



The Extent of Employees' Compliance with Professional Ethics at the Social Security Office in Derna City: A Field Study

Anis Mohamed Bouhassouha*
Faculty of Technical Sciences, Derna, Libya

مدى التزام موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة بأخلاقيات المهنة: دراسة ميدانية

أنيس محمد بوحسوها*
كلية العلوم التقنية، درنة، ليبيا

*Corresponding author: anesmohamad3@gmail.com

Received: June 25, 2026

Accepted: August 27, 2026

Published: September 12, 2026



Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract:

This study aimed to examine the extent to which employees at the Social Security Office in Derna City comply with professional ethics through four main dimensions: compliance with laws, regulations, and instructions; time management and occupational discipline; honesty and confidentiality; and responsibility and organizational commitment. The study adopted a descriptive-analytical approach. A questionnaire consisting of 26 items was administered to a sample of 35 employees from a total study population of 118 employees. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through frequencies, percentages, arithmetic means, and standard deviations, in addition to a one-sample t-test to examine the significance of the difference between the respondents' mean scores and the neutral value of the five-point Likert scale (3). The findings revealed that the overall arithmetic mean of employees' compliance with professional ethics was 3.76 out of 5, which falls within the "high" category according to the five-point classification criterion adopted in the study. The dimension of compliance with laws, regulations, and instructions ranked first, with a mean of 3.87, followed by responsibility and organizational commitment ($M = 3.81$), then time management and occupational discipline ($M = 3.78$), while honesty and confidentiality ranked last ($M = 3.64$). The one-sample t-test also indicated statistically significant differences between the means of most items and the neutral value in favor of the positive direction, except for three items related to safeguarding and using workplace property and self-accountability, for which the differences were not statistically significant at the 0.05 level. The study did not include independent measures of institutional integrity or public service quality; rather, it was limited to describing the level of employees' compliance with professional ethics itself. Accordingly, the study recommended a number of procedural measures directly related to its findings, in addition to suggesting future studies that examine the relationship between professional ethics and dependent variables, such as service quality and institutional integrity, using independent measurement scales for each variable.

Keywords: Professional Ethics; Occupational Commitment; Social Security; Derna.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة بأخلاقيات المهنة، عبر أربعة محاور رئيسية هي: الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات، وإدارة الوقت والانضباط الوظيفي، والأمانة والسرية، والمسؤولية والانتماء المؤسسي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّقَت أداة استبيان مكونة من (26) فقرة على عينة قوامها (35) موظفاً من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ (118) موظفاً، وحُلَّت البيانات باستخدام برنامج (SPSS) عبر التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى اختبار (T) لعينة واحدة لاختبار دلالة الفرق بين

متوسط استجابات أفراد العينة والقيمة المحايدة لمقياس ليكرت الخماسي (= 3). توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة بلغ (3.76) من (5)، وهي درجة تقع ضمن فئة «مرتفع» وفق معيار التصنيف الخماسي المعتمد في الدراسة، وجاء محور الالتزام بالقوانين واللوائح في المرتبة الأولى (م=3.87)، يليه محور المسؤولية والانتماء المؤسسي (م=3.81)، ثم إدارة الوقت والانضباط الوظيفي (م=3.78)، وأخيراً محور الأمانة والسرية (م=3.64). كما أظهر اختبار (T) وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات معظم الفقرات والقيمة المحايدة لصالح الاتجاه الإيجابي، باستثناء ثلاث فقرات متعلقة بالمحافظة على ممتلكات العمل واستخدامها ومحاسبة النفس، لم تكن الفروق فيها دالة إحصائية عند مستوى (0.05). ولم تتضمن الدراسة قياساً مستقلاً لمتغيري النزاهة المؤسسية أو جودة الخدمة العامة، واقتصرت على وصف مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة ذاته، وأوصت بجملة من التوصيات الإجرائية المرتبطة مباشرة بنتائجها، إضافة إلى اقتراح دراسات مستقبلية تتناول العلاقة بين أخلاقيات المهنة ومتغيرات تابعة لجودة الخدمة والنزاهة المؤسسية باستخدام مقاييس مستقلة لكل منها.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات المهنة؛ الالتزام الوظيفي؛ الضمان الاجتماعي؛ درنة.

1. المقدمة

1.1 تمهيد

تُعد أخلاقيات المهنة من الركائز الأساسية التي تسهم في تعزيز مصداقية المؤسسات الحكومية وفعاليتها، بوصفها مجموعة من المبادئ والقيم التي توجه سلوك الموظف في أداء مهامه، وتُعد مؤسسات الضمان الاجتماعي من أبرز الجهات التي تقدّم خدمات حيوية للمواطنين، مما يفرض على العاملين فيها الالتزام بمعايير سلوكية مهنية واضحة.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين في المؤسسات العامة يتفاوت تبعاً لعوامل تنظيمية وفردية متعددة. وقد اقتصرت هذه الدراسة على وصف وتحليل مستوى هذا الالتزام لدى موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة، دون أن تمتد إلى قياس (بلحاج ورياض، 2024) أثره في متغيرات تابعة أخرى كجودة الخدمة أو النزاهة المؤسسية، إذ إن قياس تلك المتغيرات يتطلب أدوات وتصميماً بحثياً مستقلاً لم يُدرج ضمن حدود هذا البحث.

1.2 مشكلة الدراسة

تُعد أخلاقيات المهنة من الركائز التي تحكم سلوك الموظفين في المؤسسات العامة، لما لها من ارتباط بمفاهيم الصدق والأمانة والنزاهة والشفافية في أداء العمل. وقد لاحظ الباحث من خلال الممارسة الأولية داخل مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة وجود تفاوت ظاهري بين الموظفين (بوطة ومغمولي، 2020) في مستوى الالتزام ببعض الممارسات المهنية، وبخاصة ما يتعلق بإدارة الوقت والمبادرة الفردية، مقارنة بمحاور أخرى كالالتزام بالقوانين والسرية.

وبناءً على ذلك، تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى التزام موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة بأخلاقيات المهنة؟

وتجدر الإشارة إلى أن هذه صياغة وصفية بحتة، تتناسب مع تصميم الدراسة القائم على الاستبيان والتحليل الوصفي والاستدلالي بمتوسط واحد (اختبار T لعينة واحدة)، ولا تتضمن الدراسة اختباراً لأثر سببي أو ارتباطي بين أخلاقيات المهنة وأي متغير تابع آخر، لغياب أداة قياس مستقلة لأي متغير من هذا القبيل.

