1.8182) وهي العبارة التي تنص على أن " المعاملة في المستشفى تتميز بالمساواة بين جميع الأفراد" وهو ما يوضح توجه إدارة المستشفى نحو الالتزام بالمساواة في المعاملة بين جميع الأفراد العاملين بها يظهر بدرجة متوسطة.

2_ أخلاقيات المدير: نلاحظ من خلال الجدول أن بعد أخلاقيات المدير جاء في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث بمتوسط حسابي قدره (2.3279) وانحراف معياري (0.4330)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد له اتجاهات قبول قوية من قبل المبحوثين، بالإضافة إلى ذلك فإن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات قياس بعد أخلاقيات المدير جاءت ضمن اتجاهات قبول بين المتوسطة و القوية، وقد سجلت العبارة رقم (8) أعلى المتوسطات (2.6818) والتي تؤكد على أن "المدير يعاقب الموظفين المخالفين للضوابط الأخلاقية للمؤسسة" و هو ما يوضح أن الالتزام الأخلاقي للعاملين بالمستشفى يرجع بدرجة كبيرة إلى وجود نظام عقوبات واضح من قبل المدير، بينما نلاحظ أن العبارة رقم (9) سجلت أضعف المتوسطات (1.9773) وهي العبارة التي تنص على سيادة الشفافية في التعامل بين المدراء والموظفين في المستشفى " وهو ما يوضح ضعف الالتزام الأخلاقي الواضح والشفاف وبروز نوع من الغموض في تعاملات المدراء مع الموظفين.

3_ أخلاقيات الفرد:

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن بعد أخلاقيات الفرد جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره (2.4830) وانحراف معياري (0.3500) ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد له اتجاهات قبول قوية من قبل المبحوثين، كما أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات قياس بعد أخلاقيات الفرد جاءت ضمن اتجاهات آراء قوية، وقد سجلت العبارة رقم (14) أعلى المتوسطات (2.8182) والتي تؤكد على أن " الأطباء والمرضى يحرصون على المعاملة الحسنة للمرضى جسديا ونفسيا" مما يبرز اهتمام الكبير للطواقم الطبي بضرورة المعاملة الجيدة والحرص على راحة المريض جسديا ونفسيا وبالتالي التزام أخلاقي عالي لديهم، بينما نلاحظ أن العبارة رقم (18) سجلت أضعف المتوسطات (2.1364) وهي العبارة التي تنص على أن "الأطباء والمرضى يحرصون على الالتزام بأوقات العمل واحترام القواعد المعمول بها في المستشفى" وبالتالي وجود التزام منخفض من قبل الطواقم الطبي بالإجراءات المعمول وباحترام أوقات الدوام والنظام الداخلي للمستشفى.

المطلب الثاني: مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان.

السؤال الثاني:

س2: ما هو مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة؟

للإجابة على هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول 15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين حول

مستوى الالتزام التنظيمي

رقم العبارة	التكرارات والنسب المئوية			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
	أبدا	أحيانا	دائما				
01	4	15	25	2.4773	0.6643	4	دائما
	9.1	34.1	56.8				
02	3	29	12.	2.2045	0.5532	11	أحيانا
	6.8	65.9	27.3				
03	5	15	24	2.4318	0.6954	6	دائما
	11.4	34.1	54.5				
04	2	10	32	2.6818	0.5612	2	دائما
	4.5	22.7	72.7				
05	4	17	23	2.4318	0.6611	6	دائما
	9.1	38.6	52.3				
06	4	22	18	2.3182	0.6387	10	أحيانا
	9.1	50	40				
07	2	19	23	2.4773	0.5901	4	دائما
	4.5	43.2	52.3				

دائما	9	0.5682	2.3409	2	25	17	08
				4.5	56.8	38.6	
أحيانا	12	0.7593	2.0682	11	19	14	09
				25	43.2	31.8	
دائما	13	0.4086	1.1364	1	4	39	10
				2.3	9.1	88.6	
دائما	8	0.7182	2.3636	6	16	22	11
				13.6	36.4	50	
دائما	3	0.5888	2.5455	2	16	26	12
				4.5	36.4	59.1	
دائما	1	0.4882	2.7500	1	9	34	13
				2.3	20.5	77.3	
أحيانا	_	0.2745	2.3252	الالتزام التنظيمي			

