

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الأخلاق المهنية و تأثيرها في الولاء التنظيمي
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب

من إعداد الطالبة
بلهاشمي سارة
تحت إشراف الاستاذ:
د. سعدي عربية
أ. زين محمد (مشرفا مساعدا)

تاريخ المناقشة: 2022 / 06 / 11
تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
مقداد أميرة	دكتور محاضر - أ -	رئيسا
سعدي عربية	دكتور محاضر - أ -	مشرفا ومقرا
محمد زين	أستاذ متعاقد	مشرفا مساعدا
سعداوي سعاد	أستاذ متعاقد	مناقشا

السنة الجامعية: 2021 - 2022



الإهداء



أقدم إهدائي وثمره نجاحي لو الدتي الكريمة وكل من ساندني ووثق بي وأقدم هذا النجاح على وجه الخصوص لروح أبي وروح جدتي الطاهرة رحمهما الله وتمنياتي لو شهدا هذا اليوم معي وافتخرا بي وفي الختام أشكر الله على التوفيق.

الطالبة

بلهاشمي سارة

شكر وتقدير



نحمد الله ونشكره عز وجل الذي وفقنا على إتمام هذا البحث العلمي والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

نتقدم بجزيل الشكر للأستاذة الكريمة سعدي عربية والأستاذ المؤطر المساعد "زين أحمد" على مجهوداته الجبارة كل ما قدمه من توجيهات ومعلومات ساهمت في إثراء رصيدنا العلمي وإثراء موضوع دراستنا.

وأتقدم بشكري الخاص لجميع عمال المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب على طيبتهم وتعاونهم.

دون نسيان شكر كل من ساعدني في هذا البحث من قريب وبعيد ونشكر الأم على تشجيعها وعطائها الدائمودعمي معنويا وماديا ثم بارك الله في كل من نفعنا وأدام الله العلم نورا.

الطالبة:

بلهاشمي سارة



الملخص :

هدف البحث الحالي إلى دراسة مدى العلاقة بين الأخلاق المهنية و الولاء التنظيمي داخل المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب و جاءت المذكرة تحت عنوان الأخلاق المهنية و تأثيرها على الولاء التنظيمي و ركزنا على الفرع الإداري لكثرة المهام و الارتباطات و الضغوط المهنية .

تم تطبيق استمارتين على عينة بلغت 80 عاملا اختيروا بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي بلغ 158 عامل 32 عاملا تم إدراجهم في الدراسة الأولية الاستطلاعية و 48 عاملا في الدراسة الأساسية من ذكور و إناث و جرت الدراسة في بداية الشهر مارس 2022 إلى نهاية شهر أبريل 2022 حيث تم جمع المعطيات و تمت معالجتها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS و أسفرت على النتائج التالية

- متوسطات حسابية مرتفعة من حيث الفقرات و الأبعاد المتغيرين
- علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند 0.01 حيث بلغ معامل الارتباط بيرنسون 0.568
- تأثير الأخلاق المهنية في ولاء و انتماء العاملين للفرع الإداري المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب

الكلمات المفتاحية :

الأخلاق المهنية

الولاء التنظيمي

الفرع الإداري

المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب

Résumé :

L'objectif de la présente recherche est d'étudier l'étendue de la relation entre l'éthique professionnelle et la loyauté organisationnelle au sein de l'institution hospitalière, Dr Bin Zarjab. La note s'intitulait l'éthique professionnelle et son impact sur la loyauté organisationnelle. Nous nous sommes concentrés sur la branche administrative en raison du grand nombre de tâches, d'associations et de pressions professionnelles.

Deux questionnaires ont été appliqués à un échantillon de 80 travailleurs sélectionnés au hasard dans la population étudiée, soit 158 travailleurs, 32 travailleurs ont été inclus dans l'étude exploratoire préliminaire et 48 travailleurs ont été inclus dans l'étude de base, hommes et femmes.

l'étude s'est déroulée de début mars 2022 à fin avril 2022. Les données ont été collectées et traitées statistiquement à l'aide du programme spss et ont abouti aux résultats suivants

- Moyennes arithmétiques élevées en termes d'éléments et de dimensions variables
- Une corrélation statistiquement significative à 0,01, où le coefficient de corrélation de Brinson était de 0,568
- L'impact de l'éthique professionnelle sur la loyauté et l'affiliation des salariés à la branche administrative de l'établissement hospitalier, Dr Ben Zarjab

les mots clés :**éthique professionnelle**

loyauté organisationnelle

Branche administrative

Institution hospitalière Dr Benzarjab

Abstract :

The aim of the current research is to study the extent of the relationship between professional ethics and organizational loyalty within the hospital institution, Dr. Bin Zarjab. The note came under the title of professional ethics and its impact on organizational loyalty. We focused on the administrative branch due to the large number of tasks, associations and professional pressures.

Two questionnaires were applied to a sample of 80 workers who were randomly selected from the study population, which amounted to 158 workers, 32 workers were included in the preliminary exploratory study, and 48 workers were included in the basic study, males and females.

The study took place at the beginning of March 2022 to the end of April 2022. The data were collected and processed statistically using the spss program and resulted in the following results

- High arithmetic averages in terms of variable items and dimensions
- A statistically significant correlation at 0.01, where the Brinson correlation coefficient was 0.568
- The impact of professional ethics on the loyalty and affiliation of employees to the administrative branch of the hospital institution, Dr. Ben Zarjab

key words :**professional ethics****organizational loyalty**

Administrative branch

Hospital Institution Dr. Benzarjab

فهرس المحتويات	
الصفحة	المحتويات
أ	الاهداء
ب	الشكر والتقدير
ت	الملخص باللغة العربية
ث	الملخص باللغة الفرنسية
ح	الملخص باللغة الانجليزية
د	فهرس المحتويات
ز	فهرس الاشكال
س	فهرس الجداول
15	المقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
18	1- إشكالية الدراسة.
20	2- فرضيات الدراسة .
20	3- أسباب و دوافع اختيار الموضوع .
21	4- أهمية الموضوع .
21	5- أهداف الموضوع .
21	6- مصطلحات الدراسة.
22	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الأخلاق المهنية	
26	تمهيد
26	1- تعريف الأخلاق.
26	2- تعريف الأخلاق المهنية
27	3- أهمية الأخلاق المهنية
28	4- شروط الأخلاق المهنية .
28	5- أبعاد الأخلاق المهنية .
30	6- العوامل المؤثرة في الأخلاق المهنية .

31	7- مصادر الأخلاق المهنية.
33	8- نظرة الإسلام للأخلاق المهنية .
33	9- عوامل ترسيخ الأخلاق المهنية.
34	10- دور الأخلاق المهنية في الحياة التنظيمية
35	خلاصة
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي	
37	تمهيد
37	1- تعريف الولاء التنظيمي.
37	2- أهمية الولاء التنظيمي.
39	3- مراحل الولاء التنظيمي.
40	4- أبعاد الولاء التنظيمي.
41	5- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي.
42	6- النماذج المفسرة للولاء التنظيمي.
44	خلاصة
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية	
46	تمهيد
46	1- منهج الدراسة الاستطلاعية.
46	2- مجالات الدراسة الاستطلاعية
48	3- مجتمع وعينة الدراسة
50	4- أدوات الدراسة.
52	5- الخصائص السيكومترية للدراسة.
56	6- الدراسة الأساسية
58	7- اساليب معالجة البيانات
58	خلاصة
الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة الميدانية	
60	تمهيد
60	1- عرض نتائج فرضية الدراسة الأولى.

63	2- عرض نتائج فرضية الدراسة الثانية .
	الفصل السادس: مناقشة فرضيات الدراسة
65	تمهيد
65	1- مناقشة الفرضية الأولى
65	2- مناقشة الفرضية الثانية
68	خلاصة
69	الخاتمة
71	الاستنتاجات
72	التوصيات
73	المراجع
77	الملاحق

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
39	مراحل تطور الولاء التنظيمي	01
41	أبعاد الولاء التنظيمي	02
42	العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي	03

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح عدد العمال باختلاف مناصبهم	48
02	جدول يوضح توزيع الأفراد حسب الجنس	49
03	جدول يوضح توزيع الأفراد حسب السن	49
04	جدول يوضح توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي.	49
05	جدول يوضح توزيعاً لأفراد حسب الحالة المدنية	50
06	الجدول السادس مفتاح تصحيح الاخلاق المهنيه	51
07	لجدول السابع مفتاح تصحيح الولاء التنظيمي.	51
08	جدول يوضح معامل ارتباط الاخلاق المهنيه	52
09	جدول يوضح معامل الفا كرومباخ للاخلاق المهنيه.	54
10	جدول يوضح معامل الارتباط الولاء التنظيمي	54
11	جدول يوضح معامل الفاكرونباخ الولاء التنظيمي	55
12	جدول يبين عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس .	56
13	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.	57

57	جدول يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي.	14
57	جدول يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	15
60	جدول يبين لمتوسط الحسابي لمحور الولاء التنظيمي	16
62	جدول يبين المتوسط الحسابي لابعاد الولاء التنظيمي	17
63	جدول يبين قيمة المتوسط الحسابي الذي يوضح قيمة العلاقة بين المتغيرين.	18

المقدمة

مقدمة:

الأخلاق منطلق لمواضيع كثيرة ومتعددة المجالات، نتيجة أهميتها وارتباطها بجانب حساس ومهم، وصولاً للجانب العملي وبيئة العمل وارتباطها بمتغيرات كثيرة وما تخلفه نتائج تطبيقها، وعدم تحكيمها على المستوى الفردي والمؤسسي، والتنظيمي خاصة فبمجرد ذكر موضوع الأخلاق، نكون قد فتحنا أقواس ومواضيع ذات صدى كبير وشغلت الباحثين وتعددت فيها النظريات المفسرة لمدى قيمتها وتأثيرها في الحالة النفسية للعاملين وأدائها وتقييمهم وكذا مدى تأثيرها في تحقيق أهداف المنظمة وتحسن جودة التعايش في المحيط العملي، نتيجة تحقق رضا واستقرار أداء جيد للعاملين تنظيمي وهو محور دراستنا، والولاء التنظيمي يرتبط بعدة مواضيع هي الأخرى ذات قيمة في تخصص العمل والمتعلق بالموارد البشرية.

حيث يكون هذا المتغير متعلق ومتأثر بمتغيرات تدفع بالعاملين لتحقيق ما يسمى بالانتماء للمؤسسة والولاء التنظيمي، أي التفاني في العمل وتفضيل المؤسسة العامل بها على غيرها من المؤسسات الأخرى نتيجة تحكيم مبادئ وقيم ساهمت في جعل العاملين يصلون لولائهم للمؤسسة كما أنه لا ننسى أن التنظيم سواء في المؤسسات الإنتاجية أو الخدماتية، قوامه الإنسان الذي يعتبر الاستغناء عنه ضرب من المستحيل والذي يتطلب اهتماماً ودراسة لتفسير سلوكياته، ومعرفة ميوله واتجاهاته وأماله وتطلعاته ورغباته وحاجاته ومن أجل تحقيق رضاه في أداء الدور النامي بما لا يتوقف على الإمكانيات المادية والبشرية، المتوفرة فيها وعلى كفاءة القائمين على إدارتها فحسب، بل يتوقف أيضاً على نوعية العلاقات فيما بين الأفراد العاملين. (سلاطبية، 2013 ص 72)

وعلى مدى رسوخ الروح الجماعية والعمل بالتنسيق وهذا ما سيتم التعرف عليه من خلال دراستنا على ما يواجه العامل في مهنته من المبادئ والواجبات والمتطلبات والحقوق والقيموالوائح والتشريعات من وظائف يشغلها الموظف أو العامل في حياته المهنية يسجله المسار المهني في سجله التقويمي والإبداعي

والأخلاقي والإنساني، وهذا ما يؤكد أهمية الموضوع المدروس في المجال العملي للموظف وأن التركيز على هذا النوع من المواضيع يعد واجبا لتبيان القيم والمعايير التي تحكم العاملين والتي تعد من أساليب تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة ورفعها و تميزها عن باقي المؤسسات التي تفتقر لعنصر الجانب الأخلاق ومدى تأثيرها بمختلف الضغوطات المهنية والنكبات والأزمات نتيجة عدم ضبط النظام الداخلي للمؤسسة وعدم عمالها بمختلف المشاعر كالانتماء والعطاء وبذل الجهود ومضاعفة الإنتاج عن طريق حسن الأداء الوظيفي والتطور المهني.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب ودوافع اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الموضوع.
- 5- أهداف الموضوع.
- 6- مصطلحات الدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

الإخلاقيات التي يعمل بها الموظفون هي تنشئة لتنظيم أي مؤسسة تطمح لاستقطاب موارد بشرية في المستوى وهي نتاج لتسيير جديد يقوم على أسس صحيحة يتوفر على كل أساليب العمل والتنظيم الجيد وتحقيق التنمية والتطور ولكل مؤسسة نظام تقوم عليه ويتمشى على حسابها الموظفين كل حسب منصبه فحتى المشرفين لهم أخلاقيات تحكمهم برغم من المنصب المخول لهم وعليه يخلق الجانب الآخر من شخصية العاملين الجانب الإنساني الأخلاقي الراقى الذي يرفع بالمؤسسة ويحقق الأهداف المشتركة التي يطمح لها العامل داخل مؤسسته فيخلق إحساس بالانتماء إلى هذا المكان الذي تتكاثف فيه الجهود وتخلق فيه الفرصة من أجل الإبداع والتميز المؤسسي وجعل المجال والمحيط العملي البيت الثاني الذي يرتاح فيه الموظف بالإضافة إلى صرامة تحكيم وتطبيق الجانب الأخلاقي من خلال لوائح وأنظمة وقوانين تنص على بنود تهم وتكون في صالح المؤسسة وصالح الجو الداخلي للعمل وتمكين الشباب المندفع نحو العمل إلى التهاثف نحو المؤسسات ذات السمعة الجيدة والتي يكون فيها إنتاج واقتصاد مرتفع وهذا ما يجعل من الأخلاق المهنية وتأثيرها في إحساس العاملين بانتمائهم نحو واجباتهم وتقديم كل ما بوسعهم من أجل تحقيق الأهداف المشتركة القائمة بينهم وعدم تغيير مناصبهم الإحساس الودي الذي يقوم بينهم وبين مؤسساتهم التابعين لها ومن تم تحل مجموعة كبيرة من المشاكل المهنية التي لا طالما وقفت حاجزا أمام نجاح وتطور المؤسسات من شكاوي واستقالات وتحويلات العاملين وحتى المواطنين المستفيدين من هذه المؤسسات خدماتية كانت أم إنتاجية.

