

أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة

**Business ethics and its Impact in achieving organizational commitment:
case study hospital staff wise saadane -Biskra -**

مباركة راجحي¹، لطفي شعباني²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، rabhimebarka@gmail.com

² جامعة احمد بوقرة - بومرداس، الجزائر، lotfichabani16@gmail.com

تاريخ النشر: 2019-05-31

تاريخ القبول: 2019-05-04

تاريخ الاستلام: 2019-02-23

ملخص:

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

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: وجود مستوى من أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي وكذا وجود أثر لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة - وعدم وجود فروق في آراء الباحثين حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

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

تصنيف JEL : M19 ، M10.

Abstract:

This study aims to find out the level of business ethics and organizational commitment, as well as measuring the impact of business ethics to deport (organization ethics, director ethics, individual ethics) in achieving organizational commitment compliance with hospital staff wise saadane -Biskra -, to achieve the purposes of the study was designed to identify composed of 34 words and distributed to a sample of size 50 medical staff working with hospital foundation, and were retrieved 44 identify which produced 88% of sample size, and reached a set of conclusions; a level of business ethics and organizational commitment as well as an effect of business ethics in organizational commitment of employees in the hospital institution wise saadane _Biskra _ and not to differences in respondents opinions about organizational commitment due to personal and functional variables.

Key words: Business ethics, Organization ethics, Director ethics, Individual ethics, Organizational commitment.

JEL Classification: M10 ، M19

1. مقدمة:

مما لا شك فيه أن محيط الأعمال يتميز بالتغير الدائم والمتسارع، وأن 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.

لقد ازدادت في الآونة الأخيرة الآراء المطالبة بتطبيق وممارسة الأبعاد الأخلاقية في مختلف أعمال المنظمات، وذلك نظرا للانتقادات الموجهة للكثير من أنشطة المنظمات، 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 تتبناها 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.

1.1 إشكالية الدراسة:

تشتمل أخلاقيات الأعمال على كل ما يتعلق بأنشطة المنظمة وأعمالها وسلوكياتها داخل المجتمع الذي تعمل فيه، ويعد الالتزام بالأبعاد الأخلاقية مطلبا ضروريا على المنظمات الاهتمام به لتجنب الوقوع في مشكلات أخلاقية من الصعب حلها، كما ينبغي على المنظمات معرفة تأثير تبني أخلاقيات الأعمال على العاملين فيها فيما يتعلق بأدائهم وسلوكياتهم والتزامهم داخل المنظمة وهذا ما تنطوي عليه إشكالية دراستنا هذه والتي تخرج كالتالي:

هل تساهم أخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان - بسكرة؟

2.1 أسئلة الدراسة:

✓ 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؟

3.1 فرضيات الدراسة:

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 الفرضيات الفرعية التالية:

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية

العمومية الحكيم سعدان - بسكرة.

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

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

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي 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 الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

- ✓ معرفة مدى وجود التزام بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة 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 المبحوثين 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.

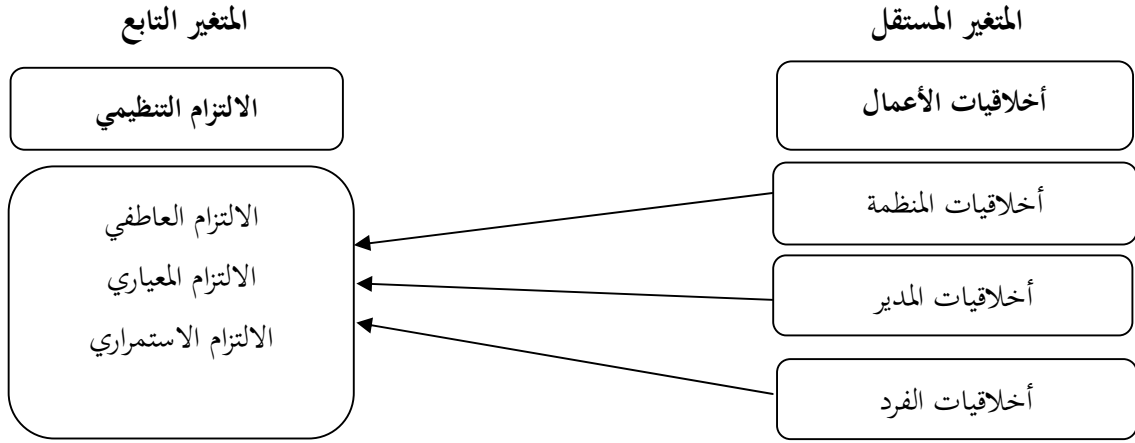
حدود الدراسة: تتحدد حدود الدراسة بما يلي:

- 1- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث 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 الحكيم سعدان - بسكرة.
- 4- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال العام 2015\2016 في حين أجريت الدراسة المسحية على أفراد عينة البحث خلال شهر أفريل.

نموذج الدراسة:

تم تبني نموذج افتراضي يجسد موضوع الدراسة ويتكون من متغيرين، الأول مستقل ويتمثل في أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد) والثاني متغير تابع هو الالتزام التنظيمي، كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

الإطار النظري للدراسة:

2. مفهوم أخلاقيات الأعمال:

شكل مفهوم الأخلاقيات بشكل عام صدى كبيرا في أوساط المهتمين به في الميادين العلميّة والعملية، ولذا فقد برزت محاولات عديدة من أجل ضبط مفهومه، وبالرغم من الاجتهادات المتواصلة للوصول إلى تعريف موحد يمكن اعتماده في تحديد مفهوم أخلاقيات الأعمال، إلا أن التعاريف المقدمة تختلف فيما بينها اختلافا واضحا، وفي إطار تقديم مفهوم لأخلاقيات الأعمال يجدر بنا أولا التعريف ببعض المفاهيم ذات العلاقة كالقيم، الأخلاق، ...

