



أثر تبني أخلاقيات العمل في المؤسسات الخدمية على الرضا الوظيفي -دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت

**The impact of adopting work ethics in service organizations on job satisfaction
Case study of employees of public establishment of local health -Tissemsilt**

أحمد شاغي*، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)، chaghi.ahmed@cuniv-tissemsilt.dz
حمزة ضويفي، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)، douifi.hamza@cuniv-tissemsilt.dz

المؤلف المرسل: أحمد شاغي	تاريخ النشر: 2021/06/30	تاريخ القبول: 2021/05/24	تاريخ الارسال: 2021/05/04
--------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لدى ممارسي الصحة (الطاقم الطبي والشبه الطبي) بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت، حيث تم الاعتماد على العينة الطبقية لتحديد عينة الدراسة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة طردية قوية بين الالتزام بأخلاقيات العمل والرضا الوظيفي قدرت بـ 72.1%، تقييم أفراد العينة لمستوى الرضا الوظيفي لديهم كان متوسط، في حين أن مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل كان مرتفع، وخلصت الدراسة كذلك إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي.
الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، الرضا الوظيفي، ممارسو الصحة.

Abstract:

The study aimed to find out the effect of adherence to work ethics on job satisfaction of health practitioners (medical and paramedical staff) in public establishment of local health Tissemsilt, the stratified sample was used to determine the study sample.

The study concluded with a set of results, the most important of which are: The presence of a moderate direct relationship between commitment to work ethics and job satisfaction, estimated at 72.1%, the sample members' evaluation of their level of job satisfaction was average, while the level of commitment to work ethics was high, and the study also concluded that there is a significant effect Statistical significance of work ethics on job satisfaction.

Key words: Work ethics, Job satisfaction, Health practitioners.

* المؤلف المرسل: أحمد شاغي

1. مقدمة:

يعتبر موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي لاقت الكثير من الاهتمام من قبل الباحثين في العصر الحالي، حيث تبنته العديد من المنظمات إدراكاً منها لأهمية دور الأخلاقيات في تقويم سلوك موظفيها، والحد من الممارسات اللاأخلاقية كالفساد الإداري بالإضافة إلى تعزيز صورتها الذهنية لدى عملائها ومورديها، وتتضمن أخلاقيات العمل سلوك الأفراد أثناء ممارستهم لأنشطتهم، والتي تشمل كيفية التعامل مع الزملاء والعملاء وغيرهم من المتعاملين مع المنظمة؛ كما أصبحت المنظمات تولي أهمية لموردها البشري باعتباره أهم مورد تمتلكه والذي تعتمد عليه في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال الاهتمام بمشاعرهم تجاه عملهم وتوفير السبل الكفيلة لضمان بقائهم واستمرارهم في العمل بالمنظمة خاصة ذوي المهارات، الكفاءات والخبرات؛ والبحث عن الدافع لديهم لتكثيف الجهد وتفعيل الأداء، ولعل من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق الرضا الوظيفي، الذي يعزز من مشاعر الانتماء والولاء للمنظمة، ويحقق الأمن الوظيفي والنفسي للعامل، وهذا بدوره سينعكس إيجاباً على الأداء.

1.1. الإشكالية:

يعد القطاع الصحي من أهم القطاعات الخدمية التي تعنى بصحة الفرد والمجتمع، والعمل بهذا القطاع هو عمل إنساني بالدرجة الأولى مما يحتم على منتسبي القطاع التحلي بمجموعة من الأخلاقيات حتى يتسنى لهم تقديم أحسن خدمة وأفضل رعاية صحية للمريض، وفي المقابل يواجه منتسبوا القطاع عدة صعوبات كزيادة عدد المرضى، ونقص في المعدات، زد إلى ذلك الراتب الزهيد مما يؤثر على سلباً على نفسياتهم ويولد لديهم شعور بعدم الرضا، وبناء على ذلك فإن مشكلة الدراسة تتحدد في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما مدى أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت كدراسة حالة؟ ويتفرع عن هذا التساؤل الأسئلة التالية:

- ما واقع التزام ممارسي الصحة بأخلاقيات العمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي لممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت؟
- ما تأثير الالتزام بأخلاقيات العمل لممارسي الصحة على مستوى الرضا الوظيفي لهم؟

2.1. الفرضيات: على ضوء التساؤلات السابقة، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يلتزم ممارسو الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت بأخلاقيات العمل؛
- هناك مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت؛
- يوجد أثر للالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت.