الأخلاق المهنية بمثابة مجموعة من القواعد والسلوكيات التي لا بد أن تكون متوفرة في الإنسان الناجح في مهنته اتجاه عمله ونفسه والمجتمع ككل، وأيضاً الأخلاق المهنية هي فرع من فروع الأخلاق بصفة عامة، حيث إن الشخص الذي يمارس مهنة معينة يكون معرضاً لمواجهة العديد من المشاكل التي تتسم بالطبيعة

الأخلاقية

فلمحيط العملي مجال واسع يحوي عدة مواضيع جديدة كانت أم قديمة تكلم عنها باحثين في المجال والتخصص يبقى لكل مجال مواضيع ذات قيمة ومكانة لارتباطها بمواضيع كثيرة كالجانب الأخلاقي اي هو محور دراستنا

ويمثل الجانب الأخلاقي جانبا و العادات و المعايير، ويساعد في الوصول إلى الحالة السوية والتي تعني "مدى اتساق السلوك مع المعايير الأخلاقية في المجتمع وقواعد السلوك السائدة فيه"، إلا أن هذا الجانب لم ينل نفس القدر في عام 1932 من وتحديدًا من الاهتمام الذي تناله الجوانب الأخرى من الشخصية إلا حديثًا خلال نظرية بياجيه في النمو الأخلاقي ، ثم تلاه كولبرج.

والأخلاقيات جزء متين في المهن كافة وخاصة مهنة الطب ويرجع تاريخ مفهوم الأخلاق الطبية الى لمفهوم الطبيب اليوناني أبقراط في القرن الخامس قبل الميلاد ويعتبر هذا الطبيب مبتكرا الأخلاق الطبية، وممارسة الطب عن طريق الاحتراف حيث كان الأطباء يؤدون القسم علانية في الالتزام بجعل مصالح مرضاهم فوق كل اعتبار

فالولاء التنظيمي كغيره من المواضيع التي يهتم لها المجال العملي حيث تعود بالنفع على العاملين و المؤسسة وترتبط ارتباط وثيقا بالجانب الخلقي لضمان سيرورة وتسيير منظم وقواعد محكمة يرضخ لها العاملين وحتى المشرفين داخل المؤسسة .

-من خلال ما سبق نطرح التساؤل التالي هل هناك علاقة بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي؟ ومن خلال هذا التساؤل تفرعت أسئلة فرعية وهي:

1- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب؟

2- هل هناك علاقة ارتباطيه بين الأخلاق المهنية و الولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري

للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب ؟

2- فرضيات الدراسة:**- الفرضية العامة:**

هناك علاقة بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي.

وتتفرع هذه الفرضية العامة لهذه الفرضيات:

1- هناك مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري في المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب.

2- هناك علاقة ارتباطية بين الأخلاق المهنية و الولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب .

3- أسباب ودوافع اختيار الموضوع:**3-1-أسباب ذاتية:**

1- الميل الذاتي لهذا النوع من المواضيع التي تتعلق بالأخلاق والقيم في العمل.

2- تسليط الضوء على موضوع مهم إلا وهو الأخلاق المهنية في المجال العملي وتخصص الموارد البشرية وتخصص علم النفس العمل التنظيم.

3- قلة البحوث في هذا النوع من المواضيع رغم أهميتها الكبيرة في الجانب الإنساني والمسار المهني للعامل.

1- رغبة شخصية ملحة لمثل هذه المواضيع النادرة.

3-2-أسباب موضوعية:

1- التدريب على المنهجية العملية وصياغة ونقد المواضيع في إطار التخصص.

2- الكشف عن مدى أهمية الأخلاق المهنية وموضوع ولاء العاملين تنظيميا للمؤسسات.

3- إثراء البحث العلمي والمجال العلمي في تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

4- أهمية الموضوع:

- 1- تكمن أهمية دراستنا للموضوع باعتبار الموضوع جديد في حدود تطلعاتنا.
- 2- أهمية الموضوع ودوره الايجابي وتأثيره في المؤسسات والمحيط العملي.
- 3 - التطرق لموضوع أساسي في المجال المهني والصحة النفسية للعمال.
- 4- تتجلى أهمية الموضوع في زيادة البحث إلى المراجع التي تتفع الباحثين بمعلومات تساعدهم في بحوثهم مستقبلا.

5- أهداف الموضوع:

- 1- تهدف دراستنا إلى تحديد مدى أهمية أخلاقيات المهنة وموضوع الولاء التنظيمي في المؤسسة.
- 2- مدى تأثير الأخلاق المهنية في المجال العملي وما تعود عليه على المنظمة على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي.
- 3- تطوير من القدرة الذاتية والعلمية لنا كباحثين في مجال البحث العلمي.
- 4- إبراز أهم نقاط التحول في المؤسسات عند تحكيم الجانب الأخلاقي وإبراز مدى انتماء وولاء وتفاني العاملين عند ذلك.
- 2- معرفه العلاقة والتأثير بين موضوعين مهمين وهدفين في تخصص العمل.

6- مصطلحات الدراسة:

الأخلاق: هي صفة في النفس تظهر أثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والسجية المختارة. (الغامدي 2010 عدد 242).

الخلق لغة: يسكون اللام وضمها مفرد أخلاق ويعني المروءة والطبع والسجية والعادة (المنجد 1992)
الأخلاق المهنية: التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون وتشمل احترام الموظف للأنظمة والقوانين وقيم وعادات المجتمع والعدالة وعدم التحيز والعمل من اجل المصلحة العامة والحفاظ على أسرار المنظمة التي يعمل بها وكذلك احترام الوقت والتقييد بالدوام لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج. (غوشه 1983)

ومن خلال تعريفياً أن الأخلاق المهنية هي مجموعه قيم متعارف عليه وتضبط الأفراد من الناحية الخلقية في العمل وتحدد مصيرهم ومكانتهم وتحدد مسارهم المهني

الولاء التنظيمي:

الولاء لغة: هو الانتماء والانتساب والأخلاق والتماسك وجذب اتجاه الغير، انتماء الأبناء لإبائهم. (جود 2010 ص 278)

التنظيم لغة: مصدر فعل نظم، والنظم التأليف وضم شيء لأخر. (المنجد)

الولاء التنظيمي: يعرفه رونالدو ريجيو: مشاعر الفرد واتجاهاته نحو المؤسسة التي يعمل بها ويرتبط بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمتها واستعداداته لبذل مجهود النيابة عنها. (روبرم 2010 ص 110 - 111)

ومن خلال تعريفى الولاء التنظيمي هو شعور الفخر والانتماء والاعتزاز بمكان العمل أو المؤسسة والارتباط بها ارتباطاً وثيقاً مما يخلق جو من التعاون بين العامل والمؤسسة

7- الدراسات السابقة:

- في دراستي اعتمدت على دراسة سابقة وهي كالتالي دراسة اسامة محمد خليل الزيناتي تحت إشراف احمد حسين المشهراوي، دراسة للحصول على شهادة الماجستير بعنوان «دور أخلاقيات المهنة في تعزيز

المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية " تكونت من فصل الأخلاق المهنية وشملت أهم عناصره وعلاقاته بالمسؤولية الاجتماعية وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

($a \leq 0.05$). توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين متوسطات استجابة المبحوثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزهتعزيزي لمتغيرات (الجنس العمر المؤهل العلمي)

- دراسة منتهى ابراهيم احمد الخميس تحت إشراف الأستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي دراسة للحصول على شهادة الماجستير تحت عنوان "درجه التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دوله الكويت بأخلاقيات المهنة، الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من جهة نظرهم" وكانت النتائج كالتالي:

درجه التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات المهنة كانت مرتفعة كذلك بالنسبة للولاء التنظيمي كان مرتفعا وهناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية.

-دراسة فاضل سمية تحت إشراف الأستاذ بروني نسيم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين" وكانت النتائج أن الطاقم الإداري للمؤسسة المبحوث فيها يتمتع بمستوى عالي من الولاء التنظيمي وهذا ينعكس بصورة ايجابية على أدائه وأكدت أن المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة له دور فعال في زيادة معدلات الولاء ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

- دراسة الطالبتين دموش مباركه وهاد شاهيناز تحت إشراف أستاذتي الفاضلة سعدون سمية مذكرة لنيل شهادة ماستر تحت عنوان " جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة توب كولف " وأسفرت النتائج انه هناك مستوى عال من إحساس العمال بجوده الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في الشركة.

- دراسة الطالبة مباني ساره تحت إشراف الأستاذ عسلي نور الدين تحت عنوان "أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مقرة".
- دراسة الطالبة عبادو خديجة تحت عنوان الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعة ورقلة و غرداية الوادي وبسكرة تكلمت الدراسة عن مستوى الولاء للأساتذة الجامعيين ومستواهم وانتماءهم لمناصبهم.

الفصل الثاني الأخلاق المهنية

- 1- تعريف الأخلاق
 - 2- تعرف الأخلاق المهنية.
 - 3- أهمية الأخلاق المهنية.
 - 4- شروط الأخلاق المهنية.
 - 5- أبعاد الأخلاق المهنية.
 - 6- العوامل المؤثرة في الأخلاق المهنية.
 - 7- مصادر الأخلاق المهنية.
 - 8- نظرة الإسلام للأخلاق المهنية.
 - 9- عوامل ترسيخ الأخلاق المهنية.
 - 10- دور الأخلاق المهنية في الحياة التنظيمية
- خلاصة

تمهيد:

تعتبر الأخلاق المهنية من المواضيع الشائعة في الإدارات والتي تحظى بالاهتمام المتزايد والملفت للنظر في السنوات الاخيرة حيث ظهرت عدة دراسات حول مجال الأخلاق المهنية باعتبارها أساس حياة الأفراد وظهرت منذ بدء الإنسان لتمييز وتقييم ما هو جيد مما هو سيء فالعمل بالالتزام بالأخلاق المهنية سوف يقود إلى تطوير الاهتمامات والأهداف المسطرة فان عدم وجود الالتزام بالأخلاق المهنية سوف يؤثر عليها.

1- تعريف الأخلاق:

لغة بسكون اللام وضمها مفرد أخلاق ويعني المروءة العادة والسجية والطبع. (المنجد 1992)

فالخلق هو السجية، الطبع سواء كان حميد أم غير حميد ويوصف الخلق الممدوح بأنه حميد أما الخلق المذموم بأنه غير حميد. (باهي 1992)

ETHICS الخلق اصطلاحا يعرفه قاموس اوكسفورد (اوكسفورد 1980) مصطلح بأنه كلمه تعني المبادئ الأدبية وقواعد السلوك كما عرف المصطلح في قاموس لو نجمان (لو نجمان 1995) بأنه العلم الذي يتناول الأخلاق ويدل على القوانين أو المبادئ الخلقية التي تحكم في سلوك الفرد.

2- تعريف الأخلاق المهنية:

يمكن تعريف الأخلاق المهنية بأنها مجموعه من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا لسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم ايجابيا وسلبيا (السكرارية 2009) وهي من المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس لسلوك الأفراد المهنيين المشحب والتي يتعهدون بالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج عن أحكامها. (المشوفي 2003)

وهي مجموعه من الأعراف والقيم والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم ويعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا وبين المقاطعة والعقوبات المالية. (حماد 2004)

3- أهمية الأخلاق المهنية:

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكيه تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمن سيرها والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها، هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه كما أنها أساس لصلاح جميع العمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخره وقد وضع الغالبي والعامل أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:

1- أن المنظمة قد تكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الاخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهه الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.

2- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.

3- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات. إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضات الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة. (الزياتي 2004 ص 17)

أهمية الأخلاق في العمل الإداري نقطة تستدعي التركيز المطولة حيث تكمن أهميتها في التقليل من مخلفات الانحطاط الأخلاقي والفساد الإداري الذي يعيق عمل المؤسسة والعاملين فيها بين المسؤولين وبين العاملين والعاملين فيما بينهم.