1.2 المفاهيم ذات العلاقة بأخلاقيات الأعمال:

القيم: هي المبادئ والمقاييس التي تعتبر هامة لنا ولغيرنا ونطالب بتحقيقها، والتي تعتبر توقعات سلوكية ايجابية وتفضيلات أقرها جزء كبير من المجتمع ومن أمثلتها: الصدق، الأمانة، العفة،¹ كما تعرف على أنها 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، والمعتقدات الدينية والتاريخية.² وعلى صعيد المفاهيم والممارسات يمكن أن نميز بين نوعين من الأخلاقيات:³

- أ- 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.
- ب- 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 وأنظمة المنظمة من واجبات، وترتبط بالموازنة ما بين الواجبات والمسؤوليات والمبادلة والعائد على مستوى الفرد مقابل المنظمة، أو المنظمة مقابل المنظمات الأخرى أو المجتمع.

2.2 تعريف أخلاقيات الأعمال: قدم 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:

- تعرّف أخلاقيات الأعمال بأنّها: "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"⁴

وعند النظر إلى أخلاقيات الأعمال من منظور أنشطة المنظمة وتعاملاتها نجد أنّ البعض يعرفها بأنّها "كلّ ما يتعلّق بالعدالة والمساواة في توقّعات المجتمع والمنافسة التّزيهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية وحرية التّباين والتّصرفات السّليمة في البيئة المحليّة والدّولية"⁵.

كما تعتبر عموماً قواعد سلوكيّة تحكم وتنظّم سلوك الفرد والمجتمع خلال فترة زمنية معينة، وتتميز بالديناميكية، تتشكل عن طريق الأفراد وتؤثر في سلوكهم.⁶

وتعرف أيضاً بأنّها: "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، ناجحاً في مهنته مدام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين".⁷

3.2 أهمية أخلاقيات الأعمال: تنعكس أخلاقيات الأعمال إيجاباً على المنظمة مما ينتج عنه مزايا كثيرة، ويمكن أن نلمس أهميتها في النقاط التالية:⁸

- ✓ تعزيز مصداقية المنظمة مع المرؤوسين.
- ✓ تزويد المنظمات بالربح والمنفعة في جميع المجالات.

✓ إيجاد المصداقية بين المؤسسات والمجتمع.

✓ المساعدة في عملية صنع القرار.

كما يشكل الالتزام بالقواعد الأخلاقية عنصرا مهما من عناصر تعزيز ثقة المجتمع بنفسه وبأفراده، ويشكل هذا الالتزام عنصرا من عناصر الاستقرار والاطمئنان إلى سلامة وجودة الخدمة التي تؤديها المنظمة أو الفرد.⁹

ويمكن أن نبرز أهمية أخلاقيات الأعمال بالنسبة للمنظمات فيما يلي:¹⁰

✓ 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 ايجابي على المنظمة.

✓ إن حصول المنظمة على شهادات دولية (الأيزو، شهادات الجودة...) لالتزامها للمعايير الفنية في الإنتاج يحمل في

طيته اعترافا بالتزامها بالمعايير الأخلاقية وامتلاكها مضمون أخلاقي واجتماعي مهم.

3. مفهوم الالتزام التنظيمي:

تزايدت وبشكل واضح الأبحاث التي تناولت الالتزام التنظيمي بالدراسة نظرا 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 أولا من التعرف على معنى الالتزام.

1.3 مفهوم الالتزام: عند العودة إلى كتب اللغة فإننا نجد كلمة الالتزام تشير إلى الفعل لزم، ولزم الشيء أي داوم عليه وأثبتته،

¹¹ كما يشير إلى العهد وعدم المفارقة،¹² فهو بذلك يشير إلى المداومة على الشيء وتكرار القيام به واعتناقه وتجنّب مفارقه فالفرد الملتمزم 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:¹³

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 كيسلر في مفهومه لمصطلح الالتزام بصفته سلوك إنساني.

2.3 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 وقيمتها ورغبته في بذل أكبر

عطاء ممكن لصالحها مع الرغبة القوية في الاستمرار في عضويته بها".¹⁴

كما يعرف على أنه: "الارتباط بقيم المنظمة وأهدافها، والاندماج في أعمالها والتضحية الشخصية لصالحها والرغبة في البقاء فيها والاستمرار في خدمتها".¹⁵

وقد عرفه (Allen&Mayer) بأنه: "الحالة النفسية التي تميز علاقة الفرد بالمنظمة في قبول أهداف المنظمة والاستعداد لممارسة الجهود الجبارة لتحقيق أهدافها".¹⁶

كما عرف (Mayer&Al) الالتزام التنظيمي بأنه مدى اندماج الفرد مع المنظمة التي يعمل بها، وهذا التعريف مبني على ثلاثة أبعاد:¹⁷

الاعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها.

الاستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المنظمة.

الرغبة القويّة والأكيدة للاستمرار في العمل داخل المنظمة.