3.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية موضوع الدراسة من أهمية متغيراتها، فالالتزام بأخلاقيات العمل ذو أهمية في المنظمات كونه يرشد و يقيم سلوك الأفراد فيها ويؤدي إلى زيادة التفاعل فيما بينهم من أجل إنتاج أفضل، كما يعكس صورة إيجابية عن المؤسسة من خلال تعامل الموظفين مع الزبائن والعملاء؛ أما الرضا الوظيفي فيعزز الشعور بالراحة النفسية للموظفين ويجعلهم أكثر تركيزاً، كما يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

4.1. أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- معرفة مدى التزام العاملين بالقطاع الصحي بأخلاقيات العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين الالتزام بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي؛
- مساعدة المشرفين على المؤسسة من خلال التوصيات لتحسين مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل في المؤسسة محل الدراسة، وكذا الرفع من المستوى الرضا الوظيفي لعمال هذا القطاع.

5.1. منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل معالجة إشكالية الدراسة، حيث تم جمع البيانات من المصادر الثانوية كالكتب والدراسات الأكاديمية التي تناولت متغيرات الدراسة وهذا في الجانب النظري، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي تم الاعتماد على الاستبانة كمصدر أولي لجمع البيانات ومعالجتها عن طريق برنامج SPSS اصدار 22.

6.1. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوعي أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي نذكر أهمها:

- دراسة **Muhammad Yousuf Khan Marri and all (2012)** بعنوان **The Impact of Islamic Work Ethics on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Agriculture Sector of Pakistan**، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير أخلاقيات العمل الإسلامية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في قطاع الزراعة في باكستان؛ ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثون على أخذ العينات العشوائية لجمع بيانات من 397 مستجيباً من 25 مؤسسة في قطاع الزراعة في باكستان وتوصلت الدراسة إلى أن أخلاقيات العمل الإسلامية لها تأثير إيجابي على كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

- دراسة **Hatem Mahmoud Al-Nashash (2018)** بعنوان **"Do work ethiks improves employee job satisfacyion?"**، عاجلت هذه الدراسة تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك في الأردن وأجريت على عينة مكونة من 89 فرد، ومن أهم النتائج المتوصل إليها وجود علاقة إيجابية قوية بين

أبعاد أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي، أخلاقيات العمل هي واحدة من السمات الرئيسية التي يمكن أن تزيد من رضا الموظف، وأوصت الدراسة أنه من الأهمية بمكان أن يدرك المدير أن زيادة رضا الموظفين عن العمل يمكن أن تؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي، وانخفاض معدل دوران اليد العاملة.

- دراسة إبراهيم علي محمد المومني (2018) بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون الأردن، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، أجريت الدراسة على عينة مكونة من 368 مفردة اختيرت بطريقة عشوائية من مجتمع قدره 980 مفردة، وأسفرت الدراسة إلى وجود أثر لثلاثة عوامل (الموارد المتاحة، بيئة العمل، الحوافز المكافئات) على الرضا الوظيفي، في حين لا يوجد تأثير لعامل العلاقات الوظيفية على الرضا، كما أظهرت الدراسة وجود درجة مقبولة من الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي.

- دراسة جلال عبد الله محمد، نيطار علي محمد (2019) بعنوان أثر أخلاقيات العمل الإداري في الأداء المنظمي، دراسة استطلاعية للآراء عينة من رؤساء الشعب والأقسام في مستشفى شورش التعليمي في السلیمانية، هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الارتباط والأثر بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي من وجهة نظر مسؤولي الشعب والأقسام في مستشفى شورش التعليمي، وأهم النتائج المتوصل إليها أن هناك مستويات معنوية من التوافق الإيجابي بين متغيري أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.

اتفقت الدراسات السابقة في مجملها على هدف مشترك وهو دراسة أثر أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي، باستثناء دراسة إبراهيم علي (2018) التي هدفت إلى دراسة أثر ضغوط العمل كمتغير مستقل، ودراسة جلال عبد الله (2019) التي هدفت إلى دراسة الأداء المنظمي كمتغير تابع، واعتمدت جميع الدراسات السابقة على توزيع الاستلانة على عينات عشوائية كأداة لجمع البيانات، وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل تحليل البيانات، أما النتائج فأجمعت على وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي، مع اختلاف في مستويات الرضا الوظيفي.

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي وهدفها العام، إلا أنها تتميز عنها في التفرد في تحديد مجتمع الدراسة الذي ضم ممارسو الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت (الطاقم الطبي والشبه الطبي) - في حدود علم الباحثين-، وما يميز هذه الدراسة كذلك هو اعتمادها العينة الطبقية في تحديد عينة الدراسة.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.1. أخلاقيات العمل:

يكون تعتبر أخلاقيات العمل من الأمور المهمة التي تبني عليها المنظمات، فللعمل قواعد يجب عدم انتهاكها، سواء كانت هذه القواعد من أصحاب العمل أو الموظفين، كما يجب على الموظف احترام عمله والالتزام بأبسط قواعد أخلاقيات العمل وهو احترام الآخرين والالتزام بدقة جداول العمل؛ إذ تعتبر الأخلاق الركيزة الأساسية لبناء المنظمات. بمعنى آخر

يجب أن يكون الموظف رقيباً على نفسه، إذ سنتطرق إلى توضيح مفهوم المصطلح لغة ثم اصطلاحاً معرجين على الأهمية والمبادئ.