تلك أن الحياة الاخلاقية هي الحياة الخيرة البعيدة عن الشرور بجميع أنواعها وصورها، فإذا انتشرت الأخلاق انتشر الخير والأمن والأمان الفردي والجماعي فتنشر الثقة المتبادلة والالفة والمحبة بين الناس وإذا غابت انتشرت الشرور وعم الفساد والعداوة والبغضاء وتناثر الناس من أجل المناصب والمادة والشهوات فلا بد من القيم الأخلاقية الضابطة لهذه النوازع وإلا كثرت الشرور التي هي سبب التعاسة والشقاء في حياة الأفراد والجماعات.

4- شروط الأخلاق المهنية:

للتركز على أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها فتضبط مسيرة العاملين فيها سواء أكان هذا العمل ميدانياً أو حرفياً أو مكتبياً أو إدارياً أو إعلامياً أو تطوعية وذلك ليقوم كل عامل وموظف ومسؤول في دوره المطلوب منه على أمثل وجه وأحسن طريق شريطة أن ترتبط بأمرين.

الأول: المفهوم الشامل للأخلاق حتى لا يصبح العامل في حاله انفصام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يرى انه فيه تحقيق لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر مخالفاً لما هو عليه في عمله.

الثاني: ربط الأخلاق بمبدأ التواب والعقاب الأخروي حتى لا تتحول أخلاقيات العمل إلى مجرد تصرفات نفعية. (زياني 2014 ص 16)

5- أبعاد الأخلاق المهنية:

البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة:

تعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسيير أمورها وركنا أساسياً في إصدار القرارات وتنفيذها وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل الزامي سواء كان

ذلك في الأمور الجوهرية أم الشكلية وان لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص وعليه أيضا عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية.

المواد القانونية التي تحكم سلوك الموظف:

الوظيفة تكليف القائمين بها هدفها تحقيق أهداف المنظمة طبقا للقوانين والأنظمة يجب على الموظف أن يراعي فيها مجموعه من الأحكام أن يلتزم بتنفيذها وهي كما أوردها السكارنة فيمايلي:

1- تأدية العمل لنفسه وأمانة وان يخصص وقتا للعمل الرسمي لأداء واجباته.

2- أن يحسن معاملة الجمهور وان ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد.

3- احترام مواعيد العمل.

4- المحافظة على أموال ممتلكات المنظمة.

5- احترام التسلسل الإداري في اتصالاته الوظيفية وتنفيذ ما يصدر إليه من أوامر وتعليمات في حدود

القوانين واللوائح وفي حال قصر الموظف في تطبيق الأحكام واللوائح والقوانين المعتمدة من قبل المنظمة

فانه يصبح معرض اما للمحاسبة الادارية او لتحمل العقوبة الجزائية.

البعد الثاني: العدالة في الشرع:

هي اعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط او تفریط وقبل بدء الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في

حقوقهم وقبل فصل الحكومة على ما في الكتاب والسنة لا بالرأي المجرد.

البعد الثالث: القدوة الحسنة:

أي غياب الأخلاق التي يعتمدها الأفراد ويتمشى على وفقها العاملين.

البعد الرابع: احترام الوقت:

من ابرز الأصول واهم النعم التي انعم الله بها علينا ولأهمية الوقت ورد ذلك في القران الكريم عدة مرات

فقد اقسام سبحانه بالوقت فقال تعالى: "والليل إذ يغشى والنهار إذ تجلى " (الليل آية 1- 2) "الفجر وليال

العشر" (الفجر أية 1- 2) وغيرها العديد من الآيات وللوقت أهميه كبيره للفرد والمجتمع على حد سواء ، فهو رأس المال الحقيقي للإنسان وتكمن أهميته من كونه يؤثر في الطبقة التي تستخدم فيها الموارد الأخرى، كما انه وعاء لكل أعمال وكل إنتاج كما أن إدارة الوقت بالنسبة للعامل حسب النظرة الحديثة هي مشكله رقابية يكمن السيطرة عليها والتحكم بها من خلال وضع معايير محددة لوقت العمل و زمن انتهائه.

البعد الخامس: السرية.

أما فيما يتعلق بتسيير الوظيفة، لهذه تكون في الوظائف ذات الصفة الخاصة وهذه الوظائف فيها من الأسرار ما يحتاج من العامل الدرجة العالية من الأمانة، لان لا يفشي أسرار العمل والناس، وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين منها ما يتعلق بالأشخاص ومنها ما يتعلق بالأعمال، فيما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين وما يتعلق بالعمل كالأرصدة المادية وتقارير المنظمة وحجم نشاطها وإنتاجها.

إضافة إلى أبعاد أخرى مثل الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية.

6- العوامل المؤثرة في الأخلاق المهنية:

هناك عدة عوامل تؤثر في الأخلاق المهنية للعاملين وهي:

البيئة الاجتماعية: يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته واد تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد من واقع ما يعيشه في البيئة.

البيئة الاقتصادية: تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظفون وارتفاع مستوى العيش مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد. (ياغي 1995)

البيئة السياسية: لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها تلعب دورا مهما في تشكيل وتكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع كشكل النظام السياسي ومدى تمتع الأفراد بالحرية التعبير ونمط الحكم السائد. (زويلف واللوزي 1993)

7- مصادر الأخلاق المهنية:

1- المصدر الديني:

يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر الأخلاق المهنية إذ انه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى، أي البعد عن كل ما يغضب عدالة الله من تصرفات لا أخلاقية.

2- المصدر الاجتماعي:

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به التي تنظم حركته وتحدد قيمته ومعتقداته وعلاقاته وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات والعادات ونمط العيش وممارسات الحياة الاجتماعية، وقد يحمل المهنيون إلى أية مؤسسة يعملون بها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه وتقاليد وأعرافه، كانت العادات والتقاليد أمراض اجتماعية أم قيما وتقاليد ايجابية فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الشخصية فان ذلك يؤثر في السلوك المهني فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى المنظمة.

3- المصدر الاقتصادي:

تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفراد من بينهم المهنيون والإداريون إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط السلوك البعيدة عن المعايير الخلقية.

(الهوراني 2005)

4- المصدر السياسي:

ويقصد به النمط السائد في النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجهاته على الأفراد، فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي فإنه سوف يتأثر ايجابيا بقيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان نظاما ديكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية فان تأثيره سلبي في توجيهات الأفراد في كل مؤسسة. (بني خالد 2007)

5- المصدر الإداري والتنظيمي:

تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيما وتقاليد ومثل، و تحدد سلوك العاملين بها وتوجه مسارهم، ومهما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال العقاب والرقابة، وأننا يجب أن ندرك أيضا أن هناك تفاعلا خصبًا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة وهي مماثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع. (بني خالد 2007)

يتضح أن البيئة الإدارية ذات نصيب جد مهم من العوامل المؤثرة في الأخلاق المهنية والعكس صحيح.

8- نظرة الإسلام للأخلاق المهنية:

اهتم الإسلام بالجانب الأخلاقي وحدد قيما وقواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة، وقد اهتم المسلمون بتلك التعاليم الأخلاقية الإسلامية وعملوا على تطبيقها في جوانب حياتهم كافة، فكانت من أهم عوامل ازدهار حضارتهم كما واكب ذلك الاهتمام اهتماما ماثلا من جانب المفكرين عامة والتربويين خاصة، فصنفوا العديد من الرسائل والدراسات التي عوننت بأخلاق المعلمين والمتعلمين وآدابهم على السواء، تلك الأخلاق التي تستمد من الإسلام ونظيرته الشاملة للإنسان والكون والحياة. (الفقيه 2008)

قد حظيت الأخلاق المهنية باهتمام واسع من العديد من العلماء المسلمين على مدار العصور الإسلامية المتتالية، وعلى الرغم من قله كتابات العلماء والمسلمين في هذا الموضوع في بداية عهد الدولة الإسلامية وذلك نظرا لقربها من عهد النبوة والخلافة الراشدة، والتزام الناس بأخلاق العمل فإننا نرى بعد كتابات التي تتحدث بهذا الصدد كدراسة (عبد الله 1995) بما ذكره الإمام الغزالي من الوصايا والأخلاق الواجب أن يتحلى بها من يتولى أمر المسلمين، كالحذر من استغلال السلطة والبعث عن الظلم وأهمية قضاء حوائج الناس، كما حاول ابن تيمية رحمه الله في العديد من الرسائل بيان أهمية الأخلاق وخاصة في مجال اختيار الموظفين ومتطلبات العمل.

9- عوامل ترسيخ الأخلاق المهنية:

- تنمية الرقابة الذاتية فالموظف الناجح هو الذي يراقبه الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون المفهوم هذا في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك لأن الموظفين مخلصون لها.

- وضع الأنظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة لان الممارسات للأخلاقية، غير سوية تنتج أحيانا من ضعف النظام أو عدم وضوحه.

- القدوة الحسنة، فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة فهم كذلك من باب أولى.

- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة، فإذا اقتنع العامل بان العمل عبادة وان العمل وسيله للتنمية الوطنية وازدهار البلاد وتحسين مستوى الدخل، زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

- محاسبه الموظفين والمسؤولين مما يحفزهم على التطوير، إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييم صحيحا وينال مكافأة على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواصلة إبداعهم. (السكرانه 2009 صفحه 67)

10- دور أخلاقيات المهنة في الحياة التنظيمية:

يرى (مرعي وبلقيس 1993) أن الالتزام بأخلاقيات المهنة يساهم في تحسين المجتمع بصفه عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص ويجني كل امرئ ثمره جهده أو يلقى جزاء تقصيره، وتسند الأعمال لأكثر كفاءة وتوجه الموارد لما هو انفع وتضييق الخناق على المحتالين والانتهازيين وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بأخلاقيات المهنة كما أنها تؤدي إلى:

- دعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حاله رضا واستقرار. توفر بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.

- زيادة ثقة الأفراد بأنفسهم وثقة بالمنظمة والمجتمع ويقل القلق، تقلل تعويض المؤسسات للخطر لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قيمة أخلاقية.

فان وجود دستور أخلاقي يعد أساسا مهما من الأسس العامة التي تقوم عليها أية مهنة ومتطلبا لحفظ كيانها وصيانة استقلاليتها، فالمهنة تتميز بوجود مجموعته من الأخلاق المهنية الخاصة بها التي يفترض أن يلتزم بها جميع الملتحقين بهذه المهنة، والروابط المهنية تراقب باستمرار مدى التزام كل مهني بأخلاقياته المهنية ومدى حبه لها وانتمائه واعتزازه بها ومدى مساهمته في دعمها وتطويرها والدفاع عنها. (بني خالد 2007)

وقد حدد (علوي 2007) ما يجب أن يكون في دستور الأخلاق المهنية وهو كالتالي:

1-الاختصار.

2- السهولة والوضوح.

3-يكون معقولا ومقبولا علميا.

4-الشمولية والايجابية.

خلاصة:

تحدثنا في هذا الفصل الثاني عن موضوع أخلاقيات المهنة وهو المتغير المستقل في هذه الدراسة وقد كان التركيز في هذا المبحث على عده جوانب في الموضوع، بداية من المفهوم وصولا إلى عقبات تطبيق الأخلاق المهنية في العمل، والذي تم استخلاص أن الأخلاق المهنية هي عبارة عن مجموعه من القواعد والسلوكيات التي يجب على الأفراد احترامها والتزام بها، حيث ذكرنا أهميتها على الفرد والمجتمع والعمل ككل وأكدنا دورها في الدين الإسلامي وان لها معايير تعمل على أساسها.

الفصل الثالث الولاء التنظيمي

تمهيد

- 1- تعريف الولاء التنظيمي.
- 2- أهمية الولاء التنظيمي.
- 3- مراحل الولاء التنظيمي.
- 4- أبعاد الولاء التنظيمي.
- 5- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي.
- 6- النماذج المفسرة للولاء التنظيمي.

خلاصة

تمهيد:

حظي الولاء التنظيمي بأهمية كبيرة داخل المجال العملي لارتباطه بعدة عوامل أثرت فيه على مر السنوات ولقي إهتمام الباحثين فيه حيث أصبح من أهم المواضيع في المجال المهني وتسيير الموارد البشرية.

1- تعريف الولاء التنظيمي:

- الولاء لغة: هو الانتماء والانتساب والإخلاص وعندما نقول أن لأبنائهم ولاء لأبائهم فان ذلك يعني انتمائهم وانتسابهم وإخلاصهم إليهم، والولاء بهذا المعنى ينطوي على الارتباط وجذب تجاه الغير. (جواد , 2010,ص 278)

كما يعرفه "رونالد ريجيو": مشاعر ذلك الفرد واتجاهاته نحو المؤسسة التي يعمل بها، ويرتبط بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمتها، واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها. (رويرم 2010, ص 110-111)

- أصحاب الاتجاه السلوكي عرفوه: تمثيل الفرد لقيم وأهداف المنظمة الإدارية، وانصهار الفرد داخل بيئة عمله، واستعداده لتقديم التنظيمات لصالح المنظمة. (عامر 2010,ص 255)

- تعريف عملية الولاء التنظيمي: هو حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها ومع أهدافه ورغباته في المحافظة على عضويته فيها (خليفات 2009 ص 292)

2- أهمية الولاء التنظيمي:

إن المنظمات في وقتنا الحاضر تعتمد في تحقيق أهدافها على الأفراد مما حكت الى بذل الجهد والوقت وإنفاق المال لإختيار الأفضل الأفراد طفلة وتقوم بتوفير فرص التدريب المناسبة والحوافز المعنوية والمادية والتي أسهم كثير احتياجاتهم المختلفة.