3.3 مراحل تطوّر الالتزام التنظيمي: إن الالتزام التنظيمي لا يتشكّل لدى الفرد العامل بصفة كاملة دفعة واحدة، وإنما يمر ذلك عبر مجموعة مراحل زمنية متتابعة، وقد قسم O'Reily هذه المراحل إلى 3 هي:¹⁸

الإذعان (الالتزام): وتمثّل مرحلة البداية للالتزام، بحيث يتوقّف التزام الفرد على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، فالفرد في هذه المرحلة يقبل سلطة الآخرين (بذعن) ويلتزم بما يطلبونه.

مرحلة التّطابق والتّمائل بين الفرد والمنظمة: في هذه المرحلة يتقبّل الفرد سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة وسعيًا منه إلى إشباع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها.

مرحلة التّبنى: وهنا الفرد يعتبر (يتبنى) أهداف وقيم المنظمة أهدافًا وقيما له وبالتالي فالالتزام ينشأ عن تطابق تلك الأهداف والقيم.

4.3 أهمية الالتزام التنظيمي.

يعد توفر موارد بشرية تتميز بدرجة عالية من الالتزام التنظيمي مكسبا مهما وركيزة داعمة للمنظمة في تحقيق درجات متميزة من الأداء من خلال تدعيم السلوكيات الايجابية التي تساهم في الرفع من الفعالية التنظيمية، كما أن العديد من الدراسات أوضحت¹⁹ أن المستوى المرتفع للالتزام التنظيمي ينتج عنه انخفاض مستوى بعض الظواهر السلبية أبرزها ظاهري الغياب والتّهرب من أداء العمل، كما أنه يمثّل مؤشرا للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية خاصة معدل دوران العمل، إذ يفترض أن الأفراد الملتزمين يكونون لفترة أطول في المنظمة ويعملون بشكل أكبر على تحقيق أهدافها.

كما أنّ أهمية الالتزام التنظيمي تكمن في تحقيق العديد من المزايا للمنظمة منها:²⁰

✓ زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار المنظمي.

✓ زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.

✓ 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 والالتزامهم بالعمل.²¹

5.3 أبعاد الالتزام التنظيمي:

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

جاء Allen & Meyer بنموذج ثلاثي للالتزام التنظيمي والذي يقسم الالتزام على النحو التالي²²:

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

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.

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.

4. أثر أخلاقيات الأعمال على الالتزام التنظيمي:

يتأثر الالتزام كغيره من المتغيرات السلوكية بالكثير من العوامل المتواجدة في المحيط التنظيمي كالعوامل الذاتية للفرد وظروف محيط العمل، ومن أهم العوامل 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.

1.4 أثر أخلاقيات المنظمة على الالتزام التنظيمي للعاملين:

تظهر 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 مثلا من خلال ما تتضمنه من قيم ومعتقدات وطقوس وهيكل كل هذه العناصر تساهم في توضيح وتوحيد الرؤية الأخلاقية لدى العاملين ودمجهم ضمن نطاق أخلاقي موحد كما أنه كلما كانت هذه الثقافة قوية وإيجابية وداعمة لقيم الانضباط والعدالة والاحترام وكلما كان المناخ الثقافي السائد في المنظمة قائما على الالتزام بأداب العمل والمسؤولية والتعاون كلما شجع ذلك الأفراد على أن يكونوا أكثر انتظاما وانضباطا في أداء أعمالهم و تعلقا واندماجا في محيط وجو العمل ويرغبون بالبقاء لمدة أطول كأعضاء في المنظمة والعمل بجد أكبر لتحقيق أهدافها.

وقد أكدت بعض الدراسات²³ 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 عما 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 بتجاهها.

كما أن ارتكاز المنظمة على مبادئ أخلاقية كالعدالة والشفافية في مختلف أنشطتها وتعاملاتها خاصة فيما يتعلق بالعاملين يساهم في شعورهم بتقدير المنظمة واهتمامها بهم وهو ما يخلق لديهم شعورا بالارتباط نحوها والرغبة بالاستمرار في العمل بها، وقد أثبتت العديد من الدراسات²⁴ 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 وبذلك أقصى الطاقات للاستمرار في وظائفهم وعدم التخلي عنها لصالح أي منظمة.

وتحدر 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 باتجاه 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 والحفاظة 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 بانتماهم لها وبذلك سعيهم الجاد للبقاء والعمل بها وتحقيق أهدافها.

2.4 أثر 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 لمرووسيتهم من شأنه أن يساهم في توجيهه 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 نظرا 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 عاملا مهما 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 سعيا لترسيخ القيم المطلوبة، ويعد استخدام أنظمة تقييم عادلة وواضحة وشفافة من طرف الرؤساء أو القادة دليلا واضحا على كون هؤلاء القادة ملتزمين أخلاقيا 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 تسهم في ترسيخ وتعزيز البعد الأخلاقي للعاملين، حيث أن التحفيز يعد محركا للسلوك وموجها للأداء نحو ما يرغب به القائد، كما و تساهم 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 وتنظيمي عالي.

3.4 أثر أخلاقيات العاملين على التزامهم التنظيمي:

إن الالتزام الأخلاقي للعاملين 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 بالحيث والمجتمع. 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 أن الالتزام الأخلاقي يعبر عن التوافق والانسجام الداخلي بين قيم العاملين وقيم المنظمة والتي تؤدي بدورها إلى الالتزام الأخلاقي للعاملين.