1.1.2. مفهوم أخلاقيات العمل:

مصطلح أخلاقيات العمل مصطلح مركب من كلمتين (أخلاقيات والعمل)، إذ تدل كلمة الأخلاق على جمع الخُلُق، أو الخُلُق، بمعنى السجية والطبع والمروعة والدين (الجريسي، 2016، صفحة 12)، أما اصطلاحاً فهي مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح (السكرانة، 2009، صفحة 19)، كما عرفها Daft بأنها مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الشخص أو المجموعة فيما يتعلق بما هو صواب أو خطأ (Daft, 2016, p. 152)، وعرفها Aric Dutelle بأنها مجموعة من القواعد العامة الثابتة خاصة بالسلوك الصحيح لا تتغير بتغير الوقت والثقافة والظرف (Dutelle, 2011, p. 2). إذن الأخلاقيات مجموعة من المبادئ والصفات المستقرة في النفس بما يحكم على الفعل أو السلوك بالحسن أو القبح.

أما العمل كما جاء في القاموس هو المهنة والفعل عن قصد وجمعه أعمال، أما اصطلاحاً هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة (السكرانة، 2009، صفحة 26).

أما مصطلح أخلاقيات العمل فتعددت تعريفاته حسب تعدد وجهات نظر المفكرين ومدارسهم، غير أن جوهر مضمونها يدور حول قواعد السلوك الإنساني ومدى درجة قبوله أو عدم قبوله لدى الآخرين، فهو يمثل المسائل الأخلاقية حول ماذا يجب أن يكون وما لا يجب أن يكون لإنجاز أنواع مختلفة من الأعمال (حمدي و آخرون، 2017، صفحة 248)، ويعرف كذلك بأنه 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 (راجي و شعباني، 2019، صفحة 438).

ومن خلال التعريفين السابقين يمكننا القول بأن أخلاقيات العمل هي الأعراف والقيم التي تحدد وتوجه السلوك في منظمات الأعمال لتحديد ما يجب فعله وما لا يجب.

2.1.2. أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل:

يقول القائد العسكري نابليون بونابرت "تفسد المؤسسات، حين لا تكون قاعدتها الأخلاق" (طالب، 2015، صفحة 115)، وتكتسي أخلاقيات العمل أهميتها من كونها تقوم على مكارم الأخلاق وتقويم سلوك الأفراد، وتتجلى أهميتها في (زيد، 2016، صفحة 16):

- تحسين سمعة المنظمة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ناهيك عن حصولها على شهادات دولية وامتيازات عمل خاصة؛
- تحسين مستويات الثقة والتعاون بين الأفراد والجماعات العاملين في المنظمة؛
- تقليل تكاليف المقاضاة التي تتحملها المنظمة نتيجة تجاوزها للمعايير الأخلاقية؛

- تحقق معيار الشفافية والعدالة في تعامل الرؤساء مع العاملين؛
- تولد لدى الموظفين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة؛

3.1.2. مبادئ أخلاقيات العمل:

يشتمل السلوك الأخلاقي على مجموعة من الصفات والخصائص على الموظف الالتزام بها خلال تأدية عمله، وهي تشكل مبادئ ومعايير أخلاقيات العمل، والتي نوجزها فيما يلي:

- احترام القوانين والأنظمة: على الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أم الشكلية، وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضاً عم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية (هاني، 2015، صفحة 26)؛
- العدل والمساواة: يجب أن يتسم الموظف بالعدل والإنصاف في تصرفاته وتعامله مع الآخرين، لأنه مؤتمن على هذا العمل، بحيث لا تؤثر عليه قرابة أو صداقة أو خصومة (حمدي و آخرون، 2017، صفحة 251)؛
- السرية: تمثل السرية قدرة الموظفين في المنظمة على عدم إفشاء الأسرار الوظيفية وما تتضمنها من معلومات وبيانات ووثائق، أتيحت لهم بحكم منصبهم ووظيفتهم، والتي ليس بمقدورهم الاطلاع عليها لولا مركزهم الوظيفي الذي يشغلونه، وضرورة المحافظة على سرية العمل لا تقتصر فقط أثناء تأدية الخدمة، بل تتعداها إلى ما بعد تركهم عملهم (الويشي، 2013، صفحة 155)؛
- الأمانة: وتعرف الأمانة على أنها خلق يعف به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي ما عليه من حقوق، ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين (الحميدان، 2014، صفحة 59)؛
- احترام وحسن معاملة فريق العمل: حسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه؛ وهي تظهر في العلاقة الحسنة معهم، وإحسان الظن بهم، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم أو التشهير بهم، أو غيبتهم (هاني، 2015، صفحة 34)؛
- النزاهة والشفافية: ترتبط النزاهة بمراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات عمن يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية (الشيباني، 2014، صفحة 74).

