

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين

دراسة حالة مركز تكوين الأعدان التقنيين المختصين في

الغابات - كيسير - جيجل.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

د. عيسى نجيمي

إعداد الطلبة :

ناصر زعوب

يونس عبد اللطيف

السنة الجامعية: 2021/2020

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين

دراسة حالة مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في

الغابات - كيسير - جيجل.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

د. عيسى نجيمي

إعداد الطلبة :

ناصر زعبوب

يونس عبد اللطيف

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ
مِنْ طِينٍ مِمَّا يَخْتَارُ
ثُمَّ عَلَّمَهُ الْقُرْآنَ
وَجَعَلَ مِنْهُ أَهْلًا
لِلْحَمْدِ لِلَّهِ الْعَلِيِّ
الْكَبِيرِ

شكر و عرفان

قال رسول الله صل الله عليه وسلم:

من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافأوه، فإن لم تستطعوا، فادعوا له.

وعلا بهذا الحديس واعتزازنا بالجميل نحمد الله عز وجل ونشكره على توفيقه لنا لا تمام هذا العمل.

نتقدم بالعرفان و الشكر الجزيل لأستاذنا الدكتور عيسى نجيمي على توجيهاته وملاحظاته وكذا صبره طيلة إشرافه على هذه المذكرة، رغم تعدد التزاماته واجبن من الله عز وجل ان يسدد خطاه ويحقق مناه فجزاه الله كل خير.

كما نشكر الأساتذة والزلاء الذين قدموا لنا المساعدة ، والى كل من قدم لنا تشجيعا ودعمنا من قريب او من بعيد

كما نتوجه بالشكر الى كافة أساتذتنا الكرام بقسم علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية على ما قدموه لنا طيلة فترة تكويننا.

الاهداء

اهدي هذا البحث الى كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة.

الى الوالدين العزيزين امي الغالية

والى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحما العلم ابي العزيز.

الى رقيقة دربي وسندي التي كافحت معي وصبرت طيلة فترة دراستي , (وجتي الغالية

الى اولادي صغاري هديل والكتكوت مهدي

الى اخوتي واخواتي اولادهم وازواجهم

الى روح المرحوم زوج الاخيه صادق محمد الحق

الى شخص احترمه كثيرا خالي بوكروس مالك-رياض

الى الزملاء والاحبة.

ناصر

الأممءاء

الحمد لله وكفى والصلاة على العرربب المصطفى اما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى ممداة الى الوالدين الكريمين حفظهم الله وأدامهما نورا في دربي

الى زوجتي الكريمة التي ساندتني وصبرت معي

الى اولادي ابة وانس نور عيني

الى كل اخوتي واخواتي كل باسمه

الى كل رفقاء الدرب والاصدقاء

الى كل من كان له اثر على حياتي من قريب او بعيد

الى كل من احبهم قلبي و نسيم قلبي

يونس

الملخص

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى تحليل أخلاقيات العمل واثرها على أداء العاملين وقد تم اختيار عينة من موظفي مركز تكوين الاعوان التقنيين المختصين في الغابات -كيسير- جيجل لإجراء الدراسة، وذلك باستخدام الانحدار المتعدد اعتمادا على برنامج الحزم الاحصائي للعلوم الاجتماعية (spss) ، وقد حاولت الدراسة القاء الضوء على متغيرين هما اخلاقيات العمل و اداء العاملين، اذ تعد اخلاقيات العمل عنصر النجاح الاول في المنظمات والطريق الامثل لتحسين اداء العاملين وبالتالي تحسين اداء المنظمة ككل.

و توصلت الدراسة الى وجود أثر دال احصائيا لأخلاقيات العمل على أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل ، وأن بعد العدالة له تأثير على أداء العاملين، بينما بعدي الالتزام بأنظمة وقوانين العمل والتعاون ليس لهما تأثير على أداء العاملين بالمركز محل الدراسة الميدانية، كما تم تقديم اقتراحات عامة ووافق مستقبلية للدراسة.

مصطلحات الدراسة : أخلاقيات العمل ، الالتزام بقوانين وأنظمة العمل، التعاون، العدالة، أداء العاملين.

Abstract :

The study aimed to analyze work and its impact on the performance of workers. a sample of employees of the center for training technical assistance specialist in forest-kissir- jijel, was selected to conduct the study, using multiple regression based on the statistical package for social sciences –spss-

The study tried to shed light on two variables: work ethics and employee performance, as work ethics is the first element of success in organization and the best way to improve the performance of employees and thus improve the performance of the organization as a whole.

The study found a statistically significant impact of work ethics on the performance of workers in the training center for forestry technicians – kissir- jijel, and that the dimension of justice has an impact on the performance of workers , while the dimensions of commitment to labor and cooperation laws and regulations have no effect on the performance of the workers in the center under field study. General suggestions and future prospects for the study were also presented.

Study terms: work ethics; compliance with labour laws and regulations; cooperation; justice; and .personnel performance

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XV	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل وأداء العاملين
3	المطلب الأول : مفاهيم حول أخلاقيات العمل.
16	المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول أداء العاملين .
28	المطلب الثالث : أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين.
33	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة
33	المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية
48	المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
56	خلاصة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية.

58	تمهيد
59	المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة
59	المطلب الأول : طريقة ونوع أداة الدراسة
61	المطلب الثاني : إختيار أداة الدراسة
69	المطلب الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية
70	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
70	المطلب الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة
73	المطلب الثاني : النتائج المتعلقة بمستوى أخلاقيات العمل السائدة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل
78	المطلب الثالث : النتائج المتعلقة بمستوى الأداء السائد في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل
84	المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
89	الخلاصة
91	الخاتمة
94	قائمة المراجع
101	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول
4	الجدول رقم 1: فروق مصطلحي الأخلاقيات والأخلاق
60	الجدول رقم 02 : مقياس "ليكاريت" Likert الخماسي
61	"الجدول رقم 03 : الصدق الداخلي لعبارات بعد " الالتزام بقواعد وأنظمة العمل في المؤسسة
62	"الجدول رقم 04 : الصدق الداخلي لعبارات بعد " التعاون
63	" الجدول رقم 05: الصدق الداخلي لعبارات بعد " العدالة
63	الجدول رقم 06 : الصدق الداخلي لمحور " أخلاقيات العمل" ككل
64	" الجدول رقم 07: الصدق الداخلي لعبارات بعد " الكفاءة في إنجاز العمل
64	" الجدول رقم 08: الصدق الداخلي لعبارات بعد " الجودة في إنجاز العمل
65	" الجدول رقم 09: الصدق الداخلي لعبارات بعد " الإبداع
65	" الجدول رقم 10: الصدق الداخلي لعبارات بعد " أداء الدور الإضافي
66	الجدول رقم 11 : الصدق الداخلي لمحور " أخلاقيات العمل" ككل
67	الجدول رقم 12 : معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل
67	الجدول رقم 13 : معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد محور أداء العاملين
68	الجدول رقم 14 : معامل الثبات الفاكرونباخ الكلي للإستبيان
69	الجدول رقم 15 : فئات مقياس ليكرت الخماسي (Likert) الخماسي ودلالاتها
71	الجدول رقم 16 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

71	الجدول رقم 17 : توزيع أفراد العينة حسب العمر
72	الجدول رقم 18 : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
72	الجدول رقم 19 : توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة
73	الجدول رقم 20 : توزيع أفراد العينة عدد سنوات العمل في المؤسسة
74	الجدول رقم 21 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة
75	الجدول رقم 22 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد التعاون
76	الجدول رقم 23 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العدالة
78	الجدول رقم 24 : المستوى الكلي لأخلاقيات العمل في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل.
79	الجدول رقم 25 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الكفاءة في إنجاز العمل
80	الجدول رقم 26 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الجودة في إنجاز العمل
81	الجدول رقم 27 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الابداع
82	الجدول رقم 28 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات أداء الدور الاضافي.
83	الجدول رقم 29 : المستوى الكلي لأداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل.
84	الجدول رقم 30 : إختبار التوزيع الطبيعي
85	الجدول رقم 31 : تحليل نتائج الإنحدار الخطي المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية .

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
ر	الشكل رقم 01 : نموذج الدراسة .
27	الشكل 02 : أهم الأسس في تقييم الأداء.

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
101	الملحق رقم 01 : قائمة الأساتذة المحكمين
102	الملحق 02 : الإستهيان قبل التحكيم
108	الملحق 03 : الإستهيان بعد التحكيم
113	الملحق رقم 04 : صدق أداة الدراسة
120	الملحق رقم 05 : ثبات أداة الدراسة
123	الملحق رقم 06 : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة من حيث البيانات الشخصية
125	الملحق رقم 07 : عرض وتحليل اجابات أفراد العينة من حيث محاور الدراسة
128	الملحق رقم 08 : إختبار التوزيع الطبيعي (معاملي الالتواء والتفلاطح)
129	الملحق رقم 09 : إختبار فرضيات الدراسة

المقدمة

اصبح موضوع اخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد خلال السنوات الاخيرة نظرا لعدة اسباب في مقدمتها تزايد الفضائح الاخلاقية والنقد الموجه للإدارات والمعايير التي تعتمد عليها بعيدا عن الاطار الاخلاقي. حيث ان تنمية الالتزام بالمثل والقيم الاخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الايجابية تعتبر من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها في المقام الاول وان تسير في فلكها جميع الفلسفات الاخرى المنشودة التي توصل جميعا نحو تحسين الاداء وبالتالي رفاهية المجتمع.

ان فعالية الانسان وكفاءته ترتبط وتتأثر بأيمانه العميق واقتناعه بالقيم الاصيلية والمثل الاخلاقية العالية التي تدفعه لتنمية المعارف العلمية ومهاراته السلوكية نحو تحسين الاداء ومن ثم فان القيم الاخلاقية تؤثر في السلوك تماما كما تمثل المفاهيم العلمية والنظرية.

وقد حظي موضوع الاداء باهتمام بالغ، ويشهد بحوثا مستمرة عن حلول المشكلات المتعلقة به، وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن قيادات جديدة، واعادة تصميم الهياكل التنظيمية ومحاولات اشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة اكبر، واستخدام نظام حلقات الجودة، والتركيز على اسلوب فرق العمل، وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة ومئات الاساليب الاخرى التي تركز على غاية واحدة وهي تحسين اداء العاملين.

فاذا كان هناك عدد من الصفات الاخلاقية التي ينبغي على الفرد المسلم التحلي بها في التعامل مع الاخرين فان الالتزام بهذه الصفات في مجال العمل يكون اوجب واهم وذلك لان العمل هو محور علاقة مباشرة بين الفرد ومن حوله ممن معه من الزملاء والمرؤوسين والمستفيدين من عمله من محتاجين وعملاء وهذا من اجل اداء متقن.

وتعد اخلاقيات العمل اهم الموجهات المؤثرة في سلوك الافراد العاملين في المهنة، حيث تشكل لديهم رقبيا داخليا وتزودهم باطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم، وتقوي ادائهم وعلاقاتهم بالآخرين، ومواقفهم المختلفة، ويكونون اكثر انسجاما وتوفيقا مع انفسهم ومع مهنتهم ومع الاخرين والالتزام بتلك الاخلاقيات امر ضروري وواجب، فمقار انتماء الفرد لمهنته يتحدد بموجب درجة ممارسته لقواعد تلك المهنة واخلاقياتها، ومراعاتها في كافة الاحوال والمواقف.

وبناء على ذلك كان على المؤسسات السير نحو هذا الاتجاه بواسطة نظام فعال للثقافة، والالتزام بأخلاقيات العمل وتحسين البيئة الداخلية، لتحقيق درجة عالية من الاداء الوظيفي ورضا الافراد العاملين.

فالأخلاقيات وقيم العمل لها دور مهم في التأثير على الاداء ككل. وتستطيع القيادات وصناع القرار في المؤسسات ملاحظة ذلك التأثير وقياسه وذلك ان سلوك الفرد يعتبر حجر الاساس الذي يبنى عليه سلوك المؤسسة التي يعمل فيها، فالتصرفات والانشطة التي يقوم بها الفرد من انتظامه في العمل واتصاله بالآخرين ورضاه على العمل وقيامه بأداء مهامه الى غير ذلك.

من هنا برزت الحاجة الماسة لدراسة هذه الظاهرة والتي سنتطرق فيها لتأثير اخلاقيات العمل على اداء العاملين في المؤسسة.

اولاً: اشكالية الدراسة

تأسيساً لما سبق، وجد الباحث ان هناك مشكلة في اداء العاملين في المؤسسة، ويعود ذلك لعدة اسباب فرعية منها ما يتعلق بالموظف نفسه ومنها ما يتعلق بالإدارة. وعند محاولة البحث في هذه الاسباب وجد الباحث ان كثيراً منها يمكن جمعها تحت مسمى اخلاقيات العمل (احترام قوانين وانظمة المؤسسة، العدالة، التعاون..... وغيرها). في محاولة من الباحث الوصول الى حل المشكلة لمعرفة اثر اخلاقيات العمل على اداء العاملين.

وبناء على ما سبق يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد اخلاقيات العمل على اداء العاملين في مركز تكوين اعوان الغابات بكيسير جيجل؟

وللإجابة على هذه الاشكالية تم ادراج الاسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد اثر للالتزام بقوانين وانظمة العمل في المؤسسة على اداء العاملين؟
2. هل يوجد اثر للتعاون على اداء العاملين؟
3. هل يوجد اثر للعدالة على اداء العاملين؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

من اجل الوصول لأهداف الدراسة, وللإجابة على الاستئلة قمنا ببناء الفرضيات على النحو التالي:

* الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لأبعاد اخلاقيات العمل على اداء العاملين بمركز تكوين اعوان الغابات كيسير، جيجل.

* الفرضيات الفرعية: وتتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الاتية:

+الفرضية الفرعية الاولى: يوجد اثر ذو دلالة احصائية للالتزام بقوانين وانظمة العمل في المؤسسة على اداء العاملين بمركز تكوين اعوان الغابات كيسير، جيجل.

+الفرضية الفرعية الثانية: يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتعاون على اداء العاملين بمركز تكوين اعوان الغابات كيسير، جيجل.

+الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة احصائية للعدالة على اداء العاملين بمركز تكوين اعوان الغابات كيسير، جيجل.

ثالثا: اهمية الدراسة

تستمد الدراسة اهميتها من خلال اهمية المحورين اللذين يدور حولهما موضوع الدراسة وهما:

- محور اخلاقيات العمل: اذ تعتبر الاخلاقيات من المصطلحات الى تحمل في طياتها الكثير من الغموض, وبالتالي تكتسي دراستها حالة خاصة ترتبط بالمجتمع من جهة, وبميدان الدراسة من جهة اخرى.

- محور اداء العاملين: اذ يعتبر الركيزة الذي تقوم المؤسسة من خلاله بمتابعة اداء العاملين ومدى انتاجياتهم على المؤسسة, حيث يقوم العاملون في اية منظمة بأداء اعباء وواجبات ومسؤوليات قصد تحقيق هدف او مجموعة اهداف استقرت سياسة المنظمة عليها, ويلعب الاداء دورا مهما في التعريف بكم ونوع مستوى الانجاز والتأكد من صلاحية اداء العاملين وسلوكهم, وحتى تصرفاتهم اثناء العمل, على مقدار التحسن الذي طرا على اسلوب ادائهم وعلى معاملاتهم مع زملائهم ومرؤوسيههم.

رابعاً: أهداف الدراسة

- التعرف على ماهية أخلاقيات العمل واداء العاملين.
- التعرف على ابعاد اخلاقيات العمل وتأثيرها على المؤسسة.
- قياس مدى التزام العاملين في مركز التكوين بممارسة اخلاقيات العمل.
- قياس مستوى اداء العاملين في مركز التكوين.
- التعرف على العلاقة بين اخلاقيات العمل واداء العاملين بمركز التكوين.
- قياس اثر اخلاقيات العمل على اداء العاملين بمركز التكوين.

خامساً: منهج وادوات الدراسة

قصد الوصول الى اهداف البحث والاجابة على مختلف الاسئلة السابق طرحها, تم الاعتماد على, المنهج الوصفي التحليلي الوصفي لإنجاز الجانب النظري, والتحليلي لدراسة حالة بالاستعانة بالمصادر الاولية لجمع البيانات من خلال استبيانته تم توزيعها على افراد عينة الدراسة والتي تم معالجتها بشكل علمي منظم باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

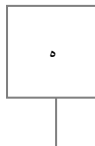
ولتدعيم موضوع البحث تم الاعتماد على عدة مراجع متاحة باللغة العربية وحتى الاجنبية والتمثلة في : الكتب, الرسائل الجامعية, المجالات, ومواقع الأنترنت, بغية اثراء الموضوع و اضافة مصداقية اكبر.

سادساً: حدود الدراسة

وضعت هذه الحدود بهدف الوصول الى نتائج منطقية وموضوعية، وعليه تركزت حدود هذه الدراسة على:

* **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على اثر ابعاد اخلاقيات العمل من الالتزام بقوانين وانظمة العمل في المؤسسة, الى التعاون والعدالة, على اداء العاملين بمركز تكوين اعوان الغابات كيسيير، جيغل.

* **الحدود المكانية:** تمت هذه الدراسة بمركز تكوين الاعوان التقنيين المختصين في الغابات كيسيير، جيغل .



* الحدود الزمانية: امتدت الدراسة خلال شهر من: 08 جويلية 2021 الى غاية: 30 اوت 2021.

* الحدود البشرية: تمثلت في موظفين وعمال وتقنيين مركز التكوين ، كما هو مبين في المحور الاول من الاستبيان الذي تمثل في نوع الجنس, العمر, المؤهل العلمي, المنصب في المؤسسة واخيرا الخبرة في المؤسسة.