ويعد استقطاب واختيار موارد بشرية تتفق قيمها بشدة مع قيم المنظمة كاحترام القانون والنزاهة...، دافعا للوصول إلى تحقيق التزام تنظيمي، فكلما زاد التوافق بين مبادئ المنظمة ومبادئ العاملين بها كلما أصبحوا أكثر التزاما،²⁵ فكلما يمكن أن يوجد هذا التوافق من خلال جذب الموارد البشرية المؤهلة، فإنه يمكن أن يتحقق ذلك من خلال أنظمة المكافأة ووضوح الأهداف والسياسات وكذا من خلال القيادة الفعالة والمناخ التنظيمي المساعد مما يؤدي في النتيجة إلى خلق بيئة تمكن من العمل بقدر أكبر من الاستقلالية والمسؤولية وروح الفريق وبالتالي تشكل شعور قوي بالارتباط بالمنظمة والسعي للاستمرار في عضويتها وتحقيق أهدافها.

ومن بين العوامل المساعدة على تعزيز الالتزام التنظيمي في المنظمة بناء بيئة عمل تتصف بالترابط بالجماعة والتوافق بين قيم العامل والقيم التنظيمية، الشعور بالإسهام في خدمة ورفاه المجتمع، متعة العمل، فرص الحياة الداخلية،²⁶ 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.

الإطار التطبيقي للدراسة:

1. منهجية الدراسة:

1.1 عينة الدراسة:

تم تحديد عينة الدراسة بطريقة عشوائية من ضمن مجتمع الدراسة المتمثل في الطاقم الطبي العامل في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان-بسكرة، حيث بلغ حجم العينة 50 فردا من المجتمع وتم توزيع الاستمارات عليهم عبر زيارات ميدانية وتم استرجاع 44 إستبانه أي ما مقداره 88% من حجم العينة وبعد فحصها تبين أنها صالحة كلها للدراسة الإحصائية لأنها تحقق الشروط المطلوبة، وقد تم تفرغها وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

2.1 خصائص مبحوثي الدراسة:

الجدول 1: التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية والوظيفية:

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	31.8
	أنثى	68.2
	المجموع	100
العمر	أقل من 30 سنة	59.1
	من 30 إلى 40 سنة	29.5
	من 41 إلى 50 سنة	6.8
	أكثر من 50 سنة	4.5
	المجموع	100
المؤهل العلمي	بكالوريا فأقل	25
	جامعي	45.5
	تقني سامي	15.9
	دراسات عليا	13.6
	المجموع	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	68.2
	من 5 إلى 10 سنوات	15.9
	من 11 إلى 15 سنة	6.8
	أكثر من 15 سنة	9.1
	المجموع	100
الوظيفة	طبيب	18.2
	مساعد طبيب	15.9
	ممرض	29.5
	مساعد ممرض	36.4
	المجموع	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss, v17

يوضّح الجدول أعلاه وصف تفصيلي لعدد ونسبة أفراد عيّنة الدّراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة، وهذه المعلومات تساهم في تقديم تصوّر يساعد في تفسير نتائج الدّراسة.

3.1 أدوات الدّراسة:

يتطلّب الحصول على البيانات استخدام مجموعة من أدوات (المقابلة، الاستبيان)، وقد اعتمدت دراستنا على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المرتبطة بالدّراسة وقد تضمّنت قسم خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية، وخصّص القسم الثاني لمتغيّرات الدّراسة والتي تضمّنت 21 عبارة لمتغيّرات أخلاقيات الأعمال و13 عبارة لمتغيّرات الالتزام التنظيمي. كما تمّ استخدام مقياس ليكارت likert الخماسي في تقييم إجابات المبحوثين عن عبارات الاستبانة من 1-5 لتحقيق أهداف الدّراسة.

4.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدّراسة:

بغرض اختبار فرضيات الدّراسة تمّ استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية. تمّ استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss, v17) من خلال استعمال بعض الأساليب الإحصائية كمقاييس الإحصاء الوصفي لغرض وصف متغيّرات الدّراسة وتحديد خصائصه بالإضافة إلى مقاييس أخرى لغرض تحليل متغيّرات الدّراسة مثل: تحليل التباين الأحادي، تحليل كولجروف سميرونوف، اختبار T للعينات المستقلة Test T pour échantillon indépendante، معامل الثبات ألفا كرونباخ.

5.1 صدق وثبات أداة الدّراسة:

بغرض التحقق من ثبات أداة الدّراسة تم تطبيق معامل الثبات ألفا كرونباخ على متغيّرات الدّراسة وأبعادها وكذا حساب جذر المعامل لمعرفة درجة صدق أداة الدّراسة والنتائج يوضحها الجدول التالي:

الجدول 2: نتائج قياس معامل الثبات ألفا كرونباخ

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

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss, v17 معامل الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل الثبات

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

2. مستوى أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدّراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي الأول بفروعه والمتعلق بمستوى كلّ من أخلاقيات الأعمال بأبعاده، والالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان _ بسكرة_ نستخدم مقاييس الإحصاء الوصفي وهي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين على عبارات محاور الاستبانة، وكذا تحديد درجة قبوله من طرف عيّنة الدّراسة.