2.2. الرضا الوظيفي:

1.2.2. مفهوم الرضا الوظيفي:

حظي مفهوم الرضا الوظيفي باهتمام كبير من المدرسة السلوكية الحديثة والتي ساهمت في تطوير مفهومه حيث تنظر إليه على أنه استجابة لعوامل متعددة منها عوامل الشعور نحو الوظيفة ومحتواها وظروفها، غير أنه لم يتم الاتفاق بين

الباحثين في تحديد تعريف عام له، حيث عرفه هربارت (Herbert) بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، والنتائج عن إدراكهم الحالي لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة (عبدالرؤوف و المصري، 2014، صفحة 10)؛ كما عرفته هوبوك (Hoppock) بأنه عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد (البارودي، 2015، صفحة 38)، وعرفه طلعت إبراهيم لظفي بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، وهذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد، فإذا شعر الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كافياً لحاجاته تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل أي يصبح راضياً عنه (عسلي، 2017، صفحة 116).

بناء على ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه ذلك الشعور الإيجابي الذي يعثر به الموظف أثناء قيامه بالعمل ومدى قبوله للعوامل المحيطة به (بيئة العمل)، ويتحقق ذلك الشعور نتيجة الإشباع لاحتياجاته ورغباته في العمل.

2.2.2. كيفية حدوث الرضا الوظيفي: للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها الرضا والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات تتم على النحو التالي (حويجي، 2008، الصفحات 11-12):

- الحاجات: لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها، وبعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة؛
- الدافعية: تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها؛
- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص عمله، اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد؛
- الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد؛
- الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

3.2.2. عوامل الرضا الوظيفي: تعددت عوامل ومحددات الرضا الوظيفي حسب مجال الاهتمام والاتجاه والبيئة والزواية التي ينظر منها كل باحث لمفهوم الرضا، وفي الغالب كانت تتمحور حول:

- ◀ الراتب: يتجه بعض الكتاب إلى أن الراتب لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا وأن توفيره لا يسبب الرضا أو السعادة، إنما يمنع مشاعر الاستياء، وقد أتى هذا الرأي بكثير من الاعتراضات حيث أن الدراسات التي أجريت أكدت بوجود علاقات طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد الدخل زاد الرضا عن العمل؛ والأجر وإن كان وسيلة لإشباع الحاجات الفسيولوجية فهو لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المعاملات الاجتماعية مع الآخرين (البارودي، 2015، صفحة 43)؛

◀ **ظروف العمل:** يهتم العاملون ببيئة عملهم من أجل الراحة الشخصية والنفسية ويفضلون البيئة الفيزيائية التي لا تكون خطيرة أو غير مريحة، فيجب أن لا تكون الحرارة والضوء والضوضاء زائدة عن معدلها الطبيعي، فإن ذلك مدعاة لعدم الرضا؛ ولا تقتصر البيئة على الإضاءة أو التهوية والحرارة ولكنها تمتد لتشكل حجم الاتصالات ونوعها وحيز المكان ومدى توفر الامتيازات والخدمات الاجتماعية والثقافية والترفيهية وكذلك ساعات العمل (عبدالرؤوف و المصري، 2014، صفحة 60)؛

◀ **فرص الترقية:** يعتمد رضا الموظف من حيث الترقية على مدى توفر فرص الترقية له، بحيث تكون تطلعاته للترقية متساوية مع الفرص المتاحة، وكلما كانت تطلعاته أكبر مما هو متوفر كلما قل رضاه عن عمله (بوزيان، 2019، صفحة 574)؛

◀ **الإشراف:** يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمده الرئيس مع مرؤوسيه، وهو ما أكدته الدراسة التي أجريت بجامعة متشجن التي ترى أن المشرف الذي يجعل محور اهتمامه تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبين مرؤوسيه، يكسب ولائهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل. ويؤكد "ليكرت" أن المشرف الذي ينظر لمرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف إنتاجية يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم (العقيلي، 2014، صفحة 41)؛

◀ **العلاقة مع الزملاء:** تؤثر نوعية العلاقات الموجودة بين الموظفين في المؤسسة الواحدة على درجة الرضا التي يشعر بها الموظف تجاه عمله، وهذه الدرجة تعتمد على مقدار ما يحصل عليه الفرد من منافع من تلك العلاقات، فوجود علاقات متوترة من شأنها إعاقه الفرد في إشباع حاجاته، المر الذي يؤثر على إنتاجية الفرد في عمله (بوزيان، 2019، صفحة 574).