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن متغير الالتزام التنظيمي جاء ضمن مستوى قبول متوسط "أحيانا" حسب آراء المبحوثين في المؤسسة الاستشفائية وكذا وفقا لمقياس الدراسة، بمتوسط حسابي بلغ (2.3252) و انحراف معياري (0.2745)، كما أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات قياس متغير الالتزام التنظيمي جاءت ضمن اتجاهات آراء بين المتوسطة والقوية، مما يظهر وجود درجة جيدة من الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، وقد سجلت العبارة رقم (13) أعلى المتوسطات (2.7500) والتي تؤكد على الاهتمام العالي لأعضاء الطاقم الطبي بسمعة ومكانة المستشفى، وتجدر الإشارة هنا أن هذه العبارة توضح الالتزام العاطفي العالي لدى عينة الدراسة، بينما نلاحظ أن العبارة رقم (10) سجلت أضعف المتوسطات (1.1364) وهي العبارة التي تنص على قيام الأفراد بأعمالهم على أكمل وجه حتى لا يتعرضوا للمساءلة، ومن منطلق كون هذه العبارة تتعارض مع الالتزام فإنها تحمل التقييم العكسي، وبذلك فالمتوسط المنخفض يشير إلى التوجه العالي للمبحوثين من العاملين بالمستشفى إلى تأدية أعمالهم ومهامهم بتفان وإتقان تجنبا لمساءلة ومحاسبة المسؤول المباشر أو إدارة المستشفى عند إجراء عملية المراقبة والتقييم، وهو ما يظهر ضعف التزام لدى أفراد الطاقم الطبي الخاضع للدراسة.

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

المطلب الأول: أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة

سيتم في هذا العنصر اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأثر المتغير المستقل بجميع أبعاده على المتغير التابع وتفسيرها من أجل الإجابة عليها والتوصل إلى النتائج المتوخاة من هذه الدراسة

الفرع الأول: أثر أخلاقيات الأعمال على تحقيق الالتزام التنظيمي

_اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _ بسكرة_

أولاً: اختبار صلاحية النموذج

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية.

الجدول 16: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.379	1	0.379	3.254	0.023
الخطأ	2.862	42	0.068		
المجموع الكلي	3.241	43			

ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة F بلغت (3.254) بقيمة احتمالية قدرها (0.023) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) و هو ما يؤكد ويثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

ثانيا: تحليل الانحدار البسيط لأثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي

وبناء على ما سبق نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية الأولى من خلال ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 17: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي

المتغير المستقل	قيمة A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
أخلاقيات الأعمال	0.307	2.357	0.023	0.342	0.117

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17 ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha < 0.05$)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام

التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، حيث نجد أن قيمة T بلغت (2.357) عند مستوى الدلالة (0.023) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.342) مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين، بالإضافة إلى ذلك فإن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.117) وهو ما يوضح أن متغير أخلاقيات الأعمال يفسر ما قيمته (11.7%) فقط من التغير في تحقيق الالتزام التنظيمي والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان_ بسكرة؟

ويمكن تمثيل هذا الأثر بمعادلة الانحدار التالية: $Y=1.585+0.307X$

وبالتالي: أخلاقيات الأعمال = $1.585 + 0.307$ = الالتزام التنظيمي

وهذه المعادلة تمثل أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي (Y) بواسطة المعامل A حيث أنه وفقا لهذه المعادلة فإن الغير في أخلاقيات الأعمال بدرجة واحدة سيؤدي إلى تغير في الالتزام التنظيمي بقيمة المعامل A بالإضافة إلى القيمة الثابتة.

وانطلاقا من مضمون عبارات أخلاقيات الأعمال نستنتج وجود قيمة عالية للأخلاقيات داخل المؤسسة محل الدراسة خاصة فيما تعلق بأخلاقيات المنظمة وأخلاقيات الفرد مما يشير إلى إدراك الأفراد بشكل كامل لوجود هذه الأخلاقيات وبالتالي تأكيدهم على تأثيرها في التزامهم تجاه المؤسسة التي يعملون بها.

بعد التأكيد من وجود أثر لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي سنحاول البحث عن أثر كل بعد من أبعاد أخلاقيات الأعمال على مدى في تحقيق الالتزام التنظيمي وذلك كما يلي:

الفرع الثاني: أثر أخلاقيات المنظمة على تحقيق الالتزام التنظيمي

_ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _ بسكرة_

الجدول 18: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي

أبعاد المتغير	قيمة A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
أخلاقيات المنظمة	0.143	1.424	0.162	0.215	0.046

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17 ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول نلاحظ عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، حيث نجد قيمة T قدرت ب(1.424) عند مستوى(0.162) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.215) وهي تشير إلى علاقة ضعيفة بين المتغيرين، و بالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _ بسكرة_