1.2 مستوى أخلاقيات الأعمال بأبعاده في المؤسسة محل الدراسة:

يتمحور التساؤل الرئيسي الأول حول:

ما هو مستوى أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة-؟

الجدول 3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول أخلاقيات الأعمال

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة القبول
أخلاقيات المنظمة					
01	تركز إدارة المستشفى على الإشعار (الإعلان والتنبيه) عند وجود أخطاء أو سلوكيات سيئة.	2.6364	0.5742	2	قوية
02	تهتم إدارة المستشفى بتشجيع القيم الأخلاقية المرغوبة ومكافحة من يتحلى بها.	2.000	0.5152	5	متوسطة
03	تركز إدارة المستشفى على التزام السلوك الأخلاقي لموظفيها مع المرضى.	2.5909	0.6220	4	قوية
04	تتميز المعاملة في المستشفى بالمساواة بين جميع الأفراد.	1.8182	0.7857	6	متوسطة
05	يلتزم المستشفى بضمان سلامة الأغذية والأدوية المقدمة والأجهزة المستعملة.	2.7955	0.4615	1	قوية
06	يركز المستشفى على ضرورة المحافظة على الممتلكات والمعدات وتجذب الإلتاف أو التبذير.	2.6136	0.5793	3	قوية
أخلاقيات المدير					
07	يتحلى مسيروا المستشفى بأخلاق عالية في التعامل واحترام الأنظمة والتعليمات.	2.2500	0.6514	5	متوسطة
08	يعاقب المدير الموظفين المخالفين للضوابط الأخلاقية للمؤسسة.	2.6818	0.5612	1	قوية
09	تسود الشفافية في التعامل بين المدراء والموظفين في المستشفى.	1.9773	0.6643	7	متوسطة
10	تتسم ممارسات المدير بالعدالة تجاه جميع العاملين.	2.1591	0.6800	6	متوسطة
11	يعلم المدير موظفي المستشفى بالقيم الأخلاقية المطلوبة في عملهم.	2.5682	0.6249	2	قوية
12	يتميز المدير بالصدق في المعاملة.	2.3636	0.7499	3	قوية
13	يشجع المدير على التعاون والمشاركة والعمل الجماعي.	2.2955	0.7014	4	متوسطة
أخلاقيات الفرد					
14	يحرص الأطباء والمرضى على المعاملة الحسنة للمرضى جسديا ونفسيا.	2.8182	0.3901	1	قوية
15	يتأكد الأطباء والمرضى من جدوى الطرق المستعملة في العناية بالمرضى قبل تطبيقها عليهم.	2.6136	0.5793	2	قوية
16	يحترم الأطباء والمرضى الذين يعملون في المستشفى بعضهم بعضا.	2.3864	0.6893	6	قوية
17	يقدر الأطباء والمرضى أدوار بعضهم في أداء مهامهم.	2.3182	0.6387	7	متوسطة
18	يحرص الأطباء والمرضى على الالتزام بأوقات العمل واحترام القواعد المعمول بها في المستشفى.	2.1364	0.7018	8	متوسطة
19	يعمل الأطباء والمرضى على بناء علاقات من الثقة والتعاون وحسن الرّمالة فيما بينهم.	2.4091	0.6220	5	قوية
20	يحرص الأطباء والمرضى على التشخيص الدقيق لحالات المرضى والاستماع لشكاويهم وفهم معاناتهم.	2.5682	0.5865	4	قوية
21	يعمل الأطباء والمرضى دائما على كتمان الأسرار الخاصة بالمرضى.	2.6136	0.6181	2	قوية
أخلاقيات الأعمال					
		2.4067	0.3124	-	قوية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss, v17

من خلال نتائج الجدول يتضح نلاحظ ما يلي:

1.1.2 أخلاقيات المنظمة: نلاحظ أنّ بعد أخلاقيات المنظمة جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من طرف عينة البحث إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذا البعد (2.4091) بانحراف معياري قدره (0.4121) ووفقا لمقياس الدراسة فإنّ هذا البعد له اتجاه قبول قويّ من قبل المبحوثين، كما نلاحظ أنّ المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على عبارات قياس بعد أخلاقيات المنظمة جاء ضمن اتجاه قبول قويّة، فقد سجلت العبارة (5) " يلتزم المستشفى بضمان سلامة الأغذية والأدوية المقدمة والأجهزة المستعملة" أكبر المتوسطات (2.7955) بانحراف معياري قدره (0.4615) وسجلت العبارة (4) " تتميز المعاملة في المستشفى بالمساواة بين جميع الأفراد" أدنى المتوسطات (1.8182) بانحراف معياري قدره (0.7857)

2.1.2 أخلاقيات المدير: نلاحظ أنّ بعد أخلاقيات المدير جاء في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عيّنة البحث بمتوسط قدره (2.3279) وانحراف معياري (0.4330) ووفقا لمقياس الدراسة فإنّ هذا البعد له اتجاهات قبول قوية، كما أنّ المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على عبارات قياس بعد أخلاقيات المدير جاءت كلّها ضمن اتجاهات قبول بين المتوسطة والقوية، وقد سجّلت العبارة رقم 8 " يعاقب المدير الموظفين المخالفين للضوابط الأخلاقية للمؤسسة أعلى المتوسطات (2.6818) بانحراف معياري (0.5612)، بينما سجّلت العبارة "تسود الشّفاية في التعامل بين المدراء والموظفين في المستشفى" أدنى المتوسطات (1.9773) وانحراف معياري (0.6643) .