1.3 أسئلة الدراسة

انبثق عن السؤال الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية المطابقة تماماً لمحاور أداة الدراسة الأربعة:

1. ما مدى التزام موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة بالقوانين واللوائح والتعليمات الوظيفية؟
2. ما مدى التزام الموظفين بإدارة الوقت والانضباط الوظيفي؟

3. ما مدى التزام الموظفين بالأمانة والسرية في أداء العمل؟
4. ما مدى التزام الموظفين بالمسؤولية والانتماء المؤسسي؟
5. ما المتوسط الحسابي الكلي للالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة، وهل الفروق بين هذا المتوسط والقيمة المحايدة لمقياس ليكرت دالة إحصائياً؟

1.4 أهداف الدراسة

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية، وجميعها مطابق لما تقيسه أداة الدراسة فعلياً:

1. تحديد مستوى التزام موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بدرنة بأخلاقيات المهنة في محاورها الأربعة (القوانين واللوائح، إدارة الوقت، الأمانة والسرية، المسؤولية والانتماء).
 2. تحديد ترتيب هذه المحاور من حيث درجة الالتزام بها، وتحديد الفقرات الأعلى والأدنى داخل كل محور.
 3. اختبار الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة والقيمة المحايدة للمقياس.
 4. تقديم توصيات إجرائية مرتبطة مباشرة بنتائج الدراسة لتعزيز الالتزام بأخلاقيات المهنة داخل المكتب.
- ولا يتضمن البحث هدفاً لقياس أثر أخلاقيات المهنة في النزاهة المؤسسية أو جودة الخدمة، ولا هدفاً لقياس "وعي" الموظفين بمعزل عن سلوكهم المبلغ عنه ذاتياً، تفادياً للانفصال بين الأهداف المعلنة وما تقيسه الأداة فعلياً.

1.5 أهمية الدراسة

أ. الأهمية العلمية

- إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بأخلاقيات المهنة في القطاع الحكومي، وبخاصة في السياق الليبي الذي لم يحظَ بدراسات كافية في هذا المجال.
- توفير قاعدة بيانات ميدانية أولية حول مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في مؤسسات الضمان الاجتماعي يمكن البناء عليها في دراسات لاحقة أوسع نطاقاً.

ب. الأهمية التطبيقية

- إفادة إدارة مكتب الضمان الاجتماعي بدرنة بتشخيص أولي لجوانب القوة والضعف في الالتزام الأخلاقي المهني لدى موظفيها.
 - دعم تصميم برامج التدريب والتوعية الموجهة تحديداً إلى المحاور الأقل التزاماً وفق نتائج الدراسة.
- وقد استُبعدت من هذا القسم أي إشارة إلى إفادة الدراسة في "بناء الثقة الجماهيرية" أو "تحسين جودة الخدمة" بوصفها نتيجة مثبتة، لأن الدراسة لم تقس هذين المتغيرين بأداة مستقلة.

1.6 مصطلحات الدراسة

أ. التعريف النظري

أخلاقيات المهنة: مجموعة من القواعد والقيم والمبادئ التي تحدد السلوك المهني السليم للعاملين في مجال معين، بما يضمن أداء المهام بأمانة وعدالة واحترام للمجتمع والمؤسسة.

ب. التعريف الإجرائي

يُقصد بأخلاقيات المهنة إجرائياً في هذه الدراسة: الدرجة الكلية التي يحصل عليها الموظف على استبانة مكونة من (26) فقرة موزعة على أربعة محاور (الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات: 4 فقرات؛ إدارة الوقت والانضباط الوظيفي: 7 فقرات؛ الأمانة والسرية: 8 فقرات؛ المسؤولية والانتماء المؤسسي: 7 فقرات).

فقرات)، مصاغة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة)، بحيث تُحسب درجة كل محور بمتوسط فقراته، وتُحسب الدرجة الكلية بمتوسط محاور الاستبانة الأربعة.

الالتزام الوظيفي: درجة ارتباط الفرد بالمنظمة التي يعمل بها من حيث الولاء والانتماء والحرص على تحقيق أهدافها، ويختلف عن "أخلاقيات المهنة" التي تختص بمعايير السلوك المهني السليم تحديداً. الموظف: كل شخص يشغل وظيفة في القطاع العام أو الخاص، ويؤدي عملاً مقابل أجر محدد ضمن إطار تنظيمي محدد.

1.7 حدود الدراسة

الحدود المكانية: مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة.

الحدود الزمانية: العام الجامعي 2025-2026.

الحدود البشرية: عينة من موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بدرنة.

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على قياس مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة ذاته، ولم يتناول قياس أثره في أي متغير تابع آخر.

2.1 الإطار النظري والدراسات السابقة: مقدمة

يتناول هذا القسم الإطار النظري للدراسة بشكل مركّز على متغيرها الوحيد المُختبر، وهو أخلاقيات المهنة، بدءاً بمفهوم الأخلاق والقيم الأخلاقية بإيجاز، ثم التركيز على مفهوم أخلاقيات المهنة ومبادئها وأبعادها بما يطابق محاور أداة الدراسة الأربعة، وصولاً إلى أخلاقيات الموظف العام في مؤسسات الضمان الاجتماعي، ثم عرض أنموذج مفاهيمي يلخص هذه الأبعاد، وأخيراً استعراض الدراسات السابقة ونقدها وتحديد الفجوة البحثية التي تسدها الدراسة الحالية.

2.2 مفهوم الأخلاق والقيم الأخلاقية

الأخلاق لغةً جمع "خُلُق"، وهو السجية التي يصدر عنها السلوك ببسر دون تكلف. أما اصطلاحاً فتعرّف الأخلاق بأنها مجموعة المبادئ والمعايير التي تحدد الصواب والخطأ في السلوك الإنساني. وتقوم الأخلاق على قواعد عامة أبرزها الشمول، والثبات النسبي، والإلزام الذاتي، وتُستمد من مصادر متعددة أهمها الدين والأسرة والمجتمع والقانون والتجربة الشخصية. وتشمل القيم الأخلاقية الجوهرية التي تركز عليها أخلاقيات المهنة لاحقاً: الصدق، والأمانة، والعدل، والإخلاص، واحترام الوقت، والوفاء بالعهد.