وتسعى المنظمات في ذلك كله للحصول على ولاء هؤلاء الأفراد تجاهها والإخلاص في خدمتهم من خلال تقديم الأداء المتميز الذي يحقق أهداف هذه المنظمات.

ولقد لخصت الدراسات والأبحاث الفوائد التي تجنيها المنظمة من الولاء التنظيمي بما يلي:

- يعتبر الولاء التنظيمي أحد المقومات الرئيسية والمؤثر على خلق الإبداع لدى العاملين في المنظمة.
- الأداء المتميز للعمل.
- الرغبة والميل للبقاء في المنظمة مما يخلق الآثار التي قد تنتج عن دوران العمل.
- إن انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يحصل المنظمة مزيداً من التكاليف ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالأضطرابات والامبالاة في العمل والسرقة (عاطف 2010 ص 277-278)

على مستوى الفردي:

-زيادة معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الفرد والمنظمة مما يؤدي الى رفع مستوى الروح المعنوية الأفراد.

-زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستثمار التنظيمي.

-انخفاض مستوى دوران العمل والغياب.

-زيادة معدل الاداء والإنتاجية. (خوين 2015 ص 130).

على مستوى المنظمة:

- الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض إن الأفراد الملتزمين سيكونون أهم البقاء في المنظمة وأكثر عملت نحو تحقيق الأهداف.

- سهولة استقطاب الكفاءات للمنظمة، حيث أن المنظمة التي يشعر أفرادها بولاء مرتفع اتجاهها تصبح سمعتها جيدة ويرغب الكفاءات بالانضمام إليها.

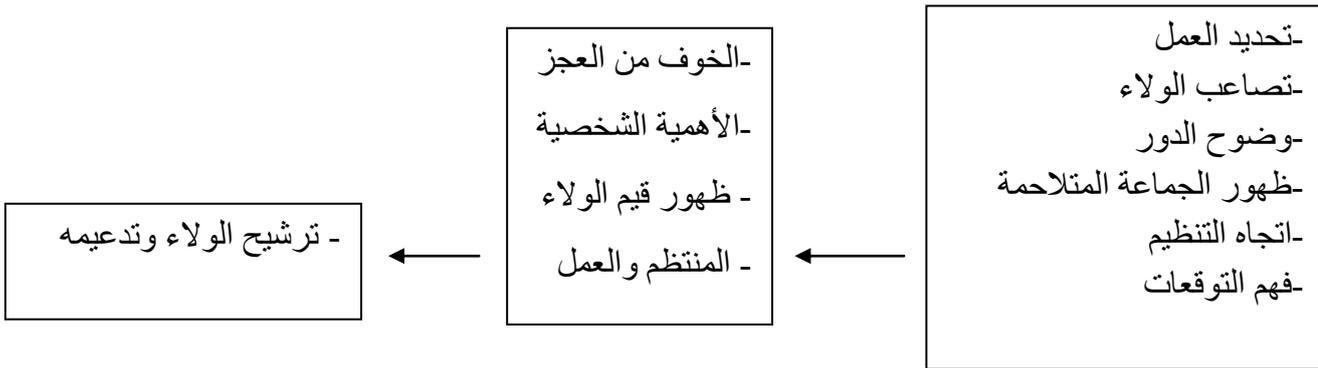
- الأفراد الملتزمون يتبنون أهداف المنظمة ويدركون قيمتها وأهمية التكامل بين الأهداف الفردية والتنظيمية.

3- مراحل الولاء التنظيمي: يرى مجموعة من العلماء أن الولاء التنظيمي يمر بثلاث مراحل وهي:

1- **مرحلة التجربة:** أي قبول الدخول في العمل وتمتد لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة ويهدف من توجهه نحو العمل على تحقيق الأمن والحصول على القبول من تنظيم، وبذل الجهد وللتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

2- **مرحلة العمل والبدء:** تتضمن خبرات الأشهر الأولى وتتراوح من عامين لأربعة أعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي.

2- **مرحلة الثقة في التنظيم:** وتتمثل من تاريخ بدء العمل حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء ليصل إلى مرحلة النضوج في دعم التوازن من خلال استثمارات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود والإغراءات المعطاة للأفراد. (مصطفى، 2012، ص 119)، ويوضح الشكل رقم (01) تلك المراحل:



(فترة التجربة) المرحلة الثانية (العمل والاتجار)

الشكل 01: مراحل تطور الولاء التنظيمي (المصدر عاطف ، 2010 ، ص 280)

4- أبعاد الولاء التنظيمي :

الولاء التنظيمي أبعاد نتذكرها كالتالي:

1-الالتزام العاطفي(affective commitement)

ويتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمل وهي درجة استقلالية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر أيضا بدرجة إحساس الموظف بالسماح له بالمشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات في البيئة التنظيمية التي يعمل فيها سواء ما يتعلق منها بالعمله أو بما يخص الموظف نفسه بالإضافة إلى التغذية الرجعية التي يحصل عليها من الأشرار. (بن عيسى ،2014، ص 364)

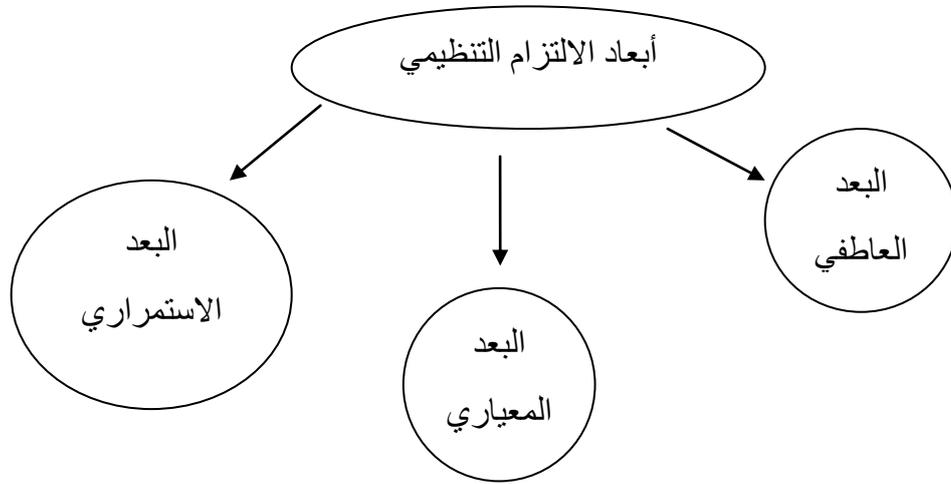
3- بعد الالتزام التنظيمي:

يمثل بعد الالتزام باستمرار بالعمل في المنظمة ببعد الالتزام المستمر، وإن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، حيث إن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم بالسن وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤسسات الرئيسية بوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله. (حنونه 2006 ص 18)

3- بعد الالتزام المعياري(nominative communément)

يمكن الإحساس في الاستمرارية داخل المؤسسة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المؤسسة لعمالها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة لتنظيم.

فالعمال الذين لديهم مستوى مرتفع من الالتزام المعياري يشعرون انه يجب عليهم البقاء في المؤسسة التي يعملون بها، فضلا عن أن العديد من الباحثين ينتظرون إلى الإلتزام المعياري من زاوية أخلاقية ويسمونه الإلتزام الأخلاقي، فالعامل يقوم بتطوير هذا النوع من الإلتزام فعندما يشعرون العمال بأن المؤسسة أنفقت الكثير من الوقت والمال في تطويرهم وتدريبهم فإنهم يستطيعون مقابلة ذلك أو تعويض المؤسسة من خلال الاستمرار بالعمل لديها. (كعوان. 2015.ص551).

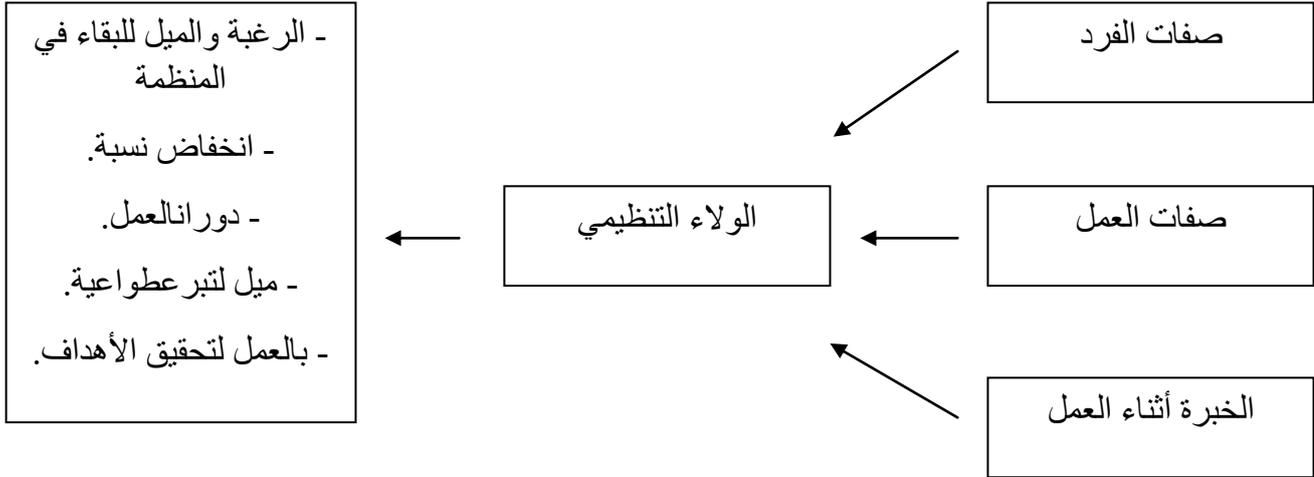


الشكل 02: أبعاد الولاء التنظيمي

5- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي:

تتوعد اتجاهات العلماء فيما يخص العوامل التي تؤثر في ولاء العاملين ونذكر منها:
يرى "سايمون" أن الهوية التنظيمية وتقسيم الأعمال بالإضافة إلى المكافآت والحوافز تؤدي إلى الإحساس بالفخر والانتماء ومن ثم الولاء للمنظمة، وقد حاول الباحثين وضع نماذج تبين العوامل التي تساعد في تكوين الولاء التنظيمي، وتوضح السلوك الذي يظهر نتيجة لهذا الولاء. (الجريسي، 2010، ص67)

وأشار "ستيرز" إلى ثلاثة عوامل رئيسية تؤثر في تكوين الولاء التنظيمي لدى الفرد، وهي: صفات الفرد، صفات العمل، والخبرة أثناء العمل كما يوضحها الشكل رقم 03



الشكل 03: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

6- النماذج المفسرة للولاء التنظيمي:

1- نموذج أتزيوني (etzioni 1961)

تعتبر كتابات "أتزيوني" من أهم الكتابات المهمة حول الولاء التنظيمي، حيث يستند إلى القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة وهذا ما يسمى بالولاء أو الالتزام ويأخذ ثلاث أشكال:

(الولاء المعنوي، الولاء القائم على أساس المزايا المتبادلة، الولاء الاعترابي)

2- نموذج ستاو و سلانيك (slanik and staw-1971)

ويعتمد على ضرورة التفريق بين نموذجين من الولاء وهما:

-**الولاء الموقفي:** يمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي وينظر إليه على انه يشبه الصندوق الأسود، حيث أن محتويات هذا الصندوق تتضمن بعض من العوامل التنظيمية والشخصية مثل السمات الشخصية وخصائص الدور الوظيفي، والخصائص تحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي والحضور والغياب والجهود التي تبذل في العمل ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمنظماتهم.

-**الولاء السلوكي:** يعكس هذا النوع من الالتزام ووجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي تقوم فكرته على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي وتحديد الخبرات المكتسبة، على تطور علاقة الفرد بمنظمته حيث يصبح الأفراد مقيدون بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المنظمات نتيجة اطلاعهم على بعض المزايا والمكافآت هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك. (أبو العلا، 2009، ص 43-41)

3- نموذج "ستيفنز" وزملائه 1978:

ينقسم الى اتجاهين هما:

- **الاتجاه التبادلي:** يركز هذا الاتجاه على مخرجات الولاء التنظيمي كعمليات متبادلة بين المنظمة والعاملين بها ومدى تأثير المتبادل بينهما.

-**الاتجاه النفسي:** - وصفوا الولاء التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه ايجابي نحو المنظمة وركزوا على رغبة الفرد النفسية نحو المؤسسة التي ينتمون لها.

4- نموذج انجل وبيري 1983:

ويمكن تصنيفه في نموذجين أيضا:

- **نموذج الفرد كأساس للولاء التنظيمي:** هذا النموذج يبنى على أساس خصائص الفرد وتصرفاته باعتبارها مصدر للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه وأن يكون هذا السلوك عاما وواضحا وثابتا وطوعيا وتبعاً لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر والجنس والتعليم والخبرات باعتبارها محددات سلوك الفرد.