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

2.2 مستوى الالتزام التنظيمي:

الجدول 4: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول مستوى الالتزام التنظيمي:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة القبول
01	أتحدث مع الآخرين بفخر عن عملي في المستشفى.	2.4773	0.6643	4	دائما
02	اشعر أنّ مشاكل المستشفى جزء من مشاكلي.	2.2045	0.5532	11	أحيانا
03	أشعر أنّ مواصلي في العمل بالمستشفى سيرفع من مكانتي في المجتمع.	2.4318	0.6954	6	دائما
04	أبذل ما بوسعي للمساهمة في نجاح المستشفى الذي أعمل به.	2.6818	0.5612	2	دائما
05	يعدّ قراري بالعمل في المستشفى بالنسبة لي من أصوب القرارات التي اتخذتها في حياتي.	2.4318	0.6611	6	دائما
06	المناخ الودّي في المستشفى يدفعني للتمسك بالعمل فيه.	2.3182	0.6387	10	أحيانا
07	هناك توافق بين قيمي وقيم المؤسسة الاستشفائية التي أعمل فيها.	2.4773	0.5901	4	دائما
08	يتشكّل شعور أخوي يربطني بزملائي في المستشفى.	2.3409	0.5682	9	دائما
09	لا أتنازل عن عملي الحالي للعمل في مستشفى آخر.	2.0682	0.7593	12	أحيانا
10	أقوم بعملي على أكمل وجه حتّى لا أتعرض للمساءلة.	1.1364	0.4086	13	دائما
11	أشعر أنّ ترك عملي يسبب لي عدة مشاكل (اقتصادية، اجتماعية،..).	2.3636	0.7182	8	دائما
12	وجودي في عملي الحالي يمثل فائدة بالنسبة لي.	2.5455	0.5888	3	دائما
13	نهمّي كثيرا سمعة المستشفى الذي أعمل به.	2.7500	0.4882	1	دائما
	الالتزام التنظيمي	2.3252	0.2745	-	أحيانا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss, v17

نلاحظ من الجدول السابق أنّ متغيّر الالتزام التنظيمي جاء ضمن مستوى قبول متوسط "أحياناً" وفق عينة البحث وكذا وفقاً لمقياس الدراسة، بمتوسط حسابي بلغ (2.3252) وانحراف معياري (0.2745)، كما أنّ المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عيّنة الدراسة عن عبارات قياس متغيّر الالتزام التنظيمي جاءت ضمن اتجاهات آراء بين المتوسطة والقوية، ممّا يظهر وجود درجة جيّدة من الالتزام التنظيمي لدى عيّنة الدراسة، وقد سجلت العبارة رقم (13) أعلى المتوسطات (2.7500) والتي تؤكّد على الاهتمام العالي لأعضاء الطاقم الطبي بسمعة ومكانة المستشفى، وتجدر الإشارة هنا أنّ هذه العبارة توضّح الالتزام العاطفي العالي لدى عيّنة الدراسة، بينما نلاحظ أنّ العبارة رقم (10) سجلت أضعف المتوسطات (1.1364) وهي العبارة التي تنصّ على قيام الأفراد بأعمالهم على أكمل وجه حتّى لا يتعرضوا للمساءلة، ومن منطلق كون هذه العبارة تتعارض مع الالتزام فإنّها تحمل التقييم العكسي، بذلك فالمتوسط المنخفض يشير إلى التوجه العالي للمبحوثين من العاملين بالمستشفى إلى تأدية أعمالهم ومهامهم بتفان وإتقان تجنّباً لمساءلة ومحاسبة المؤول المباشر أو غدارة المستشفى عند إجراء عمليّة المراقبة والتقييم، وهو ما يظهر ضعف التزام لدر أفراد الطاقم الطبي الخاضع للدراسة.

3. اختبار فرضيات الدراسة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -

من أجل اختبار هذه الفرضية ينبغي في البداية التأكّد من ملائمة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى وذلك من خلال إجراء تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance)

1.3 التأكّد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الجدول 5: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكّد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية 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			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss, v17** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$)

من خلال النتائج الموضّحة في الجدول أعلاه نجد أنّ قيمة F بلغت (3.254) بقيمة احتمالية قدرها (0.023) وهي أقلّ من

مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$) وهو ما يؤكّد ويثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

2.3 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الجدول 6: 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	0.305	2.357	0.023	0.342	0.117

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss, v17** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$)

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، حيث نجد أنّ قيمة T بلغت (2.357) عند مستوى الدلالة (0.023) وهي أقلّ 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 فإنّ قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.117) وهوما 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 أنّه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة-؟
بعد التأكد من وجود أثر لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي سنحاول البحث في أثر كل بعد من أبعاد أخلاقيات الأعمال على مدى في تحقيق الالتزام التنظيمي.

3.3 نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1.3.3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة-.

الجدول 7: 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
أخلاقيات المنظمة	0.143	1.424	0.162	0.215	0.046

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss, v17 ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha < 0.05$)

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 قدّرت 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، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنّه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة-.