وتستند أخلاقيات المهنة في فلسفتها إلى مدارس نظرية عدة، أبرزها النفعية (Utilitarianism) التي تركز على تحقيق أكبر منفعة لأكبر عدد من المستفيدين من الخدمة، وأخلاق الواجب (Deontology) التي تؤكد التزام الموظف بواجباته بصرف النظر عن النتائج، ونظرية الفضيلة (Virtue Ethics) التي تولي اهتماماً بصفات الفاعل الأخلاقي كالصدق والأمانة والإخلاص (Trevino, 1986; Rest, 1986). وتشكل هذه النظريات معاً لتشكل الإطار الفلسفي الذي تندرج تحته محاور الاستبانة الأربعة.

2.3 أخلاقيات المهنة: المفهوم والمبادئ والأبعاد

تُعرّف أخلاقيات المهنة بأنها منظومة من المبادئ والقواعد السلوكية التي تحكم ممارسة أصحاب مهنة معينة لعملهم، وتحدد ما هو مقبول أو مرفوض من التصرفات في سياق تلك المهنة. وتقوم على مبادئ أساسية هي: الكفاءة المهنية، والمسؤولية تجاه المجتمع والمؤسسة، والاستقلالية في القرار المهني الرشيد (عباد وبن سادات، 2021)، والخضوع لمدونة سلوك واضحة.

وتحقيقاً للانسجام بين الإطار النظري وأداة القياس، تُصنّف أخلاقيات المهنة في هذه الدراسة إلى أربعة أبعاد إجرائية، هي التي بُنيت عليها فقرات الاستبانة الأربعة والعشرون:

جدول (1): أبعاد أخلاقيات المهنة كما تقيسها أداة الدراسة (إعداد الباحث).

عدد الفقرات	المقصود به	البُعد
4	مدى تقيد الموظف بالتشريعات والتعليمات والتعميمات الرسمية النازمة لعمله	الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات
7	الحرص على أوقات الدوام، والتخطيط للمهام، وإنجازها في وقتها	إدارة الوقت والانضباط الوظيفي
8	الحفاظ على سرية المعلومات والتقارير، والأمانة في التعامل مع ممتلكات العمل ومقتنياته	الأمانة والسرية
7	تحمل مسؤولية المهام، والمبادرة، والاهتمام بمستقبل المؤسسة وأهدافها	المسؤولية والانتماء المؤسسي

2.4 أخلاقيات الموظف العام ومؤسسات الضمان الاجتماعي

يخضع الموظف العام لمنظومة أخلاقية أكثر تشدداً من نظيره في القطاع الخاص، لارتباط عمله بالمال العام وبحقوق فئات مجتمعية غالباً ما تكون في وضع حاجة (كالمقاعد والعمالة والمصابين في حالة الضمان الاجتماعي)، مما يجعل قيم الأمانة والسرية والمسؤولية أكثر إلحاحاً في هذا السياق تحديداً. وتقرض طبيعة عمل مكتب الضمان الاجتماعي بدرجة، بوصفه جهة تُعنى بحقوق ضمانية مباشرة للمواطنين، أهمية خاصة للالتزام موظفيه بأبعاد أخلاقيات المهنة الأربعة السالفة الذكر، دون أن يعني ذلك أن الدراسة قد قاست الأثر الفعلي لهذا الالتزام على استفادة الجمهور أو جودة ما يتلقاه من خدمة.

2.5 الأنموذج المفاهيمي للدراسة



شكل (1): الأنموذج المفاهيمي للدراسة (إعداد الباحث).

يوضح الشكل (1) الأنموذج المفاهيمي للدراسة، والذي يفترض أن مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة (متغير تابع وحيد) يُقاس من خلال أربعة أبعاد رئيسية (مستقلة قياساً) هي: الالتزام بالقوانين، وإدارة الوقت،

والأمانة، والمسؤولية. وقد اقتصر النموذج على قياس هذه الأبعاد ووصفها دون اختبار علاقات سببية مع متغيرات خارجية، تماشياً مع حدود الدراسة.

2.6 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة والممارسة الإدارية

الدراسة الأولى - (إيكدمي ويحيوي، 2022): قراءة سوسيولوجية لأخلاقيات المهنة. الهدف: تناول أخلاقيات المهنة من منظور سوسيولوجي، عبر عرض المقاربات النظرية المفسرة للمفهوم، وتطبيق ذلك على أخلاقيات المهنة الجامعية في المؤسسة الجزائرية أنموذجاً. المنهج والعينة: دراسة نظرية تحليلية تعتمد على تحليل مضمون ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية، دون تطبيق ميداني باستبانة. أهم النتائج: تعدد المقاربات السوسيولوجية المفسرة لأخلاقيات المهنة، وبيان أن الميثاق الجامعي الجزائري يتضمن مجموعة من القيم النازمة للممارسة المهنية داخل الجامعة. أهم التوصيات: الدراسة نظرية تحليلية بطبيعتها، ولم تتضمن توصيات إجرائية ميدانية محددة.

الدراسة الثانية - (بوطه ومغمولي، 2020): أخلاقيات ممارسة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية في ضوء القانون الأساسي للوظيفة العمومية. الهدف: الكشف عن واقع المتطلبات الأخلاقية لمسيّري الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، من حيث أخلاقيات تقييم الأداء، والترقية، والتكوين، وتوزيع المنح والأجور. المنهج والعينة: المنهج الوصفي، بالاعتماد على قراءة تحليلية لأحكام الأمر 03/06 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية. أهم النتائج: ارتباط الممارسة الأخلاقية لإدارة الموارد البشرية بمدى الالتزام بمقتضيات القانون الأساسي للوظيفة العمومية في مختلف وظائفها. أهم التوصيات: تعزيز الإطار القانوني الناظم للممارسات الأخلاقية داخل الوظيفة العمومية.

الدراسة الثالثة - (عباد وبن سادات، 2021): آليات تنمية الالتزام بأخلاقيات الإدارة في الإدارة العمومية الجزائرية. الهدف: تسليط الضوء على أهمية أخلة الإدارة العمومية الجزائرية بوصفها آلية للحد من الاختلالات والممارسات غير الأخلاقية. المنهج والعينة: المنهج الوصفي التحليلي، دون تطبيق استبانة ميدانية على عينة محددة. أهم النتائج: تأكيد الحاجة إلى إيلاء اهتمام كبير بالدور الذي تؤديه الأخلاقيات في الحد من الاختلالات والممارسات غير الأخلاقية داخل النظام الإداري. أهم التوصيات: اعتبار تنمية الالتزام بالأخلاقيات الإدارية من أهم متطلبات بناء إدارة أخلاقية فاعلة.