-نموذج المنظمة كأساس الولاء التنظيمي: يقوم هذا النموذج على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الالتزام التنظيمي، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجيات والأهداف التي يتوقع تحقيقها من المنظمة، وتمثل الآلية التي تقود إلى الالتزام الفرد أو التزامه بتلبية حاجياته سوف تؤدي إلى تبادل أهداف بينه وبين المنظمة. (هيجان، 1998، ص 93-92)

5- نموذج ديكوتينز و سمرز (Summers ,decototis)

فإهتم نموذجهما بتفسير عملية ولاء الأفراد لمنظماتهم عن طريق بعض العوامل المساعدة، حيث أن تفاعل الخصائص الشخصية للأفراد مع مكونات المناخ التنظيمي وخصائصه، في المنظمة يؤدي إلى تحديد الفعالية التنظيمية، ومستوى الروح المعنوية لدى الأفراد ورضاهم عن العمل، حيث تؤدي العوامل مجتمعة إلى تحديد مستوى ولاء الأفراد اتجاه منظماتهم، الذي يحدد بدوره درجة دافعيتهم للعمل، ونوعية سلوكهم الشخصي والتنظيمي وأدائهم كما ونوعا. (الرواشدة، 2007، ص 96)

خلاصة:

قدمنا في هذا الفصل أهم محتوياته وأهم العناصر المرتبطة بالولاء التنظيمي فقد ظهرت أهميته من خلال النماذج والأهداف والاستراتيجيات التي يقوم عليها هذا الموضوع في المجال المهني وما يعود عليه بالنفع على المستوى الخدماتي المنظمة والمستوى الفردي العمال.

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية

تمهيد

- 1- منهج الدراسة الاستطلاعية.
- 2- مجالات الدراسة الاستطلاعية.
- 3- مجتمع وعينة الدراسة.
- 4- أدوات الدراسة.
- 5- الخصائص السيكومترية للدراسة.
- 6- الدراسة الأساسية.
- 7- أساليب معالجة وجمع البيانات.

خلاصة

تمهيد:

تعرضنا في الفصول السابقة إلى الدراسة النظرية ابتداء من الفصل الثاني ألا وهو الأخلاق المهنية ثم الفصل الثالث ألا وهو الولاء التنظيمي ولا بد لنا أن نتطرق للجانب التطبيقي الميداني وهو مرحلة مهمة من مراحل البحث العلمي بواسطتها يتمكن الباحث من جمع معلومات حول موضوع الدراسة والتأكد من صدق الفرضيات أو نفيها، من خلال الفصل سنتطرق لدراسة الأولوية الاستطلاعية واهم مراحل هذا الفصل من إجراءات منهجية.

1- منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذا البحث الذي يقتضي تحديد وكشف عن طبيعة الإشكالية، متمثلة في معرفة الأخلاق المهنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين فانه من الضروري الاعتماد على الأنسب، والأفضل في البحث العلمي لذلك اعتمدت على المنهج الوصفي الذي يعتبر من أفضل المناهج التي تصف الظواهر من خلال منهجه علميه دقيقة وتفسر النتائج المتحصل عليها على اشكال رقمية.

2- مجالات الدراسة:**المجال الزمني:**

يقصد به المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية من أول يوم والتي أجريت بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب عين تموشنت، وقد أجريناها على مراحل وهي كالتالي:

- **المرحلة الأولى:** وهي المرحلة الاستطلاعية حيث قمنا بزيارة المؤسسة وذلك يوم 2020/03/20، وكان الهدف من وراء هذه الزيارة التعرف على المصالح والمكاتب وطريقة العمل بها ولقد سجلت بعض الملاحظات بمساعدة عمال الفرع الإداري للمؤسسة.

- **المرحلة الثانية:** من يوم 2022/03/30 الى غاية يوم 2022 /04/03 وهي المرحلة الموالية للدراسة أي الأساسية حيث كنا فيها قد وزعنا الاستمارات على المبحوثين وجمع النتائج المتواصل إليها، كما قمنا

في هذه الفترة بالمقابلة مع المشرفين وباقي عمال الفرع الإداري للمؤسسة وقمنا بإجراء المقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية وبعدها قمنا بتفريغ وتحليل المعطيات.

المجال المكاني:

وهو المكان الذي أجريت فيه الدراسة والمتمثل في المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب وهي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي، تحتوي على مجموعة من الطاقات المادية والبشرية، التي تسهر على صحة المواطن وتوفر له جميع متطلبات الصحة والتشخيص والعلاج وأهم العمليات الجراحية المستعصية، ولقد نشأت المؤسسة حسب المصادر بأربعة فيفري 2007 وتقع بمدينة عين تموشنت بالغرب الجزائري التي يحدها من الغرب تلمسان ومن الشرق مدينة وهران. كما تتفرع منها مديريات وهي كالتالي: المديرية الفرعية للموارد البشرية، المديرية الفرعية للنشاطات الصحية، المديرية الفرعية للعتاد الطبي والجماعي، المديرية الفرعية للمالية والوسائل. أما بالنسبة للمصالح فهي تحتوي على جميع التخصصات حتى انذر التخصصات الموجودة في الجزائر وهي كالتالي : مصلحة القلب، جراحه العظام، الأورام السرطانية، الأطفال، العمود الفقري، المخبر، حقن الدم، التشريح المرضي، الطب الشرعي، مراكز فحص الطبي، الأنف والأذن والحنجرة، الطب النفسي، جراحه الأعصاب، غرف الإنعاش، والعمليات واسرة المرضى القلب والأوعية الدموية، والشرايين، المسالك البولية، التدريب الوظيفي، التفاعلات الكيميائية، الاستجالات، الأشعة، الصيدلية العامة، ضغط الدم، الغدد الصماء والسكري، وغيرها من المصالح بالإضافة إلى المكاتب المهمة التي تحتويها المؤسسة وهي كالتالي:

مكتب المدير العام، مكتب المدير الفرعي للموارد البشرية، الحراسة العامة، المستخدمين،الصفقات، المقسم الهاتفي، الإعلام الآلي، المحاسبة، الأمانة، الشبه الطبي، الموارد البشرية، الخدمات الاجتماعية، الطبيب العام، المخزن والمالية، قاعه المحاضرات، مطبخ.

وتعتبر هندسه المؤسسة من أفضل الهندسيات البشرية التي تلاءم مع المرض، الأطباء والعمال.

المجال البشري:

يقصد به مجتمع الدراسة التي يستعين به الباحث في جمع المعطيات لاختبار فرضياته، حيث بلغ عدد

العمال الإجمالي 1090 عاملاً. مقسمين وفق اختصاصاتهم المهنية كما يلي:

الرقم	المرتبة	الجناح	المجموع
01	ممارسي الصحة العامة	الطبي médical	121
02	الشبه الطبي		31
03	الصيدليين		6
04	الأخصائيين النفسانيين		11
مجموع الجناح الطبي			169
مجموع الشبه الطبي			434
05	إداريين	الإداري	158
06	تقنيين		75
مجموع الجناح الإداري			233
07	بيولوجيين	باقي الفروع	44
08	العمال الأساسيين		190
09	الموظفون بدوام جزئي		20
المجموع العام			1090

الجدول 01: يمثل أعداد العمال بجميع مناصبهم

نلاحظ من خلال الجدول اختلاف التخصصات والمناصب والطاقات البشرية الموجودة بالمؤسسة وأهم فروعها ومصالحها الطبية والإدارية مما يوضح استقطاب المؤسسة للعمال والكفاءات.

3- مجتمع وعينات الدراسة:

في دراستنا اعتمدت على العينة العشوائية من الفرع الإداري للمؤسسة حسب دراستنا لموضوع الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي، فالمؤسسة تحتوي على أطباء، إداريين، ممرضين وتقنيين. حيث اخترنا مجموعه من العمال في الإدارة ونختار عينه من المجتمع الكلي بطريقه عشوائية حيث تجمع لتمثل المجتمع ككل،

وبلغت العينة ككل 80 عاملا اختيرت منهم 32 عاملا كدراسة اولية ثم 48 باقي العمال ليجمع العدد 80 من العدد الكلي للعمال الإداريين وقدر العدد الإجمالي ب 158 عاملا وتتمثل خصائص عينه دراستنا الحالية خلال الجدول التالية:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
25 %	08	ذكر
75 %	24	انثى
100%	32	المجموع

الجدول 02: يبين توزيع الأفراد حسب الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول اثنتين أعلاه أن عدد الموظفين في عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الذكور قدر 08 بنسبة 25% أما بالنسبة للإناث قدر 24 بنسبة 75% أي 32 عاملا العدد الكلي.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
3.1%	01	اقل من 22
46.9%	15	من 22 الى 31
43.8%	14	من 23 الى 41
6.3%	02	اكبر من 42
100%	32	المجموع

الجدول 03: يبين توزيع أفراد حسب تغير السن يبين توزيع الأفراد حسب متغير السن

نلاحظ في الجدول 03 أدناه أن اغلب الفئات العمرية تتراوح بين 22 و31 سنة حيث قدرت ب 15 عاملا أعلى نسبة تليها الفئة العمرية بين 23 و41 سنة بعدد 14 عاما وهنا نلاحظ أن الفئة الأكثر في الدراسة هي فئة الشباب وهذا راجع لاستقطاب المؤسسة للطاقات الشبابية وتجدد العمال.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
00	00	متوسط
% 25	08	ثانوي
% 75	24	جامعي

100%	32	المجموع
------	----	---------

الجدول 4: يبين توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول 04 في إطار تحديد المستويات التعليمية حيث احتلت فئة الجامعيين الصدارة بعدد 24 عاملا بنسبة 75 بالمائة ثم بعدها الثانوي بنسبه 08 عمال بنسبه 25 بالمائة بينما عدم وجود أي عامل من فئة المتوسط والابتدائي ومن خلال ذلك نستنتج أن اغلب العمال من ذوي الشهادات في مختلف التخصصات.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
25 %	08	أعزب
68 %	22	متزوج
3.1 %	01	مطلق
3.1 %	01	أرمل
100%	32	المجموع

الجدول 05: يبين توزيع الأفراد حسب الحالة المدنية.

من خلال ما أعطته المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه هناك توازي في فئة المطلقين والأرامل بعامل واحد بنسبه 3.1 يليه فئة الأعزب بنسبه 25 بالمائة ثم أعلى نسبة من أصحاب المسؤوليات الزائدة وهي فئة المتزوجين بعدد 22 عاما بنسبه 68 بالمائة.

4- أدوات الدراسة:

- تم الاعتماد على وسائل جمع البيانات وهي كالتالي:

1-المقابلة: تعد المقابلة إحدى أهم أدوات جمع البيانات وأصدقها، ثم إجراء مقابلات مع المشرفين ومع عمال المؤسسة في الفرع الإداري والتعرف عليهم عن قرب وعن طبيعة عملهم ذلك بتاريخ 20 / 3 / 2022 من الساعة العاشرة صباحا إلى غاية 12 زوالا، ومقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية اليوم الموالي يوم 22/03/21 على الساعة الخامسة عشر مساء إلى غاية 16 و 30 مساء وشملت المقابلة

بعض الأسئلة وبعض التعليقات حول العمل وموضوع البحث أي الأخلاق المهنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي.

2- الاستمارة: وهي وسيلة لجمع البيانات عن طريق أسئلة مباشرة للمبحوثين، اعتمدت في دراستي على مقياسين:

-مقياس الأخلاق المهنية: وتحتوي على 23 فقرة وخمسة أبعاد وهي كالتالي:

بعد التزام بالأخلاق المهنية نحو الزملاء، نحو المرؤوسين، نحو المواطنين، نحو المجتمع المحلي نحو المهنة، وتحتوي على خمسة بدائل وهي كالتالي:

البدائل	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
الأوزان	05	04	03	02	01

الجدول 06: مفتاح التصحيح.

الجدول رقم 10: يوضح طريقة توزيع الأوزان على البدائل حيث نبدأ بالطريقة الايجابية نتيجة ايجابية الفقرة أي من خمسة إلى واحد.

-استمارة الولاء التنظيمي:وتحتوي على 24 فقرة وثلاثة أبعاد وهي: بعد الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري، وتحتوي على خمسة بدائل وهي كالتالي

البدائل	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
الأوزان	05	04	03	02	01

الجدول 07: مفتاح التصحيح.

- لقد تم بناء الاستمارات وفقا ما يلي:

في الموضوع الأول، لقد اعتمدنا على مقياس جاهز خاص بالأخلاق المهنية من إعداد الطالبان خضراوي رابح، علاوة عامر، تحت إشراف الأستاذ عيسى نور الدين في دراستهما لموضوع "أثر الالتزام

بأخلاق المهنة على الأداء الوظيفي في ظل لتبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية"، دراسة لنيل شهادة الماستر جامعة المسيلة سنة 2019/2018.

في الموضوع الثاني، موضوع الولاء التنظيمي تم الاعتماد على مقياس جاهز أعدته الطالبة فاضل فايزة في دراستها حول الالتزام التنظيمي وعلاقتها بالعدالة التنظيمية سنة 2016.

5- الخصائص السيكومترية لأدوات للدراسة:

للتحقق من الخصائص السيكومترية تم تطبيق المقياسين على عينة استطلاعية قوامها 30 عاملا بالمؤسسة الاستشفائية.