2.3.3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

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

الجدول 8: تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر 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 الباحثين بالاعتماد على مخرجات 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 أنّ قيمة T بلغت (3.035) بمستوى دلالة (0.004) وهي أقلّ من مستوى الدلالة المعتمد، كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.424) مما يشير إلى وجود علاقة بدرجة متوسطة بين المتغيرين، كما أنّ متغير أخلاقيات المدير يفسر ما قيمته

(18%) من التغير في تحقيق الالتزام التنظيمي، حيث أنّ قيمة معامل التّحديد بلغت (0.180) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى، ويمكن صياغة معادلة الأثر كالاتي: $y = 1.687 + 0.274X$

حيث: أخلاقيات المدير "الالتزام التنظيمي" = (0.274+1.68).

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصّفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنصّ على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات

المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان-بسكرة- عند مستوى دلالة (0.05).

3.3.3 نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الثالثة:

H3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة-.

الجدول 9: تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي.

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

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss, v17** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول يتضح أنّه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي بمؤسسة الدّراسة، حيث نجد أنّ قيمة T بلغت (0.801) عند مستوى دلالة (0.428) وهي أكبر من مستوى الدّلالة المعتمد، كما بلغت قيمة معامل الارتباط (0.132) ممّا يشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصّفرية والتي تنصّ على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات

الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان-بسكرة-"

4. اختبار الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية:

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة

الاستشفائية الحكيم سعدان _بسكرة_ تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

1.4 اختبار التوزيع الطبيعي: من أجل اختبار فرضية الفروق قمنا أولاً بإجراء اختبار كولموجروف سميروف Kolmogorov

Smirnov لمعرفة ما إذا كانت بيانات الالتزام التنظيمي تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول 10: نتائج تحليل كولموجروف سميروف لاختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي

كولموجروف سميروف			المتغير
درجة الاحتمالية	درجة الحرية	الاحصائيات	
0.200	44	0.108	الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss, v17** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أنّ قيمة (sig) الاحتمالية بلغت (0.200) أي تفوق مستوى الدلالة المعتمد،

وبالتالي فإننا نؤكد أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبذلك يمكن اختبار فرضية الفروق الشخصية والوظيفية بالنسبة لإجابات الباحثين حول متغير الالتزام.

2.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة - تعزى لمتغير الجنس

الجدول 11: 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 الباحثين بالاعتماد على مخرجات 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 أنّ 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.

3.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

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

للإجابة على هذه الفرضية ينبغي إجراء تحليل التباين الأحادي Anova وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 12: نتائج تحليل التباين الأحادي Anova لاختبار الفروق في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي 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 41 إلى 50 سنة	2.3590			
	أكثر من 50 سنة	2.6923			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات 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 تعزى لمتغير العمر بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة F (1.452) عند مستوى دلالة (0.242) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير العمر بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -

4.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

H3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة - تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول 13: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء المبحوثين حول مستوى 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			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss, v17** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال معطيات الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي بالمؤسسة محل الدراسة، حيث أنّ 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 أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -

5.4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

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

الجدول 14: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء المبحوثين حول مستوى 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			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss, v17** ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال معطيات الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث أنّ 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 المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة -"

6.4 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان - بسكرة - تعزى لمتغير الوظيفة.

الجدول 15: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء المبحوثين حول 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			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss, v17 ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)

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-"

5. تفسير نتائج الدراسة:

1.5 النتائج: بعد جمع البيانات وتحليلها خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج الميدانية أهمها:

1.1.5 بالنسبة لمحاور الدراسة:

- 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 الثلاث 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 مرتفعا، 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، وهو ما يوضح أن تحلي المديرين بالقيم والضوابط الأخلاقية ونقلها وتعليمها للمرؤوسين في المؤسسة الاستشفائية 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.

2.1.5 بالنسبة لاختبار الفرضيات:

- أثبتت نتائج الدراسة الميدانية وجود أثر لأخلاقيات الأعمال في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، في حين أن علاقة الأثر بين كل بعد من أبعاد أخلاقيات الأعمال والالتزام التنظيمي كانت كما يلي:
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المنظمة في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة-.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المدير في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة-.
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الفرد في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم سعدان -بسكرة-.
- كما أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في آراء الباحثين حول مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان -بسكرة- متغزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

2.5 تفسير النتائج: إن النتائج التي خرجت بها الدراسة يمكن أن تعود إلى:

- 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.
- التزام إدارة المستشفى بتسيخ وتدعيم السلوكيات الأخلاقية لدى الموظفين الطبيين بالإضافة إلى التركيز على التعامل الأخلاقي في جميع أنشطتها الموجهة للمرضى.
- إدراك إدارة المستشفى لضرورة احترام القوانين والأخلاقيات الطبية التي تهدف إلى تحقيق صحة وسلامة المرضى والعمل على تجسيدها بكفاءة.
- إدراك الأعدان الطبيين لأهمية السلوكيات الأخلاقية وتجسيدها في تعاملاتهم تجاه المرضى وبين بعضهم البعض.
- إدراك الموظفين لأهمية العمل بالمستشفى وتمسكهم به مع ارتباط هذا الالتزام بالفوائد المحققة من وراء ذلك.
- التزام الموظفين الطبيين يرتبط بدرجة أكبر بسلوكيات مدراءهم فهي التي تجعلهم يتوجهون نحو التمسك بالعمل في المستشفى من عدمه.
- 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 بتنظيمها.
- انخفاض مستوى تحلي المديرين بالقيم والمعايير الأخلاقية وكذا انخفاض درجات تطبيقهم للأسس والضوابط المؤدية إلى تعزيز الإطار الأخلاقي للمنظمة،
- إن 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.