3. الجانب التطبيقي:

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من ممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت البالغ عددهم 409 فرد، منهم 326 شبه طبي (ممرض)، و83 طبيب، وتم اعتماد العينة الطبقية من أجل تمثيل مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 15 استبانة على الأطباء استرجعت من 10، وبعد الفحص استبعدت استبانة واحدة، في حين تم توزيع 40 استبانة على الممرضين استرجعت جميعها، وعند الفحص استبعدت 7 استبانات، ليصبح مجموع الاستبانات الصالحة للدراسة 42 استبانة (9 استبانات خاصة بالأطباء، و33 خاصة بالممرضين)

2.3. أداة الدراسة:

اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المرتبطة بالدراسة، حيث تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين جزء خاص بالمعلومات الشخصية (المؤهل العلمي، الوظيفة، والخبرة)، أما القسم الثاني فخصص لتغيرات الدراسة والتي

تضمنت محورين، المحور الأول خاص بالالتزام بأخلاقيات العمل وضم 8 عبارات، أما المحور الثاني خصص للرضا الوظيفي وضم 06 عبارات.

3.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل تحليل البيانات ومعالجتها تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS v22) وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة؛
- الوسط الحسابي لتحديد اتجاه إجابات أفراد العينة؛
- معامل الارتباط من أجل قياس الصدق البنائي لأداة الدراسة، وتحديد العلاقة بين متغيري الدراسة؛
- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت اجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي؛
- التكرارات والنسب المئوية من أجل وصف عينة الدراسة؛
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

4.3. صدق ثبات أداة الدراسة:

1.4.3. ثبات الدراسة: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث كانت النتائج حسب الجدول التالي:

جدول 01: معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الالتزام بأخلاقيات العمل	08	0.813
الرضا الوظيفي	06	0.846
الاستبانة	14	0.836

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول (الالتزام بأخلاقيات العمل) بلغ 0.813، في حين بلغ معامل الثبات للمحور الثاني (الرضا الوظيفي) 0.846، كما بلغ معامل الثبات العام لأداة الدراسة 0.836، وهي نسب أكبر من النسبة المقبولة 0.60، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

2.4.3. صدق الاتساق الداخلي: من أجل معرفة الصدق الداخلي للاستبانة تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 02: معاملات الارتباط للاتساق الداخلي

الرضا الوظيفي			الالتزام بأخلاقيات العمل		
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	رقم العبارة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.000	0.766	STF1	0.000	0.703	Eth1
0.000	0.954	STF2	0.000	0.514	Eth2
0.000	0.794	STF3	0.000	0.609	Eth3
0.000	0.821	STF4	0.003	0.440	Eth4
0.007	0.402	STF5	0.000	0.959	Eth5
0.012	0.352	STF6	0.000	0.676	Eth6
			0.000	0.636	Eth7
			0.000	0.590	Eth8

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يتضح من خلال الجدول أن جميع معاملات الارتباط بيرسون بين فقرات كل محور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وقد تراوح معامل الارتباط ما بين 0.352 وهو خاص بالعبارة الخامسة (STF5) لمحور الرضا الوظيفي كأدنى قيمة، و 0.959 كأعلى قيمة وهو خاص بالعبارة الخامسة (Eth5) المنتمية لمحور أخلاقيات العمل، وعليه فإن جميع فقرات كل محور متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

5.3. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة: تم الاستعانة بعدد التكرارات والنسب المئوية من أجل التحليل الوصفي لعينة الدراسة.

جدول 03: خصائص عينة الدراسة

النسبة	العدد	المتغير
%31	13	ثانوي فأقل
%16.7	7	تقني سامي
%31	13	ليسانس
%21.3	9	دكتوراه
%100	44	المجموع
%78.6	33	ممرض
%21.4	9	طبيب
%100	44	المجموع
%47.6	20	أقل من 05 سنوات
%42.9	18	من 05 إلى 10 سنوات
%4.5	4	من 11 إلى 15 سنة
%100	44	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المستجيبين من أصحاب فئتي مستوى الليسانس و ثانوي فأقل بنسبة 31% لكل فئة، ثم تليهم الفئة المتحصلة على شهادة الدكتوراه بنسبة 21.4% وعددهم 9، وفي الأخير أصحاب شهادة تقني سامي بنسبة 16.6% بـ 7 أفراد. أما بالنسبة للوظيفة فأغلب المستجيبين من فئة الممرضين بنسبة 78.6% وعددهم 33، ثم فئة الأطباء بنسبة 21.4% وعددهم 9. أما فيما يخص الخبرة المهنية فكان أكثر المستجيبين من ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 47.6% وعددهم 20 فرد، وتلتهم فئة أصحاب الخبرة من 5 سنوات إلى 10 بنسبة 42.9% وعددهم 16، ثم جاءت فئة أصحاب خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 4.5% والبالغ عددهم 4 أفراد.