وعند التفصيل في عبارات قياس بعد أخلاقيات المنظمة والتي تتمحور حول: (تركيز المستشفى على الإشعار عند وجود أخطاء أو سلوكيات سيئة _ اهتمام إدارة المستشفى بتشجيع القيم الأخلاقية ومكافأة من يتحلى بها _ التركيز على الالتزام الأخلاقي للموظفين مع المرضى _ المساواة في المعاملة بين جميع الأفراد في المستشفى _ الالتزام بسلامة الأغذية والأدوية المقدمة والأجهزة المستعملة _ التركيز على ضرورة المحافظة على الممتلكات المعدات وتجنب الإتلاف أو التدمير)، فمن منطوق كون أن هذه العبارات في مجملها حازت على مستويات قبول مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة، فإن ذلك يؤكد على الوجود الفعلي للجانب الأخلاقي ضمن الإجراءات والقواعد السائدة في مؤسسة الدراسة، وبالتالي إلى النتائج المتوصل إليها سابقا حول عدم وجود أثر لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي فإنه يمكننا القول أن توفر المعايير الأخلاقية في إجراءات وأعمال المنظمة ليس هو السبب وراء التزام أفراد الطاقم الطبي تجاه المؤسسة التي

يعملون بها، وبالتالي فإن هذا الالتزام يحتاج إلى توفر عوامل أخرى غير أخلاقيات المنظمة والتي يحتاج الأفراد إلى توفرها كي يلتزموا تنظيمياً.

الفرع الثالث: أثر أخلاقيات المدير على تحقيق الالتزام التنظيمي

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة.

الجدول 19: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بعد أخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي

أبعاد المتغير	قيمة A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
أخلاقيات المدير	0.274	3.035	0.004	0.424	0.180

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17 ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha < 0.05$)

من خلال الجدول نلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، فنجد أن قيمة T بلغت (3.035) بمستوى دلالة (0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد، كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.424) مما يشير إلى وجود علاقة بدرجة متوسطة بين المتغيرين، كما أن متغير أخلاقيات المدير يفسر ما قيمته (18%) من التغير في تحقيق الالتزام التنظيمي، حيث أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.180) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ويمكن صياغة معادلة الأثر كما يلي: $(Y=1.687+0.274X)$

حيث: أخلاقيات المدير $= 1.687 + 0.274$ الالتزام التنظيمي

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان ببسكرة عند مستوى دلالة (0.05).

بالتدقيق في عبارات قياس بعد أخلاقيات المدير، والتي تلخص في: (تحلي مسيري المستشفى بالأخلاق العالية في التعامل واحترام الأنظمة والتعليمات _ يعاقب المدير الموظفين المخالفين للضوابط الأخلاقية للمؤسسة الاستشفائية _

تسود الشفافية في التعامل بين المدراء والموظفين في المستشفى _ تتسم ممارسات المدير بالعدالة تجاه جميع العاملين _ يعلم المدير موظفي المستشفى بالقيم الأخلاقية المطلوبة في عملهم _ يتميز المدير بالصدق في المعاملة _ يشجع المدير على التعاون والمشاركة والعمل الجماعي)، نجد أن هذه العبارات سجلت مستوى قبول متوسط من قبل عينة الدراسة، وهو ما يؤكد على المستوى المتوسط لتحلي المديرين بالقيم والمعايير الأخلاقية وكذا انخفاض درجات تطبيقهم للأسس والضوابط المؤدية إلى تعزيز الإطار الأخلاقي للمنظمة، وبالنظر إلى النتائج التي توضح وجود أثر لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، فإن ذلك يبين أن الالتزام الأخلاقي للمدير في سلوكه وأدائه لواجباته يعد محركاً ومؤثراً فعالاً في التزام الأفراد، فهم يتوجهون نحو التمسك أكثر بمكان عملهم كلما كان الالتزام الأخلاقي لمدراءهم عالياً وكلما وجدت قيم أخلاقية إيجابية في قرارات وأفعال هؤلاء المدراء، كما ونلاحظ أن الالتزام التنظيمي كذلك سجلت عباراته مستوى متوسط "أحياناً" وهو ما يؤكد أن المستوى المتوسط لأخلاقيات المنظمة شكل مستوى منخفض كذلك في الالتزام التنظيمي، وخاصة ما تعلق منها بالالتزام العاطفي الذي سجل هو الآخر مستويات منخفضة مقارنة بأنواع الالتزام الأخرى

الفرع الرابع: أثر أخلاقيات الفرد على تحقيق الالتزام التنظيمي.

_ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _ بسكرة _

الجدول 20: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بعد أخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي

أبعاد المتغير	قيمة A	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
أخلاقيات الفرد	0.117	0.801	0.428	0.132	0.015

ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

من خلال الجدول يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده أخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي

بمؤسسة الدراسة، حيث نجد أن قيمة T بلغت (0.801) عند مستوى دلالة (0.428) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.132) مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان
بسكرة

ومنه نجد أنّ المستوى العالي لأخلاقيات الأفراد التي تتمحور حول المعاملة الحسنة للمرضى جسدياً ونفسياً والحرص على جدوى الطرق والأدوات المستعملة في العناية بالمرضى بالإضافة للحرص على احترام أوقات العمل والتشخيص الدقيق لحالات المرضى وكتمان أسرارهم واحترام أفراد الطاقم الطبي لبعضهم البعض وبناء علاقات من الثقة وحسن الرّمالة والتعاون بينهم، مما يؤكّد على الالتزام الأخلاقي القوي لأفراد عينة الدّراسة بالقيم وتجسيدها في سلوكياتهم وتعاملاتهم داخل المؤسسة الاستشفائية، لكن بالنّظر إلى اختبار النتائج نلاحظ أن أخلاقيات الأفراد لا تعد مؤثراً في التزام العاملين تجاه المؤسسة فهم رغم تحليهم بها إلا أنهم يتأثرون بعوامل أخرى أقوى حتى يلتزموا تنظيمياً.