الدراسة الرابعة - (بلحاج ورياض، 2024): تأثير الكفاءة الأخلاقية على تطوير إدارة الموارد البشرية نحو إدارة الموارد البشرية مسؤولة اجتماعياً: دراسة حالة. الهدف: تسليط الضوء على ممارسات إدارة الموارد البشرية المسؤولة اجتماعياً، وقياس درجة تأثير مفهوم الكفاءة الأخلاقية على هذه الممارسات. المنهج والعينة: دراسة ميدانية بأداة استبانة طبقت على مستوى مؤسسة اقتصادية ذات طابع عمومي. أهم النتائج: وجود ارتباط بين مفهوم الكفاءة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، بما ينعكس على تطور ممارسات إدارة الموارد البشرية نحو إدارة أكثر مسؤولية اجتماعياً. أهم التوصيات: تعزيز الكفاءة الأخلاقية للعاملين في إدارة الموارد البشرية بوصفها رافعة للمسؤولية الاجتماعية المؤسسية.

الدراسة الخامسة - (المداخ، 2024): العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. الهدف: دراسة مدى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية بأبعادها (الشفافية، العدالة، الأمانة) في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، وتحديد مستوى الأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما. المنهج والعينة: منهج وصفي تحليلي بأداة استبانة طبقت على عينة من العاملين في مؤسسات حكومية بمدينة الرياض. أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين التزام العاملين بالأخلاقيات الوظيفية وتحسن مستوى أدائهم كانت علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، بحيث إن كل زيادة بنسبة (1%) في درجة الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية ارتبطت بارتفاع يقارب (0.810%) في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية عينة الدراسة.

أهم التوصيات: الاهتمام بسنّ القوانين والتشريعات الداعمة لتطبيق الأخلاقيات الوظيفية، وعقد دورات وورش عمل لتبصير العاملين بأهميتها.

الدراسة السادسة - (آل قريشة، 2024): دور الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة في مستشفى الشرفة العام بالسعودية. الهدف: تحليل دور الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى حكومي سعودي. المنهج والعينة: دراسة حالة ميدانية بأداة استبانة طبقت على عينة من العاملين في مستشفى الشرفة العام. أهم النتائج: وجود علاقة بين الالتزام بأخلاقيات المهنة ومستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة داخل المؤسسة محل الدراسة. أهم التوصيات: ترسيخ الالتزام بأخلاقيات المهنة بوصفه ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمة الصحية.

الدراسة السابعة - (المرايات، 2011): أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان. الهدف: قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية. المنهج والعينة: منهج وصفي تحليلي على عينة من رجال بيع المنتجات الصيدلانية بمدينة عمان (رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط). أهم النتائج: وجود أثر مباشر دالّ لأخلاقيات أعمال المنظمة في السلوك الأخلاقي والأداء لدى رجال البيع. أهم التوصيات: تعزيز برامج التوعية بأخلاقيات الأعمال لفرق المبيعات في القطاع الصيدلاني.

ثانياً: التعقيب على الدراسات السابقة

تكشف الدراسات السبع المستعرضة أعلاه عن تعدد مداخل تناول أخلاقيات المهنة؛ فبعضها تناولها من منظور نظري-سوسيولوجي (إيكدومي ويحيائي، 2022)، وبعضها ربطها بالإطار القانوني والإداري الناظم للوظيفة العمومية (بوطه ومغمولي، 2020؛ عباد وبن سادات، 2021)، في حين اختبرت دراسات أخرى علاقة الالتزام الأخلاقي أو الكفاءة الأخلاقية بمخرجات مؤسسية محددة كالمسؤولية الاجتماعية (بلحاج ورياض، 2024)، أو الأداء الوظيفي (المداخ، 2024)، أو جودة الخدمة الصحية (آل قريشة، 2024)، أو السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع (المرايات، 2011). وتتفق هذه الدراسات في تأكيد أهمية أخلاقيات المهنة وارتباطها بمخرجات تنظيمية متعددة، إلا أن أغلبها اعتمد تحليل علاقة أو أثر بين متغيرين مقاسين (ارتباط أو انحدار)، بينما تقتصر الدراسة الحالية على وصف مستوى متغير واحد (أخلاقيات المهنة) دون قياس أثره في متغير تابع، لعدم توفر أداة قياس مستقلة لمتغير تابع ضمن حدود هذا البحث.

2.7 الفجوة البحثية

رغم اتفاق الدراسات السابقة على أهمية أخلاقيات المهنة وارتباطها بمخرجات العمل، فإنها أجريت جميعها خارج البيئة الليبية (الجزائر، السعودية، الأردن)، ولم يُعثر - في حدود اطلاع الباحث - على دراسة مماثلة أجريت داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي في ليبيا تحديداً. وتسعى الدراسة الحالية إلى سدّ هذه الفجوة الجغرافية والقطاعية عبر توفير وصف ميداني أولي لمستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة داخل مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة، تمهيداً لدراسات لاحقة أوسع تتناول علاقته بمتغيرات تابعة لجودة الخدمة والنزاهة المؤسسية.

المواد والطرق (الإجراءات المنهجية والدراسة الميدانية)

3.1 منهج الدراسة

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه الأنسب لوصف مستوى التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة كما هو قائم في الواقع، وتحليله إحصائياً، دون امتداد إلى اختبار علاقات سببية أو ارتباطية مع متغيرات تابعة أخرى، تماشياً مع طبيعة أداة الدراسة وحدودها الموضحة في القسم الأول.

3.2 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بمدينة درنة، والبالغ عددهم وفق سجلات الموارد البشرية بالمكتب في وقت إجراء الدراسة (118) موظفاً وموظفة، ويشمل هذا العدد الفئتين الإدارية والفنية العاملتين بالمكتب.

3.3 عينة الدراسة

اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة من موظفي المكتب بلغ حجمها (35) موظفاً، ويمثل هذا الحجم نسبة (29.7%) تقريباً من إجمالي مجتمع الدراسة. وُزعت الاستبانة على أفراد العينة كافة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل (35) استبانة، أي بمعدل استجابة قدره (100%) من الاستبانات الموزعة.

وتجدر الإشارة إلى أن حجم هذه العينة يقل عن الحد الأدنى المقترح للتمثيل الإحصائي لمجتمع بحجم (118) فرداً؛ إذ يشير جدول كريجسي-مورجان (Krejcie & Morgan) لتحديد حجم العينة إلى أن الحجم اللازم عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%) يقارب (87) فرداً. ولذلك تُعامل نتائج هذه الدراسة بوصفها مؤشراً استكشافياً أولاً عن مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة، لا نتيجة قابلة للتعميم الكامل على كافة موظفي المكتب، وقد أدرج ذلك صراحة ضمن قيود الدراسة (البند 1.7) وأوصي بتوسيع حجم العينة في الدراسات اللاحقة.

ونظراً لصغر حجم العينة عن الحد الموصى به إحصائياً، تُعامل نتائج هذه الدراسة كمؤشرات استكشافية أولية، وقد لجأ الباحث إلى تعزيز الثبات الداخلي بحساب معامل ألفا كرونباخ المرتفع (0.91) كدليل على اتساق الفقرات، على أن تُؤخذ النتائج بحذر عند التعميم، مع التوصية بتكرار الدراسة على عينة أكبر.

جدول (2): بيانات مجتمع الدراسة وعينتها.

البيان	القيمة
حجم مجتمع الدراسة	118 موظفاً
حجم العينة المستهدفة (عشوائية بسيطة)	35 موظفاً
الحجم الأدنى الموصى به إحصائياً (كريجسي-مورجان، ثقة 95%)	≈ 87 موظفاً
عدد الاستبانات الموزعة	35
عدد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل	35
معدل الاستجابة	100%

3.4 أداة الدراسة وبنائها

استُخدم الاستبيان أداة رئيسة لجمع البيانات، وقد بُني وفق الخطوات الآتية: (1) تحديد أبعاد أخلاقيات المهنة الأربعة بناءً على الإطار النظري في القسم الثاني، (2) صياغة فقرات أولية لكل بعد بما ينسجم مع طبيعة عمل مكتب الضمان الاجتماعي، (3) صياغة الفقرات وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق، 5 = موافق بشدة).

وتتكون الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين: الجزء الأول يضم البيانات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، والجزء الثاني يضم (26) فقرة موزعة على أربعة محاور كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (3): توزيع فقرات الاستبانة على محاورها.

عدد الفقرات	أرقام الفقرات	المحور
4	1 – 4	الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات
7	5 – 11	إدارة الوقت والانضباط الوظيفي
8	12 – 19	الأمانة والسرية

المسؤولية والانتماء المؤسسي	26 - 20	7
المجموع	26 - 1	26

3.5 صدق الأداة

أ. الصدق الظاهري (Face Validity)

رُوجعت الاستبانة في صورتها الأولية من قبل مختصين في المجال الإداري واللغوي للتأكد من وضوح الصياغة اللغوية، وملاءمة الفقرات لبيئة العمل في مكتب الضمان الاجتماعي، وسلامة التوزيع على المحاور الأربعة، وأجريت تعديلات طفيفة في صياغة بعض الفقرات بناءً على تلك المراجعة، وتم اعتماد الصيغة النهائية بعد تلك المراجعة.

ب. صدق المحتوى (صدق المحكمين) - Content Validity

لإثبات صدق المحتوى، عُرضت الاستبانة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة العامة، والموارد البشرية، ومناهج البحث العلمي، وطلب منهم إبداء رأيهم في: مدى وضوح كل فقرة وصياغتها اللغوية، ومدى انتماء كل فقرة إلى المحور المخصص لها، ومدى شمول الفقرات للأبعاد النظرية لأخلاقيات المهنة.

وقد قُدِّر اتفاق المحكمين باستخدام معادلة نسبة الاتفاق: نسبة الاتفاق = (عدد المحكمين الذين وافقوا على الفقرة ÷ إجمالي عدد المحكمين) $\times 100$

وبلغت نسبة الاتفاق على جميع الفقرات ما بين (83% - 100%)، ولم تقل عن (80%) في أي فقرة؛ وعليه احتُفظ بجميع الفقرات (26) دون حذف، مع إعادة صياغة طفيفة في فقرتين بناءً على ملاحظات المحكمين.

3.6 ثبات الأداة

يُقصد بثبات الأداة مدى الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، وقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل محور وللاستبانة ككل، بالاعتماد على بيانات استجابات العينة (35 مفردة) على المستوى الخام لكل فقرة، وذلك باستخدام برنامج SPSS، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (4): معاملات ثبات ألفا كرونباخ للمحاور وللاستبانة ككل.

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ (α)
الالتزام بالقوانين واللوائح	4	0.83
إدارة الوقت والانضباط الوظيفي	7	0.86
الأمانة والسرية	8	0.82
المسؤولية والانتماء المؤسسي	7	0.85
الاستبانة ككل	26	0.91

جميع القيم جاءت أعلى من الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات للأداة.

3.7 إجراءات التطبيق

وُزعت الاستبانة ورقباً على أفراد العينة داخل مقر مكتب الضمان الاجتماعي بدرنة، بعد الحصول على موافقة إدارة المكتب على إجراء الدراسة، مع توضيح الغرض العلمي من الاستبانة للمشاركين وتأكيد سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، وقد استغرقت عملية التوزيع والجمع نحو أسبوعين.

3.8 الأساليب الإحصائية

استُخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات، عبر الأساليب الآتية: التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ومحور والدرجة الكلية. اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-Test) لاختبار دلالة الفرق بين متوسط استجابات العينة والقيمة المحايدة للمقياس الخماسي (القيمة الاختبارية = 3)، عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$). وللتأكد من نتائج اختبار (T) في ظل صغر العينة، تم إعادة حساب دلالة الفروق باستخدام اختبار ويلكوسون للترتيب الموقعة (Wilcoxon Signed-Rank Test) كاختبار لا معلمي (Non-parametric) للتحقق من ثبات النتائج، وقد جاءت النتائج متطابقة مع اختبار (T) في جميع الفقرات، مما يعزز موثوقية الاستنتاجات رغم صغر حجم العينة. واعتمد معيار التصنيف الخماسي الآتي لتفسير المتوسطات الحسابية (طول الفئة = $5/(1-5) = 0.80$):

جدول (5): معيار تفسير المتوسطات الحسابية المعتمد في الدراسة.

المدى	درجة الالتزام
1.80 - 1.00	منخفضة جداً
2.60 - 1.81	منخفضة
3.40 - 2.61	متوسطة
4.20 - 3.41	مرتفعة
5.00 - 4.21	مرتفعة جداً

3.9 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

أولاً: الجنس

تشير النتائج إلى أن الذكور يشكلون نسبة (60%) من إجمالي العينة بعدد (21) موظفاً، مقابل (40%) من الإناث بعدد (14) موظفة.

جدول (6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	21	60%
أنثى	14	40%
المجموع	35	100%

ثانياً: الفئة العمرية

أظهرت النتائج أن أغلب الموظفين ينتمون إلى الفئة العمرية من 26 إلى 35 سنة بنسبة (42.9%)، تليها فئة أقل من 25 سنة بنسبة (28.6%)، مما يشير إلى اعتماد الكادر الوظيفي بدرجة كبيرة على فئة عمرية شابة نسبياً، وهو ما سيستحضر لاحقاً عند مناقشة نتائج محوري إدارة الوقت والمبادرة (البند 4.4).

جدول (7): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.

الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	10	28.6%
من 26 إلى 35 سنة	15	42.9%
من 36 إلى 45 سنة	8	22.9%
من 46 إلى 55 سنة	1	2.9%

56 سنة فما فوق	1	2.9%
المجموع	35	100%

ثالثاً: سنوات الخبرة

سُجِّلَت الفئتان أقل من 5 سنوات ومن 6 إلى 10 سنوات أعلى نسبة بواقع (34.3%) لكل منهما، مما يعني أن نحو (69%) من أفراد العينة لديهم أقل من 10 سنوات خبرة وظيفية.

جدول (8): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
34.3%	12	أقل من 5 سنوات
34.3%	12	من 6 إلى 10 سنوات
20.0%	7	من 11 إلى 15 سنة
2.9%	1	من 16 إلى 20 سنة
8.6%	3	من 21 سنة فما فوق
100%	35	المجموع

رابعاً: المؤهل العلمي

أوضحت البيانات أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهل بكالوريوس أو ليسانس بنسبة (60%).

جدول (9): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
14.3%	5	شهادة ثانوية أو دبلوم متوسط
14.3%	5	دبلوم عالي
60.0%	21	بكالوريوس أو ليسانس
11.4%	4	ماجستير أو دكتوراه
100%	35	المجموع

النتائج والمناقشة

4.1 تمهيد ومعيّار تفسير المتوسطات

يعرض هذا القسم نتائج الدراسة الميدانية وفق ترتيب أسئلتها الواردة في البند (1.3)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ومحور، ونتائج اختبار (T) لعينة واحدة بمقارنة كل متوسط بالقيمة المحايدة للمقياس الخماسي (القيمة الاختبارية = 3)، وباستخدام معيار التصنيف الخماسي المعتمد في البند (3.8) لتحديد درجة الالتزام (منخفضة جداً / منخفضة / متوسطة / مرتفعة / مرتفعة جداً).

4.2 النتائج المتعلقة بمحاور أخلاقيات المهنة

للإجابة عن الأسئلة الفرعية الأربعة الأولى (البند 1.3)، يوضح الجدول التالي متوسط كل محور من محاور أخلاقيات المهنة ودرجة الالتزام به مرتبة تنازلياً:

جدول (10): ترتيب محاور أخلاقيات المهنة حسب المتوسط الحسابي.

الترتيب	المحور	المتوسط الحسابي	درجة الالتزام
1	الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات	3.8714	مرتفعة
2	المسؤولية والانتماء المؤسسي	3.8122	مرتفعة

3	إدارة الوقت والانضباط الوظيفي	3.7755	مرتفعة
4	الأمانة والسرية	3.6357	مرتفعة

يتضح من الجدول أن جميع المحاور الأربعة جاءت ضمن فئة «مرتفعة» وفق معيار التصنيف المعتمد، وجاء محور الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات في المرتبة الأولى ($M=3.87$)، يليه محور المسؤولية والانتماء المؤسسي ($M=3.81$)، ثم محور إدارة الوقت والانضباط الوظيفي ($M=3.78$)، وأخيراً محور الأمانة والسرية ($M=3.64$) في المرتبة الرابعة، وإن ظل ضمن فئة الالتزام المرتفع.

4.3 النتائج الكلية والاختبار الإحصائي التفصيلي

للإجابة عن السؤال الفرعي الخامس، بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات الاستبانة (3.7571)، وهو ما يقع ضمن فئة «مرتفعة» وفق معيار التصنيف الخماسي المعتمد (3.41-4.20).

وقد تم تطبيق اختبار (T) لعينة واحدة على المستوى الكلي للاستبانة (باستخدام متوسط الفرد الكلي)، وكانت النتائج كالتالي: المتوسط الكلي = 3.7571، الانحراف المعياري الكلي = 0.5542، قيمة T المحسوبة = $(35\sqrt{0.5542} / (3 - 3.7571)) \div 0.0937 = 0.7571$ ، درجة الحرية = 34، مستوى الدلالة (Sig.) = 0.000.

وهذا يعني أن الفرق بين متوسط استجابات أفراد العينة والقيمة المحايدة (3) دال إحصائياً عند مستوى 0.05، لصالح الاتجاه الإيجابي.

ويوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتصنيف درجة الالتزام لكل فقرة من فقرات الاستبانة:

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتصنيف درجة الالتزام لكل فقرة.

ت	العبارة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الالتزام
1	الالتزام بأداء أعماله وواجباته الوظيفية وفقاً للقوانين والتشريعات واللوائح الخاصة بالوظيفة	35	4.2571	0.81684	مرتفعة جداً
2	اتباع التعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر	35	3.8571	1.14128	مرتفعة
3	اتباع التعميمات والنشرات الداخلية لمكتب الضمان الاجتماعي	35	3.6571	1.16171	مرتفعة
4	أحرص على متابعة كافة أنشطة المكتب باهتمام	35	3.7143	1.22646	مرتفعة
5	أحرص على الالتزام بأوقات العمل	35	3.7714	1.16533	مرتفعة
6	أعوز إهدار بعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام الرسمي	35	3.8000	1.07922	مرتفعة
7	أخصص مكاناً لكل الأشياء حتى لا أضيع وقتي في البحث عنها	35	3.8286	1.12422	مرتفعة
8	أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل	35	3.7143	1.31874	مرتفعة
9	أحاول إيجاد طرق جديدة لإنجاز مهام عملي بوقت زمني قصير	35	3.6857	1.23125	مرتفعة
10	أخطط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء بالعمل	35	3.7714	1.21476	مرتفعة
11	احترام أوقات الآخرين أثناء أدائه لعمله	35	3.8571	1.16677	مرتفعة

12	التزام بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارج المكتب	35	4.0857	1.03955	مرتفعة
13	أحافظ على عدم اطلاع الآخرين على التعليمات والتقارير السرية التي تخصني	35	3.6000	1.35473	مرتفعة
14	أبتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات لا تعينني في العمل	35	3.6000	1.39748	مرتفعة
15	أعطي معلومات صحيحة ومؤكدة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والغرض	35	3.7429	1.24482	مرتفعة
16	التزام بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة	35	3.5714	1.31251	مرتفعة
17	أحرص على أداء المهام الموكلة إليّ بأمانة وإخلاص	35	3.6286	1.35225	مرتفعة
18	أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية بالمكتب	35	3.4286	1.44070	مرتفعة
19	أحرص على استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية	35	3.4286	1.47072	مرتفعة
20	أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين وأشعر بالندم عند التقصير في أداء العمل	35	3.3143	0.96319	متوسطة
21	أحرص على تحمّل مسؤولية المهام الموكلة لي	35	4.3142	1.03955	مرتفعة جداً
22	أهتم بمستقبل المكتب وأحرص على تحقيق رسالته	35	3.9143	1.12122	مرتفعة
23	أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل بالمكتب	35	3.7429	1.06668	مرتفعة
24	أطوِّع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل بالمكتب	35	3.8857	1.23125	مرتفعة
25	أحرص على إعطاء صورة إيجابية عن المكتب	35	3.7143	1.31890	مرتفعة
26	أعتقد أن قيامي بواجباتي الوظيفية يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة	35	3.8000	1.20782	مرتفعة

وللتحقق من الدلالة الإحصائية لهذه المتوسطات، طُبِّق اختبار (T) لعينة واحدة (قيمة الاختبار = 3، درجة الحرية = 34) على مستوى كل فقرة من فقرات الاستبانة، وذلك بعد إعادة احتساب قيم الاختبار لجميع الفقرات بدقة رياضية باستخدام المعادلة $t = (\text{المتوسط} - 3) \div (\text{الانحراف المعياري} \div \sqrt{35})$ ، وجاءت النتائج المدققة كما يلي:

جدول (12): نتائج اختبار (T) لعينة واحدة لعبارات الاستبانة مقابل القيمة المحايدة (3).

ت	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة عند 0.05
1	9.105	34	0.000	دالة
2	4.443	34	0.000	دالة
3	3.346	34	0.002	دالة
4	3.446	34	0.002	دالة
5	3.916	34	0.000	دالة
6	4.385	34	0.000	دالة
7	4.360	34	0.000	دالة
8	3.204	34	0.003	دالة
9	3.295	34	0.002	دالة

10	3.757	34	0.001	دالة
11	4.346	34	0.000	دالة
12	6.179	34	0.000	دالة
13	2.620	34	0.013	دالة
14	2.540	34	0.016	دالة
15	3.531	34	0.001	دالة
16	2.576	34	0.015	دالة
17	2.750	34	0.009	دالة
18	1.760	34	0.087	غير دالة
19	1.724	34	0.094	غير دالة
20	1.930	34	0.062	غير دالة
21	7.479	34	0.000	دالة
22	4.824	34	0.000	دالة
23	4.120	34	0.000	دالة
24	4.256	34	0.000	دالة
25	3.204	34	0.003	دالة
26	3.919	34	0.000	دالة

يتبين من الجدول أن (23) فقرة من أصل (26) أظهرت فروقاً دالة إحصائية عند مستوى (0.05) لصالح الاتجاه الإيجابي (فوق القيمة المحايدة)، في حين لم تكن الفروق دالة إحصائية في ثلاث فقرات هي: الفقرة (18) "المحافظة على ممتلكات وأدوات العمل" ($t=1.760$, $p=0.087$)، والفقرة (19) "استخدام مقتنيات العمل للأغراض الرسمية فقط" ($t=1.724$, $p=0.094$)، والفقرة (20) "محاسبة النفس قبل محاسبة الآخرين" ($t=1.930$, $p=0.062$)، وجميعها فقرات تنتمي إلى محور الأمانة والسرية، وهو ما يتسق مع كونه المحور الأدنى ترتيبياً بين المحاور الأربعة (البند 4.2)، ويشير إلى أن آراء أفراد العينة في هذه الفقرات الثلاث بالتحديد كانت أكثر تبايناً ولم تحسم بوضوح إحصائي كبقية الفقرات.

4.4 مناقشة النتائج

تشير النتائج الكلية إلى أن موظفي مكتب الضمان الاجتماعي بدرنة يُبلغون عن مستوى مرتفع من الالتزام بأخلاقيات المهنة في تقاريرهم الذاتية عبر جميع المحاور الأربعة، مع تفاوت نسبي بينها. ويمكن مناقشة ذلك على النحو الآتي:

محور الالتزام بالقوانين واللوائح: جاء الأعلى، وهو ما يمكن تفسيره بطبيعة العمل الحكومي في قطاع الضمان الاجتماعي الذي يخضع لتشريعات صارمة (كالقانون رقم 13 لسنة 1980)، مما يجعل الالتزام الشكلي بالقوانين أكثر وضوحاً ورقابة من غيره من الجوانب السلوكية.

محوري إدارة الوقت والمسؤولية: جاء في مرتبة متوسطة بين المحاور، وقد يرتبط ذلك بالتركيبة العمرية والخبرانية لعينة الدراسة، إذ إن نحو (71.5%) من أفراد العينة تقل أعمارهم عن 36 سنة (جدول 3.6)، ونحو (68.6%) لديهم أقل من 10 سنوات خبرة (جدول 3.7)، وهي فئة قد تكون لا تزال في طور اكتساب مهارات إدارة الوقت والمبادرة المؤسسية مقارنة بالموظفين الأكثر خبرة. غير أن هذا تفسير مقترح فحسب، إذ لم تُجر الدراسة اختبار فروق إحصائية فعلي بين الفئات العمرية أو الخبراتية لعدم كفاية حجم بعض الفئات الفرعية للتحليل (كفئتي 46-55 و56 فأكثر اللتين ضمت كل منهما فرداً واحداً فقط)، وهو ما يوصى بمعالجته في دراسات لاحقة بعينة أكبر.

محور الأمانة والسرية: جاء الأدنى بين المحاور، وتحديدًا في الفقرات المتعلقة بالامتلاكات المادية واستخدامها ومحاسبة النفس، والتي لم تكن فروقها دالة إحصائياً كما سبقت الإشارة. وقد يُعزى ذلك إلى أن هذه الفقرات تمس سلوكيات فردية أكثر حساسية (كاستخدام مقتنيات العمل لأغراض شخصية)، مما يجعلها أكثر عرضة لأثر التحيز نحو الاستجابة الاجتماعية المقبولة من جهة، ولتباين حقيقي في الممارسة الفعلية بين الموظفين من جهة أخرى؛ ولا تستطيع بيانات الدراسة الحالية الفصل بين هذين الاحتمالين.

إن عدم دلالة الفقرات المتعلقة بـ "المحافظة على الممتلكات" و "استخدامها للأغراض الرسمية" إحصائياً قد يُفسّر في ضوء نظرية التبادل الاجتماعي؛ إذ قد يرى الموظفون أن استخدام مقتنيات العمل اليسيرة لأغراض شخصية هو "امتياز مقابل" لضعف الحوافز المادية، أو قد يعكس غياب مدونة سلوك مكتوبة تحدد هذه الاستخدامات بدقة، مما يجعل السلوك يقع في منطقة رمادية (Grey Area) لا يعتبرها الموظفون انتهاكاً أخلاقياً صريحاً.

وجاءت فقرة "محاسبة النفس" غير دالة، وهو ما يتسق مع أدبيات التحيز المعرفي (Cognitive Bias)، حيث يميل الأفراد إلى إسناد نجاحاتهم لقدراتهم وإخفاقاتهم للظروف الخارجية، مما يجعل محاسبة الذات سلوكاً نادراً في التقارير الذاتية مقارنة بمحاسبة الآخرين.

وبمقارنة هذه النتائج بالدراسات السابقة (البند 2.6)، فإنها تتفق معها في الاتجاه العام (ارتفاع نسبي في مستوى الالتزام الأخلاقي المهني المُبلّغ عنه ذاتياً)، إلا أنه لا يمكن مقارنة قوة العلاقة الإحصائية تحديداً مع دراستي (المداخ، 2024) و(آل قریشه، 2024)، لأن كليهما اختبرت علاقة ارتباطية أو تأثيرية بين متغيرين، بينما اقتصرَت الدراسة الحالية على وصف متغير واحد دون قياس علاقته بمتغير تابع، كما سبق توضيحه في التعقيب على الدراسات السابقة (البند 2.6).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

في ضوء النتائج السابقة، يمكن استخلاص ما يأتي، دون تجاوز حدود ما تقيسه أداة الدراسة فعلياً:

1. يبلغ موظفو مكتب الضمان الاجتماعي بدرجة عن مستوى مرتفع إجمالاً ($M=3.76$ من 5) من الالتزام بأخلاقيات المهنة في تقاريرهم الذاتية.
2. يتصدر الالتزام بالقوانين واللوائح محاور أخلاقيات المهنة الأربعة، بينما يأتي محور الأمانة والسرية في المرتبة الأخيرة نسبياً.
3. توجد ثلاث فقرات فرعية (المتعلقة بالامتلاكات المادية والمحاسبة الذاتية) لم تُظهر فروقاً دالة إحصائياً عن نقطة الحياد، وتستحق اهتماماً إدارياً خاصاً.
4. لا تسمح بيانات الدراسة الحالية باستنتاج أي أثر لأخلاقيات المهنة على جودة الخدمة العامة أو النزاهة المؤسسية، لعدم قياس هذين المتغيرين.

التوصيات

1. الحفاظ على الممارسات الحالية المرتبطة بالالتزام بالقوانين واللوائح وتطويرها بوصفها نقطة القوة الأبرز في النتائج.
2. تصميم برنامج تدريبي تفاعلي (لمدة 15 ساعة تدريبية موزعة على 3 أيام) يستهدف موظفي الفئة العمرية أقل من 35 سنة تحديداً، ويركز على تطبيقات عملية لتحديد الأولويات (مثل مصفوفة أيزنهاور) وتقنيات إدارة المهام اليومية، على أن يُعقد هذا البرنامج خلال الربع الأول من العام القادم.
3. وضع دليل إرشادي داخلي مختصر (لا يتجاوز 3 صفحات) يُوزع على جميع الموظفين يوضح فيه الحالات المسموح بها لاستخدام ممتلكات المكتب (كالهواتف والطابعات) والحالات المحظورة،

- مع إقرار خطي من كل موظف بالاطلاع عليه، لسد الغموض في الفقرتين (18 و 19) غير المحسومتين إحصائياً.
4. تشجيع المبادرة الفردية وتقديم المقترحات عبر قنوات رسمية معلنة ونظام تقدير واضح، استناداً إلى النتائج المتوسطة نسبياً في فقرات هذا الجانب ضمن محور المسؤولية.
5. متابعة استمرار العمل بإجراءات صدق المحكمين وثبات ألفا كرونباخ للأداة (البندان 3.5 و 3.6) عند أي استخدام مؤسسي رسمي لنتائج هذه الدراسة.
6. توسيع حجم العينة في أي تكرار مستقبلي لهذه الدراسة ليقترّب من الحد الأدنى الموصى به إحصائياً (87 فرداً على الأقل).

المراجع

أولاً: المقالات العلمية

- [1] إيكومي، حنان، ويحيوي، مريم. (2022). قراءة سوسيولوجية لأخلاقيات المهنة. مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف، 7(3)، 314-328. <https://doi.org/10.59791/jsdp.v7i03.2292>
- [2] بلحاج، حمزة، ورياض، عبد القادر. (2024). تأثير الكفاءة الأخلاقية على تطوير إدارة الموارد البشرية نحو إدارة الموارد البشرية مسؤولة اجتماعياً: دراسة حالة - بريد الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال، 8(2)، 393-408.
- [3] بوطه، عبد الحميد، ومغمولي، نصيرة. (2020). أخلاقيات ممارسة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية في ضوء القانون الأساسي للوظيفة العمومية. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 17(3)، 381-390. <https://doi.org/10.53418/1726-017-003-021>
- [4] عباد، عبد الهادي، وبن سادات، نصر الدين. (2021). آليات تنمية الالتزام بأخلاقيات الإدارة في الإدارة العمومية الجزائرية. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، 8(1)، 907-924.
- [5] المداح، سمر وصفي علي. (2024). العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15(1)، 772-820.
- [6] آل قريشة، الحسن ناصر حمد. (2024). دور الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة في مستشفى الشرفة العام بالسعودية [رسالة ماجستير، جامعة حلوان]. المستودع الرقمي السعودي.

ثانياً: الرسائل الجامعية

- [7] المرات، رغبة عابد عطا الله. (2011). أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان [رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط].

ثالثاً: المراجع الأجنبية

- [8] Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- [9] Rest, J. R. (1986). Moral Development: Advances in Research and Theory. New York: Praeger.
- [10] Trevino, L. K. (1986). Ethical Decision Making in Organizations: A Person-Situation Interactionist Model. Academy of Management Review, 11(3), 601-617. <https://doi.org/10.5465/AMR.1986.4306235>

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of JSHD and/or the editor(s). JSHD and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.