6.3. اختبار فرضيات الدراسة:

1.6.3. اختبار الفرضية الأولى: من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي نصت على أنه "يلتزم ممارسو الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمسيلت بأخلاقيات العمل" نقوم بتحليل اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الالتزام بأخلاقيات العمل معتمدين على نتائج التحليل الإحصائي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ودرجة الموافقة حسب سلم ليكرت الخماسي).

جدول 04: التحليل الإحصائي لمحور الالتزام بأخلاقيات العمل

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
Eth1	التزم بنظام العمل واعمل على تطبيقه واتبع التوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر	3.992	0.176	موافق
Eth2	أتعامل مع المرضى بشكل عادل دون تمييز مع إعطاء أولوية للحالات الاستعجالية	4.579	0.310	موافق بشدة
Eth3	ألتزم بكنمان أسرار المرضى والعمل على حد سواء	4.321	0.108	موافق بشدة
Eth4	أحرص على تقديم أفضل وأنجع طرق العلاج	4.333	0.154	موافق بشدة
Eth5	أحرص على الاستعمال السليم والصيانة الدورية للأجهزة الطبية	4.059	0.185	موافق
Eth6	أقدر أدوار زملائي وأحرص على بناء علاقات يسودها الاحترام المتبادل	4.246	0.347	موافق بشدة
Eth7	أتجنب الوساطة والمحسوبية أثناء أداء عملي	3.571	0.446	موافق
Eth8	أمتنع عن قبول الهدايا من المرضى أو مرافقيهم مع التبليغ عن التجاوزات غير الأخلاقية	4.226	0.466	موافق بشدة
محور الالتزام بأخلاقيات العمل		4.162	0.090	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يتضح من النتائج الظاهرة في الجدول رقم (04) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة حول عبارات هذا المحور تقع بين (3.571 و 4.579) أي بين درجتي موافق وموافق بشدة، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة تلتزم بأبعاد

أخلاقيات العمل، حيث سجلت عبارة السابعة (أتجنب الوساطة والمحسوبية أثناء أداء عملي) أدنى متوسط حسابي قدر ب (3.571) وانحراف معياري (0.44)، أما أعلى العبارات متوسطا فكانت العبارة الثاني (أتعامل مع المرضى بشكل عادل دون تمييز مع إعطاء أولوية للحالات الاستعجالية) بمقدار 4.579؛ كما نلاحظ صغر الانحراف المعياري المحصور بين (0.108) و(0.466) الذي يدل على التجانس في إجابات أفراد العينة.

ونلاحظ أن الوسط الحسابي المرجح لمحور الالتزام بأخلاقيات العمل بلغ 4.162 بدرجة موافقة موافق، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة تلتزم بأخلاقيات العمل، وعليه يتم إثبات صحة الفرضية الأولى "يلتزم ممارسو الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمستيلت بأخلاقيات العمل".

2.6.3. اختبار الفرضية الثانية: من أجل اختبار هذه الفرضية والتي نصت على أنه "هناك مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمستيلت" نقوم بتحليل اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الرضا الوظيفي.

جدول 05: التحليل الإحصائي لمحور الرضا الوظيفي

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
STF1	أتلقى راتباً يتناسب مع طبيعة المهام الموكلة إلي	3.023	0.731	محايد
STF2	يؤمن لي عملي راتب جيد أستطيع ادخار جزء منه	2.607	0.616	غير موافق
STF3	أكلف بأعمال تتناسب مع ساعات عملي	3.619	0.620	موافق
STF4	أحصل على الترقية في عملي وفق معايير واضحة وعادلة	3.095	0.308	محايد
STF5	يعمل رؤساء المصالح والإدارة على حل المشاكل التي تواجهني ويتفهمون ظروف عملي	3.857	0.052	موافق
STF6	يتعاون الزملاء في القيام بالأعمال الموكلة لديهم ويحرصون على تبادل المعلومات بينهم	3.773	0.149	موافق
محور الرضا الوظيفي				
		3.329	0.195	محايد