المطلب الثاني: اختبار الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

قبل الإجابة على هذه الفرضية قمنا أولاً بإجراء اختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي من خلال اختبار كولموجروف سميرنوف Kolmogorov Smirnov، لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير الالتزام التنظيمي تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث نختبر الفرضية الصفرية القائلة بأن: "بيانات المجتمع تتبع التوزيع الطبيعي"، مقابل الفرضية البديلة القائلة بأن بيانات المجتمع لا تتبع التوزيع الطبيعي، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، وقد كانت النتائج كما يلي:

الجدول 21: نتائج تحليل كولموجروف سميرنوف لاختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي

كولموجروف سميرنوف			المتغير
درجة الاحتمالية (sig)	درجة الحرية	الإحصائيات	
0.200	44	0.108	الالتزام التنظيمي

ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS .v17

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (sig) الاحتمالية بلغت (0.200) أي تفوق مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونؤكد على أن بيانات متغير الالتزام التنظيمي تتبع التوزيع الطبيعي.

سيتم الإجابة على هذه الفرضية من خلال مجموعة فرضيات فرعية كما يلي:

الفرع الأول: الفرضية الفرعية الأولى:

H₁: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير الجنس.

وللإجابة على هذه الفرضية سنقوم بإجراء اختبار Ttest للعينات المستقلة، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول 22: نتائج اختبار T للفروق في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي وفق متغير الجنس.

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	قيمة T	مستوى الدلالة sig	قيمة F	sig المعتمدة
الجنس	ذكر	2.4011	1.262	0.903	0.015	0.05
	أنثى	2.2897	1.290			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17 ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha < 0.05$)

يتضح من خلال معطيات الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام

التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس، حيث نجد أن قيمة T بلغت (1.262) بمستوى الدلالة (0.903) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير الجنس.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H₂: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير العمر.

للإجابة على هذه الفرضية ينبغي إجراء تحليل التباين الأحادي Anova يوفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 23: نتائج تحليل التباين الأحادي Anova لاختبار الفروق في آراء الباحثين وفق متغير العمر.

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة sig	قيمة F	مستوى الدلالة المعتمد
العمر	أقل من 30 سنة	2.3225	0.242	1.452	0.05
	من 30 إلى 40 سنة	2.2663			
	من 40 إلى 50 سنة	2.3590			
	أكثر من 50 سنة	2.6923			

ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

يتضح من خلال معطيات الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام

التنظيمي تعزى لمتغير العمر بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة F ما مقداره (1.452) عند مستوى دلالة (0.242) و هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، و بالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير العمر بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_.

الفرع الثالث: الفرضية الفرعية الثالثة:

H_3 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

من أجل اختبار هذه الفرضية ينبغي إجراء تحليل التباين الأحادي Anova كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 24: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وفق متغير المستوى التعليمي.

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة sig	قيمة F	مستوى الدلالة المعتمد
المستوى التعليمي	بكالوريا فأقل	2.3636	0.334	1.169	0.05
	جامعي	2.2577			
	تقني سامي	2.4725			
	دراسات عليا	2.3077			

ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

يتضح من خلال معطيات الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي بالمؤسسة محل الدراسة، حيث أن قيمة F قد بلغت (1.169) عند مستوى دلالة (0.334) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H₄: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

من أجل اختبار هذه الفرضية ينبغي إجراء تحليل التباين الأحادي Anova كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 25: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وفق متغير سنوات الخبرة

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة sig	قيمة F	مستوى الدلالة المعتمد
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	2.3333	0.247	1.434	0.05
	من 5 إلى 10 سنوات	2.2967			
	من 11 إلى 15 سنة	2.0769			
	أكثر من 15 سنة	2.5000			

ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha < 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

يتضح من خلال معطيات الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث أن قيمة F قد بلغت (1.434) عند مستوى دلالة (0.247) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H_5 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير الوظيفة

من أجل اختبار هذه الفرضية ينبغي إجراء تحليل التباين الأحادي Anova كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 26: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الالتزام التنظيمي وفق متغير الوظيفة

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة sig	قيمة F	مستوى الدلالة المعتمد
الوظيفة	طبيب	2.2500	0.866	0.243	0.05
	مساعد طبيب	2.3297			
	ممرض	2.3373			
	مساعد ممرض	2.3510			

ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.V17

يتضح من خلال معطيات الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة، حيث أن قيمة F قد بلغت (0.243) عند مستوى دلالة (0.866) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى لمتغير الوظيفة.