6. الخلاصة:

إن أبرز التّحدّيات التي تواجه المنظّمات في عصر اليوم بما فيه من تغيّرات 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 يتميّزون بدرجة عالية من الرضا عن العمل والرضا عن المنظّمة، والالتزام القوي تجاه تحقيق أهدافها، والرغبة الثّامة في الاستمرار بالانتماء لها، وهو ما يحقق لها درجات عالية من الأداء وبالتالي النجاح والتقدم في أنشطتها.

إن توجه منظمات الأعمال وبقوة نحو الاعتناء بموضوع الأخلاقيات وسعيها الخيث 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 المنظّمة، ليتم العمل من خلالها بما يوجه ويضبط السلوك التنظيمي ويساهم في تحسين مناخ العمل وزيادة الفعالية التنظيمية وكذا زيادة الثقة بين المنظّمة والأطراف ذات العلاقة بما مما يمنحها سمعة أفضل في محيطها.

إنّ الالتزام التنظيمي للعاملين باعتباره إطار سلوكي فإنّه يتأثر بالكثير من المتغيّرات المتعلّقة بشخصية الأفراد العاملين والتي من بينها الجانب الأخلاقيّ الذي جسّدناه في دراستنا هذه بأخلاقيات الأعمال بأبعادها (أخلاقيات المنظّمة، أخلاقيات المدير، أخلاقيات الفرد)، فإن الأخلاقيات كعامل متعلق بشخصية الفرد وسلوكه وكذا بمناخ عمله تعد مؤثرا فعالا في مدى وجود وقوة الالتزام التنظيمي من خلال قوة تأثير الأخلاقيات المنظمية المرتبطة بإجراءات وتعليمات وسياسات المنظّمة بالإضافة إلى الجانب الأخلاقي للمدراء والمتعلق بالتزامهم بالضوابط وتحليلهم بقيم الصدق والعدالة والنزاهة كلها عوامل تدعم بناء منظّمة أخلاقية ناجحة .

7. 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.
- 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 وضمان 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 تمسك العاملين بعملهم وهذا ما يعكس إيجاباً على أداء مهامهم تجاه المرضى بشكل جيد.
- أنّ هذا البحث يفتح آفاقاً جديدة لدراسات أخرى في هذا المجال والتي يمكن أن توضح توجيهات أخرى للمتغيرات المتنبئة في هذه الدراسة أو تقدم إضافات تفرّي هذا الإطار كدراسة القيادة الأخلاقية أو أخلاقيات المدراء وتأثيراتها على سلوك الأفراد سواء من ناحية الرضا أو الأداء.

8 - الهوامش والاحالات:

- 1 مدحت مجّد 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.
- 3 المرجع نفسه، ص52.
- 4 عمر بن ناصر القريوي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير)، غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الأردن، 2005، ص.
- 5 ميادة حياوي مهدي، رزاق محور داود، تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية "نموذج إسلامي مقترح للمنظمات المحلية المعاصرة"، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد21، السنة7، بدون سنة نشر، العراق، ص25.
- 6 كميل حبيب، جان بولس، مرجع سابق، ص45.
- 7 مجّد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص08.
- 8 بن بريكة عبد الوهاب، موفق سهام، مساهمة القيادة الأخلاقية في التقليل من ظاهرة السقف الزجاجي، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة مجّد خيضر بسكرة، الجزائر، 25_26 فيفري2014، الجزائر، ص4.
- 9 كميل حبيب، جان بولس، مرجع سابق، ص22.
- 10 مهديد فاطمة الزهراء، برحومة عبد الحميد، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة مجّد خيضر بسكرة، الجزائر، 25_26 فيفري2014، الجزائر، ص4.
- 11 باسم عباس كريدي، الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية لكلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد12، العدد3، جامعة القادسية، العراق، 2010، ص30.
- 12 إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمكة المكرمة، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص24.
- 13 بن نايي حسن، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير مجّد بولاية تيزي وزو، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2012، ص17.
- 14 ابتسام يوسف مجّد مرزوق، استراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص38.
- 15 مجّد 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، جامعة دمشق، سوريا، 2011، ص7.
- 16 قيس إبراهيم حسن، دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في الشركة العامة للكهرباء -ديالي-، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة التاسعة، العدد26، ص35.
- 17 علي مجّد أحمد المصاروة، نعمة عباس الخفاجي، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص48.

- ¹⁸ مُجّد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقق بمنطقة الرياض، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص38.
- ¹⁹ خالد مُجّد 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)، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2006، ص37.
- ²⁰ فوزية هوابين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة-سطيف-، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، غير منشورة، جامعة سطيف2، الجزائر، 2015، ص106.
- ²¹ أميرة مُجّد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، (مذكرة لنيل درجة الماجستير)، غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص57.
- ²² حسين حريم، إدارة الموارد البشرية «إطار متكامل»، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص390.
- ²³ منصور مُجّد العريقي، الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد2، الأردن، 2009، ص143.
- ²⁴ سوزان أكرم سلطان، العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية فيها، (أطروحة دكتوراه)، غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن، 2006، ص122.
- ²⁵ مُجّد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2003، ص211.
- ²⁶ حسين حريم، مرجع، إدارة الموارد البشرية "إطار متكامل"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص391.