1-مقياس الأخلاق المهنية:

صدق الاتساق الداخلي:

- **صدق المقياس:** جرى التحقق من صدق المقياس بأسلوب الاتساق الداخلي للمفردات وذلك عن طريق معامل الارتباط بيرسون بين كل مفردة والبعد الذي تنتمي إليه، وكذا الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاختبار والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الدرجة الكلية للبعد	مستوى دلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.701	0.01	0.678	01
		0.785	02
		0.685	03
		0.529	04
بعد التزام الأخلاق المهنية نحو الزملاء			
0.711	0.01	0.654	05
		0.540	06
		0.479.	07
		0.291	08
		0.502	09
بعد التزام الأخلاق المهنية نحو المرؤوسين			
0.882	0.01	0.675	10
		0.777	11
		0.586	12
		0.803	13

		0.679	14
		0.605	15
بعد التزام الأخلاق المهنية نحو المواطنين			
0.906	0.01	0.532	16
		0.665	17
		0.765	18
		0.741	19
		0.686	20
بعد التزام الأخلاق المهنية نحو المجتمع المحلي			
0.795	0.01	0.653	21
		0.773	22
		0.635	23
بعد التزام الأخلاق المهنية نحو المهنة			

الجدول 08 : يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد لمحور الأخلاق المهنية.

الجدول رقم (06) يوضح معامل الاستباق الداخلي ل فقرات وأبعاد متغير الأخلاق المهنية حيث كانت معاملات الارتباط للفقرات جيده، فجميع القيم أكبر من 0,30، وحسب تصنيف (Ebel,1991) والذي يرأن معاملات الارتباط تكون مقبولة من القيمة 0,20 فما فوق، ويرى (Kelly,1939) أن معاملات الارتباط التي تتراوح بين 0,10 و0,30 مقبولة، والقيم التي تكون أكبر من القيمة 0,30 هي قيم جيدة. (زين،2021)

حيث ادني قيمة للفقرة 08 في بعد التزام بالأخلاق المهنية نحو المرؤوسين، وبلغت من حيث نتائج الجدول ومعامل الارتباط 0.291 وهي تعتبر ادني قيمة، أما أكبر قيمه فجاءت عند الفقرة 13 للبعد الخاص بالالتزام بالأخلاق المهنية نحو المواطنين وبلغ معامل الارتباط 0,803، بينما لاحظنا ارتفاع المعاملات لباقي المفردات هذا ما يؤكد أن فقرات مقياس الأخلاق المهنية تتسم باتساقداخلي جيد وجميع الفقرات ودالة إحصائية عند 0.01 وهذا ما يشير تمتع المقياس بصدق، حيث وجدنا أن جميع الفقرات ملمة بالموضوع وذات قيمه كبيرة، حيث لم تحذف أي فقرة ولا توجد فقرة ضعيفة.

ثبات المقياس:

للتأكد من ثبات مقياس الاخلاق المهنية تم استعمال معادلة ألفا كرونباخ والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

المحور	معامل الفاكرومباخ
الاخلاق المهنية	0.933

جدول 09: يوضح معامل الفاكرومباخ لمقياس الأخلاق المهنية.

من خلال الجدول رقم (07) يلاحظ أن معامل الثبات قدر 0,933 وهي قيمة جيدة، وبالتالي فالمقياس يتسم بثبات قوي، والمقياس قابل للاستخدام.

2- مقياس الولاء التنظيمي:

صدق الاتساق الداخلي:

- **صدق المقياس:** جرى التحقق من صدق المقياس بأسلوب الاتساق الداخلي للمفردات وذلك عن طريق معامل الارتباط بيرسون بين كل مفردة والبعد الذي تنتمي إليه، وكذا الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاختبار والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الدرجة الكلية للبعد	مستوى دلالة	معامل الارتباط	الفقرة
0.867	0.01	0.630	01
		0.596	02
		0.775	03
		0.380	04
		0.752	05
		0.749	06
		0.558	07
		0.870	08
بعد الالتزام العاطفي			
0.866	0.01	0.432	09
		0.728	10
		0.524	11
		0.716	12
		0.794	13
		0.728	14
		0.867	15
		0.669	16
بعد الالتزام الاستمراري			
0.907	0.01	0.779	17
		0.784	18
		0.810	19
		0.765	20

		0.862	21
		0.785	22
		0.830	23
		0.562	24
	بعد الالتزام المعياري		

الجدول 10: يوضح معامل الارتباط لفقرات ودرجه الكلية لأبعاد متغير الولاء التنظيمي.

الجدول رقم (08) يوضح معامل الاتساق الداخلي لفقرات وأبعاد متغير الولاء التنظيمي حيث كانت جميع الفقرات ذات قيمة جيدة ومرتفعه فجميع القيم كانت اكبر من 0.30 ، أما في ما يخص أدنى قيمة وجدناها في الفقرة الرابعة لبعء الالتزام العاطفي حيث بلغ معامل ارتباطها ب 0.380 ووجدنا اكبر قيمة عند الفقرة ثمانية لبعء الالتزام العاطفي وبلغ معامل ارتباطها ب 0.870 بينما لاحظنا ارتفاع في جميع الفقرات الخاصة بهذا الاستبيان حيث لم توجد فقره ضعيفة أو محذوفة، والفقرات دالة إحصائية عند 0.01 وهذا ما يؤكد قوة الفقرات المستخدمة في الاستبيان.

ثبات مقياس الولاء التنظيمي:

للتأكد من ثبات مقياس الولاء التنظيمي تم استعمال معادلة ألفا كرونباخ والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

المحور	معامل الفاكرومباخ
الولاء التنظيمي	0.953

الجدول 11: يوضح معامل الفا اكرونباخ لمحور الولاء التنظيمي.

يتضح من خلال الجدول تسعه أن معامل الفا كرونباخ بالنسبة للولاء التنظيمي مرتفع بنسبة 0.953 مما يعني قابليته للاستخدام وتمتعه بثبات قوي.

مما سبق يتضح أن أدوات الدراسة المتمثلة في المقياسين تتمتع بصدق وثبات جيد مما يجعلها صالحة للاستعمال في البيئة المحلية.

-الدراسة الأساسية:

6- أهداف الدراسة الأساسية:

الهدف الأساسي هو معرفة مدى تحقق الفرضيات المصاغة في أول البحث، معرفه مدى تحققها أو نفيها، بعدما جمعنا جميع المعطيات وطبقنا الدراسة.

عينه الدراسة الأساسية:

تم اختيار 80 عاملا منهم إناث وذكور من الفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب وكانت عينة جيدة، فقد بلغ مجتمع الدراسة الأساسي 158 عاملا من إداريين وتقنيين. وقع الاختيار عليهم بطريقة عشوائية اخترنا منهم 32 عاما لدراسة استطلاعية و48 عاملا لدراسة أساسية.

خصائص العينة الأساسية:

احتوت العينة الخاصة بالدراسة الأساسية على 48 عاملا وفي ما يلي عرض الجداول التي تبين خصائصها كالتالي:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
33.3%	16	ذكر
66.7%	32	انثى
100%	48	المجموع

الجدول 12: يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور 33.3 ونسبة الإناث 66.7 بالمائة وهيا على نسبة.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
29.2%	14	من 22 إلى 31
70.8%	34	من 32 إلى 41
100%	48	المجموع

الجدول 13: يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن.

يبين الجدول 13 كيفية توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، حيث أن الفئة العمرية ما بين 32 سنة و41 تمثلك أكبر نسبة وتليها فئة ما بين 22 سنة و31 سنة.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
35.4%	17	ثانوي
64.6%	31	جامعي
100%	48	المجموع

الجدول 14: يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي.

يبين الجدول 14 توزيع الأفراد حسب مستوى التعليم حيث بلغت نسبه المستوى الجامعي 64.6 بالمائة أكبر نسبة ثم تليها نسبة مستوى الثانوي بنسبة 35.4%.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
20.8%	10	أعزب
64.6%	31	متزوج
8.3%	04	مطلق
6.3%	03	أرمل
100%	48	المجموع

الجدول 15: يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية.

من خلال الجدول 15 يبين أن الفئة المتزوجين هي أكبر فئة بنسبة 64.6% ثم تاليها فئة الأعزب بنسبة 20.8% ثم الأقل نسبه هم المطلق بنسبة 8.3% ثم الأرامل بنسبة 6.3%.

7- أساليب معالجة وجمع البيانات:

تعتبر عملية المعالجة والتحليل من المراحل الهامة في البحث العلمي واعتمدنا على أسلوبين هما التحليل الكمي والتحليل الكيفي.

1- التحليل الكمي: يعتمد التحليل الكمي على البيانات الرقمية التي يمكن إحصائها عدداً وقياساً ويمكن بواسطته تحويل البيانات الكيفية التي تكون في صورة معلومات وصفية أو ملاحظات إلى بيانات كمية، واعتمدنا النسب المئوية والتكرار معامل الارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرونباخ وهذا بهدف تحويل البيانات إلى جداول وأرقام تعبر عنها.

2- التحليل الكيفي: يمثله الأسلوب الوصفي لتحليل البيانات حيث يدون الباحث بياناته كما هي ويحلها بذات اللغة والأسلوب الذي جمعت به، وذلك بالتعليق على الجداول وتفسير معطياتها الإحصائية وذلك بربطها مع الجانب النظري بغرض اختبار صحة الفرضيات المطروحة، باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 26.

خلاصة:

قمنا في هذا الفصل بالتعريف بالعينة المدروسة والمجال المكاني والزمني للدراسة وكذلك أول المعطيات والأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات وتحليلها وأساليب معالجتها.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية.

تمهيد :

سيتم في هذا الفصل الإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال استعراض أبرز نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات التي تم التوصل إليها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (Spss) STATISTICAL PAKAGE FOR SOCIAL SCIENCES -

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

هناك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب .

المتوسط الحسابي لفقرات محور الولاء التنظيمي:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أشعر بالسعادة من خلال عملي في هذه المؤسسة	4.23	0.722	5	مرتفع جدا
02	ينتابني الفخر كلما أتحدث عن مؤسستي امام الآخرين	4.10	0.722	4	مرتفع
03	أشعر بأن أهدافي الحاصلة تتوافق مع أهداف المؤسسة التي أعمل بها	4.08	0.794	4	مرتفع
04	انتمائي الى المؤسسة لا تعوضه مؤسسة أخرى	3.94	0.783	4	مرتفع
05	المناخ الودي في مؤسستي يدفعني إلى التمسك بالبقاء فيها	4.25	0.729	5	مرتفع جدا
06	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي اعمل بها	4.23	0.722	5	مرتفع جدا
07	أشعر بأنني جزء من أسرة تتكون منها المؤسسة	4.29	0.771	5	مرتفع جدا
08	تتوافق قيمتي الذاتية مع القيم السائدة في مؤسستي	4.13	0.866	4	مرتفع
09	لن أقبل العمل في مؤسسة أخرى ولو كانت ظروف العمل هناك أفضل	3.54	1.110	4	مرتفع
10	سأبقى في عملي حتى لو أن الزملاء الآخرين فضلوا العمل في مؤسسة أخرى	3.73	1.026	4	مرتفع

11	لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى يبلغ سن التقاعد	3.81	0.891	4	مرتفع
12	ستصاب حياتي بالارتباك إن تركت العمل الحالي	3.71	1.071	4	مرتفع
13	ليست المناسب المادية فقط هي التي تستحوذ على اندفاعي نحو العمل	3.90	0.905	4	مرتفع
14	سأقبل بأي وظيفة أكلف بها مقابل استمراري في عملي الحالي	3.85	1.148	4	مرتفع
15	حتى ولو توفرت فرصة عمل مشابهة لعملي أفضل الاستمرار في عملي الحالي	3.98	1.062	4	مرتفع
16	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في العمل	4.19	0.867	4	مرتفع
17	تربطني بالعمل رابطة أدبية تجعلني أتمسك به	4.35	0.729	5	مرتفع جدا
18	هناك فضل لمؤسستي ففي بناء حياتي الوظيفية	4.38	0.640	5	مرتفع جدا
19	أحرص على ما يجعل مؤسستي تبلغ أهدافها	4.35	0.785	5	مرتفع جدا
20	أشعر بأن لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة	4.19	0.790	4	مرتفع
21	توفر مؤسستي فرض إظهار الطاقات لدى المرؤوسين	4.19	0.842	4	مرتفع
22	تعتبر مؤسستي هي المكان الذي أفضل العمل فيه	4.08	0.821	4	مرتفع
23	إن التزامي الأخلاقي اتجاه زملائي يدفعني للبقاء في المؤسسة	4.33	0.808	5	مرتفع جدا
24	أحرص على البقاء في المؤسسة حتى ولو خشيت ماديا	3.40	1.125	3	متوسط

الجدول 16: يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بنسبه المتغير الولاء التنظيمي

يبين الجدول 16 أعلاه رأي العمال اتجاه المتغير المستقل ألا وهو الأخلاق المهنية ، بجميع فقراته والتي أنت معطياتها بنتيجة جد مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير ككل 46.78 ، ثم جاء بعد الالتزام العاطفي مرتفع جدا بدليل متوسط فقرات البعد التي تراوحت بين 4.21 و 5 وهذا دليل أن المؤسسة لها طابع أخلاقي ومناخ ودي تعاوني بين أفرادها من العمال والرؤساء ومشرفين وهذا ما جعل الولاء

التنظيمي سائد فيها، حيث جاء بعد الالتزام العاطفي مرتفع بدليل قيمته المتوسط الحسابي 33.25، يأتي بعده البعد الالتزام الاستمراري مرتفع جدا بدليل قيمه المتوسط الحسابي 30.71 وفقرات البعد التي تراوحت بين 4.21 و5 بدليل أن الاستمرارية في العمل داخل المؤسسة يكون بقناعة والالتزام ذاتي ومستمر نحو الواجبات الموكلة إلى العاملين داخل المنظمة، ثم يليه البعد الالتزام المعياري والذي جاء بمستوى مرتفع بدليل قيمة المتوسط الحسابي والذي بلغ 33,27 والمستوى المتوسط الحسابي لفقرات البعد التي تراوحت بين 3.41 و4.20 ما يدل أن المعايير السائدة في المؤسسة تلعب دورا هاما وأن القيم والمبادئ هي أساس الرابطة الانتمائية نحو المؤسسة وأن شخصية العمال لها قيمة في تشكيل العطاء والتفاني وربط الأفكار والأهداف المشتركة بين العاملين والمنظمة .

-تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد مقياس اولاء التنظيمي والجدول التالي بين النتائج:

-المتوسط الحسابي لأبعاد محور الولاء التنظيمي:

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
بعد الالتزام العاطفي	16.25	4.270
بعد الالتزام الاستمراري	20.54	5.426
بعد الالتزام المعياري	25.00	4.757

الجدول 17: جدول يوضح مستوى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير الولاء التنظيمي.

يبين الجدول 17 المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري التي أسفرت عنها النتائج فيما يخص متغير الولاء التنظيمي وأبعاده الثلاثة، حيث جاء بعد الالتزام المعياري كأعلى قيمة متوسط الحسابي بنسبة 33,27 ثم يليه بعد الالتزام العاطفي بقيمة 33.25 ثم بعد الالتزام الاستمراري بنسبه 30.71 وهذا دليل أن النتائج كانت مرتفعة وذات قيمة عالية وحققت الاستبيان المعمول به في الدراسة.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند 0.01 بين المتغيرين الأخلاق المهنية و الولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب.

ولمعرفة العلاقة بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين باستخدام برنامج SPSS والنتائج مبينة في الجدول التالي:

المتغير	معامل الارتباط
الاخلاق المهنية	0.568**
الولاء التنظيمي	0.568**

الجدول 18: يوضح قيمة المتوسط الحسابي الذي يوضح قيمة العلاقة بين المتغيرين:

من خلال الجدول 18 : نلاحظ أن معامل الارتباط بين المتغيرين بلغ 0,568 وهي قيمة المرتفعة ودالة احصائيا عند مستوى دلالة 0,01.

ومن خلال هذه النتيجة تحققت الفرضية التي تقول يوجد علاقة ارتباطية بين الاخلاق المهنية والولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الاداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب

الفصل السادس

مناقشة فرضيات الدراسة

تمهيد

1- مناقشة الفرضية الاولى لدراسة

2- مناقشة الفرضية الثانية لدراسة

خلاصة

تمهيد :

في هذا الفصل سنتطرق لمناقشة نتائج الفرضيات المصاغة في الدراسة و التحقق من صدقها وقابلية دراستها

مناقشة الفرضيات:**1- مناقشة الفرضية الأولى:**

"هناك مستوى مرتفع للولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري للمؤسسة الإستشفائية الدكتور بن زرجب"، من خلال مناقشتنا ظهر من خلال النتائج المتحصل عليها مدى الارتفاع في الولاء التنظيمي الذي يتمتع به الموظفين وشعور عمال الفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب بالانتماء والارتباط القوي بالمؤسسة ، وأنهم جزء منها وان أهدافهم الحالية تتوافق بشكل كبير مع أهدافهم الشخصية، ووجود الجو العاطفي الذي يبحث عنه العمال في المجال العملي مع تعاون وتكاتف المسؤولية اتجاه الوظائف الموكلة لهم وتحقيق الإحساس الذاتي للعامل بالإنصاف والعدالة والقيمة.

-ولقد اتفقت دراستنا بدراسة "دموش مباركه وهاد شاهيناز" حول دراسة جودة الحياة الوظيفية، TOP gloves وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركه، حيث جاءت بنتيجة أن الانتماء القوي والارتباط العاطفي والوجداني والنفس اتجاه الشركة وسيادة المناخ الودي والتقدير بين العاملين وشعورهم بأنهم اسرة واحدة وهذا ما جعل الولاء التنظيمي يكون بارزا خلال نتائج دراستهم.

-كذلك دراسة " بن ابراهيم 2015" التي أكدت أيضا أهمية الحافز المعنوي وظروف العمل المناسب والجو التعاوني هي من تصنع الارتباط نحو المؤسسة.

بينت المعطيات ارتفاع نسبة الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لمتغير الولاء التنظيمي بحيث بلغت 46.7708 اما الانحراف المعياري بلغ 12.66128 وهذه النسبة المرتفعة جاءت وفقا فقرات وأبعاد الاستمارة التي قمنا بها كما هو موضح في الجدول رقم 16 وهذا ما يوضح تمتعهم بروح التعاون والانتماء

نحو مؤسستهم وتنظيمهم وفق تأثرهم وتنظيمهم ، وفقا تأثرهم بالقيم الاجتماعية الثقافية والدينية ، والالتزام عاطفيا نحو المؤسسة حيث كانت نسبة المتوسط الحسابي للفقرات ذات نتيجة جد مرتفعة بدليل انها فقرات جيدة وتحققت نتائج الفرضية الجزئية الأولى بنسبة كبيرة جدا وهذا ما هو موضح في الجدول رقم 16.

وهنا نؤكد مدى أهمية الجانب المعنوي النفسي للعامل لكي يتحقق الولاء وينكسر حاجز المعاناة داخل المؤسسات التي تفتخر لهذا الإحساس الودي ، وكل ذلك يكون في إطار مهني عملي كي تنشأ مؤسسة ناجحة ويكون لها شان عن باقي المؤسسات ، وكذلك يكون إنتاجها عال ولا تتعرض لنكبات والمواقف التي تأخذ المؤسسة ككل بموظفيها و رؤسائها إلى التحطم، وظهر ذلك جليا في نتائج دراستنا من خلال الاستبيان والفقرات وما أعطته من نتائج جد مرتفعة فيما يخص عمال الفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب ، و تأثر عمالها بالمناخ السائد وهذا ما لاحظناه من خلال تجربتنا في هذه المؤسسة وتحقق أبعاد الدراسة التي اعتمدنا عليها وهذا ما جعل المؤسسة ناجحة وطنيا، ومن هنا نؤكد تحقق فرضية الدراسة الأولى ألا وهي أن هناك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي يتمتع به العاملين في الفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب.

2- مناقشة الفرضية الثانية:

"توجد علاقة ارتباطيه بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي في الفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب"

من خلال مناقشتنا ظهر من خلال نتائج الاستبيانات تحقق ان هناك علاقة بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب من خلال ما تم دراسته واستنتاجه بعد نتائج مرقمة، قمنا بها حيث ذكرنا عدة معطيات الجدول رقم 16 والجدول رقم 18، تبين العلاقة التي تربط المتغيرين وأهم أبعادهم والنقاط المشتركة وأن تطبيق الأخلاق المهنية يؤثر على ارتفاع نسبه متغير الولاء التنظيمي بحيث تطبيق الجانب الخلفي من ضوابط وقيم ومعايير يعود بالإيجاب على

المستوى الفردي ومستوى المؤسسات التنظيمي داخل المؤسسة التي ينتمي إليها العمال، وهذا ما لاحظناه بحيث بلغت نسبة معامل الارتباط، معامل بيرسون 0.586 ودالة احصائية عند مستوى 0.01، أي انه عند تطبيق وتحكيم الجانب الأخلاقي في المجال العملي يكون هناك ولاء للعاملين نحو مؤسساتهم أي زادت رغبتهم في العمل وتمسكهم وارتباطهم بالمؤسسة والعكس صحيح.

وهذا راجع إلى الإحساس الودي والإحساس بالأمان وان المؤسسة بيت يجمع العاملين زملاء وعائله لها نفس التطلعات سواء كان على الصعيد الشخصي والعملي وغياب الإحساس بالتذمر وكثرة الفساد والا مساواة والمحسوبية وكثرة الأوامر والعقوبات.

- حيث اعتمدنا على بعض الدراسات وتفسيراتها كدراسة الطالبة "فاضل سمية" في موضوع الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين، حيث أوضحت أن هناك انتماء مرتفع لعمال المؤسسة الاستشفائية الدكتور صالح زرداني، وأسفرت النتائج أن عمال المؤسسة يتمتعون بقيم وأخلاقيات اجتماعية من شأنها أن تحسن القيام بالواجب بواجباتهم اتجاه المؤسسة وان التفاعل الواقع بين العمال يساعد في روح الانتماء نحو العمل.

وهنا نؤكد ضرورة اتخاذ الجانب الأخلاقي على محمل الجد، و أن يكون القانون الداخلي للمؤسسات قائم على بنود تدعو للحث من التصرفات التي تليق بالمؤسسات التي تتعامل مع المجتمع المحلي وتقدم له خدمات ، كما ظهر هذا الارتباط بين الموضوعين خلال استبيانين الدراسة، حيث لوحظ في فقرات الاستمارتين ارتباط الموضوع الخاص بالولاء التنظيمي في فقرات الاستبيان الأول ألا وهو الأخلاق المهنية وارتباط فقرات المتغير الثاني ألا وهو الولاء التنظيمي بفقرات متغير الأخلاق المهنية وهذا ما يجعل المتغيرين مرتبطين بشكل كبير، وارتفاع قيم متوسطات الفقرات في كلتا الحالتين ومن هنا تحقق فرضية الدراسة الثانية ألا وهي أن هناك علاقة ارتباطية بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي لدى العاملين بالفرع الإداري للمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب .

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم النتائج النهائية والتحليلات التي قمنا بها فيما يخص الفرضيات والأسئلة الخاصة بالدراسة وتطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي طرحت نفس الموضوع ومناقشة النتائج بطريقة كمية وكيفية.

الخاتمة:

لقد تبين من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري والتطبيقي أن الأخلاق المهنية تعتبر من مكونات بيئة العمل الداخلية للمنظمة، والتي تؤثر في السلوك التنظيمي للأفراد وأداء الموارد البشرية وعلى المجال العملي ككل.

حيث انه لا يمكن أن تتواجد منظمة سواء كانت خدماتية او إنتاجية خالية من ضغوط العمل والفساد والمراوغات للأخلاقية إذ لم تكن تعتمد على الأساليب الأخلاقية في المجال العملي مما يخلق بيئة عملية معقدة وكثيرة المشاكل والشكاوي ويصعب التعايش معها، فيغيب الإحساس الودي للفرد نحو عمله وواجباته ويضع له عقبات تقف حاجزا نحو تحقيق أهدافه وأهداف منظمته، في حين أن الفرد الولي لعمله وواجباته يكون قد اكتسب حرية الانتماء الشخصي للمؤسسة التابع لها، وقد نشأ داخل مناخ تنظيمي أخلاقي يتميز بالأخلاقيات والعمل بضوابط ولوائح وتشريعات وتحمل للمسؤولية لتكاتف الجهود بين جميع أفراد المنظمة بجميع مناصبها ومستوياتها الخدماتية .

ولقد تبين ذلك من خلال الجانب التطبيقي الذي درسناه، معرفة وإدراك أهمية الجانب الخفي والعنصر البشري والموارد البشرية والتعاملات السارية داخل أي مؤسسة كما انه تبين أن الولاء التنظيمي من بين أهم المواضيع المتعلقة بالأخلاق وما تأثر فيه على نفسية العاملين وأدائهم لوظائفهم وتكريس جهودهم لتحقيق رضا داخلي نفسي ورضا المشرفين على المؤسسة، من مدراء ومشرفين.

وزيادة جودة الحياة الوظيفية وتطور المؤسسات من الجانب العملي والجانب الإنساني، فبتكاتف الجهود وارتفاع مستوى الولاء وحسن التنظيم والتسيير كلها أسباب تحقق نجاح وارتفاع قيمة ونسبة الإنتاج والإبداع والانتماء الشخصي والانتماء العملي.

حيث تبين ذلك من خلال دراستنا والذي تحققت فيه فرضية أن الولاء التنظيمي يضع مجالاً مهماً بين العاملين والمؤسسة وتأثير إيجابي فيما يخص الخطط الهادفة وتسيير الموارد البشرية وهذا ما يظهر جلياً من خلال تصرفات العاملين والتي تعبر عن درجة وعيهم وارتباطهم الودي ومسؤوليتهم اتجاه العمل، وأن الأخلاق المهنية هي داعمة من دعائم تحقق نجاح أي مؤسسة وزيادة الإنتاج.

الاستنتاجات:

من أهم ما استنتجنا من النتائج المتوصل إليها في بحثنا نذكر:

- هناك تأثير لا محالة بين الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي للعاملين من حيث تطبيق الأخلاق المهنية وعدم تطبيقها.

- من خلال مطالب المتغير المستقل؛ الأخلاق المهنية، يظهر جليا من حيث أهمية الأخلاق في الجانب العملي التنظيمي للمؤسسة ومدى تأثيرها ايجابيا.

-تأثيرها في الولاء التنظيمي مما يحقق أهداف المؤسسة تبعا لبرنامج أو قانون وتشريعات يعمل بها وتضبطها الأخلاق المهنية.