خلاصة:

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي لأخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، من خلال استقصاء آراء عينة من الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية للوصول إلى قيم ذات دلالات تفسيرية، تساهم في الإجابة على تساؤلات الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الخاتمة العامّة

الخاتمة:

إن أبرز التّحديات التي تواجه المنظّمات في عصر اليوم بما فيه من تغييرات كبيرة ومتسارعة، هو ضمان الاستقرار الداخلي والخارجي ومواكبة هذه التّغيرات لضمان البقاء والقدرة على المنافسة، ولا يتحقق لها الاستقرار الخارجي ضمن محيطها إلا بوجود استقرار وانسجام داخلي نابع من وجود أفراد يتميزون بدرجة عالية من الرضا عن العمل والرضا عن المنظمة، والالتزام القوي تجاه تحقيق أهدافها، والرغبة التامة في الاستمرار بالانتماء لها، وهو ما يحقق لها درجات عالية من الأداء وبالتالي النجاح والتقدم في أنشطتها.

إن الالتزام التنظيمي للعاملين باعتباره إطار سلوكي فإنه يتأثر بالكثير من المتغيرات المتعلقة بشخصية الأفراد العاملين والتي من بينها الجانب الأخلاقي الذي جسده في دراستنا هذه بأخلاقيات الأعمال بأبعادها (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد).

حاولنا في هذه الدراسة التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي نظريا وميدانيا، أين تم تطبيق الجانب النظري في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان-بسكرة-باستخدام المنهج الوصفي لوصف وتعريف الإطار المفاهيمي والمنهج التحليلي فيما يتعلق بالبيانات الكمية المتحصل عليها من دراسة الحالة باستخدام الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة (أعضاء الطاقم الطبي)، وبعد تحليل هذه البيانات وتفسيرها كانت النتائج التالية:

النتائج النظرية: من خلال ما تم تناوله في الإطار النظري خرجت الدراسة بمجموعة نتائج نوضحها كما يلي:

- إنّ الاهتمام بالأخلاقيات لم يظهر حديثا، فقد عرفت العديد من الحضارات والشعوب منذ القدم اهتماما كبيرا بالنظام الأخلاقي
- تعبر أخلاقيات الأعمال عن تضمين الجانب الأخلاقي في جميع سلوكيات وتصرفات الأفراد، وكذا أنشطة وتعاملات المنظمة ومسؤولياتها في محيطها الداخلي والخارجي.
- يساهم الالتزام الأخلاقي للمنظمة في تحسين صورتها أمام المتعاملين معها
- تشكل أخلاقيات الأعمال بوجود مجموعة من المصادر ترتبط بنظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية بالإضافة إلى نظام القيم والمعتقدات الاجتماعية والأخلاقية السائدة في المجتمع.
- يقوم بناء المنظمة الأخلاقية على توفر مجموعة مقومات تتمثل في وجود أخلاقيات تنظيمية مجسدة في جميع تعليمات وإجراءات المنظمة وثقافتها التنظيمية، بالإضافة إلى القدوة الإدارية في التحلي بالأخلاق وتدعيمها، وكذا وجود نظام أخلاقيات ذاتي مرتبط بشخصية الفرد.

- إن وجود مدونة سلوك أخلاقي ترسم الإطار السليم لتصرفات الأفراد بالإضافة إلى توفر قيادة أخلاقية تمثل القدوة الفعالة للعاملين واهتمام المنظمة بتحسين مسؤولياتها الاجتماعية في محيطها تعد بمثابة مرتكزات داعمة لتكوين بيئة أخلاقية.
- ينطلق التزام الأفراد إما من رغبتهم في البقاء بالمنظمة انطلاقاً من ارتباطهم الوجداني بها وبجو العمل فيها فيكون بذلك التزاماً عاطفياً، كما قد ينبع من شعورهم بالواجب تجاهها واتجاه الأفراد العاملين فيها، فيكون بذلك التزاماً معيارياً، كما قد يكون التزام الأفراد استمراريًا إذا كان ارتباطهم بالمنظمة ناتجاً عن التكاليف التي يتحملونها عند مغادرتها.
- يساعد الالتزام التنظيمي على زيادة تمسك الأفراد بمنظمتهم وبالتالي زيادة معدلات أدائهم، كما يؤثر على فعالية المنظمات.
- يتشكل الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين ويتطور بشكل تدريجي عبر فترات زمنية متواصلة انطلاقاً من التحاق الفرد بالمنظمة.
- يتحدد الالتزام التنظيمي ويتأثر بمجموعة محددات ترتبط بسياسة المنظمة ودرجة وضوح الأهداف ونمط القيادة المتبع، أنظمة الحوافز، بالإضافة إلى وجود محددات أخرى ترتبط بالعوامل الشخصية والوظيفية للفرد (الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة)، وأخرى ترتبط ببيئة العمل (الأجر، الإشراف، جماعة العمل).
- يتأثر الالتزام التنظيمي بالإطار الأخلاقي السائد في المنظمة الذي يتمثل في أخلاقيات المنظمة وأخلاقيات المدير وأخلاقيات الفرد.