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يتضح من النتائج الظاهرة في الجدول أعلاه درجات الموافقة كانت بين درجة غير موافق ودرجة موافق حيث سجلت العبارات الخامسة والسادسة والثالثة أعلى المتوسطات الحسابية مقدرة بـ (3.857، 3.773، 3.619) على التوالي بدرجة موافقة (موافق)، وهذا ما يدل على أغلب أفراد عينة الدراسة لديها درجة عالية من الرضا الوظيفي عن الإشراف وفريق العمل وظروف العمل، بينما سجلت العبارتان الرابعة والأولى متوسطات حسابية على الترتيب (3.095، 3.023) بدرجة موافقة (محايد)، وهذا يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة المستجوبة لديها درجة متوسطة من الرضا الوظيفي عن فرص الترقية وتناسب الراتب مع الأعمال الموكلة لديهم، في حين سجلت العبارة الثانية أقل متوسط حسابي

مقدر ب (2.607) بدراسة موافقة (غير موافق) وهذا يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة غير راضون عن الرواتب التي يتقاضونها.

أما المتوسط المرجح لمحور الرضا الوظيفي فقدر ب (3.329) بدرجة موافقة (محايد) مما يعني أن أفراد العينة لديهم درجة متوسطة من الرضا الوظيفي، وعليه ثبت صحة الفرضية الثانية (هناك مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية).

3.6.3. اختبار الفرضية الثالثة: من أجل اختبار هذه الفرضية التي نصت على أنه "توجد علاقة وأثر للالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمست" نقوم بالتأكد من صلاحية النموذج لاختبار العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات العمل والرضا الوظيفي ممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمست باستخدام نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA ثم اختبار تحليل الانحدار الخطي.

جدول 07: اختبار ANOVA

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.160	1	4.160	43.183	0.000
الخطأ	3.853	40	0.96		
المجموع	8.013	41			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة بلغت (43.18) بمستوى دلالة قدره (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرابعة.

اختبار تحليل الانحدار البسيط:

جدول 08: يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الالتزام بأخلاقيات العمل والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة T	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج	
				الثابت a	معامل الانحدار B
0.000	6.571	0.519	0.721	0.516	
				0.691	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يتضح من خلال الجدول أعلاه النتائج التالية:

- بلغ معامل الارتباط R قيمة (0.721) مما يدل على أن المتغير المستقل يرتبط بالمتغير التابع "الرضا الوظيفي" بـ 72.1%، والباقي 27.9% يرتبط بعوامل عشوائية أخرى وذلك عند درجة ثقة 95%؛

- بلغ معامل التحديد R^2 قيمة (0.519) مما يعني أنّ المتغير المستقل (الالتزام بأخلاقيات العمل) يفسر ما قيمته 51.9% من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، والباقي 48.1% يعود إلى عوامل عشوائية أخرى؛

- بلغت قيمة T المحسوبة (6.571). بمستوى دلالة قدره (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي، وعليه نثبت صحة الفرضية الرابعة "يوجد أثر للالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسميسيلت"، ويمكن تقدير النموذج بناء على مخرجات SPSS V22 في شكل خط الانحدار البسيط التالي:

$$Y = a + BX$$

$$Y = 0.516 + 0.691X$$

حيث تمثل Y: المتغير التابع (الرضا الوظيفي)؛

X المتغير المستقل (الالتزام بأخلاقيات العمل)؛

القيمة $a = 0.516$ تشير إلى القيمة الابتدائية للرضا الوظيفي في حالة عدم وجود للالتزام بأخلاقيات العمل؛

القيمة $B = 0.691$ تعني كلما زاد الالتزام بأخلاقيات العمل بدرجة واحدة ارتفع مستوى الرضا

الوظيفي بقيمة 0.691؛

4. خاتمة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول أثر تبني أخلاقيات العمل في المؤسسات الخدمية على الرضا الوظيفي، تم إسقاط متغيرات الدراسة على ممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسميسيلت، وتضمنت الدراسة في جانبها النظري إلى ضبط متغيري الدراسة حيث أشار المتغير المستقل أخلاقيات العمل بأنه مجموعة الأعراف والقيم التي تحدد وتوجه السلوك في منظمات الأعمال لتحديد ما يجب فعله وما لا يجب، والمتغير التابع الرضا الوظيفي على أنه ذلك الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف أثناء قيامه بالعمل ومدى قبوله للعوامل المحيطة به (بيئة العمل)، ويتحقق ذلك الشعور نتيجة الإشباع لاحتياجاته ورغباته في العمل. أما في الجانب التطبيقي فقد تعرضت الدراسة إلى اختبار الفرضيات التي تقيس مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل، ومستوى الرضا الوظيفي، وتحديد العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا؛ وأفضت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات فيما يلي:

1.4. نتائج الدراسة: بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

- تكتسي أخلاقيات العمل أهمية بالغة في المؤسسات كونها تقوم على مكارم الأخلاق، وتسهم في تحسين سمعة المؤسسة، وتحسين مستويات الثقة والتعاون بين الأفراد والجماعات العاملين فيها، مما يولد الشعور بالثقة والانتماء للمؤسسة؛

- يعتبر الرضا الوظيفي ذا أهمية كبيرة للمؤسسة من خلال تعزيز ولاء وانتماء العاملين المؤسسة، والتقليل من مستوى الدوران الوظيفي الأمر الذي ينعكس على جودة منتجاتها؛
- مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل لممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمستمرت مرتفع؛
- درجة الرضا الوظيفي لممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمستمرت متوسط؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى ممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمستمرت؛
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لدى ممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية تيسمستمرت؛

2.4. التوصيات: بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها يمكننا اقتراح التوصيات التالية:

- إدراج معيار الالتزام بأخلاقيات العمل ضمن المعايير التي يتم على أساسها تحديد المنح والترقية؛
- انشاء هيئة رقابية لمتابعة مدى التزام العمال بأخلاقيات العمل بالمؤسسة؛
- برمجة أيام دراسية يشرف عليها ممارسو الصحة حول أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل؛
- القيام بعمليات استقصاء لمستوى رضا ممارسي الصحة بشكل دوري؛
- الرفع من مستوى الرضا للعاملين بالاستماع لمختلف شكاويهم وأخذها على محمل الجد؛
- الحرص على ضمان التعامل بشفافية ووضوح من أجل تحقيق معاملة عادلة بين جميع العاملين.

5. قائمة المصادر والمراجع:

1. البارودي منال أحمد ، (2015)، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع المرؤوسين، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
2. بلهادف سامية، بوزيان عثمان، (2019)، حوكمة المؤسسات ودورها الفعال في تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، المجلد5، العدد1، ص ص 573-583.
3. الجريسي خالد بن عبد الرحمان، (2016)، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
4. جلال عبد الله محمد، نيطار علي محمد، (2019)، أثر أخلاقيات العمل الإداري في الأداء المنظمي، دراسة استطلاعية للآراء عينة من رؤساء الشعب والأقسام في مستشفى شورش التعليمي في السليمانية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18، العدد 1، جامعة الجلفة، ص ص 15-36.
5. جمال درهم زيد، (2016)، أخلاقيات منظمات الأعمال ومسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مبادئ الحوكمة، ط1، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.

6. حمدي اسعد، وآخرون، (2017)، أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على التسويق المصرفي الإسلامي، مجلة جامعة التنمية البشرية، السليمانية، المجلد3، العدد 2، ص ص 243-271.
7. الحميدان عصام بن عبد المحسن، (2014)، أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، ط3، العبيكان للنشر، الرياض.
8. حويحي مروان أحمد، (2008)، أثر العوامل المسببة للرضا على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
9. راجي مباركة، شعباني لطفي، (2019)، أخلاقيات العمل وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الحكيم سعدان بسكرة، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد11، العدد1، جامعة زيان عاشور، ص ص 434-457.
10. السكارنة بلال خلف، (2009)، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
11. الشيباني بندر عمير، (2014)، تصور استراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيقاً للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
12. طالب هشام، (2015)، فن الخداع السياسي في الحرية والديمقراطية والسيادة على الوطن والمواطن، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
13. عبد الرؤوف طارق، والمصري إيهاب عيسى، (2014)، الولاء المؤسسي، الرضا الوظيفي والمهني، ط1، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، مصر.
14. عسلي نور الدين، (2017)، تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 2017/2، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص ص 113-128.
15. العقيلي هيا عبد الرحمن، (2014)، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم المنية، الرياض.
16. المومني إبراهيم علي محمد، (2018)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 2، جامعة القدس المفتوحة، ص ص 90-102.
17. هاني المعتصم بالله، (2015)، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، غزة.
18. الويشي السيد فتحي، (2013)، الأساليب القيادية للموارد البشرية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
19. Daft Richard, (2016), management (20 ed.), Cengage Learning, Boston.
20. Dutelle Aric, (2011), Ethics for the public service professional, Taylor and Francis group, Bocaraton.
21. Hatem Mahmoud Al-Nashash and all, (2018), Do Work Ethics Improves Employee Job Satisfaction? Insights from Jordanian Banks, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol 8, No11, pp 627-645.
22. Muhammad Yousuf Khan Marri and all, (2012), The Impact of Islamic Work Ethics on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Agriculture Sector of Pakistan, International Journal of Business and Behavioral Sciences, Vol. 2, No.12, pp 32-45.