- من خلال مطالب المتغير التابع الولاء التنظيمي، نرى انه الولاء من بين العوامل التي تأثر في حياة العامل ومساره المهني بصفة خاصة كذا في شخصيته ونمط تفكيره وقيمه في المنظمة مما يؤدي إلى تحقيق أهداف أو عدم تحقيقها وإنتاج ضعيف وتلف المنظومة التي تقوم عليها المؤسسات.

- أما من خلال نظرية بحثنا الميداني فتحققت فرضية بحثنا حول التأثير العميق للأخلاق نحو الولاء التنظيمي وذلك تبعا لكل ما ذكر وتبعا لدراسات سابقة، التي درست هذا الموضوع والتي أكدت تأثر المتغيرين مع بعضهما.

التوصيات:

- على ضوء ما توصل إليه البحث حول موضوع الأخلاق المهنية والولاء التنظيمي من استنتاجات بخصوص الأخلاق ومدى تأثيرها في ولاء العاملين لوظيفتهم، نوصي بما يلي:
- الاطلاع على الجانب الأخلاقي والخلقي في المجال العملي والتركيز عليه.
 - زيادة بعد القوانين الضابطة واللوائح والتشريعات التي تحكم العاملين داخل المنظمة.
 - ضرورة مراعاة العنصر البشري كإنسان لا كآلة عامله فقط.
 - العمل على المشاركة في اخذ القرارات وترك الحرية من حيث المشاورة والإبداع.
 - الاستفادة من العلاقات الاجتماعية بين الزملاء والمدراء والمشرفين.
 - ضرورة تحلي الموظفين بالانتماء وتكثيف الجهود ورفع الأداء الوظيفي لتحقيق أهداف المنظمة والأهداف الشخصية.
 - العمل على زرع روح المسؤولية والانضباط والتنظيم داخل المؤسسات.
 - التركيز على مثل هذه المواضيع ذات الطابع الخلقى والتي تعتبر مهمة في جميع المجالات.
 - الإكثار من البحوث في هذه المواضيع لإثراء الجانب العلمي.
 - دراسة الأخلاق المهنية مع جميع المتغيرات التي تؤثر فيها كالأستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي والتمكين المهني وغيرها.

قائمة المراجع:

- 1- القرآن الكريم:
سورة الليل، الآية 1- 2
سورة الفجر، الآية 1-2
- 2- الغامدي سعيد، (2010) أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية ، الإدارة العامة للثقافة والنشر. العدد 242، مكة المكرمة.
- 3- السكارنة بلال خلف (2009) ، أخلاقيات العمل الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن .
- 4- المشوخي عابد، (2003)، أخلاقيات مهنة الوراقة في الحضارة الإسلامية ، مجلة الملك سعود الآداب،السعودية.
- 5- أسامة خليل محمد الزياتي، (2014)، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية بمدينة غزة، رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم القيادة وإدارة، الأقصى.
- 6- المنجد، (1992) المنجد في اللغة العربية والإعلام، طبعة 33، ، دار الشروق للنشر،بيروت.
- 7- الحوراني غالب صالح عبد الرحمن (2005)، تطوير مدونه الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة الاردنية، رسالة الدكتوراه غير منشورة، الأردن.
- 8- الفقيه أفراح احمد محمد، (2008). ماذا تمثل المعلمين المرحلة الأساسية لأخلاق مهنة التعليم من المنظور التربوي الإسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الجمهورية اليمنية، جامعة صنعاء.
- 9- أبو العلا محمد صلاح الدين ،(2009) ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير جامعة نايف، الرياض.
- 10- بلقاسم سلا طيبة، (2013)، الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، ، دار الفجر، القاهرة.

- 11- باهي أسامة حسن إبراهيم (1992) رؤية تصويرية لدورة التربية في توجيه الشباب نحو بعض الموضوعات الأخلاقية، مدخل في التربية الأخلاقية.
- 12- بني خالد خلف حمدان سميران، (2007) بدرجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بالأخلاقيات المهنية، التعليم من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، رسالة غير منشورة، الجامعة الهاشمية،الأردن.
- 13- بدر محمد الجريسي، (2010) الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 14- بن عيسى احمد محمد وابازيد رياض(2014)، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصري في الأردن، الطبعة 41 /363-364،مجلة العلوم الإدارية.
- 15- حنونة سامي (2016) قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية.
- 16- خوين سندس (2015)، الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، مجلة الإدارة والاقتصاد، 35 130 - 129.
- 17- خاف سليمان الرواشدة، (2007) صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، دار حامد،عمان.
- 18- خضراوي رابع، (2018) أثار الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية، دراسة ماستر جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- 19- زاهر عبد الرحيم عاطف، (2010) الهيكل التنظيمي للمنظمة الهندرة، الطبعة الأولى، دار الراية،عمان.
- 20- زويلف مهدي حسن واللوزي سليمان احمد، (1993) التنمية الإدارية والدول النامية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، الأردن.
- 21- سامح عبد المطلب عامر، (2010)، التطوير التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الفكر،عمان.
- شوقي ناجي جواد، (2001)، سلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار حامد،عمان.

- 23- عبد الفتاح صالح خليفات (2009)، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعة الخاصة الاردنية، جامعة مؤتة.
- 24- علوي هند (2007)، حاجة إلى أخلاقيات المهنة، الأرشيف استرجع في 17 كانون الثاني 2010 من المصدر.
- 25- عبد الرحمن احمد محمد هيجان، (1998) الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الطبعة الأولى، ، جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية،السعودية.
- 26- غوشا زكي راتب، (1983)، الطبعة الأولى ، مطبعة التوفيق، الاردن.
- 27- فايزة روبرم، 2010، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسة المهنية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 28- فاضل فايزة (2016)، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية، دراسة لنيل شهادة الماستر.
- كعوان محمد، (2005) ديسمبر، العدالة التنظيمية على إدارة الضغوط العمل، رسالة الماجستير، جامعه عين الشمس.
- 29- مرعي توفيق وبلقيس احمد، (1993)، أخلاقيات مهنة التعليم، مطبعة عمان ومكتباتها المحدودة، يسترجع في 14 كانون الثاني 2010 من المصدر ،مسقط.
- 30- محمد عاد عبد الله (1999) التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الإجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية.
- 31- محمد محمود مصطفى، (2012)، الإدارة العامة، الطبعة الأولى،، دار البداية، عمان.
- 32- يا غي محمد عبد الفتاح (2012)، الأخلاقيات في الإدارة،، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان .
- 33- ياغي محمد عبد الفتاح (1995) الأخلاقيات في الإدارة، ، المكتبة الوطنية، عمان الاردن.
- 34- زين أمجد (2021)، الخصائص السيكومترية والبنية العاملية للنسخ العربية الثلاثة -المئوية القصيرة والمختصرة- لمقياس أيزينك المراجع للشخصية، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2.
- المراجع باللغة الأجنبية:

1- Oxford، 1980.

2- Kellet, T.L. (1939). The selection of upper and lower groups for the validation of test items. Journal of education psychology, 30, 1(1939).

3- Longman، 1995.

- 4- Oxford ،1980.
- 5- Robert L. Ebel,DavidA.Frisbie (1991),Essentials of educational measurement,5 ed,NEWDELHI,Prentice Hall of India.

الملاحق

استمارة البحث:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، نضع بين أيديكم هذا الاستمارة بغرض جمع معلومات متعلقة ببحثنا، راجين منكم التعاون معنا وذلك بوضع علامة X أمام العبارات الموجودة في الاستمارة، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وستحل النتائج بسرية تامة ولن تستعمل إلا لغرض البحث علمي، لذا يرجى الإجابة بكل صدق وشفافية، وشكراً على تعاونكم معنا.

البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة X في المكان المناسب

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:

أقل من 22 22-31 32-41 أكبر من 42

3-المستوى التعليمي :

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي 4-الحالة المدنية: أعزب متزوج مطلق أرمل

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	أوافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
01	يتعامل الموظفون فيما بينهم بالوفاء والتقدير					
02	يتعامل الموظفون بالتواضع في التعامل مع بعضهم					
03	يتجنب الموظفون في المؤسسة التدخل في خصوصيات بعضهم					
04	يقدم الموظفون النصح والإرشاد لبعضهم					
05	يتعامل الموظفون مع رؤسائهم بكل احترام وثقة					
06	يلتزم الموظفون بمواعيد العمل الرسمية ويتعاونون في حالة الغياب					
07	يتقبل الموظفون النقد من مسؤوليهم ويقدمون لهم النصح والمشورة لتطوير العمل					
08	يحرص الموظفون على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل					
09	يقبل الموظفون المهام الإضافية الموكلة اليهم وينجزونها بكل دقة					
10	يتعامل الموظفون مع المواطنين بصدق وأمانة					
11	يتعامل الموظفون مع المواطنين بعدل ومساواة ويحترم مشاعرهم دون تمييز عرقي أو ديني أو جهوي					
12	يقدم الموظفون الخدمة لكل المواطنين دون اعتبارات المحسوبية					
13	يحرص الموظفون على ضبط النفس والتصرف بلباقة مع المواطنين					
14	يتحلى الموظفون بالصبر ويقدم النصائح للمواطنين					
15	يتحلى الموظفون بالموضوعية وعدم التحيز وفهم آراء المواطنين والمجتمع المحلي					
16	يسعى الموظفون الى تحقيق أهداف المجتمع بكل اتقان					
17	يساهم الموظفون في تطوير البيئة المحلية					
18	يحافظ الموظفون على السمعة الحسنة للمؤسسة لدى المجتمع					
19	يشارك الموظفون المجتمع المحلي في كل الأنشطة وحملات التوعية					
20	يحترم الموظف مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه					
21	يلتزم الموظف بالأمانة في أداء عمله					
22	يقر الموظف بخطئه المهني ويعمل على تصحيحه					
23	يتجنب الموظف الغش ويحارب الاشاعات حول مهنته					

مقياس الاخلاق المهنية

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	أوافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
01	أشعر بالسعادة من خلال عملي في هذه المؤسسة					
02	ينتابني الفخر كلما أتحدث عن مؤسستي امام الآخرين					
03	أشعر بأن أهدافي الحاصلة تتوافق مع أهداف المؤسسة التي أعمل بها					
04	انتمائي الى المؤسسة لا تعوضه مؤسسة أخرى					
05	المناخ الودي في مؤسستي يدفعني إلى التمسك بالبقاء فيها					
06	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي اعمل بها					
07	أشعر بأنني جزء من أسرة تتكون منها المؤسسة					
08	تتوافق قيمي الذاتية مع القيم السائدة في مؤسستي					
09	لن أقبل العمل في مؤسسة أخرى ولو كانت ظروف العمل هناك أفضل					
10	سأبقى في عملي حتى لو أن الزملاء الآخرين فضلوا العمل في مؤسسة أخرى					
11	لدي استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى يبلغ سن التقاعد					
12	ستصاب حياتي بالارتباك إن تركت العمل الحالي					
13	ليست المناسب المادية فقط هي التي تستحوذ على اندفاعي نحو العمل					
14	سأقبل بأي وظيفة أكلف بها مقابل استمراري في عملي الحالي					
15	حتى ولو توفرت فرصة عمل مشابهة لعملي أفضل الاستمرار في عملي الحالي					
16	أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في العمل					
17	تربطني بالعمل رابطة أدبية تجعلني أتمسك به					
18	هناك فضل لمؤسستي ففي بناء حياتي الوظيفية					
19	أحرص على ما يجعل مؤسستي تبلغ أهدافها					
20	أشعر بأن لدي التزام قوي للاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة					
21	توفر مؤسستي فرض إظهار الطاقات لدى المرؤوسين					
22	تعتبر مؤسستي هي المكان الذي أفضل العمل فيه					
23	إن التزامي الأخلاقي اتجاه زملائي يدفعني للبقاء في المؤسسة					

					أحرص على البقاء في المؤسسة حتى ولو خشيت ماديًا	24
--	--	--	--	--	--	----

مقياس الولاء التنظيمي

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

ETABLISSEMENT HOSPITALIER
DR BENZERDJEB AIN-TEMOUCHENT

ETAT RECAPITULATIF D'EFFECTIF DU MOIS DE JUIN 2020

✓ Situation Arrêtée le: 25-06-2020

N°	CORPS	GRADE	TOTAL
01	MEDICAL	PRATICIENS SPECIALISTES DE SANTE PUBLIQUE	121
02		MEDECINS GENERALISTES	31
03		PHARMACIENS	6
04		PSYCHOLOGUES	11
TOTAL -MEDICAL			169
TOTAL -PARAMEDICAL			434
05	CORPS COMMUNS	ADMINISTRATIFS	458
06		TECHNIQUES	75
TOTAL -COMMUNS			233
07	BIOLOGISTES		44
08	OUVRIERS PROFESSIONNELS		190
09	PERSONNELS A TEMPS PARTIEL		20
TOTAL GENERAL			1032



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة

المؤسسة الاستشفائية

الدكتور بن زرجب

ولاية عين تموشنت

الرقم 213/م.أ.ع.ت.م.ب/2022

أمر بالتوجيه

السيدة (ة) : بلهاشمي سارة .

الرتبة : متربصة في علم النفس العمل و التنظيم .

أحيطكم علما بأنه قد تم توجيهكم بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب لولاية عين تموشنت في زيارة بيداغوجية على مستوى الجناح الإداري .

ابتداء من : 2022/03/20 إلى غاية 2022/04/03.

المدير الفرعي للموارد البشرية



السيد: ب. بطوان