ثانياً: النتائج التطبيقية: بالإضافة إلى النتائج النظرية خرجت الدراسة مجموعة من النتائج الميدانية أهمها:

- وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات الأعمال بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان بسكرة بمتوسط حسابي (2.4067) وانحراف معياري (0.3124) وقد سجل مستوى قبول مرتفع وفق إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن الأبعاد الثلاثة لأخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد) جاءت حسب متوسطاتها الحسابية وانحرافاتها المعيارية وفق الترتيب الآتي:
- أخلاقيات الفرد: جاء في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.4830) وانحراف معياري (0.3500) وبمستوى قبول مرتفع، مما يوضح أن العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان-بسكرة- يتمتعون بدرجة عالية من الالتزام الأخلاقي المرتبط بالجانب الشخصي لهم.

أخلاقيات المنظمة: جاء هذا البعد في الترتيب الثاني ضمن متغير أخلاقيات الأعمال بمتوسط حسابي (2.4091) وانحراف معياري (0.4121) بمستوى قبول مرتفع، وهو ما يشير إلى التزام إدارة المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة - بالأخلاقيات في مختلف إجراءاتها المتعلقة بسلامة المعدات وصحة المرضى والإشعار بضرورة التعامل الأخلاقي.

أخلاقيات المدير: جاء في الترتيب الأخير بين أبعاد أخلاقيات الأعمال بمتوسط حسابي (2.3279) وانحراف معياري (0.4330) وبمستوى قبول متوسط، وهو ما يوضح أن تحلي المديرين بالقيم والضوابط الأخلاقية ونقلها وتعليمها للمرؤوسين في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة - منخفض ولا يظهر بشكل كافي.

■ حقق الالتزام التنظيمي مستوى متوسط وفق إجابات عينة الدراسة بمتوسط حسابي (2.3252) وانحراف معياري (0.2745) وهو ما يظهر انخفاض درجة التزام أفراد الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة - تجاه المؤسسة التي يعملون بها، خاصة فيما تعلق بارتباطهم الوجداني بها والذي يظهر بمستويات أقل مقارنة برغبة البقاء الناتجة عن الفوائد المتحققة من المؤسسة.

نتائج اختبار الفرضيات:

■ تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة -

■ تم رفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لأخلاقيات المنظمة في تحقيق التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة - عند مستوى دلالة

■ تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -

■ تم رفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة -

■ تمّ رفض الفرضية الصّفرية التي تنصّ على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي وقبول الفرضية البديلة التي تنصّ على عدم وجود فروق في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة- تعزى للمتغيّرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

التوصيات: من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

■ ينبغي على إدارة المؤسسة الاستشفائية أن تركز بشكل أكبر على تشجيع القيم الأخلاقية فيها ووضع نظام مكافآت يتوافق مع ذلك بالإضافة إلى فرض العقوبات عند وجود انحرافات أخلاقية.

■ ينبغي على إدارة المؤسسة الاستشفائية الحرص على تطبيق المساواة في المعاملة بين الأطراف العاملة في المؤسسة.
■ ضرورة توضيح وتحديد المعايير والمبادئ الأخلاقية المطلوبة في المؤسسة وتنميتها وكذا تحديد القيم غير المرغوبة ورفضها.

■ يجب على المديرين والمسؤولين في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان التحلي بالقيم الأخلاقية بشكل كبير والتركيز على احترام الأنظمة والتعليمات المعمول بها ليكونوا قدوة للمرؤوسين.

■ على المسؤولين في المؤسسة الاستشفائية الحرص على ضمان التعامل بشفافية ووضوح مع جميع الموظفين للرفع من درجة الثقة بينهم وضمن التزامهم.

■ ينبغي على المديرين بالمؤسسة الحرص باستمرار على ضمان وتحقيق المعاملة العادلة بين جميع العاملين معهم.
■ ينبغي أن يركز المديرين والمسؤولين بالمؤسسة الاستشفائية على ضرورة دعم وتشجيع التعاون والمشاركة والعمل الجماعي بين العاملين.

■ ضرورة أن يحرص كل فرد عامل في المؤسسة الاستشفائية على احترام الأدوار والمهام التي يؤديها زملاؤه العاملون معه داخل المؤسسة.

■ ضرورة توفير مناخ ودي وأخوي داخل المؤسسة لضمان تماسك العاملين بعملهم وهذا ما ينعكس إيجاباً على أداء مهامهم تجاه المرضى بشكل جيد.

■ أن هذا البحث يفتح آفاقاً جديدة لدراسات أخرى في هذا المجال والتي يمكن أن توضح توجهات أخرى للمتغيرات المتبناة في هذه الدراسة أو تقدم إضافات تثري هذا الإطار كدراسة القيادة الأخلاقية أو أخلاقيات المدراء وتأثيراتها على سلوك الأفراد سواء من ناحية الرضا أو الأداء .

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1) أسماء الصالح وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، الأردن، 2011، ص 373-345.
- 2) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 57.
- 3) حسين حريم، إدارة الموارد البشرية "إطار متكامل"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 4) رافدة الحريري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 315.
- 5) زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 6) طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال "الأعمال والمجتمع"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ص 139-147.
- 7) علي محمد أحمد المصاروة، نعمة عباس الخفاجي، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 8) كميل حبيب، جان بولس، أخلاقيات الأعمال الإدارية والاقتصادية في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب، الطبعة الثانية، 2010، لبنان.
- 9) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2003، ص 211.
- 10) محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 11) مدحت محمد أبو النصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية "الاتجاهات المعاصرة"، مجموعة النيل العربية للنشر، مصر، 2007.
- 12) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2014.

المذكرات:

- 1) ابتسام يوسف محمد مرزوق، استراتيجيات إدارة الصراع التي يتبناها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011.
- 2) أماني جمال نبهان أبو معيلق، علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام الوظيفي لدى معلمي المدارس الأساسية الحكومية بمحافظة غزة وسبل تطويرها، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2012.

- 3) أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة القاهرة، مصر، 2003.
- 4) إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمكة المكرمة، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 5) باسم عباس كريدي، الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية لكلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 3، 2010.
- 6) بن نابي حسن، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة الجزائر 2، 2012.
- 7) بوحنة حورية، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت، (مذكرة لنيل درجة ماستر أكاديمي)، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.
- 8) خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 9) سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، الجامعة الإسلامية-غزة-، فلسطين، 2006.
- 10) سعيد بن محمد آل عاتق الغامدي، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة باستخدام نظرية الشبكة الإدارية، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 11) سوزان أكرم سلطان، العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية فيها، (أطروحة دكتوراه)، جامعة عمان، الأردن، 2006.
- 12) شهرزاد محمد شهاب، القيادة الإدارية ودورها في تأصيل روابط العلاقات العامة، مجلة دراسات تربوية، العدد 11، 2010.
- 13) عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، دراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015.
- 14) عبد الرحمان بروق، هدى درنوبي، الالتزام التنظيمي (المفهوم-الأبعاد-النتائج)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 13، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014.
- 15) عمر بن ناصر القريوي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الأردن، 2005.

- 16) فوزية هواين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة-سطيف-، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة سطيف2، الجزائر، 2015.
- 17) قيس إبراهيم حسن، دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في الشركة العامة للكهرباء -ديالي-، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة التاسعة، العدد26، **السنة**
- 18) ماهر علي الخزاعي، أثر العدالة التنظيمية على الانتماء التنظيمي، دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية التابعة لوزارة التعليم العالي، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة دمشق، سوريا، 2013.
- 19) محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
- 20) محمد مصطفى الخشروم، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد27، العدد3، 2011.
- 21) مراد نعموني، القيم واتساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، دراسة حالة شركة سوناطراك قسم الإنتاج-شمال-، (أطروحة دكتوراه)، جامعة الجزائر، 2006.
- 22) ميادة حياوي مهدي، رزاق مخور داود، تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية"نموذج إسلامي مقترح للمنظمات المحلية المعاصرة"، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد21، السنة7، العراق. **السنة**
- 23) وردة العزيز، علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات، دراسة ميدانية بمؤسسة تونيك، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة بوزريعة، الجزائر، 2010.

الملتقيات:

- 1) بن بريكة عبد الوهاب، موفق سهام، مساهمة القيادة الأخلاقية في التقليل من ظاهرة السقف الزجاجي، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25_26 فيفري2014، الجزائر.
- 2) بن ساهل وسيلة، سعادي عماد، القيادة الأخلاقية ودورها في تبني المنظمة الأخلاقية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 25_26 فيفري2014، الجزائر.
- 3) بوجنانة عبلة، صالح محمد، واقع أخلاقيات أعمال مهنة المحاسبة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 فيفري2014، الجزائر.
- 4) بوحديد ليلي، يحيوي إلهام، الالتزام بأخلاقيات العمل لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة، دراسة حالة المصحات الطبية الجراحية بباننة، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 فيفري2014، الجزائر.

- 5) رحمانى موسى، ترغيني صباح، أخلاقيات الإدارة في بعض التجارب الدولية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25-26 فيفري 2014، الجزائر.
- 6) غوفي عبد الحميد، لعلام لامية، أخلاقيات الأعمال كمدخل سلوكي لتحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25_26 فيفري 2014، الجزائر.
- 7) مهديد فاطمة الزهراء، برحومة عبد الحميد، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 25_26 فيفري 2014، الجزائر،

الملاحق

الملحق 01:

قسم علوم التسيير (مجال LMD)
السنة الثانية ماستر
تسيير الموارد البشرية

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير



استبانة البحث

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية بعنوان: "أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي" دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الدكتور سعدان بسكرة.

ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

إعداد الطالبة: راجحي مباركة
تحت إشراف الأستاذة: برني لطيفة
البيانات الشخصية والوظيفية: يرجى وضع إشارة (X) في المربع المناسب.

1- الجنس: ذكر أنثى
2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3- المستوى العلمي: بكالوريا فأقل جامعي تقني سامي دراسات عليا

4- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5- الوظيفة:

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك على كل عبارة من هذه العبارات (فيما يخص المستشفى الذي تعمل به).

بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	العبارات
			1. تركز إدارة المستشفى على الإشعار (الإعلان والتنبه) عند وجود أخطاء أو سلوكيات سيئة.
			2. تهتم إدارة المستشفى بتشجيع القيم الأخلاقية المرغوبة ومكافأة من يتحلى بها.
			3. تركز إدارة المستشفى على التزام السلوك الأخلاقي لموظفيها مع المرضى.
			4. تتميز المعاملة في المستشفى بالمساواة بين جميع الأفراد.
			5. يلتزم المستشفى بضمان سلامة الأغذية والأدوية المقدمة والأجهزة المستعملة.
			6. يركز المستشفى على ضرورة المحافظة على الممتلكات والمعدات وتجنب الإتلاف أو التبدير.
			7. يتحلى مسيروا المستشفى بأخلاق عالية في التعامل واحترام الأنظمة والتعليمات.
			8. يعاقب المدير الموظفين المخالفين للضوابط الأخلاقية للمؤسسة.
			9. تسود الشفافية في التعامل بين المدراء والموظفين في المستشفى.
			10. تتسم ممارسات المدير بالعدالة تجاه جميع العاملين.
			11. يعلم المدير موظفي المستشفى بالقيم الأخلاقية المطلوبة في عملهم.
			12. يتميز المدير بالصدق في المعاملة.
			13. يشجع المدير على التعاون والمشاركة والعمل الجماعي.
			14. يحرص الأطباء والمرضون على المعاملة الحسنة للمرضى جسدياً ونفسياً.
			15. يتأكد الأطباء والمرضون من جدوى الطرق المستعملة في العناية بالمرضى قبل تطبيقها عليهم.
			16. يحترم الأطباء والمرضون الذين يعملون في المستشفى بعضهم بعضاً.
			17. يقدر الأطباء والمرضون أدوار بعضهم في أداء مهامهم.
			18. يحرص الأطباء والمرضون على الالتزام بأوقات العمل واحترام القواعد المعمول بها في المستشفى.

			19. يعمل الأطباء والمرضون على بناء علاقات من الثقة والتعاون وحسن الزمالة فيما بينهم.
			20. يحرص الأطباء والمرضون على التشخيص الدقيق لحالات المرضى والاستماع لشكاويهم و فهم معاناتهم.
			21. يعمل الأطباء والمرضون دائما على كتمان الأسرار الخاصة بالمرضى.

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك على كل عامل من هذه العوامل (فيما يخص المستشفى الذي تعمل به).

أبدا	أحيانا	دائما	العبارات
			1. أتحدث مع الآخرين بفخر عن عملي في المستشفى.
			2. أشعر أن مشاكل المستشفى جزء من مشاكلي.
			3. أشعر أن مواصلي في العمل بالمستشفى سيرفع من مكانتي في المجتمع.
			4. أبذل ما بوسعي للمساهمة في نجاح المستشفى الذي أعمل به.
			5. يعد قراري بالعمل في المستشفى بالنسبة لي من أصوب القرارات التي اتخذتها في حياتي
			6. المناخ الودي في المستشفى يدفعني للتمسك بالعمل فيه.
			7. هناك توافق بين قيمي وقيم المؤسسة الاستشفائية التي أعمل فيها.
			8. يتشكل شعور أخوي يربطني بزملائي في المستشفى.
			9. لا أتنازل عن عملي الحالي للعمل في مستشفى آخر.
			10. أقوم بعملتي على أكمل وجه حتى لا أتعرض للمساءلة
			11. أشعر أن ترك عملي يسبب لي عدة مشاكل (اقتصادية، اجتماعية،..).
			12. وجودي في عملي الحالي يمثل فائدة بالنسبة لي.
			13. تمني كثيرا سمعة المستشفى الذي أعمل به.

شكرا على دعمكم ومساعدتكم.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان