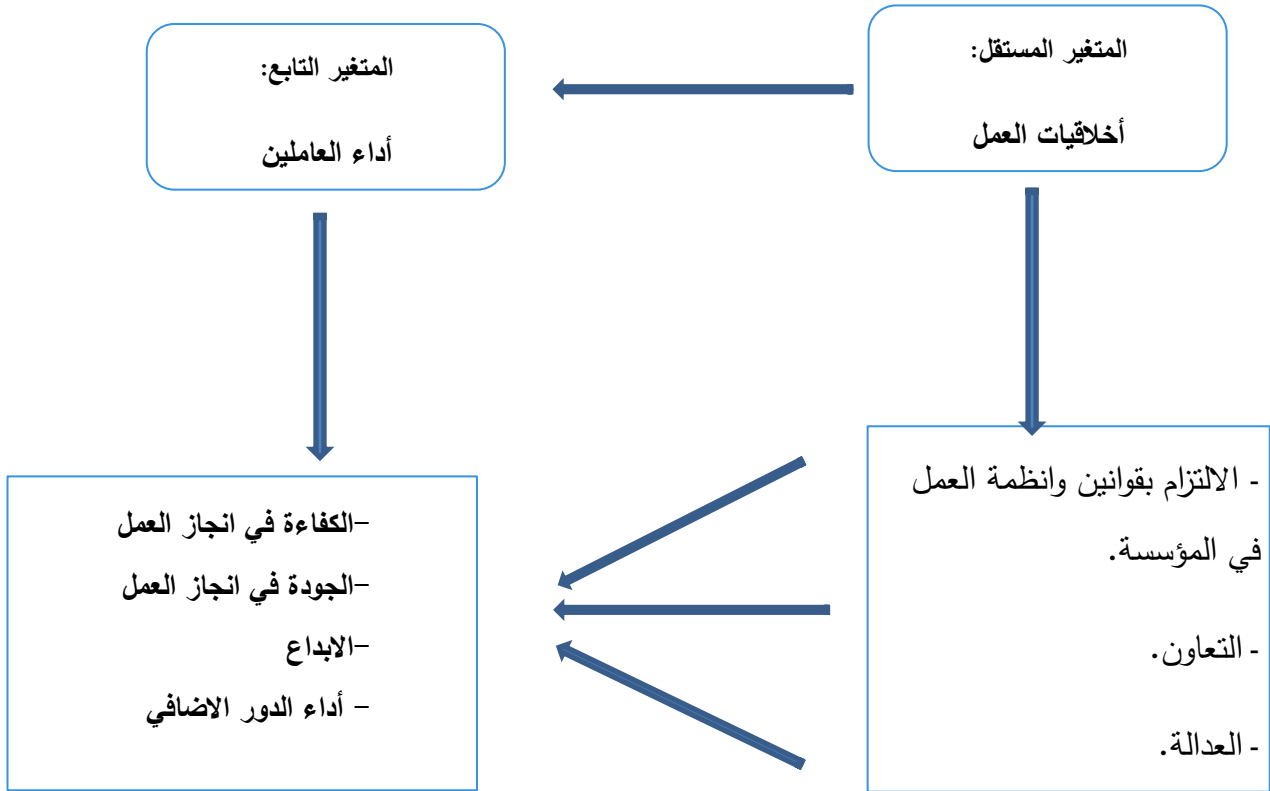
سابعاً: مصطلحات الدراسة

1- اخلاقيات العمل: ان اخلاقيات العمل مبنية على التصرفات السليمة لممارسة المسؤولية الاجتماعية والمنافسة الشريفة ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. فأخلاقيات العمل مشتق من مفهوم الاخلاق الذي لا ينفصل عن الاخلاق العامة للفرد, والتي لا بد ان يلتزم بها في اطار عمله, والمستمدة من معايير وعادات المجتمع او قوانين وانظمة وثقافة المنظمة. وعليه فأخلاقيات العمل نظام مكون من مجموعة من القواعد والاسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية التي تتعلق بالتفريق بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب .

2- اداء العاملين: يعتبر الاداء مؤشرا اساسيا للحكم على فعالية العامل في المنظمة, فهو ما يعده اثناء قيامه بعملية واتمام المهام والمسؤوليات المعنوية للوظيفة التي يشغلها, حيث يقدر من خلال النتائج المحصل عليها اما كمية الانتاج ونوعيته او سرعة الدقة في العمل وكذلك ادائه للدور الإضافي.

ثامناً: نموذج الدراسة

تحتوي هذه الدراسة على متغيرين احدهما مستقل هو اخلاقيات العمل والاخر متغير تابع هو اداء العاملين وللمتغير المستقل ثلاث ابعاد (03) تتمثل في: الالتزام بقوانين وانظمة العمل في المؤسسة, التعاون, العدالة. وقد تم تصميم نموذج افتراضي من اجل معالجة مشكلة الدراسة وهو كما موضح في الشكل التالي:



المصدر: من أعداد الطالبين.

تاسعا: هيكل الدراسة

لقد قسمنا دراستنا الى فصلين بعد المقدمة التي تناولنا فيها مدخل وحيز الدراسة واهداف البحث واهميته , حيث تطرقنا في الفصل الاول الى الادبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل واداء العاملين وبدوره تضمن ثلاث مباحث, المبحث الاول: الادبيات النظرية لأخلاقيات العمل واداء العاملين في حين المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل واداء العاملين .اما المبحث الثالث تم فيه عرض الدراسات السابقة للمتغيرين .

وفي الفصل الثاني: الدراسة الميدانية دراسة حالة -مركز تكوين اعوان الغابات كيسيير, جيغل. والذي تضمن مبحثين, المبحث الاول: طريقة وادوات الدراسة. في حين المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة.

تمهيد:

تعتبر أخلاقيات العمل من المواضيع الشائعة في الإدارات والتي تحظى باهتمام متزايد وملفت للنظر في السنوات الأخيرة، حيث ان اتباع الأخلاقيات امر مهم يجب ان يحرص عليه كل شخص ولا يجب ان تعتمد ادارة المؤسسة على قناعات الموظفين الشخصية للحكم على مدى التزامهم بها كجزء من متطلبات عملهم، ومما زاد الاهتمام بموضوع الاعداد الخلقي للعاملين انه يوفر في حالة تطبيقه بصورة فعالة نخبة ادارية مما يبسط تأثيرها المباشر في الالتزام والانضباط ورفع مستوى الاداء لدى العاملين.

كما اثار موضوع الاداء هو الاخر اهتمام الباحثين والمفكرين بان العامل البشري هو المحور الحقيقي في المؤسسات وانه يعتبر مؤشر الدالة على مستوى كفاءة العاملين، فالمؤسسة تكون اكثر استقرار واطول بقاء حين يكون اداء العاملين بها متميز.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الاول: الادبيات النظرية لأخلاقيات العمل واداء العاملين.

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للدراسة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل وأداء العاملين

في ظل تزايد درجة الإهتمام بالسلوك الوظيفي، فإن إدارة منظمة الأعمال في مختلف القطاعات تواجه تحدي التحكم في سلوك العاملين، ولا يخفى على الإدارة الصعوبة الشديدة في السيطرة والتحكم في هذا السلوك، لهذا فهي تحاول القضاء على السلوكيات غير الأخلاقية التي تعود بالضرر على المنظمة، وتكريس السلوكيات الأخلاقية وذلك من خلال توفير مناخ تنظيمي يدفع العاملين الى زيادة الإنتاجية، وتوجه إهتمامهم نحو تحقيق الأهداف والاندماج مع المنظمة وذلك تحت مسمى الإلتزام الأخلاقي.

في هذا المبحث سوف نتطرق الى المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل في المطلب الأول، والمتعلقة بأداء العاملين في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفاهيم حول أخلاقيات العمل

الفرع الاول : ماهية اخلاقيات العمل

قبل التطرق الى مفهوم اخلاقيات العمل نستعرض بعض معاني كلمة اخلاق اللغوية والاصطلاحية.

اولا : تعريف الاخلاق

لغة : الأخلاق جمع مفرده خلق بضم اللام وسكونها، وكما ورد في القاموس المحيط " للفيروز أبادي" هو السجية والطبع والمروءة¹، ولقد بين ابن المنظور في لسان العرب الفرق بين الخلق والخلق، فحقيقة الأول أنه صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها، وهي بمنزلة الثاني (الخلق) لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها ولها أوصاف حسنة وقيحة².

اصطلاحا : عرفها الغزالي بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة دون الحاجة الى فكر وروية³، ويشير slocum، الى توافق القيم والأخلاق الفردية والجماعية، فالأخلاق هي مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة بشأن الصح أو الخطأ، كما أنها

¹ - شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 133.

² - خالد بن عبد الرحمان الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، الطبعة الثانية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، 2012، ص112

³ - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص19.

تضع المعايير عما هو جيد وسيء في التصرف والأفعال¹.

كثير ما يستعمل مصطلح الأخلاق (Morzi) بشكل مترادف مع مصطلح أخلاقيات التي تقابلها كلمة (Ethics) فكلاهما يتعلق بالسلوك "الصحيح" و"الخاطئ" الا أن بينهما الفروقات التي يوضحها الجدول التالي :

جدول (1.1) : فروق مصطلحي الأخلاقيات والأخلاق :

الأخلاق	الأخلاقيات	
المبادئ أو العادات فيما يتعلق بالسلوك الصحيح أو الخاطئ، فهي البوصلة الشخصية للتمييز بين الصحيح والخطأ.	قواعد سلوك معترف بها تحكم أنشطة فئة معينة من الأفراد أو جماعة معينة.	المفهوم
داخلي-الفرد.	خارجي - النظام الإجتماعي.	المصدر
لأن الفرد يؤمن بالمبادئ التي تميز الصحيح والخاطئ.	تتماشى مع المبادئ الأخلاقية السائدة في المجتمع.	سبب إتباعها
عادة ما تكون ثابتة غير متغيرة، ولكن من الممكن أيضا أن تتغير بتغير المعتقدات الشخصية للفرد.	يضع إطارها مجموعة من الأفراد في مهنة معينة، وتكون ثابتة في سياق محدد، تخدم مصالح المهنة وسمعتها، وتخضع للمبادئ المهنية والقانونية خلال مكان وزمان محدد.	القبول والمرونة

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على Diffren. Ethics vs Morals , viewed

08/03/2018

<https://www.diffen.com/difference/Ethics-vs-Morals>

¹محمد الصغير قريسي، مبارك بوغلاق، دور أخلاقيات العمل في في تدنية التكاليف الخفية للخدمات الصحية العمومية- دراسة حالة المنظمة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ، ورقلة، الملتقى الوطني حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص618.

ثانيا : مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها

1- المفهوم:

يعتبر Max wiber رائد المدرسة البيروقراطية للإدارة أول من أسس للمنظور الحديث لأخلاقيات العمل في إدارة الأعمال، وكان بنشره لكتاب "الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية" خلال سنة 1905¹، حيث نسب نجاح الرأسمالية في الغرب لأخلاقيات العمل البروتستانتية، وتوالت بعده العديد من الأعمال التي أثرت في الموضوع²، وفي هذا السياق تجدر الإشارة الى الدراسة الأولى المقدمة سنة 1988³، لإظهار دور أخلاقيات العمل الإسلامي في منظمات الأعمال⁴.

قدمت لأخلاقيات العمل العديد من التعاريف بحسب عصرها، لذلك سنورد بعضا منها :

-عرفها Pried بأنها : المعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة⁵.

وعرفتها السكارنة بأنها : "المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام به، وللمهنة آداب سلوك أو آداب لباقة، وهي قواعد عامة للأدب والسلوك الإجتماعي في محيط المهنة"⁶.

عرفها الغامدي بأنها : " مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة، ليؤدي عمله على الوجه الأمثل، والحديث عن أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها، سواء كان هذا العمل ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا أو إعلاميا أو تطوعيا⁷.

¹- Saad Ghaleb Tacen. Diùa dajini &sama Mazen Al tace . **islamic work ethics and organizational Case study of joedamian Islamic banks. Handbook Business ethics.** Edition 1. commitment Chapter v1 Publisher Edward Elgs.2015. p 287.

²- Raymond. K. van ness. Kimberly Malincky. Chesyl Byff. Charles F.seifert. **work ethics . do new Employees Mean New work values !** journal of managerial issues.22.20210.p10.

³- الدراسة ل A.Ali بعنوان scqling an islamic work ethics.

⁴- Saad Ghaleb Tacen. Diùa dajini &sama Mazen Al loc. cit

⁵- خالد محمد الحياصات، محمد مفضي الكساسية، أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الأردنية من نظر العاملين فيها، المجلة الأردنية في الدراسات الاسلامية، جامعة آل البيت ، الأردن، مجلد 11-عدد1 . 2015 ، ص306

⁶ -بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص20.

⁷- سارة بن الشيخ ورشيد مناصرية والياس الشاهد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين -دراسة منظمة موبيليس-وحدة ورقلة، الملتقى الدولي حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية. جامعة قاصدي مرباح-ورقلة الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص686.

تشابهت التعاريف السابقة، ويمكن إنطلاقاً منها أن نضع تعريفاً شاملاً لأخلاقيات العمل : فهي سلوكيات مبنية على مجموعة المبادئ والقيم والمعتقدات، توجه الفرد نحو التصرفات الصحيحة لتفادي الوقوع في الخطأ وذلك في إطار عمل أو مهنة محددة.

2- أهمية أخلاقيات العمل :

ان الالتزام بالمبادئ والسلوكيات الأخلاقية لها أهمية بالغة تتعدى الأفراد العاملين ومنظمات الأعمال التي يشتغلون فيها الى مختلف شرائح المجتمع، حيث تتمثل أهميتها فيما يلي :

- توليد الشعور بالثقة والفخر والانتماء لدى العاملين .
- تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة .
- تقوية الترابط المنطقي والتوازن في ثقافة المنظمة .
- مساعدة الموارد البشرية للمنظمة على الالتزام بالأهداف المرسومة لهم، بالاستناد الى قيم المنظمة التي تؤثر فيهم .
- تسهيل عملية صنع القرار، وتحقيق إحترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المنظمة
- للالتزام بأخلاقيات العمل وزن كبير في تطور المسار الوظيفي للعامل .
- تعزيز الصورة العامة للمنظمة عند الجمهور .
- الشعور بالاستقرار الوظيفي في العمل عند منظمة ذات سمعة أخلاقية جيدة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية، وما له من تأثير إيجابي على الأداء الفردي ;
- تجاهل الأخلاقيات في العمل قد يؤدي الى ردود فعل سلبية من قبل الأطراف التي لا علاقة لها بالمنظمة، سواء الداخلية أو الخارجية .
- قيام المنظمة بعمل لا أخلاقي أو دفعها للعمال لإرتكاب ما هو أخلاقي، يعني تحمل تكلفة إضافية ومواجهة الكثير من الدعاوي القضائية .
- حصول المنظمة على شهادات عائلية أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام بالعديد من المعايير الأخلاقية في مختلف أنشطتها وعملياتها، وهو إعتراف بالعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات، بمعنى أن الشهادة الدولية للالتزام بمعايير تحمل في طياتها اعترافاً بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم أظهرته منظمة الأعمال .
- المنظمة ذات القيم العليا وبيئة العمل الأخلاقية تجذب اليها موارد بشرية وكفاءات ذات قيم ومبادئ أخلاقية إيجابية، ومحافظة المنظمة على المناخ الأخلاقي يضمن التزام هذه الكفاءات واستمرارها بالعمل لصالح المنظمة.

ثالثا : التمييز بين مفهوم أخلاقيات العمل وبعض المفاهيم الأخرى

يجدر بنا أن نميز بين المفاهيم الأخرى المشابهة لمفهوم أخلاقيات العمل، وهي أخلاقيات المهنة وأخلاقيات الأعمال :

أ. أخلاقيات المهنة (profession Ethocs) :

تعرف المهنة على أنها عمل يستغله العامل بعد تلقي دراسة نظرية كافية، وتدريب عملي طويل في مراكز وجامعات، وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد، وأخلاقيات المهنة تنظم العمل بها، فهناك أخلاقيات خاصة بمهنة المحاماة والطب وغيرها¹، إختلف الباحثون في حقل الإدارة في تصنيفها هل هي مهنة أم شبه مهنة، إذ أن غالبية منظمات الأعمال توجهت في العقود الأخيرة للتنظيم لمهنة الإدارة بوضع قواعد للعمل الإداري تساعد على حماية سمعة المهنة الإدارية ومكانتها، لكي لا تضل الإدارة بعيدة عن التخصص المهني وقواعد الإختيار والإختيار الأخلاقي للمتقدمين للعمل فيها².

ب. أخلاقيات العمل (Busness Ethics) :

ويطلق عليها أيضا أخلاقيات الإدارة (Management Ethics) وأخلاقيات الشركة (corporatr Ethics) ، وتعني كيفية قيام إدارة المنظمة بإدارة علاقاتها مع كل من العاملين، العملاء، الموردون والمنافسون، حملة الأسهم وملاك المنظمة، منظمات المجتمع المدني ومنظمات الدولة، وذلك على أسس قائمة على المصادقية وبناء الثقة. وذلك ضمن أربعة محاور رئيسية هي القيام بالأعمال الهادفة وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، وعدم الخداع في أي تعاملات، وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الآخر، فآن تميز أي نشاط في المجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط³.

أخلاقيات الأعمال مفهوم أشمل من أخلاقيات العمل، حيث تنظم هذه الأخيرة لتعامل المنظمة مع طرف واحد هو العاملون، فتقوم بتحديد سلوكيات العمل الأخلاقية الملزمة لجميع العاملين، تحت مسمى مدونة العمل الأخلاقي، وتحدد في إطارها السلوكيات المرغوبة وغير المرغوبة بحسب التخصصات الوظيفية للعاملين فنحذ في المنظمة "أخلاقيات إدارة التسويق، أخلاقيات المحاسبة، أخلاقيات إدارة الموارد

¹ - حورية بن طرية وباديس بوخلوة، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، دراسة ميدانية في منظمة سونلغاز-تقرت المنلقى

الدولي حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية- جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص269

² - نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الأولى، منظمة الوراق للنشر، الأردن، 2006، ص73.

³ -سارة بن الشيخ ورشيد مناصرية. مرجع سبق ذكره، ص 684.

البشرية، أخلاقيات الوظيفة العامة وغيرها بحسب نشاط المنظمة، أما اخلاقيات الأعمال فهي تتعدى العاملين وتحدد لإلتزامات المنظمة الأخلاقية نحو كل الأطراف المتعاملة معها¹.

الفرع الثاني : مصادر أخلاقيات العمل

إن المنظمات لا تعمل في الفراغ وإنما في بيئة حية ومتفاعلة، ولا بد أن تتبثق قرارات المنظمة وعملياتها المختلفة من قيم ومحددات أخلاقية داخلية تراعي عدم خرق المعايير والمعتقدات الراسخة في هذه البيئة، بدورها تعمل المنظمة على ضبط السلوك الوظيفي لمواردها البشرية بما يتوافق مع الإلتزامات الأخلاقية المنظمة والقيم والمعايير الأخلاقية في المجتمع في نفس الوقت، هذا وتتشكل أخلاقيات العمل من عدة مصادر يمكن تفصيلها في النقاط التالية :

أ- **الذات:** إن الانسان لا يسعى الا تحقيق غايته الا اذا كان له صدى في نفسه، وعليه فأن العمل لا بد أن يكون جيدا أمام الذات الإنسانية، وهذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها الى نظرة الفرد وتقديره الخاص².

ب- **الدين :** دعت جميع الديانات السماوية الى ضرورة التمسك بالأخلاق، فالدين هو المصدر المحدد لأصول الأخلاق ويستقي منه الانسان المعايير المحددة لتصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة، والإسلام يشرع بواسطة القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة الى الإلتزام بالأخلاق الحسنة في كل التعاملات التي قد يتعرض لها المسلم في كل زمان ومكان³.

ت- **العائلة :** تمثل العائلة النواة الأساسية في بناء السلوك لدى الفرد، فالأسرة التي تربي أبنائها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة وإحترام، يضل أفرادها متمسكين بهذه المبادئ، وينقلون مثل هذه السلوكيات التي تعكس واقع بيئتهم المعيشية وظروف حياتهم المادية الى المنظمة⁴.

ث- **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته :** تتباين المجتمعات الإنسانية في نوع ثقافتها وإعطاء أولويات لقيم معينة دون أخرى، فإذا كانت القيم السائدة في المجتمع منسجمة مع قيم البناء الأسري الأولي للفرد، فإنها ستتجسد في سلوكيا عمل يجلبها معه الى المنظمة⁵.

¹-Sam Ashe-Edmunds. Corporate Vs Individual work Ethics. Viewd 08/03/2018
<https://work.chron.com/corporate-vs-individual-work-ethics-24559.html>

² -حنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مسيري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة واسط العراق، العدد 23 ، 2016، ص 343.

³ - خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره ، ص47.

⁴ - مختار بونقاب ومحمد حسين العلاوي، دور أخلاقيات الأعمال في محاربة الفساد الإداري، مؤشرات دولية وحلول إسلامية، الملتقى -الدولي حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية- جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص651.

⁵ - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سبق ذكره، ص 58.

ج- **المنظمات التعليمية** : تلعب هذه المنظمات دورا هاما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث توجههم وتوعيتهم حول بعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة، حتى تتوصل الى تنمية سلوك المتعلم إيجابا اتجاه المسؤولية والإخلاص والصدق في العمل¹.

ح- **المنظمة** : منظمات الأعمال هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والعاملون فيها، فهي تحرص على إصدار ميثاق أخلاقيات الأعمال، وهو يحدد القيم الأخلاقية والمبادئ المثلى التي تتبعها المنظمة في إتخاذ قراراتها. يتم إعلان هذا الميثاق للأطراف المتعاملة مع المنظمة، تقتبس منه مدونة السلوك، وهي وثيقة داخلية موجهة للعاملين تحدد الممارسات والسلوكيات المرغوبة وغير المرغوبة التي يجب إتباعها في المنظمة². كما تقوم المنظمة بوضع نظم المكافآت والعقوبات من أجل ضبط السلوك الأخلاقي.

تؤكد العديد من الدراسات على ضرورة توفر عناصر أساسية في مدونة الأخلاقيات : أن تكون الأخلاقيات الإدارية مكتوبة ومعروفة ومعلنة لكل العاملين، مع توفير تدريب أعضاء المنظمة على السلوكيات الأخلاقية، ووضع نظام رسمي وغير رسمي يعلم عن أية تقارير وأنشطة غير أخلاقية وبيئة تنظيمية داعمة لكل ما هو أخلاقي، وتطابق القول بالفعل خاصة من قبل الإدارية³.

خ- **القيادة القدوة** : إن للقيادة دور مفصلي في تحديد وترسيخ الممارسات الأخلاقية في المنظمة، تتعكس السمات الأخلاقية للقيادة كالصدق والاستقامة والعدالة في قراراتهم وسلوكياتهم، فيتولد عند بقية الأفراد الثقة في كونهم أداة لتنفيذ المعايير الأخلاقية، كما يترتب عن القادة تحديد طرق تركيز الإنتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة، وإيجاد البيئة التي تشجع وتدعم السلوك الأخلاقي لكل العاملين، وذلك بتوفير مناخ العمل الأخلاقي الذي تنمو فيه روح العمل الجماعي والتعاون والإحترام في العمل⁴.

د- **التشريعات والقوانين** : إن مجموعة القوانين واللوائح التي تصدرها السلطات التشريعية المعمول بها في الدول تعتبر من المصادر المهمة للأخلاقيات وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير الإدارة في الإتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة ويحقق أهدافها، فهي تعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة

¹ - حورية بن طرة وباديس بوخلوة. مرجع سبق ذكره ، ص 270.

² - Surbhi S. **Difference between code of ethics and code of conduct**. Viewd 16-03-2018.

<https://work.chron.com/corporat>

³ - أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين - دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير في إدارة المنظمات، (غير منشورة)، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013، ص 41.

⁴ - ثائر سعدون، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، الأردن، 2016،

العمومية والخاصة وبالأخص، فالقوانين تمثل رغبات المجتمع كما أنها تعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة ومحددا للممارسات المقبولة فهي توصل لقواعد السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال¹.

الفرع الثالث: أبعاد أخلاقيات العمل

البعد الأول : الالتزام بقوانين وانظمة العمل في المؤسسة

تعريف القانون الإداري : مصطلح القانون الإداري مكون من كلمتين "قانون" و"إداري" لذا وجب علينا أولاً تعريف القانون ثم الانتقال الى أحد فروع وهو القانون الإداري :

القانون : هو مجموعة من القواعد العامة المجردة التي تنظم سلوك الانسان في المجتمع وتتضمن جزاء ماديا حالاً يوقع صد من يخالفه.

القانون الإداري : درج أغلب الفقهاء على تعريف القانون الإداري بأنه ذلك الفرع من فروع القانون العام الداخلي الذي يتضمن القواعد القانونية التي تحكم السلطات الإدارية في الدولة من حيث تكوينها ونشاطها بوصفها سلطات عامة تملك حقوقاً وامتيازات استثنائية في علاقتها مع الأفراد².

وتعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسيير أمورها وركن أساسي في إصدار القرارات وتنفيذها.

وعلى الموظف إحترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضاً عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد الى أسس قانونية³.

المواد القانونية التي تحكم الموظف :

الوظيفة تكليف للقائمين بها، الهدف منها تحقيق أهداف المنظمة طبقاً للقوانين والأنظمة، يجب على الموظف أن يراعي فيها مجموعة من الأحكام التي يلزم بتنفيذها وهي كما أوردها فيما يلي⁴:

1. تأدية العمل المنوط به بنفسه وبدقة وأمانة وأن يخصص وقتاً للعمل الرسمي لأداء واجباته الوظيفية.

¹ -بلال خلف السكارنة. أخلاقيات العمل، مرجع سبق ذكره، ص 62.

² - راضي مازن ليلو، القانون الإداري ، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الاولى، الرياض، 2012، ص 08.

³ - باغي محمد عبد الفتاح، الاخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2012، ص 39.

⁴ - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سبق ذكره، ص 212.

2. أن يحسن معاملة الجمهور وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد.
3. إحتزام مواعيد العمل
4. المحافظة على أموال وممتلكات المنظمة
5. احترام التسلسل الإداري في اتصالاته الوظيفية وفقا لما يصدر اليه من أوامر وتعليمات في حدود القوانين واللوائح.
6. أن يعمل على تنمية قدراته وكفاءته العلمية والعملية والإطلاع على القوانين واللوائح والتعليمات الخاصة بعمله والاحاطة بها وتقديم الإقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل ورفع مستوى الأداء على صعيده الشخصي وعلى صعيد المنظمة التي يعمل بها.

وفي حال قصر الموظف في تطبيق اللوائح والقوانين المعتمدة من قبل المنظمة فإنه يصبح معرض إما للمحاسبة الإدارية وإما لتحمل عقوبة جزائية.

ويعتبر القانون العقوبات لإقرار بأن هناك تقصير في الإمتثال للقوانين التي يجب الاشارة الى عدم احترامها بيد أنه لكي يمثل الأفراد الى قانون معين، يتعين عليهم أولا أن يلموا به وأن يكون جزءا من الإطار المرجعي الخاص بهم.

البعد الثاني: التعاون

خلق الله الإنسان إجتماعيا بطبعه ولا يمكنه القيام بأعباء الحياة منفردا ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد من مشاركته لغيره قال تعالى : " وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان إن الله شديد العقاب" (المائدة: 2)¹ وقال النبي صلى الله عليه وسلم : " المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضا" (رواه البخاري)².

و التعاون او فرق العمل هي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف كما أن هناك قدر من التمكين لهذا الفريق في اتخاذ القرارات، والفريق في النهاية هو وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة³.

ومن أهم فوائد العمل في الفريق :

¹- القرآن الكريم ، سورة المائدة، الآية:02.
²- العطوي عواد محمد ،اخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الاداء، رسالة ماجستير ،غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض، 2013،ص 23.
³- عبد الغني احمد عبده ، ادارة وبناء فرق العمل، ورقة عمل مقدمة للملتقى الاول للجودة في التعليم ،السعودية ،2007،ص 03.

تحقيق التعاون بين أعضاء المجموعة وهذه هي الفائدة الأساسية حيث يرغب الأعضاء في العمل معا ومساندة بعضهم البعض لأنهم يتوحدون في فريق ويريدون النجاح مما يقلل من المنافسة الفردية. كما يتيح أسلوب إدارة وبناء فرق العمل بفعالية فرص تبادل المعلومات المطلوبة بحرية وبطريقة انسيابية حيث تتدفق المعلومات بسهولة من أسفل إلى أعلى وبالعكس لأن الأفراد يدركون عند العمل بفرق فعالة أهمية تبادل المعلومات المطلوبة والمشاركة بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والمنظمة.

البعد الثالث: العدالة

إن أحد أسماء الله- سبحانه وتعالى- هو العدل والعدل، وقد توارد ذكر مفردات اشتقاقية كثيرة حول العدالة في القرآن لقوله تعالى : "إن الله يأمر بالعدل والإحسان"¹. وكذلك قوله تعالى: "هل يستوي هو ومن يأمر بالعدل هو على صراط مستقيم"².

وقال الإمام علي رضي الله عنه : " ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل" وقال أيضا : "أنصف الله وأنصف الناس من نفسك ومن خاصة أهلك ومن لك فيه هوى من رعيتك".

فإذا ما توافرت العدالة فإنها تظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوفر في الإدارة العامة للقضاء على المحسوبيات والواسطات والعلاقات العائلية والقبلية والاقليمية، وكذلك تطبيق أسس ومعايير الإختيار والتعيين والمساواة في تقديم الحوافز حسب الجهد المقدم.

تعريف العدالة :

وتعرف العدالة في الشرع على أنها إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تفريط، وقيل : بذل الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في حقوقهم، فصل الحكومة عما في الكتاب والسنة لا بالرأي المجرد³.

أما بالنسبة للعدالة التنظيمية فهي : "الطريقة التي تحكم الفرد من خلالها على عدالة الأسلوب التي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني، وهي مفهوم نسبي يتعدد على ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية"⁴.

¹- القرآن الكريم ،سورة النحل، الآية :29.

²- القرآن الكريم ،سورة النحل، الآية :76.

³- الحميدان عصام عبد المحسن ،اخلاقيات المهنة في الاسلام، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الطبعة الاولى، 2010،ص 66.

⁴- البوق لينا محمد ، ادراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،

جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض، 2014، ص 09.

ويعرفها البدراني بأنها: " عملية إدارة الفروق في حياة المنظمة لحفز جميع الجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ومصالحها العليا في البقاء والتقدم والتفوق نحو المستقبل، ولا يكون ذلك إلا من خلال إقناع العاملين بأن أهدافهم الشخصية تتحقق كنتيجة لنجاح المنظمة وليس لحساب المنظمة¹

وتعد العدالة التنظيمية ظاهرة تنظيمية ومفهوم نسبي وذلك لأهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه شعور العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل، والذي يمكن أن يؤدي الى تراجع مستويات الأداء التنظيمي مهما بلغت قوة سائر عناصر العملية الإدارية².

العوامل المؤثرة في إدراك العاملين للعدالة: ³

1. إشراك العاملين في إتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم
2. القدرة على فهم الأسباب الكامنة وراء اتخاذ قرار معين
3. درجة وضوح التوقعات بشأن المعايير التي سوف تستخدم في الحكم على قرار معين وكذلك العقوبات المحتمل توقيعها في حالة الفشل.

ومن مجالات تطبيق العدالة في المهنة : إسناد الأعمال الإدارية للأكفاء الأمناء ليطبقوا العمل في إدارتهم وتوضيح حقوق وواجبات كل موظف حتى لا يحاسب الموظف على شيء يجهله ومن المجالات أيضا المساواة بين الموظفين المتساويين في الدرجة والخبرة في المعاملة والحقوق دون تمييز بينهم غير مبرر فإن العدل يقتضي المساواة بين المتماثلين.

الفرع الرابع : عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة

لعل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام هي الإعداد الأخلاقي لموظفيها هي كيفية التعامل مع كثير من الأخلاق السلبية كالفساد الإداري وعدم تكريس الجهود للقيام بمسؤوليات الوظيفة وسوء استخدام السلطة وغيرها من الظواهر السلبية.

وتتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات المهنة في ما يلي:¹

¹- البدراني حمد بن سليمان، ادراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الامنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2010، ص 26.

²- الاسمري سلطان فالح، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالامن الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2014، ص 10 .

³- البوق لينا محمد، ادراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، مرجع سابق، ص 10.

1. **عدم تطبيق العقوبات** : إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي الى تهاون كبير في الإلتزام بأخلاقيات المهنة وتكرار الإنحرافات السلوكية نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها
2. **غياب القدوة الحسنة** : في عصر نفتقد فيه الى الكثير من القيم لا يختلف اثنان على أن للقدوة الحسنة أثر كبير في تربية الأفراد والجماعات ودور مهم في بناء المجتمعات. وغياب القدوة الحسنة من قبل الإدارة يترك المجال مفتوحا امام الموظفين لإختلاق الذرائع حول عدم الإلتزام بأخلاقيات المهنة نتيجة عدم وجود نموذج من الإدارة العليا يلتزم بأخلاقيات المهنة ويدعوا للحفاظ عليها.
3. **ضعف الحس الديني والوطني** : عند غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقوم به ودوره الكبير في التقرب الى الله سبحانه وتعالى ونيل مرضاته بالإلتزام بأخلاقياته وما له من أثر في تنمية وتطوير المجتمع فإن ذلك سيحول دونه ودون التطبيق والإلتزام بأخلاقيات المهنة.

الفرع الخامس : وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

إن اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى إلتزام العاملين بأخلاقيات العمل بناءا على قناعتهم الشخصية بل هي في حاجة الى إلزامهم بذلك كجزء كبير من متطلبات العمل وفيما يلي مجموعة من الوسائل التي تساهم في ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين :

1. تنمية الرقابة الذاتية :

من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة هو استحضار الموظف رقابة الله عزوجل قبل رقابة المدير أو المنظمة فهو يراعي مصلحة المؤسسة ويحرص على تحقيق أهدافها دون تفضيل مصلحته الشخصية عليها، ومن أشهر القصص في هذا المجال قصة امير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه حين قال : " لو عثرت بغلة في العراق لسألني الله تعالى عنها لم لم تمهد لها الطريق يا عمر".

هذه الرقابة تمنع من الخيانة وتعين على الأمانة لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل كتقوية الإيمان بالله والتقوى وتعزيز الحس الوطني وتحمل المسؤولية والافناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح².

¹- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سبق ذكره، ص 67-68.

²- العقيلي هيا عبد الرحمان ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض، 2014، ص22.

2. وضع نظام دقيق يمنع الإجهاد الفردي :

إن عدم وضوح النظام قد يؤدي الى طرق غير سليمة في فهمه وبالتالي حصول بعض الممارسات للأخلاقية نتيجة هذا الفهم الخاطئ.

ومن أجل الوصول الى هذا الهدف على المنظمة توعية الموظفين وخاصة الجدد بخصوص نظام أخلاقيات المهنة المعتمد في المنظمة، ويمكن أيضا تجهيز كتيب يحتوي على أنظمة وقوانين المنظمة بالإضافة الى مدونة السلوك المعمول بها داخل المنظمة وتخصيص أقسام خاصة داخل المنظمة تعنى بأخلاقيات المهنة وتوضيح الحالات الغامضة ومعالجة الإنحرافات والتجاوزات لدى الموظفين.

3. القدوة الحسنة : أوضح ما يقال عن هذه الصفة قوله تعالى : " ولقد كان لكم في رسول الله أسوة

حسنة لمن كان يرجوا الله واليوم الآخر وذكر الله كثير"¹، فالقدوة من أهم الوسائل في التأثير على الآخرين ورسم العلاقات بينهم وإما تكون قدوة حسنة أو سيئة.

ويجب على الإدارة العليا وعلى من يساهم إعتقاد نظام أخلاقيات المهنة من باب أولى الإلتزام هذه الأخلاقيات حتى لا يكون حجة أو سببا في عدم الإلتزام بهذه الأخلاقيات.

وقال الخليفة الأولى للمسلمين أبو بكر رضي الله عنه : " وليت عليكم وليس بخيركم فإن أحسنت فأعينوني وإن أسأت فقوموني"².

4. تصحيح الفهم الديني والوظيفي للوظيفة :

لا بد للموظف أن يقتنع بأن وظيفته عبادة يتقرب بها الى الله إن أحسن تأديتها وراعى فيها الحقوق والواجبات والأخلاقيات كما عليه أن يقتنع أيضا أنها تساهم في تحقيق التنمية المجتمعية والوطنية وتساهم في تحسين ظروف الفرد والمجتمع والدولة، عندها سيقوي هذا من التزامه بأخلاقيات المهنة.

5. إيجاد أدوات الضبط الإداري :

في كل نظام يتم تصميمه يجب أن يحتوي على الأجهزة والوسائل الرقابية التي تضمن سير هذا النظام بالشكل المطلوب والمخطط له لذلك عند إعتقاد نظام أخلاقيات المهنة في أي منظمة عليها أن تراجع وتراقب تطبيق هذا النظام ويحاسب كل من يخالفه ويعتدي عليه.

¹- القرآن الكريم، سورة الاحزاب، الآية 21.

²- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سبق ذكره، ص 66.

ومن الوسائل التي تساعد على فاعلية الإعداد الأخلاقي وتظهر جوانب النقص فيه، إنشاء جهاز إداري مستقل يكون مسؤول عن وظائف الرقابة الإدارية مع متابعة تصرفات وسلوك الموظفين، ومن الوسائل أيضا إعادة النظر في إجراءات الضبط الوظيفي والعقوبات وتنفيذ إجراءات رادعة بحق المخالفين والمسيئين في النظام الإداري الأخلاقي¹ (العمر . 1999، 86).

ولنا في الإسلام شاهد، ففي عهد أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه كان يسأل رعيته : أرأيتم إذا استعملت عليكم خيرا من اعلم ثم أمرته بالعدل أكنت قضيت ما أعلى؟ قالوا نعم . قال حتى لا أنظر في عمله أعمل بنا أمرته أم لا"².

6. التقييم المستمر للموظفين :

تساهم عملية التقييم في كشف الانحرافات أولا بأول ومعرفة نقاط القوة والضعف في تطبيق الموظفين لأخلاقيات المهنة حتى تسهل معالجتها وتحليلها.

وتساهم عملية التقييم في التطوير عندما يعلم الموظف ان من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا وينال مكافأة على ذلك والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم

المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول أداء العاملين .

يعد موضوع الأداء من المواضيع الرئيسية بل والأساسية في علم الإدارة والسلوك الإداري من الناحية العلمية ويعتبر من اهم القضايا العلمية أو الميدانية بالنسبة للمديرين بالنسبة للمؤسسة في تحقيق أهدافها النهائية.

الفرع الأول : الأداء، المفهوم و المحددات .

أولا : مفهوم الأداء

1. المفهوم اللغوي :

الأداء لغة يقابل الكلمة اللاتينية performrar التي تعني إعطاء كلية الشكل الشيء ما والتي إشتقت منها الكلمة اللاتينية performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها

¹- العمر فؤاد عبد الله ، اخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور اسلامي ،مكتبة الملك فهد

الوطنية، الطبعة الاولى، جدة ،1999،ص86.

²- العقيلي هيا عبد الرحمان، اخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الاداريات في جامعة الملك سعود بالرياض،مرجع سبق ذكره ،ص23.

التنظيم أهدافه¹، أما قاموس اللغة الفرنسية الشهير la rousse فقد اعتبر كلمة الأداء performance كلمة إنجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة performer المأخوذة من فعل performer والتي تعني أتم أو أنجز أو أدى².accomplir.

2. المفهوم الإصطلاحي :

لقد وردت الكثير من التعاريف للأداء يمكن سرد أهمها فيما يأتي :

يشير الأداء الى : درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة³.

ويشير الى: تأدية عمل أو القيام بمهمة أو إنجاز نشاط ومن ثمة فالأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء وظيفية من المسؤوليات والواجبات من قبل الموظف الكفاء المدرب⁴.

يمكن تعريف الأداء بأنه: "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز وهذا ينسجم مع إتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي يقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة"⁵.

ثانيا : المقاييس الأساسية المرتبطة بالأداء :

الملاحظ ان العديد من الكتابات التي تناولت قضية الأداء تذكر بأن الأداء كثيرا ما يرتبط بالمفاهيم القياسية المتمثلة في الإنتاجية من الناحية الإقتصادية والكفاءة الإدارية والفعالية المنتظرة وجودة الخدمات، وهذا ما سيتم شرحه فيما يلي :

1. الإنتاجية : الأداء يتعلق بمؤشرات قياس الإنتاجية productivité على مستوى المنظمة ويكون

ذلك عن طريقة العلاقة النسبية بين مخرجات هذه المنظمة ومدخلاتها.

وتعني نسبة المخرجات الى المدخلات⁶ : الإنتاجية = المخرجات / المدخلات، أي أن الإنتاجية

تساوي كمية المنتجات أو الخدمات المنتجة / كمية الموارد المستخدمة.

¹ -اسمهان بلوم، فعاليات أداء العامل بين الأطر النظرية والمحددات الأمبريقية، بدون دار النشر، الطبعة الأولى، 2005، ص16.

² - Dictionnaire Larousse de la langue française. 2001. P766.

³ -راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية. مصر، 2000، ص215.

⁴ -قوي بوحيينة وسلمي، علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي،المجلة العلمية للإدارة. 1 ع 1 . الجمعية السعودية للإدارة، الرياض، 2006، ص94.

¹ -نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الإقتصادية العمومية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية جامعة الجزائر، 2004/2005، ص17.

⁶-صونيا محمد البكري، إدارة الانتاج والعمليات-مدخل النظم، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص146.

ويمكن أن تقاس الإنتاجية على مستوى وحدات تنظيمية وعلى مستوى الفرد أو العامل.

2. **الكفاءة** : تشير الكفاءة Efficiency : الى العلاقة بين الموارد والنتائج، وتقاس باحتساب نسبة المخرجات الى المدخلات المستقلة لتحقيق أهداف المنظمة¹، وهي كذلك الطريقة الاقتصادية التي فيها إنجاز العمليات التي تؤدي الى تحقيق الأهداف، فمصطلح الكفاءة يستخدم عادة لدى التعرض لبعد الأداء المتعلق بالعملية الإنتاجية (الإنتاجية والتكاليف).

وحسب wincent placher الكفاءة هي : "قدرة مردودية المؤسسة أي تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات وهو ما يقترب من معنى الإنتاجية"².

3. **الفعالية** : تعني الفعالية Efficacité بأنها مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وفي تعريف آخر: "قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة وإستخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف المنظمة"³.

قد تعني خاصية ما هو فعال أي خاصية الفرد أو النظام الذي ينتج القدر الأقصى من النتائج بأقل قدر ممكن من الجهود، إلا أن الفعالية مصطلح يستخدم عندما يتعلق الأمر بمخرجات المؤسسة ومقارنتها بالأهداف وتحسب كالتالي :

الفعالية = المخرجات الفعلية (المحققة) / المخرجات المخططة (المحددة)⁴.

ويعرفها M.Kalika : "الفعالية هي درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة وبهذا المفهوم فإن الفعالية أوسع من الكفاءة بل إنها تتضمن الكفاءة"⁵.

4. **الجودة** : يقصد بالجودة هنا ملائمة السلعة أو الخدمة للمواصفات والشروط المحددة لها أي مدى مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات والمعايير الموضوعية لها، والدرجة التي بموجبها تتم تلبية متطلبات و رغبات الراغبين فيها⁶.

¹ Souterain gern. Française ei philippe farcet. Organization de l'entreprise. Paris. Berti. 2007، P18.

² - الشيخ الناوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء في مجلة البحث، العدد 7، جامعة الجزائر، 2009، ص220.

¹ - حسين، حريم. مبادئ الإدارة الحديثة" النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة. دار حامد، عمان، الطبعة 1، 2006، ص344.

² - عمر، تيمجدين. دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية-دراسة حالة مؤسسة كوندور. مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013، ص488.

⁵ - Kalika michel. Structures d'entreprise : réalités. Déterminants. Performances. Edition Economic. Paris 1995. P328.

⁶ - حسين حريم، مرجع نفسه ، ص343.

ثالثا : محددات الأداء :

تسعى كل مؤسسة الى زيادة إنتاجها وذلك من خلال توفير الأجواء الملائمة والمناسبة التي تجعل العامل أو الموظف أحسن أداءا لعمله، وأداء الأفراد يمكن تحديده في ثلاثة عوامل رئيسية وهي الدافع، القدرات والإدراك ويمكن صياغته في المعادلة التالية :

$$\text{الأداء} = \text{الدافع} + \text{القدرات} + \text{الإدراك}.$$

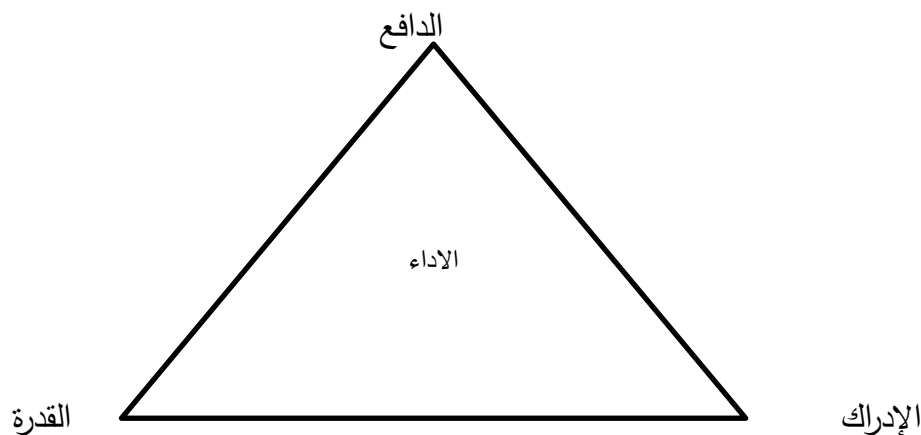
ومن أجل فهم هذه المعادلة سيتم التطرق الى كل عامل على حدى :

1. **الدافع** : يعرف الدافع على أنه : " القوة الحقيقية التي تحمل الإنسان يقوم بنشاط أو يأخر ويتابع القيام بهذا النشاط".

من خلال هذا التعريف الذي أبرز بوجه جلي أن الدافع هو عامل داخلي لا يمكن ملاحظته أو قياسه وهذا ما جعله محل إختلاف خبراء الإدارة في تحديد مفهومه ودرجة تأثيره على الفرد¹.

2. **القدرة** : تشير القدرة الى ما يستطيع أن ينجزه الفرد بالفعل من الأعمال، فهي مرتبطة أيضا بالسرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الإستعمال بين القدرات المكتسبة والقدرات الفطرية

3. **الإدراك** : يعرف الإدراك عادة على أنه عملية ذهنية ومعرفية تمكننا من فهم وتفسير ما يحيط بنا ومن هنا فالفرد في المنظمة يخضع للعديد من المؤثرات تنتهي بتكوين وتفسيرات معينة لكيفية أداء عمله²



المصدر : من إعداد الطالبين.

¹ - رضا قجة ،أداء العاملين في التنظيم الصناعي، الطبعة الاولى ،2003، ص 60-62.

² - محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الاولى، الإسكندرية، 2005، ص127.

الفرع الثاني: أداء العاملين :

لقد حظي موضوع أداء العاملين بإهتمام كبير من طرف الباحثين والمفكرين لأنه يتضمن عنصر مهم من عناصر الإنتاج في المنظمات ألا وهو العنصر البشري وبطبيعة الحال تطمح كل منظمة أن يكون إنتاجها ذو كفاءة وفعالية والتي من خلالها تستطيع تحقيق الميزة التنافسية بين نظيراتها من المنظمات الأخرى.

أولاً : مفهوم أداء العاملين :

يعرفه الهاللي بأنه : " تنفيذ الموظف بأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة¹.

ويعرفه علي السلمي: الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل والمستوى في الأداء².

ويعرف أيضا على أنه : "درجة تحقيق واتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث ليس وتداخل بين الأداء والجهد، الجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج³.

ثانيا : أهمية أداء العاملين :

- إن الأداء الوظيفي يعتبر مقياس لقدرة الفرد على أداء عملية في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل وبالتالي يساعد على إتخاذ قرارات النقل والترقية
- إن نظام التحفيز للفرد وارتباطه بالأداء الوظيفي للعاملين يبدو أن العاملين ذو الأداء السيء يكونوا وإنما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم وهذا ما يلاحظ داخل المؤسسات الإدارية العمومية حيث نلاحظ ارتباط دائم مع الأفراد الذين توجد لديهم كفاءات في إنجاز الأعمال الموكلة لهم.
- فهنا يتبين أن الأداء الوظيفي الذي يمتاز به هؤلاء الأفراد داخل المنظمة قد يحقق مزايا للمؤسسة وهؤلاء الأفراد والذي يمكنهم من الارتقاء الى أعلى المراتب وتقييمهم داخل المؤسسة دائما ايجابيا

¹- مجيد الكرغي ، أساسيات تقييم العاملين، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص190.

²- بوعيط جلال الدين، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية على العمال متقنين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير شعبة علم نفس العمل والتنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، 2008-2009، ص280.

³- سمية زهرة، ظروف التداخل والأداء الوظيفي في المؤسسة ، دراسة ميدانية بكلية كليات جامعة أدرار، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص المنظمات والمناجنت، 2016/2015، ص141.

فمن هنا تظهر أهمية الأداء الوظيفي في الأعمال التي يمكن أن تحققها المؤسسة وفي أقرب وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة سمعتها من الناحية الاقتصادية والاجتماعية.¹

ثالثا : العوامل المؤثرة سلبا على اداء العاملين²

هناك بعض العوامل قد تعيق أداء العاملين فعلى كل إدارة تسعى الى رفع كفاءة أداء موظفيها أن تعمل دائما على إزالة ما يعيقهم ويؤثر على إنتاجهم وفيما يلي نستعرض بعض العوامل التي تؤدي الى تدني مستويات الأداء.

1. **غياب الأهداف المحددة :** إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون بها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال، ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، في ظل غياب أو محدودية استخدام معايير الأداء أو خطط تفصيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لها معايير ومؤشرات الإنتاج، وهذا بدوره يؤدي الى تدني الأداء حيث لا يكافأ الموظف المنتج بما يستحقه مما قد يؤدي الى تعميق شعورهم بعدم المبالاة ومن ثم تدني مستويات الأداء.

2. **عدم المشاركة في الإدارة :** إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا.

وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا بدوره يؤدي الى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف والمطلوب إنجازها أو في تحليل المشكلات أثناء أداء العمال والمشاركة في وضع الحلول المناسبة التي تعترض سبيل التنفيذ، وينشأ عن تدني الشعور بالرضا ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

3. **إختلاف مستويات الأداء :** من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أدائهم والمردود المعنوي والمالي الذي يحصلون عليه، فكلما كان هناك إرتباط واضح بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها الموظف كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثرا وهذا يتطلب نظام لتقييم

¹ - بكرابي ايمان، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمديرية التجارة لأدرار، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع تنزيه وعمل، 2016-2017، ص 140. غير منشورة.

² - عبد الحميد المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العامة بمحافظة الدافعية المحلية العامة للتجارة والتمويل، كلية التجارة، العدد الثاني، ص 11.

أداء العاملين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف المتوسط الانتاج والموظف غير المنتج.

4. **التسيب الإداري** : يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في إنخفاض معدلات الأداء لدى الموظفين، فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة بالوظيفة. ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها :

- أسلوب القيادة والإشراف فإذا كانت القيادة الإدارية العليا من الإلتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماء وحماس للعمل والى جانب القيادة الإدارية العليا فإن المشرفين الإداريين من كل مستوى ان كانوا أيضا قدوة في الإلتزام بالنظام واحترام الوقت مع أداء دورهم في المتابعة والإشراف فإن ذلك سوف يسهم في دفع موظفيهم الى التقيد بمواعيد وبذل الجهد وإنجازه.

5. **ضعف نظام الحوافز** : لا شك أن الحوافز على إختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم المواقف.

إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها معنوياتهم وعلى رغبتهم في تنمية قدراتهم ومعارفهم وعدم التوصل الى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم وبالتالي أدائهم.

رابعا : تقييم أداء العاملين

يعد تقييم الأداء مرحلة مهمة في أي مؤسسة والتي من خلالها يتم التعرف على أداء الأفراد ومحاولة تحسينه بشتى الطرق :

1- ماهية تقييم أداء العاملين :

التعريف الأول : أنه نظام رسمي لقي انه يتم تأثير خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على إحتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإعداد الفرد والمؤسسة والمجتمع¹.

التعريف الثاني : "كما عرف التقييم على أنه" : إصدار حكم لغرض ما ويستخدم المعايير لتقييم مدى دقة وفعالية الأشياء"².

1 - عبد النصر موسى ، نظام مقترح لتقييم أداء الأفراد في المؤسسة الاقتصادية العمومية، رسالة دكتوراة جامعة باجي المختار، عنابة، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2004-2005، ص14.

2- علاء نجد، مدى مساهمة برنامج تطوير الإدارة المدرسية في أملاك المدارس الثانوية للكفاءات الادارية.

www.upu.edu.samajalathumanitiesroi.fr تم الاطلاع عليه : يوم 2021/08/30 على الساعة 21:00.

التعريف الثالث " : تقييم الأداء هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم أو ملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله مسؤولية أكبر أو ترقبته لوظيفة أعلى"¹.

2. أهمية تقييم الأداء وأهداف تقييم عملية أداء العاملين :

يعتبر تقييم الأداء أمر مهم وضروري في أي مؤسسة وله أهمية بالغة ويتضح ذلك من خلال:

أولا : أهمية تقييم أداء العاملين : يمكن تلخيصها في النقاط التالية:²

- الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية
- يوضح العلاقات التبادلية بين المشروعات والالتزام بها فيساعد على التحقق من قيام المؤسسة بوظائفها بأكبر كفاءة ممكنة
- ترتبط أهميته ارتباط وثيقا بالتخطيط على كافة المستويات في المؤسسة
- توجيه العاملين في أداء أعمالهم
- توجيه إشراف الإدارة العليا
- توضيح سير العملية الإنتاجية
- تحقيق التنسيق بين أنشطة المؤسسة والإنتاج ، التسويق، التمويل والأفراد.
- تحديد معايير الجودة للإنتاج على أساس المواصفات المحددة للمنتج.

إن تقييم الأداء يرتبط ارتباط وثيقا بالمؤسسة موضوع التقييم، إنما يستدعي دائما أن تكون عملية إختيار المؤشرات أو المعايير متفقة مع المنظمة لوحدها وبإمكانياتها المتاحة بما يتناسب مع طبيعة النشاط الذي تزاوله وحسب النشاط الذي تعمل به، والخصائص الفية التي تتميز بها الصناعة التي تنتمي إليها المؤسسة اضافة الى ذلك فإن تحديد هذه المؤشرات يتوقف على نوعية ومقدار المعلومات والبيانات المتوفرة.

وعلى ضوء هذه الاعتبارات التي تعتمد في أسس كفاءة الأداء في المؤسسات والتي تعتمد على النواحي التجارية والمحاسبية غير كاف للتحكم في كفاءة المؤسسة ونجاحها والسبب هو ان المؤسسة الصناعية قد تضحي بمعيار الربحية المالية وخاصة في المؤسسات التي تمتلكها الدولة¹.

²- صلاح الدين عبد الباقي، الجوانب التنظيمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2002، ص 257.

²- المرجع نفسه، ص 369.

ثانيا : أهداف عملية تقييم أداء العاملين :

هناك عدة أهداف لعملية تقييم الأداء وهذا نظرا لأهميتها في سياسات إدارة الموارد البشرية ومن بين هذه الأهداف نذكر ما يلي :²

على مستوى المؤسسة :

- يساعد على نظام فعال الرقبة وهذا لتسهيل التقييم بين الرئيس والمرؤوسين ويكون على أسس ومعايير موضوعية، والأمر يستلزم منه الاحتفاظ ببيانات منظمة عن أداء العاملين ومن نقاط القوة والضعف وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المنظمة.
- رفع مستوى أداء المستخدمين واستثمار قدراته مما يساعدهم على التقدم والتطور
- ضمان عدالة المعاملة وذلك باستخدام أسلوب موضوعي لتقييم الأداء ويكون بذلك جزاء العامل بما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهد وكفاءة العامل في عمله
- إيجاد مناخ ملائم وتحسين المحيط الإجتماعي للعمل من زيادة الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى المستخدمين اتجاه المؤسسة
- يساعد الإدارة في التعرف على المستخدمين ذوي المواهب والكفاءات العالية وتوجيهها الى الوظائف التي تتوافق مع إمكانياتهم وقدراتهم
- يعد من أهم المؤشرات التي تستخدمها المنظمة لمعرفة مستوى الدافعية ودرجة الرضا للمستخدمين، وهذا لتطويرها وزيادة اندماج الأفراد في المنظمة ورفع روحهم المعنوية.

على مستوى أداء المديرين :

- تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا في المنظمة قادرة على مراقبة جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال نتائج تقييم الأداء المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها فمن خلالها تقوم الإدارة العليا بتقديم توجيهات ودورات تكوينية للرؤساء من أجل التوجيه الأمثل لهم وهذا بتكوين علاقة جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين وتكوينهم على تقييم الأداء الأمثل والموضوعي³.
- تكوين علاقات جيدة مع المستخدمين والتقرب اليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم
- تنمية قدرات المدير أو المشرف في مجالات الإشراف و التوجيه واتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بالمستخدمين

¹- Rebert Houdayer. Evaluation financière des projets. 2 eme Edition . Economic Edition France. 1999. P32.

²- مهدي حسين رويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي). دار عدلاوي للنشر، عمان الأردن، 1998، ص240.

³- صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 369.

- التعرف على كيفية أداء العاملين بشكل علمي وموضوعي.

على مستوى أداء المستخدمين :

من أبرز الأهداف التي يسعى المقيمون تحقيقها على مستوى المستخدمين هي :

- رفع حالة الشعور بالمسؤولية لدى المستخدمين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهد المبذول في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة تقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بمكافآت ويتجنبوا العقوبات.
- اقتراح الطرق المناسبة لتطوير سلوك المستخدمين وتحديد بينتهم الوظيفية.
- توفر نتائج تقييم الأداء التغذية العكسية للعاملين حيث يعرف كل عامل من خلالها حقيقة أدائه بايجابياته وسلبياته ليتوقع أن يتولد لديه دافع رغبة تطوير أدائه وتحسينه.
- تستخدم في جذب الموارد البشرية الجيدة الى المؤسسة وترقية المستخدمين ذوي المهارات والقدرات الفعالة.
- تساهم في دعم العلاقات بين المستخدمين والإدارة، فالنتائج الموضوعية والعادلة لعملية تقييم الأداء تؤدي الى زيادة ثقة المستخدمين اتجاه الإدارة.

ثالثا: الأسس العامة في تقييم أداء العاملين :

هناك مجموعة من الأسس العامة التي يجب اعتمادها في تقييم الأداء وهي :

1. تحديد أهداف المشروع : إن الغاية الأساسية لأي مؤسسة هي تحقيق هدف رئيسي وجملة من الأهداف الثانوية الأخرى، ولما كانت إحدى الوظائف تقييم الأداء هي التعرف على إمكانيات تحديد تلك الأهداف التي يفترض أن تكون محدودة وواضحة لكافة العاملين في المؤسسة فإن الاعتماد على المؤثرات العلمية والعملية في دقة تلك الأهداف أمر مهم.

وقد تعرف الباحثون في مجال تحديد الأهداف على عدد من المجالات وأوجه نشاط المشروع التي

يجب أن تحدد الأهداف بالنسبة لها الى ما يلي¹:

- المجال التسويقي
- مجال التجديد والابتكار أو زيادة الإنتاجية
- القيمة المضافة.
- الموارد الأولية والمادية الخاصة بالتوريد.

¹- عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، دار حامد للنشر، الطبعة الأولى ، الأردن، 1999، ص194.

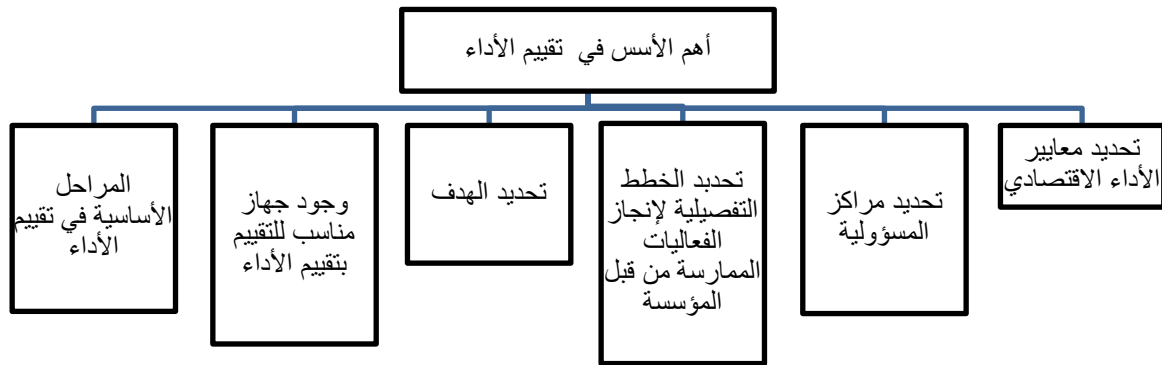
- الربحية .
 - أداء العاملين وتطويرهم.
 - المسؤولية اتجاه المجتمع.
 - الموازنة بين الأهداف القصيرة ،المتوسطة والطويلة المدى..
- 2. تحديد الخطط التفصيلية لإنجاز الفعاليات التي تمارسها المؤسسة، إن استمرارية العملية الانتاجية بالصورة المطلوبة يتطلب وضع خطط تفصيلية لكل مجال من مجالات الوحدة الإنتاجية وبيان الموارد والطاقات البشرية والمادية التي تستخدم لتنفيذها وكيفية الحصول عليها، حيث تؤدي الى تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة اضافة لمرونتها لإجراء التعديلات عليها عند الضرورة حيث تحدد الخطط التفصيلية في ضوء ما يلي :**
- أن تغطي الأهداف كل أوجه النشاط الاقتصادي المرتبط بعمل المؤسسة
 - ضرورة التنسيق بين أهداف النشاطات المختلفة للمؤسسة
 - أن يشترك في صياغة الأهداف واستيعابها وقبولها
 - أن تكون الأهداف قابلة للتكيف مع الظروف الى جانب الالتزام بتنفيذها.
- 3. تحديد مراكز المسؤولية :** من الأركان الأساسية الهامة لتقييم الأداء في أي مؤسسة اقتصادية أن تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة لتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات.
- ولما كانت عملية تقييم الأداء لا تقتصر على معرفة مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها بل يتعدى ذلك الى تفسير الانحرافات وتحليلها وتشخيص أسبابها ومن ثم ردها الى الجهات المعنية لها، مما يستدعي تقسيم المؤسسة الى مراكز مسؤولية لكي يتم ربط الانحرافات بالمراكز التي أخفق في انجازها بالمستوى والكفاءة المطلوبة منها ومن ثم مساهمة تلك المراكز في وضع الحلول العلمية الناجحة للتغلب عليها أو الحد منها.
- 4. تحديد معايير الأداء الاقتصادي :** إن عملية تحديد المعايير تعتبر من الخطوات الأساسية في عملية التقييم، ولكن تعدد هذه المعايير أصبح يشكل مشكلة في الوقت الحاضر حيث أصبحت هناك إستحالة تطبيقية في إستخدام هذه المعايير، فهناك عدة أمور تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار هذه المعايير، مثل وجوب تحديد ماهية المعايير المختارة ومن ثم اختيار المعايير المناسبة لدراسة كفاءة الأداء الاقتصادي، حيث تختلف المعايير من مؤسسة الى أخرى حسب العملية التي تؤديها، واختلاف الأهداف حسب الفترات.
- 5. وجود جهاز مناسب للتقييم :** حيث أن هذه العملية تستلزم وجود جهاز مناسب للرقابة يختص بمتابعة ومراقبة التنفيذ الفعلي لنشاط الوحدة من كل جوانبها ويسجل نتائج التنفيذ.

ونظرا للصلة الوثيقة بين فاعلية الرقابة ومدى دقة وصحة البيانات والمعلومات المسجلة، فإن تطوير أجهزة الاتصال في المشروع يعتبر أمرا ضروريا بغية الحصول على المعلومات المطلوبة لمختلف الأغراض وبالذقة اللازمة.

6. المراحل الأساسية لتقييم الأداء : يمكن تلخيصها في التالي :

- التعرف على الخطط والبرامج.
- التعرف على مقاييس الأداء ومعاييرها.
- قياس الأداء الفعلي (النتائج) ومقارنتها بالأداء المخطط.
- تحديد الانحرافات والاختلالات والفروقات مع تحديد مراكز المسؤولية.
- اتخاذ القرارات اللازمة للحفاظ على الأهداف المخططة هناك بعض الاعتبارات التي يمكن أن تساعد المؤسسة على اختيار وسائل التقييم الفعالة¹.
- التركيز على دعم الايجابيات وتقديم معلومات مرتدة على الأداء تكون مرتبطة بالواقع الفعلي وليس نماذج عامة تستخدم في جميع المواقف على السواء.
- تشجيع وتدعيم الابتكار والقدرات الخلاقة.
- زيادة الاعتماد على النظم الحديثة في تقييم الأداء مثل استخدام أنظمة المعلومات الآلية :

الشكل 3 : من خلال ما تطرقنا اليه نستطيع تلخيص أهم الأسس في تقييم الأداء.



المصدر : من إعداد الطالبين.

¹- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية للنشر، 1999، ص355.

يعتبر موضوع تقييم الأداء من المواضيع التي هي محل اهتمام الباحثين لذلك نجد أن الأداء يعتبر المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المديرين، كونه يشكل أهم أهداف المنظمة بحيث يعرف بأنه الجهد المبذول للفرد لإنجاز مهمة معينة وهو تفاعل بين رغبة الفرد وإنجاز المهام الموكلة اليه.

ومن كل ما سبق تتجلى لنا أهمية العنصر البشري في المؤسسة سواء كانت إدارية وغير إدارية، إنه يعتبر العنصر الأساسي في نجاح هذه المؤسسات والرقى بها الى أعلى المراتب، وبالتالي لا يمكن الاستغناء عنه بأي حال من الأحوال.

المطلب الثالث : أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي

يمثل هذا المطلب محاولة تحديد الأثر بين أخلاقيات الوظيفة العامة والأداء الوظيفي، ووسيلة تحسين وابرار العلاقة بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء الوظيفي، من الناحية النظرية ومنه سوف نتطرق الى البرامج التي تساهم في تحسين وتقييم أداء العاملين، ومختلف الجوانب المحيطة بعلاقة قيم الفرد مع الأخلاق وتأثيرها على الأداء، ثم نحدد دور الأخلاقيات في الرفع من الكفاءة وتحسين الأداء وفي نهاية المطلب يتم إظهار أثر أخلاقيات العمل في أداء العاملين.

الفرع الأول : برامج تحسين وتقييم أداء العاملين أخلاقيا

برامج تحسين وتقييم أداء العاملين أخلاقيا تمثل مجموعة من الأنشطة التي تمارسها المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم والإزدهار للعاملين، ومن هذه البرامج ما يلي :

1. **برامج تقييم أداء العاملين :** إن تقييم أداء العاملين كأفراد وكمجاميع وادارات هو من ضمير ادارة الموارد البشرية ويترتب عليه أمور مهمة تتعلق بالأجور والترقية وغيرها، كما أن عملية تقييم الأداء يفترض أن تكون متكاملة بحيث تضمن أن تكون اجراءات ضمن إطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على اعطاء معنى محدد لما يراد قياسه.¹
- وفي اطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقيات تقضي على مختلف الانحرافات وهي كالتالي :
- أن تجتهد المنظمة في وضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متممة بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف المواضيع التي ينجزها العاملون لذلك فإن المنظمات الجيدة تعيد النظر بين فترة وأخرى وتناقش استمارات الأداء وكفقرات وكنتايج مع المعنيين.
- الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكد من توفير الخصائص الموضوعية والانسانية في المقومين في عدم تأثيرهم بعوامل الدين والمذهب والأنظمة والصدقاة والقراية وغيرها.

¹ طاهر محسن الغالي، صالح مهدي حسين العامري، مرجع سبق ذكره ص 68.

- إن عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والادراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين وان يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فردا لغرض التخلص من مشكلة تأثير الهالة.

- إن أهم التزام أخلاقي في عملية تقييم أداء العاملين هو الموضوعية والابتعاد عن تقييم متساهل للجميع أو يكون متشددا مع الجميع أو يتمتع بالتقييم بأن يكون وسط الجميع.

2. برنامج تحسين نوعية حياة العمل :

تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العامل الامكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين المتكويين ومكان مناسب للعمل وبيبرز هذا من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة.

لقد استحدثت الكثير من البرامج الحديثة اضافة للبرامج التقليدية لتحسين نوعية حياة العمل مثل برامج صياغة الموارد البشرية وبرامج العمل الجماعي وإدارة الجودة الشاملة والإدارة بالمشاركة والإدارة المفتوحة وبرامج جداول العمل البديلة وهذه تمثل حاليا حزمة من البرامج توضع في إطار استراتيجية تحسين نوعية حياة العمل وبما أن برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمة الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الانسانية والنمو والتقدم والازدهار والتقدم للعاملين لذلك فنها تمثل المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة لإبقاء متطلبات المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية اتجاه المجتمع ويمكن الاشارة لبعض جوانب الممارسة الأخلاقية والاجتماعية من هلال البرامج وهي :

- جعل مكان العمل جذاب واعطاء العمل معنى متجدد تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والارهاق من خلال التركيز على البرامج

- ان أنشطة هذه البرامج تساعد على التقليل من حدة انتشار الامراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على المتطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر الى مكان العمل من منطلق واسع¹.

¹ طاهر محسن منصور، صالح مهدي حسين العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 269-270.

الفرع الثاني : العلاقة بين قيم الفرد والأخلاق وتأثيرها على الأداء :

هناك علاقة وثيقة بين قيم الفرد والأخلاق وذلك انطلاقاً من علاقة القيم بالأداء وبالتالي الوصول الى علاقة الأخلاق بالأداء.

حيث تؤدي منهجية القيادة الادارية وأسلوبها في التفاعل مع الموظفين دور مركزي في رسم ملامح النظام الاجتماعي السائد في المنظمة نتيجة للارتباط بين الأخلاقيات والسلوك فان ذلك يهتم بوجود علاقة تربط بين الأخلاقيات والقيم على اعتبار أن القيم تعبر عن مجموعة قواعد ومعايير سلوك تمكن الفرد والمنظمة من التمييز بين الصحيح والخطأ وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه.

حيث يربط ماكس شيلر بين الأخلاق والقيم ويرى أن القيم الأخلاقية مرتبطة بسهم القيم، فالأخلاق في تطبيق القيم على الطبيعة فمن كانت قيمه عالية فان السلوك المترتب عنها يعبر عن أخلاق مميزة والعكس صحيح.

كما أن الخضرا أكد وجود علاقة وطيدة بين القيم التي يحملها الأفراد العاملون في المنظمة وأخلاقيات الأعمال إذ أن غالبية المنظمات ترغب في أن يتوفر لدى العاملين فيها الحد الأعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل بغية تحقيق جودة عالية ونوعية في الأداء.

بعد هذا التوضيح المبسط للأخلاقيات وعلاقتها بالسلوك والقيم، نستنتج وجود ترابط متين بين قيم الفرد والأخلاق وتأثيرها على الأداء، فبدون شك أن للقيم دور بارز في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة كما أن لهذه القيم تأثير ملموس في أداء العاملين سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو من منظماتهم.

ومما لا شك فيه أيضا أن قيم المنظمة تؤثر تأثير كبير على مخرجات الأعمال التي يقوم بها العاملون داخل المنظمة مما يؤثر سلبا أو ايجابا على قيمتهم الذاتية¹.

الفرع الثالث : دور الأخلاقيات في الرفع من كفاءة وتحسين الأداء :

المنظمات تسعى جاهدة الى تنظيم أعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية وإعادة تشكيل ثقافتها لهذه القيم وتعزيز السلوك الأخلاقي للأفراد وزرع الثقة وارساء معالم الولاء للعمل وكسب رضا الموظفين فالأخلاقيات هي زرع مثمر وليس خسارة كما يقال.

¹ - بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص ص 203-204.

أ. الأخلاقيات وزيادة الكفاءة وتحسين أوضاع العمل :

إن الآثار والخسائر الناتجة عن عدم الالتزام بالأخلاق في الوظيفة تقع على عاتق الموظفين وتحمل عواقبها المنظمة وهذا ما يؤثر على أدائها وأداء موظفيها وسمعتها بين المنظمات، لأنه لا بد من الالتزام بأخلاقيات المهنة والتأكيد على ذلك لا يتعارض مع مقتضيات حرية الرأي وحرية التعبير وإدراك القدرات.

فقد أكدت دراسة أمريكية في إحدى الجامعات في سنة 2006 تحت عنوان : Ethical Attitudes km small busness and larg corperation ، وبعد تقديم استبيان يخص البحث أن الحو الأخلاقي في المنظمة يعزز الكفاءة في الوصول الى التقليل من الأخطار وإستغلال الموارد بالشكل الأمثل ومنه فالأخلاق الحسنة والعادات الحسنة تتطور لتصبح سلوكيات مباشرة على أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة.¹

ب. دور الأخلاقيات في رفع الانضباط الوظيفي :

للإنضباط صور عديدة نذكر منها :

- الإنضباط في الهيئة ويقصد بها الشكل وذلك عن طريق الإهتمام بالشكل الخارجي للموظف من زي رسمي ونظافة ...الخ.
- الانضباط في الوقت وذلك بالتعرف على جدول العمل وتحضيره قبل بدء العمل
- كما يجب تقديم الواجبات والمشاريع والبحوث في وقتها دون تأخير.
- الانضباط في التعامل : وذلك عن طريق تعامل الفرد مع من هو مثله ومع من هو أعلى منه ومع من هو أدنى منه وانضباطه في التعامل يساعد الآخرين على احترامه ومعاملة الزملاء كإخوان وحسن معاملة الضعفاء.
- لا بد من ضبط النفس وعدم رفع الصوت أثناء المناقشة.²

ت. كيفية تفعيل الانضباط الوظيفي والالتقان في العمل :

لا يمكن حصر وسائل وأساليب تحقيق الانضباط والالتقان في عدد محدد من المهارات بل اننا نثق بامتلاك الموظف لقدرات خلاقة تفعل في هذا الجانب نذكر منها :

- الموظف قدوة حسنة في جميع أعماله بانضباط ومحافظته على أوقات العمل وهو محفز لباقي الموظفين.
- الموظف لا يمثل مخزنا للمعارف والمعلومات لكن لديه القدرة على الحصول عليها.

¹- لشهب وردة، مرجع سبق ذكره، ص 55.

²- بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

- نجد أن الموظف المتفوق في عمله يهتم بدرجة الاتقان أكثر من اهتمامه بكمية العمل .
- على الموظف استيعاب المهام الموكلة اليه وكذا استشارة الموظفين وذوي الخبرة للوصول الى مرحلة التحلي بالسلوك الحسن والإحترام لظروف الوظيفة¹.

الفرع الرابع : أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي :

نظرا للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة² المهنية في تحسين أداء العامل واستثمار وقته بالشكل المطلوب وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع وبعد أن شكلت كفاءة الأداء الوظيفي مركز اهتمام أصبحت تحضى الأخلاقيات بالاهتمام الأكبر حيث سيعاد صياغة الأهداف والصياغات حولها.

وفيما يلي أهم الآثار المترتبة عن الإلتزام بأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي :

1. إن الإلتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة وقواعد السلوك الوظيفي سوف يؤدي الى تنمية امكانيات قدرات العاملين وتحفيزهم وتحسين أدائهم.
2. ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم اتجاه المنظمة التي يعملون بها ويزيد سعيهم للوصول الى كفاءة الأداء.
3. الإلتزام بأخلاقيات العمل يعمل على تحقيق التوازن بين المهام والنتائج مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح.
4. يمكن توظيف اخلاقيات المهنة من صناعة القرارات بشكل شفاف وديمقراطي مما يضمن التزام العاملين بها واستعدادهم لبذل الجهد والعمل أكثر في الظروف التي يشاركون فيها في عملية صنع القرار.

² - عبد القادر حبريل فرح حبريل، الفساد الاداري عائق الادارة والتنمية والديمقراطية، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال ، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم، 2010، ص28.

² - المعتصم بالله هناني أبو الكأس ، مرجع سبق ذكره، ص ص 58-59.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للدراسة :

المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية :

الفرع الأول : الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل :

1.مقال خلف السكارنة، 2012 بعنوان : "أخلاقيات العمل وأثرها في إثارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال- دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية"¹.

هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الأردنية بتطبيق أخلاقيات العمل ضمن أربعة أبعاد (إحترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة والالتقان، إحترام الوقت) مع دراسة أثر هذه الأخلاقيات على الأبعاد الثلاثة للصورة الذهنية للمنظمة الذاتية ، المدركة والمرغوبة ، استخدمت للدراسة المنهج الوصفي حيث تم توزيع 210 استبانة على الموظفين والمديرين في المراكز الرئيسية وتمت معالجة 180 استبانة صالحة بالاعتماد على برنامج SPSS، حيث توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عالي من الإهتمام بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المجيبين تبعا لمتغيراتهم الديمغرافية ، كما وددت أثر معقول أخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في إثارة الصورة الذهنية ككل.

2.مذكرة ماجستير لأسامة محمد خليل الزيناتي 2014 : بعنوان : "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء نموذجاً)"².

هدفت الدراسة الى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الفلسطينية بالتطبيق على مجمع الشفاء، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة كانت عبارة عن استبيان يتكون من مجال أخلاقيات المهنة، ومجال مستوى المسؤولية الاجتماعية طبقت على المواقع الاشرافية في مجمع الشفاء الطبي، وبلغت العينة الفعلية 152 موظف وموظفة.

¹ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إثارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال- دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد 33، 2012، ص ص 373-407.

² - أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء نموذجاً). مذكرة ماجستير، تخصص قيادة وادارة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

وخلصت الدراسة الى أن بعد أخلاقيات المهنة نحو الادارة العليا حظي بالمرتبة الأولى، تلي ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاء أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات نحو العاملين في المرتبة الرابعة، وجاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة في حين وجود علاقة ارتباطية بين ممارسة أخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي وبين مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى الموظفين.

3.دراسة كل من مراد سليم عطيانى وآخرون، 2016 بعنوان : "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها على أداء الأعمال-دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية"¹.

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع التزام الشركات الصناعية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل وقياس تأثير ذلك على الأعمال في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم 180 استبانة وزعت على العاملين ، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة التزام عالية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في :

-تطوير المنتجات الجديدة

4.مداخلة حورية بن طرية وباديس بوخولة 2017 بعنوان : " دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة في منظمة سونلغاز بتقرت"².

هدفت الدراسة الى الكشف عن دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة بالتطبيق على منظمة سونلغاز بتقرت، حيث سعت لمعرفة مدى مساهمة أبعاد المتغير المستقل المتمثلة في أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، نحو الرؤساء ونحو المجتمع، في تعزيز البعد المتغير لثقافة الجودة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات صممت استبانة مكونة من 40 فقرة تم توزيعها باستخدام العينة العشوائية البسيطة على 100 عامل من مختلف المستويات الوظيفية في مصالح ودوائر المنظمة، وأستردت 75 استبانة صالحة للمعالجة، باستخدام البرنامج الاحصائي spss، توصلت الدراسة الى أن ممارسات أخلاقيات المهنة في منظمة سونلغاز بتقرت ذات مستوى حسن، حيث جاء بعد أخلاقيات المهنة نحو الزملاء في المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الرؤساء ثم أخلاقيات المهنة نحو

¹ - مراد سليم عطيانى وآخرون،المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها على أداء الأعمال-دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، 2016.

² - حورية بن طرية وباديس بوخولة، مرجع سبق ذكره.

المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، أما واقع ثقافة الجودة فكان في درجة متوسطة، وغزى الباحثان ذلك الى قلة النزاهة في تطبيق نظام المكافآت والترقيات، والى ضعف تشجيع العاملين على الابتكار مما يؤدي الى انتشار الروتين وعدم التجديد، كما بينت نتائج الدراسة أنه يوجد دور ايجابي لأبعاد أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، وأوصت الدراسة الى اصلاح نظام المكافآت والترقيات وضرورة تشجيع العاملين على الابتكار والتجديد، وفتح قنوات التواصل بين المستويات الادارية المختلفة، وتعزيز الروح المعنوية للعاملين وتأكيد الذات لديهم.

5.دراسة محمد حسن أبو عودة 2017 بعنوان : "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي-دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة"¹.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى أخلاقيات الأعمال ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وللكشف عن علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى العاملين والتعرف الى الفروق بين تقديرات العاملين حول مستوى أخلاقيات الأعمال ودرجة الرضا الوظيفي لديهم على ضوء متغيرات الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن استمارة للبيانات الشخصية، واستبانة أخلاقيات الأعمال واستبانة الرضا الوظيفي. طبقت على عينة عشوائية بلغت 210 موظف وموظفة فاستجاب منهم 200 موظف وموظفة.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

أن مستوى أخلاقيات الأعمال جاءت مرتفعة، وجاء مجال الأخلاقيات الشخصية في المرتبة الأولى ثم مجال التنظيم الإداري ثم يليه مجال التشريعات واللوائح القانونية، ثم مجال الثقافة التنظيمية، وجاء مجال مدونات السلوك الأخلاقي بالمرتبة الأخيرة، وكانت درجات الرضا الوظيفي عن طبيعة العلاقات الانسانية داخل الشركة في المرتبة الأولى، ثم مجال الرضا عن الأجور والرواتب، ثم مجال الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والاجراءات وأخيرا مجال الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير.

وأظهرت النتائج وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال ومجالاتها مع الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وتبين وجود فروق في تقديرات عينة الدراسة لأخلاقيات الأعمال تعزي لمتغير الجنس لصالح الذكور، وفروق تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، في حين لم تظهر فروق تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي

¹-محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي-دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة، مذكرة ماجستير، تخصص ادارة اعمال، كلية التجارة، غزة، فلسطين، 2017.

وسنوات الخبرة، كذلك أظهرت النتائج أنه توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزي لمتغير المستوى الوظيفي ومن ثم تظهر فروق تعزي لمتغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

6.دراسة رسالة دكتوراه ليحيى زروقي 2017 بعنوان :«أخلاقيات العمل والفساد الاداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان»¹

هدفت الدراسة لتحليل المداخل الأساسية لمفهوم أخلاقيات الأعمال والفساد الاداري مع دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان أو معرفة مدى ومستوى ادراك أعوان هذا الجهاز لأخلاقيات الأعمال من إدارة الضرائب وتحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الاداري وعلاجه، بناء على استقصاء شمل عينة من 90 موظف.

خلصت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الأخلاقيات والسلوك الوظيفي في هذه المنظمة الحكومية، اضافة الى هذا بينت النتائج أثر التكوين على السلوك الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب وكما ان اجابات أفراد العينة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الايجابي لأداء الموارد البشرية على تحقيق أهداف ادارة الضرائب، الأمر الذي يدل على وجود ضعف كبير في إدارة الموارد البشرية على مستوى هذه المنظمات.

7.أطروحة دكتوراه ل.م.د يعقوب سالم 2018 بعنوان : أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية-دراسة ميدانية لبلدية الوادي»².

هدفت الدراسة الى الكشف عن مقومات وأبعاد أخلاقيات العمل التي تساعد على تشكيل وبناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، في ظل العديد من المتغيرات والعوامل التي تعيق تطبيق وترسيخ تلك المبادئ الأخلاقية وكذا الوقوف على سمات الهوية التنظيمية التي تمكن من تحسين صورة البلدية لدى المواطنين.

في حين تم الاعتماد على العينة القصدية في اختيار عينة الدراسة والتي تكون أكثر عمل وتباين طبيعة الأفراد وخصائصهم، وعدد اجمالها ستة بلديات في مجمل 30 بلدية على مستوى ولاية الوادي يتكون عدد العمال من 262 عامل أما النتائج فهي كالتالي :

¹ يحيى زروقي، أخلاقيات العمل والفساد الاداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم لاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2017.

² يعقوب سالم، أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية-دراسة ميدانية لبلدية الوادي، في علم الاجتماع، تخصص ادارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أشكال أخلاقيات العمل وممارساتها في نموذج الصدق، الالتزام القانوني، الرقابة الذاتية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل وفق المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس ، السن، المستوى التعليمي، الخبرة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مساهمة أخلاقيات العمل في تشكيل الهوية المتمردة للإداري.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مساهمة أخلاقيات العمل في تشكيل الهوية المركزية للإداري.

8.دراسة العقيلي بعنوان : "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الاداريات في جامعة الملك سعود بالرياض،2014¹. هدفت الدراسة الى التعرف على واقع التزام الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات الأعمال والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

كما هدفت للتعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل الوظيفي لدى الموظفات الاداريات في الجامعة وقد استخدمت في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفات الاداريات في مختلف مراكزهم والذي بلغ عددهم 1700 فيما كانت العينة 313 واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تكون من 47 فقرة. وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

وجود علاقة طردية ذات علاقة احصائية بين أخلاقيات العمل والوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي يوجد تفاوت في درجة موافقة الأفراد على بعد التزام الموظفات الاداريات بأخلاقيات الوظيفة.

9.-دراسة عبد المال محمد الملهي بعنوان : "أثر أخلاقيات العمل على تحسين مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر القيادات في بنك التضامن الاسلامي الدولي للجمهورية اليمنية متخرج من الجامعة الوطنية في الجمهورية اليمنية 2008².

¹- العقيلي هيا عبد الرحمان ،اخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الاداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ،2014،ص22.

²- عبد المال محمد الملهي،أثر أخلاقيات العمل على تحسين مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر القيادات في بنك التضامن الاسلامي الدولي للجمهورية اليمنية ،متخرج من الجامعة الوطنية في الجمهورية اليمنية،2008.

هدفت الدراسة الى التعرف على أخلاقيات العمل السائدة في بنك التضامن الاسلامي الدولي في الجمهورية اليمنية ومستوى ممارسة تلك الأخلاق وأثر ذلك على الأداء الكلي للموظفين والتعرف على مدى إدراك القيادات في البنك لأهمية تعزيز روح التعاون والثقة بين العاملين وأثره في تحسين الأداء.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأداة الملاحظة المباشرة والاستبيان وتمت معالجة البيانات الاحصائية باستخدام برنامج SPSS وتشكل مجتمع الدراسة من القيادات في البنك في ادارته العامة وفروعه وقد استخدمت العينة الحصرية بتمثيل مجتمع الدراسة والتي بلغت 128 مفردة توصلت الى النتائج التالية :

- أخلاقيات العمل متوفرة في بيئة البنط ولها أثر على الأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظر قيادات البنك كما أثبتت دراسة الفرضيات وجود فروق ذات دلالة احصائية لبعدها الاستقرار الوظيفي وأثره على تحسين مستوى الأداء الوظيفي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستوى تحسين وتطوير آليات العمل وأثره على تحسين مستوى الأداء الوظيفي تعزى المنصب الوظيفي.
- كما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمرونة اللوائح والأنظمة المعمول بها لعدد الدورات التدريبية.

10-دراسة ريم ياسر الرواشدة، أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة مقدمة الى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة، قسم الادارة العامة، جامعة مؤتة 2007.¹

هدفت الدراسة الى تحليل أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية وينبثق من هذا الهدف ما يلي :

- بناء اطار تنظيمي فكري لأخلاقيات الوظيفة العامة وأهميتها في تحقيق الولاء التنظيمي.
- معرفة مستوى الولاء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

¹- ريم ياسر الرواشدة، أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة مقدمة الى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة، قسم الادارة العامة، جامعة مؤتة، الأردن، 2007.

- معرفة مستوى توظيف أخلاقيات الوظيفة العامة في أوساط العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة المدروسة تم تقييم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات حيث تمثل مجتمع الدراسة في قطاع العاملين 10 مؤسسات حكومية من جميع المستويات الادارية بلغ عددهم 6815 موظف تم توزيع 682 استبانة واسترجاع 609 منها وتوصلت الدراسة الى أن تطورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات المهنة في مؤسسات الولاء التنظيمي المرتفعة والمتوسطة.

النتائج المتوصل اليها :

- الأفراد العاملين في المنظمة سواء كانوا موظفين أو مدراء يحملون آراء متباينة وهناك اختلافات بينهم حول السلوكيات الأخلاقية.
- يوجد هناك بين أصحاب الخبرات بالنسبة للمؤهل العلمي وكلما كان المؤهل عاليا كان فهم الفرد عاليا وولائه مرتفع.
- مستوى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية العامة يتأثر بنوع الفرد إذ يجعله أكثر اطلاعا على المعلومات الخاصة بالعمل مما يجعلهم أكثر التزاما بتحقيق مستوى أداء أكثر للعمل.

الفرع الثاني : الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي :

تضمنت الدراسات حول موضوع الأداء الوظيفي لما له من أهمية لقياس مستوى أداء العاملين بالمنظمة على حد السواء، وبما أنه من متغيرات دراسات تطرقت له نذكر منها ما يلي :

1-دراسة نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح 2010: بعنوان: "تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين"¹.

¹- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، جامعة الاقصى، فلسطين، 2010.

هدفت الدراسة لتقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة العاملين. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع 220 استبانة أي بنسبة 95% من مجتمع الدراسة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

أظهرت النتائج وجود علاقة بين فاعلية نظام الحوافز المادية والمعنوية، والترقيات، والإنصاف في منح الحوافز مع أداء الموظفين.

2-دراسة رنيم بنت عمر الشريف 2013 : بعنوان "دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الموظفين الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة"¹

إدارة التطوير عملية حتمية تستوجب في الانسان على يحسن إدارتها، لذا يسعى الباحثة لدراسة وتحليل الواقع الحالي لإدارة التطوير بجامعة الملك عبد العزيز ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

قامت الباحثة باتباع المنهج الوصفي التحليلي و من أهم نتائج الدراسة :

- عدم توفير المواد العلمية والحالات الدراسية في مجال التطوير الاداري للعاملين.
- تبين الدراسة تقديم إدارة التطوير الإداري لعدد من الأنشطة في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات والأقسام داخل الجامعة.

3-دراسة محمد مبارك محمد الراشدي 2014 بعنوان "أثر استخدام طريقة الادارة بالأهداف في أداء العاملين-دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت".²

هدفت هذه الدراسة الى اختبار أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين بمؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت، وقد تكونت عينة الدراسة من 380 موظف تم اختيارهم من مجتمع الدراسة.

تعد الدراسات الحالية من الدراسات الوصفية التحليلية وكذلك استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد أشارت النتائج الى مستوى استخدام طريقة الادارة بالأهداف من وجهة نظر العاملين كان متوسطاً، اذ أن يعد التزام العاملين في تحقيق الأهداف كان الأكثر تأثيراً في أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت.

¹- رنيم بنت عمر الشريف، دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، الرياض، 2013.

²- محمد مبارك محمد الراشدي، أثر استخدام طريقة الادارة بالأهداف في أداء العاملين-دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت، 2014.

4-مها حسن الحسني القحمانى 2015 بعنوان "الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي للمرأة في بيئة العمل"¹.

كان الهدف الرئيسي للدراسة هو تسليط الضوء على واقع الأمن النفسي للمرأة في حياتها العائلية في أبعادها الأربعة (الرضا عن الحياة، الطمأنينة النفسية، الاستقرار الاجتماعي، التقدير الاجتماعي) كذلك تحديد مستوى محددات الأداء الوظيفي للمرأة في بيئة عملها بأبعاده الثلاثة (أداء الواجبات الوظيفية والقدرات والخصائص الفردية للموظفة، إدراك الموظفة لدورها الوظيفي).

ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام منهجين هما المنهج الوصفي والتحليلي الذي يقوم على تحليل وتفسير الوضع القائم للظاهرة، أظهرت النتائج أنه هناك علاقة ارتباطية طردية بين المحاور الثلاثة للدراسة بين مقياس الأمن النفسي ومقياس محددات الأداء الوظيفي ومقياس بيئة العمل الداخلية.

5-دراعو فاطمة 2016 بعنوان " علاقة متطلبات التطوير التنظيمي للأداء- دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة- غليزان."²

تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على العلاقة بين متطلبات التطوير التنظيمي والأداء من وجهة نظر الموظفين بالمركز الجامعي أحمد زبانة بغليزان. ومدى اسهام متطلبات التطوير التنظيمي في رفع الأداء وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين تمكين الموظفين والأداء، حيث أن عملية التمكين متوفرة بالمركز الجامعي على شكل مؤشرات من حلال اعتماد المسؤول المباشر على عدد من الموظفين الأكفاء القادرين على تحمل المسؤولية في قراراتهم والسير الحسن لأجور التنظيمية للمسؤول المباشر وضبط الحضور اليومي للموظفين وانحاز الأعمال في وقتها المحدد دون الرجوع للمسؤول المباشر.

6-خالد رجم ورشيد مناصرية 2018 بعنوان "واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية- دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود"³.

هدفت الدراسة الى تحليل واقع عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسات النفطية لحاسي مسعود (الأهمية، الطرق، الاستخدامات)، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي حيث يعتبر المقابلة أداة الدراسة الأساسية والمناسبة وليتمكن من مناقشة وتحليلي اجابات المستجوبين بشكل حيد على عكس الاستبيان،

¹ -مها حسن الحسني القحمانى، الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي للمرأة في بيئة العمل،2015.

² -دراعو فاطمة، علاقة متطلبات التطوير التنظيمي للأداء- دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة- غليزان،2016.

³ -خالد رجم ورشيد مناصرية، واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية- دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود، 2018.

بلغ عددهم 22 فرد من مديري واطارات الموارد البشرية من المؤسسات الوطنية (06) أفراد من المؤسسات الأجنبية (04) مؤسسات وطنية تابعة لمجمع سوناتراك : المؤسسة الوطنية للتنقيب، المؤسسة الوطنية لأشغال الآبار، المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مؤسستين أجنبيتين Haliburton. Hess.

- بالنسبة للمؤسسات الوطنية :

تدني مستوى الاهتمام بعملية تقييم أداء العاملين بدرجة كبيرة بسبب عدم اهتمام الادارة العليا بتطبيقه وعدم وضوح أهدافه، مما انعكس وبشكل مباشر على باقي عمليات ادارة الموارد البشرية مثل : التوظيف، التدريب، الترقية... الخ ، الذي أدى بدوره الى تدني مستويات أداء العاملين بسبب تدني مستويات قدرتهم ومستويات رضاهم الوظيفي.

- بالنسبة للمؤسستين الأجنبيتين :

المؤسستان توليان أهمية عظمى للموارد البشرية ويعتبر المصدر الأول والوحيد للميزة التنافسية ونجاح المؤسستين بالاستعانة بأحدث وأقوى البرامج الحاسوبية المطبقة في التسيير لتخطيط الموارد البشرية.

7-أمال صحراوي، تكوين الإطارات ودوره في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة العربي التبسي 2013-2017 دراسة ميدانية في المؤسسة الاقتصادية اسمنت تبسة وحدة الماء الأبيض¹.

هدفت الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على كل من التكوين والأداء الوظيفي بعناصرها وأبعادها المختلفة
- معرفة الدور الذي يلعبه تكوين الاطارات في تحسين أداء العاملين
- والهدف من هذه الدراسة حيث أن ظاهرة تكوين الاطارات لم تحظى بالقدر الكافي من الدراسات والاهتمامات على الرغم من دورها الاستراتيجي الذي تلعبه هذه الفئة في تطوير المؤسسة بهدف محاولة الكشف عن أهمية التكوين لهذه الفئة ودورها
- يتم معرفة حسن أداء العاملين من خلال عملية الأداء الوظيفي

¹- أمال صحراوي، تكوين الإطارات ودوره في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة العربي التبسي، دراسة ميدانية في المؤسسة الاقتصادية اسمنت تبسة ، وحدة الماء الأبيض تبسة،2013-2017.

- اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق اختيار العينة من مجتمع الدراسة وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية ومعالجتها من البيانات عن طريق مجموعة من الأساليب الاحصائية.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- يتم تكوين الاطارات على رصد مستويات العاملين
- يتم تزويد العاملين بالمعلومات التي تساهم في توجيه أدائهم في التوجهات الصحيحة
- يتم تزويد العاملين بالمعلومات التي تساهم في توجيه أدائهم في التوجهات الصحيحة
- يقوم الاطارات بإدخال تحسينات على الأنشطة اليومية للعمل

8-الطاهر قوافي، التحفيز وأداء الموظفين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013¹.

هدفت هذه الدراسة الى ما يلي :

- التعرف على علاقة الحوافز المادية والمكافآت والخدمات الاجتماعية بأداء الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية.
- معاينة أهم المشاكل والعراقيل التي تعترض الأداء الفعال في المؤسسة العمومية الاستشفائية بصفة عامة والتعرف على معيقات ومشكلات نظم التحفيز الخاصة بها.
- وقد اعتمدت الدراسة على أدوات منهجية وهي الملاحظة وقد استعملت هذه الآلات خاصة عند اجراء المقابلات المباشرة مع مختلف أفراد العينة وحتى مع بعض المسؤولين ورؤساء المصالح. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :
- تساهم الحوافز المعنوية والمشاركة في اتخاذ القرار، الترقية، التدريب، في زيادة الشعور بالرضا والاستقرار.
- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الحوافز التي تعتمد عليها المؤسسة وأداء الممرضين.
- تؤدي الحوافز المادية والأجور والمكافآت والخدمات الاجتماعية الى زيادة مستويات الأداء.

¹- الطاهر قوافي، التحفيز وأداء الموظفين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة 2012-2013.

9-عزالدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في كلية التسيير، جامعة منتوي، قسنطينة، 2007-2008¹.

هدفت هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على الممارسات العلمية في تسيير الأداء الوظيفي
- اجراء دراسة ميدانية على مركب المجارف والرافعات لمعرفة الوسائل والأدوات التي يتوفر عليها المركب والتي لها تأثير على الممارسات العلمية في تسيير الأداء الوظيفي من طرف الرؤساء.
- بيان مدى اهتمام الرؤساء في المركب بممارسات تخطيط الأداء
- بيان مدى ارتكاب الرؤساء في المركب للأخطاء في تقييم الأداء الوظيفي.

وقد قدمت الدراسة عينة مكونة من رؤساء ومرؤوسين في المستوى التنفيذي للمركب حيث تتألف فئة المرؤوسين من أعوان التنفيذ فيما تضم فئة الرؤساء : الرؤساء المباشرين والأعوان التنفيذيين بالإضافة الى رؤساء المصالح.

وقد سجلت عينة من مجتمع الدراسة والتي تشمل 680 شخص عاون تنفيذ 174 رئيس مباشر و 48 رئيس مصلحة نتيجة لهذا تم توزيع 194 استبانة منها 58 مخصصة لفئة الرؤساء و135 مخصصة للمرؤوسين وكان المسترجع منها 166 استبانة تمثل العينة النهائية للمؤسسة :

وبالتالي تصبح الدراسة وفقا لما يأتي :

51 مفردة تمثل فئة الرؤساء و106 مفردة تمثل فئة المرؤوسين. حيث تم التوصل الى النتائج التالية :

- ان عملية تسيير الأداء الوظيفي عملية صعبة التحقق وهي في الوقت نفسه تعتبر عملية دائمة ملازمة لعمل أي رئيس مباشر في أي مستوى إداري ولا بد من تنبيهها بصفة رسمية وشاملة.
- دعم وجود أهداف عامة للمركب وأهداف خاصة ببعض الوحدات لا يحاول الرؤساء استعمالها لتخطيط أداء المرؤوسين عبر تحديد أهداف فردية أو مستويات فترة تعادل الفترة المخصصة لتحقيق الأهداف العامة.

¹ -عزالدين هروم،واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية،مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في كلية التسيير، جامعة منتوي، قسنطينة، 2007-2008.

- لا يوجد اهتمام كافي من قبل الرؤساء في المركب بمراجعة المدرجة في الوصف الوظيفي لمروؤوسيهم بداية كل سنة أو سنتين ضمانا لعدم تجاوز المرؤوسين أو تقصيرهم في بعض المهام الموكلة اليهم والتأكد من قدرتهم الدائمة على تحمل مسؤولياتهم.
- يلعب عامل الخبرة دورا مهما في التزام المرؤوسين بحجم العمل الموكل اليه.

الفرع الثالث : الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل والأداء الوظيفي معا

1.دراسة بودراع أمينة بعنوان : دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين- دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير . جامعة المسيلة. 2012-2013.¹

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المنظمة وهل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سبب ضمني لإعجاز المنظمات.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف ظاهرة موضوع دراستنا وأخلاقيات العمل من خلال استخدامنا للنتائج والمؤشرات الأساسية ثم الاعتماد على المقابلة والاستمارة قامت هذه الدراسة في عينة البنوك التجارية الجزائرية عن طريق استعمال أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

- مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة للعاملين في تفقد سلوك البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة الى سياسات أخلاقية واستراتيجية تهتم بترسيخ أخلاقيات الأعمال.
- غياب الهدف الأخلاقي لدى البنوك التجارية الجزائرية مقارنة مع هدف تعظيم الربح.

2. دراسة المعتصم بالله ماني أو الكاس :

أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة جامعة الأقصى غزة 1436هـ . 2015م².

¹- بودراع أمينة بعنوان، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين- دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير،جامعة المسيلة،2012-2013.

²- المعتصم بالله ماني أو الكاس،أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة جامعة الأقصى، غزة، 1436هـ - 2015.

هدفت الدراسة الى قياس مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بممارسات أخلاقيات المهنة.

قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين والتعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة حيث بلغ مجموع عدد العامل 833 عامل.

أهم النتائج التي توصل اليها الباحث في عملية تحليل فرضيات الدراسة :

- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ %83.34.
- مستوى الالتزام باحترام القوانين والأنظمة من قبل العاملين بلغ 87.32 بالمئة أما مستوى أداء العاملين في المنظمة غير الحكومية بلغ 79.93 بالمئة.

3. دراسة مجدي خليل امين ابو الغالي، أثر أخلاقيات الادارة في الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعي بقطاع غزة.¹

قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال 2016- 1437

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى تطبيق أخلاقيات الادارة في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بقطاع غزة والتعرف على مستوى توافر معايير الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية.

- التعرف على أثر أخلاقيات الادارة على الأداء الوظيفي في الوزارة.

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة وكما وجدت في الواقع حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين في الوظائف الاستشارية في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية في قطاع غزة وزعت 120 استبانة وتم تحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

توصل الباحث الى النتائج التالية :

- أخلاقيات الفرد هي أكثر الأخلاقيات التي تؤثر على الأداء الوظيفي يليها أنظمة المنظمة بينما كان الأقل تأثيراً الأداء الوظيفي والثقافة التنظيمية.

¹- مجدي خليل امين ابو الغالي، أثر أخلاقيات الادارة في الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعي بقطاع غزة،

قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال جامعة الاقصى ،فلسطين 2016- 1437.

- موظفوا الوزارة لديهم درجة التزام عالية بمواعيد العمل الرسمية ويحظى المدراء لديهم باحترام وتقدير كبيرين.

- شعور موظفي وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بالأهمية البالغة لوجود المدونات الأخلاقية في وزارتهم حيث لها دور كبير في تحسين الأداء.

4.دراسة لشهب وردة بعنوان : الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. جامعة محمد بوضياف-المسيلة، 2016-2017.¹

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى اخلاقيات العمل والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما ومعرفة كيفية مساهمة الأخلاقيات الوظيفية في تحسين أداء الموظف العمومي ومعرفة أهم التحديات التي تواجهه في العمل والتي تدفعه الى ممارسة سلوكيات أخلاقية أو لا أخلاقية والتي تؤدي الى تراجع أو زيادة مستوى الأداء الوظيفي حيث قامت هذه الدراسة على مستوى مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف.

استخدمت الباحثة أسلوب الاستبانة تتكون من جزأين : الجزء الأول يتعلق بالأخلاقيات الوظيفية والجزء الثاني تتعلق بالأداء الوظيفي.

يتكون مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 34 فرد حيث تم استعمال العينة العشوائية البسيطة وتم استبيان على عينة مكونة من 32 استمارة.

وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي spss لغرض التحليل الاحصائي.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- الأخلاقيات الوظيفية مرتفعة لدى موظفي مديرية الشؤون الدينية والأوقاف وذلك على ضوء النتائج المحصل عليها
- كذلك السلوكيات الأخلاقية وتوفرها لدى الموظفين والمدير والأهم من ذلك هو كسب المنظمة لثقة الموظفين وولائهم.

¹ لشهب وردة ،الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،جامعة محمد بوضياف-المسيلة، 2016-2017.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية :

الفرع الأول : دراسات متعلقة بأخلاقيات العمل والأداء الوظيفي :

1-دراسة (akhavan & etal 2013) بعنوان:¹

Exploiting the relationship between ethics knowledge creation and organizational performance.

استكشاف العلاقة بين الأخلاق وإنشاء المعرفة والأداء التنظيمي.

هدفت الدراسة الى استكشاف العلاقة بين الأخلاق، إنشاء المعرفة والأداء التنظيمي وقد تم اختيار "بوناكوا. بوناكوشي" كنموذج لعملية انشاء المعرفة ونموذج "يوكل" استخدم كنموذج للأداء التنظيمي وبالإضافة الى ذلك فقد تم تطبيق النموذج المفاهيمي لأبعاد الأخلاقيات التنظيمية.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

هناك علاقة ايجابية قوية بين الأخلاق والأداء التنظيمي. العلاقة بين الأخلاق وخلق المعرفة هي أيضا ايجابية وهامة ولكن لا علاقة هامة بين عملية خلق المعرفة والأداء التنظيمي.

2.دراسة Abdi et al 2014 بعنوان:²

The impact of islamic work ethics on job performance and organizational commitment

أثر الأخلاقيات الاسلامية على الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي :

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر أخلاقيات العمل الاسلامية على الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

¹ - akhavan peyman ,et al(2013): exploiting the relationship between ethics, knowledge creation and organizational performance.IRAN:emerald group publishing and permission.

²- Abdi,A.(2014):the impact of Islamic work ethics on job performance and organizational commitment .Kuala lumpur, Malaysia.

- إن أخلاقيات العمل الاسلامي له تأثير على الأداء الوظيفي ويرتبط ايجابا معه ونتيجة لذلك تحتاج المنظمات الى وضع أخلاقيات العمل الاسلامي الى واقع عملي لأنه يضمن في نهاية المطاف النجاح المستمر للمنظمة.

3. دراسة karuhanga.2015 بعنوان:¹

Evaluating implementation of stratigic performance managemant practices in universties in liganda.

تقييم تطبيق ممارسات ادارة الأداء الاستراتيجية نتيجة لإدارة الأداء في الجامعات في أوغندا.

هدفت الدراسة للاجابة على سؤالين هما : كيف تستطيع الجامعة الحكومية في أوغندا وضع تنفيذ نظام إدارة استراتيجية من أجل تقديم خدمات فعالة؟ وكيف يمكن وضع أداة لتقييم هذا النظام في الجامعات الحكومية؟

استخدم المنهج الوصفي التحليلي وأداة المسح الميداني بهدف الوصول الى نتائج الدراسة.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها :

- لدى الجامعات نظم إدارة استراتيجية لكنه يعاني من صعوبة في التنفيذ وعدم المشاركة الكاملة للعاملين في هذا النظام.

الفرع الثاني : الدراسات التي تناولت اداء العاملين :

في هذا الجزء يتم التطرق الى الدراسات التي تطرقت الى اداء العاملين وهي كالتالي :

1. دراسة سوغتاي (chughtai.2008) بعنوان:²

The impact of career on job performance and organizational citizenship behaviors

هدفت الدراسة للتأكد أن للاستغراق الوظيفي أثر على الأداء الوظيفي وسلوكيات المواطننة التنظيمية، إعتد الباحث في التحليل الاحصائي للوصول الى النتيجة، من خلال توزيع استبانة على 280 مفردة

¹ -Karuhanaga,et AL.(2015).evaluating implementation of strategic performance management practices in universities of Uganda, school of business, college of business and management sciences,makerere university, kampala,Uganda.

² - chughtai,(2015). The impact of career on job performance and organizational citizenship behaviors.

من أعضاء هيئة التدريس في 05 جامعات باكستانية، توصلت الدراسة الى أنه تؤدي الزيادة في الاستغراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في التأثير الايجابي على اتجاه سلوكيات الأعضاء التنظيمية، خاصة تلك المتعلقة بالانتماء التنظيمي وانخفاض معدل الغياب والرغبة في ترك العمل.

2. دراسة مويشر فاروق (Mubashr farooq.2011) بعنوان:¹

Impact of training and feedback on Employes performance

الغرض من هذه للدراسة هو توضيح أثر التدريب والتغذية الراجعة الى زيادة أداء الموظفين بالمؤسسات الجامعية على مستوى الاتحاد الفيديريالي للهند.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكن يتمكن من ملاحظة وتقييم النتائج، جمعت البيانات من خلال توزيع الاستبانات على عينة الدراسة التي شملت عدد من الجامعات المتواجدة على مستوى الاتحاد الفيديريالي للبلاد شملت 150 أستاذ، تم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS.

توصلت الدراسة الى أن التدريب شمل جميع الأساتذة دون استثناء، حيث يشعر العامل بالانتماء القوي للجامعة مما دفع بهم الى أداء عملهم بشكل جيد وصحيح وبالتالي بلوغ الأهداف.

3. دراسة داما ج (damaj.2013) بعنوان:²

La transformation des organisations publique au Liban et sans impact sur leurs performances en lien avec la satisfaction des usages cas d'expérimentation.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة موضوع التحول التنظيمي في سياق المنظمات العامة في لبنان، يركز بشكل عام على تحسين أداء الخدمات العامة في المنظمات العامة، اتبع الباحث منهج التحليل الاجتماعي والاقتصادي الذي ساهم في تحسين الأداء.

¹- Mubashr, farooq,(2015). **Impact of training and feedback on Employees performance**.MS scholar,iqra university Islamabad , Pakistan.

²- Damaj,kamar.(2013). **La transformation des organisations publique au Liban et sans impact sur leurs performances en lien avec la satisfaction des usages cas d'expérimentation**. **Doctoral thesics,specialy** :strategies and organization, Dr Greg Udo prabot school of arts and commerce, interdisciplinary Institute of Labor sciences.

خلصت الدراسة الى أن التعديلات التي يجب اجراؤها من حيث إدارة تشغيل المنظمات العامة، والمتمثلة في تقديم نموذج تدخل تقترحه لدراسة تحديد الشروط وامكانية التغيير في ادارة المنظمات العامة وفي بيئتها التحتية، مما تجعل من الممكن تحقيق الأهداف وتنفيذ سياسة زيادة رضا المستخدم بما أن الهدف الأساسي للمنظمات العامة هو تقديم الخدمة للمستخدم بما يحقق رضاه.

4. دراسة سلمان أم عمران (Salmen lam amar.2014) بعنوان:¹

The relationship between total quality Management TQM and Employees performance in the Palestinian universities Gaza strip.

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي للإداريين العاملين في الجامعة الفلسطينية بقطاع غزة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين والاكاديميين بمناصب ادارية في كل من الجامعات الفلسطينية الثلاث (جامعة الازهر، الجامعة الاسلامية، جامعة الأقصى) وتم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية طبقية قوامها 305 موظف وبلغ عدد الاستبانات المستردة 291 موظف، اي ما يعادل 95.4%، أظهرت الدراسة نتائج تمثلت في أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية لقطاع غزة مرتفعة، ومستوى الأداء الوظيفي ايجابي ومرتفع.

5. دراسة ريفاس (REAVES.2015) بعنوان:²

Work creativity as a dimension of job performance

هدفت هذه الدراسة الى معرفة الطريقة التي يرتبط بها الأداء الابداعي بأبعاد أخرى للأداء الوظيفي حيث يرغب الباحث لايجاد اليات وسطية أخرى تؤثر في الأداء.

اعتمد الباحث على منهج التجليل التلوي (تحليل في علم الاحصاء يتضمن تطبيق الطرق

الاحصائية على نتائج عدة دراسات من أجل تحديد ميل النتائج) من أجل تقييم العلاقة بين الأداء الابداعي وأبعاد الأداء الأخرى، وكنت النتيجة الرئيسية للدراسة هو اهمال الأداء الابداعي لما له من أثر ايجابي في أداء العاملين إذ يجب تضمينها في النماذج الحالية للأداء الوظيفي.

¹ - Salmen lam amar.(2014). **The relationship between total quality Management TQM and Employees performance in the Palestinian universities Gaza strip.**

² - Reaves. (2015). **Work creativity as a dimension of job performance.**

6. دراسة أبو عريان (ABU ALEINEIN) بعنوان:¹

The impact of job involvement on job performance at UNRWA field office.

هدف الباحث الى تحديد الطريقة التي يؤثر الانغماس الوظيفي في أداء الموظفين الاداريين في المكتب الاقليمي لانراز في غزة، وفحص العلاقة حيث استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لاجراء الدراسة التي طبقت على عينة عشوائية طبقية من الموظفين الاداريين من كافة الدوائر بلغ عدد 353 موظف، وزعت أداة الاستبيان على 181 موظف تم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss.

أظهرت نتائج البحث أنه هناك علاقة ارتباطية بين الانغماس الوظيفي المعرفي والأداء الوظيفي بينما هناك تأثير ضئيل للانغماس العاطفي على الأداء الوظيفي، وبالتالي لموظفي المكتب الاقليمي لانراز في غزة مستوى عالي من الانغماس الوظيفي والأداء الوظيفي.

الفرع الثالث : الدراسات التي تناولت اخلاقيات العمل :

1. دراسة وارين وأخرون (wareen et al 2010) بعنوان:²

تحليل مدى الالتزام الأخلاقي لمديري المدارس فيما يتعلق بالتربية الرياضية

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى قدرة المسؤولين وصناع القرار في الألعاب الرياضية وألعاب القوى على الالتزام بمحددات السلوك الأخلاقي داخل المدارس في أمريكا، ومن المتوقع أن تبني مدونة قواعد السلوك التي هي بمثابة مجموعة من القواعد لمرشدهم السلوك المهني، وقد احتوت مجالات الخلاف التي تقدم المعضلات الأخلاقية وتشمل توفير فرص المشاركة العادلة للطلاب واقامة ممارسات التوظيف الأخلاقية للمديرين والاداريين وقادة الرياضية والتعليمية، وأخير تهيئة البيئة والثقافة التنظيمية التي تحتضن العدل.

¹ -ABU ALEINEIN. **The impact of job involvement on job performance at UNRWA field office.**

² - Warren . A. whisemoment m p c 2010 Analyzing ethic in the administration international sport 78. P 64

2. دراسة هاريس وآخرون (Harris et al..2004) M

"إدراك المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية التي تتعلق بالقيادة التربوية"¹

هدفت الى تحديد ادراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية التي تتعلق بالقيادة التربوية، وتكونت عينة الدراسة من 53 مدير و 106 مديرة ممن شاركوا في برنامج تأهيل المديرين في تاكساس، وتم الحصول على البيانات من استبيانات بنيت لتقيس مدى التزام المديرين في القيادات التربوية وتم استخدام تحليل التبيان للتعرف على أثر المتغيرات المستقلة بادراكات المديرين نحو المعايير الأخلاقية التي تتعلق بالقيادات التربوية.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

أن المديرين أشاروا الى أن مديري المدارس يلتزمون بالمعايير الأخلاقية الخاصة بالعملية التربوية، في حين أشاروا الى ضعف في التزام بعض المديرين بمثل هذه الأخلاقيات وأشاروا أيضا الى عدم التزام بعض المديرين بتلك الأخلاقيات.

3. دراسة ستاسي وآخرون (stacy et al.2003) :

"معرفة مدى وعي القادة التربويين في المعايير الأخلاقية التي تتعلق بالادارة المدرسية"²

هدفت الدراسة الى معرفة مدى وعي القادة التربويين في المعايير الأخلاقية التي تتعلق بالادارة المدرسية اذ تم التركيز على المسؤولية الادارية وسلوكيات الادارة الأخلاقية وخصائصها وسلوكيات اتخاذ القرار اليومي . بناء على المعايير القومية للسلوك الأخلاقي، وتكونت عينة الدراسة من 85 مدير في مدينة نيولورليوس. ممن يحملون شهادة الدكتوراه في الادارة التربوية، طبقت عليهم مجموعة من المقاييس التي تتضمن إدراكات مديري المدارس للمدير الأخلاقي، وتقييم سلوكيات الادارة الأخلاقية وخصائصها لدى مدير المدرسة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها :

- أن الاكثار من سلوكيات الادارة الأخلاقية من المديرين تؤدي الى :
- تحقيق العدل والمساواة والاحترام والتمركز حول الطلاب، والاصغاء للمعلمين والطلبة.
- تقديم التسهيلات وتوفير النماذج المناسبة لعملية التعلم والصدق والايجابية والمعرفة العلمية.

¹- Harris s ballenger. J & leanard. J 2004. Aspiring principal perception are montor principal Modeling standards based leadershipbdissertation Abstrat international iradershio.38.9107.118.

²- Stacey. E. Alice. F & Barbara p 2003. Portrait of an ethical administrator paper presented at the Annual conference of the American association of school administrators. Dissertation abstract international.64. p14.

- امتلاك توقعات عالية من العملية التربوية فضلا عن المعرفة العملية والادارة.
4. دراسة أوند (Awender.2001) :

"إدراك المعلمين والمديرين لأخلاقيات الادارة المدرسية"¹

هدفت الدراسة الى التعرف على إدراكات المعلمين والمديرين لأخلاقيات الادارة المدرسية، وقد أجريت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية على مدارس أساسية في مدينة أونتاريو، في كندا، إذ تم توزيع استبيانات الدراسة على المعلمين ومديري المدارس والمشرفين العاملين في هذ المدارس.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها :

- أن ادراكات المعلمين والمشرفين مختلفة نحو التزام مديري المدارس بأخلاقيات عملهم بشكل عام وما يتعلق بعملية التدريس بشكل خاص.
- كان هناك اختلافات بين المعلمين والمشرفين والمديرين في تحديد نوعية هذه الأخلاقيات فقد ركز المعلمون والمشرفون على أخلاقيات خاصة في حين ركز المديرين على أخلاقيات أخرى.
- إدراكات المشرفين تتركز على الأخلاقيات المتعلقة بالعملية التدريسية وخاصة الجانب الفني.
- إدراك المدراء ركزت على أخلاقيات تتعلق بالجوانب الإدارية سواء كانت مرتبطة منها بالعملية التدريسية أو مرتبطة بالمجالات الأخرى التي تتعلق بالمدرسة.

التعقيب على الدراسات السابقة :

توزعت الدراسات السابقة حسب لغة الدراسة الى فرعين:

الفرع الاول تمثل في الدراسات التي تناولت كلا المتغيرين باللغة العربية كمايلي:

الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل تضمنت 10 دراسات، اداء العاملين تضمنت 09 دراسات، في حين اخلاقيات العمل واداء العاملين تضمنت 04 دراسات.

اما الفرع الثاني تناول الدراسات باللغة الأجنبية وكانت كالاتي:

أخلاقيات العمل:04 دراسات

أداء العاملين:06 دراسات

أخلاقيات العمل وأداء العاملين:03 دراسات

¹ Awender. M.A 2001. The principals leadership Role perceptions of teachers. Dissertaton abstrait international 62. P17.

ومن خلال استعراضنا لهذه الدراسات تم استخلاص العديد من اوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية.

اوجه التشابه:

- تكمن في ان جميع الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبيان كاداة للدراسة مع اختلاف المجالات.
- بالنسبة للمنهج، اتبعت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي، شأنها شأن الدراسة الحالية مع استخدام برنامج spss لتحليل البيانات.

اوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

من حيث الزمان والمكان: تمت الدراسة الحالية في ولاية جيجل سنة 2021. اما الدراسات السابقة فكانت في بيئات مختلفة،ماليزيا،اندونيسيا،لبنان،كندا... وخلال السنوات :

2007,2008,2010,2012,2014,2015,2016,2017,2018,2019

من حيث نوع القطاع: منها ما طبق على مستوى القطاع العام،المؤسسات العمومية،الجامعات.واخرى طبقت على القطاع الخاص كالشركات .

من حيث مجتمع الدراسة: طبقت الدراسات على مجتمعات مختلفة، عربية كفلسطين،لبنان،عمان.واخرى على مجتمعات اجنبية مثل: اوغندا،باكستان،اندونيسيا،ماليزيا.

- اختلاف الدراسات في النتائج المتوصل اليها من ناحية اثر اخلاقيات العمل على اداء العاملين.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

_ التعرف على منهجية الدراسات السابقة لفتح المجال للباحث في اعداد منهجيته.

_ الاستفادة من المعلومات النظرية في اعداد الجانب النظري.

_ الالمام بالنتائج المتوصل اليها من طرف هذه الدراسة مما مكن من الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل لاحظنا ان لآخلاقيات العمل دور فعال تلعبه في الوظيفة ، والاهتمام بأخلاقيات العمل يساعد الفرد على اكتشاف اخطائه، وتعد اخلاقيات العمل من الامور الضرورية واللازمة في تعزيز سمعة المؤسسة وحصولها على المردود الايجابي وبالتالي تساهم في تحسين اداء العاملين وخلق اثر ايجابي يتعامل فيه الموظفين بينهم بالوفاء والتقدير والمعاملة الحسنة والتعاون والثقة والتقدير مع المرؤوسين. وتهدف اخلاقيات العمل الى ضبط السلوك المهني الشخصي وإزالة الطابع السلطوي الذي يمكن ان تتصف به اي ادارة .

اضافة الى ذلك تطرقنا لمفهوم اداء العاملين باعتبار ان موضوع الاداء من المواضيع الرسمية في علم الادارة والسلوك، واهم القضايا العلمية بالنسبة للمديرين في تحقيق اهداف المؤسسة من خلال اداء افرادها، ويفترض على اي مؤسسة الاهتمام بالموارد البشري بصفته محرك اساسي ولا يمكن الاستغناء عليه ,والاداء يحتوي على عناصر تساعد على التطوير وتجنب الاخطاء وزيادة رقي تقييم اداء العاملين.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية.

المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل السابق الى الإطار النظري للدراسة، وكذا أدبياتها التطبيقية، يأتي هذا الفصل كمحاولة إسقاط الجانب النظري للدراسة على أرض الواقع، وذلك من خلال دراسة أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين، لدى العاملين في مركز التكوين الغابات الخاص بالغابات - جيجل، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين.

المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة :

من خلال هذا المبحث وقبل الخوض في عرض النتائج ومناقشتها، سوف نستعرض طريقة جمع البيانات وكذا الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليلها.

المطلب الأول : طريقة ونوع أداة الدراسة :

وفي هذا المطلب سوف نتطرق الى مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة الى نوع الأداة التي استخدمت في جمع البيانات وفق المحاور التي تغطيها.

أولاً : مجتمع وعينة الدراسة :

قبل التطرق الى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، تجدر الإشارة أولاً الى تحديد مكان إجراء الدراسة الميدانية المتمثلة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات. كيسير - جيجل.

يعرف مجتمع الدراسة بأنه : " مجموعة الأحداث أو الأفراد أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراسةها"¹. وقد يتعدى في أحيان كثيرة مسح شامل للمجتمع، لذلك يلجأ الباحث الى أسلوب المعاينة، أي الاستناد الى عدد معين من مفردات المجتمع، حيث تمثل خصائصها في المجتمع الكلي وتدعى هذه المفردات بالعينة التي تعرف على أنها : " مجموعة جزئية من المجتمع ولها نفس خصائص المجتمع الأصلي الذي تنتمي اليه، وتتكون من مجموعة من المفردات والمشاهدات التي تم اختيارها من المجتمع الإحصائي بطريقة إحصائية معينة تتعلق بنوع العينة المسحوبة"².

أما المجتمع المستهدف في هذه الدراسة فيضم جميع الموظفين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات. كيسير - جيجل، والبالغ عددهم 58 إختارنا منه عينة عشوائية حيث بلغ حجمها 50 عينة من موظفي المركز وزعت عليهم استبيانات الدراسة، حيث تم إسترجاع 32 استبيان منها.

وبناء على تم استرجاعه من الاستبيانات الصالحة للدراسة أي ما نسبته %64 من مجتمع الدراسة.

¹ - محمد عيبيات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 1999، ص84.

² - احمد بدر، اصول البحث العلمي ومناهجه، الطبعة التاسعة، المكتبة الاكاديمية، الدوحة، قطر، 1994، ص322-324.

ثانيا : أداة الدراسة :

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، وتعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية لتحقيق الأهداف المنشودة من هذه الدراسة، وقد تم تصميم الاستبيان اعتمادا على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

ويعطي الاستبيان ثلاثة محاور رئيسية وهي :

المحور الأول : يضم البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد في عينة الدراسة والمتمثلة في : (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب في المؤسسة، سنوات العمل في المؤسسة).

المحور الثاني : ويشمل المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) بأبعاده التالية :

- **البعد الأول :** الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة ، ويضم العبارات من 1 الى 5.
- **البعد الثاني :** التعاون : ويضم العبارات من 6 الى 10.
- **البعد الثالث :** العدالة : ويضم العبارات من 11 الى 15.

وتجدر الإشارة أنه تم الاعتماد على الأداة التي صممها كل من Spreitzer (1995)، أبا زيد (2009)، أبو طيبخ (2011)، في دراستهم مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتوافق مع أهداف الدراسة.

المحور الثالث : ويشمل المتغير التابع (أداء العاملين) بأبعاده التالية :

- **البعد الأول :** الكفاءة في إنجاز الأعمال : ويضم العبارات من 16 الى 20.
- **البعد الثاني :** الجودة في إنجاز الأعمال : ويضم العبارات من 21 الى 25.
- **البعد الثالث :** الإبداع : ويضم العبارات من 26 الى 28.
- **البعد الرابع :** أداء الدور الاضافي : ويضم العبارات من 29 الى 32.

وتجدر الإشارة أنه تم الاعتماد على الأداة التي صممها كل من القحطاني (2014)، المصري (2015)، شلابي (2016)، المليفي (2017)، في دراستهم مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتوافق مع أهداف الدراسة.

من أجل قياس درجة إستجابة أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني والمحور الثالث تم إستخدام مقياس "ليكارت Likert " الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم 02 : مقياس "ليكارت Likert" الخماسي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

Source : Sekaran. U.(2004). **Research methods for business a skill building approach.**
John Wuley and son. INS New York.

المطلب الثاني : إختبار أداة الدراسة :

سنتناول في هذا المطلب "إختبار أداة الدراسة" من حيث صدقها وثباتها.

أولاً : صدق أداة الدراسة :

للتأكد من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله، تم الاعتماد على دراستنا على نوعين من الصدق هما :

أ- الصدق الظاهري للاستبيان :

تم التأكد من صدق الاستبيان ظاهرياً بعرضه على الأستاذ المشرف، وبعض الأساتذة المتخصصين في إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال من ذوي الخبرة والمعرفة في موضوع دراستنا والذين تفضلوا علينا بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول مدى وضوح العبارات ومدى انتمائها لمحورها. ومدى قياسها لما وضعت لأجل من أجل مناقشتها، من حيث شموليتها وإمكانية تحقيق الهدف الذي ترمي إليه ، وبناء على توجيهات المحكمين تم تعديل العبارات حتى الوصول الى الشكل النهائي للاستبيان الذي سوف نقوم بعرضه ضمن الملاحق.

ب-الصدق الداخلي (البنائي) لعبارات الاستبيان :

يقصد بصدق الإتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط " بيرسون Pearson" بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه وقد جاءت النتائج كما يلي :

1-الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول من المحور الأول :

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الالتزام بقواعد وأنظمة العمل في المؤسسة من محور أخلاقيات العمل.

الجدول رقم 03 : الصدق الداخلي لعبارات بعد " الالتزام بقواعد وأنظمة العمل في المؤسسة" :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
01	ألتزم بالأنظمة المعمول بها	0.641**	0.000
02	يحتوي المركز على ميثاق لأخلاقيات العمل	0.642**	0.000
03	أحافظ على أسرار العمل في المركز	0.678**	0.000
04	لا أطبق الأوامر التي تتعارض مع قوانين أنظمة العمل في المركز	0.452**	0.009
05	ألتزم بانجاز عملي دون الحاجة الى رقابة على ذلك	0.590**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " الالتزام بقواعد وأنظمة العمل في المؤسسة" بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.452) و (0.678) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " الالتزام بقواعد وأنظمة العمل في المؤسسة صادقة لما وضعت لقياسه.

2- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني من المحور الأول :

الجدول رقم 04 : الصدق الداخلي لعبارات بعد " التعاون" :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
06	ألتزم بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع الآخرين	0.801**	0.000
07	لا أستغل علاقتي في العمل لتحقيق مصالح شخصية	0.699**	0.000
08	أقدم المشورة لزملائي لحل مشاكل العمل	0.875**	0.000
09	يتعاون الموظف مع الإدارة في حل مشاكل العمل	0.875**	0.000
10	يتعامل الموظفون بالتواضع فيما بينهم	0.830**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " التعاون" بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.699) و (0.875) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى

المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " التعاون" صادقة لما وضعت لقياسه.

3- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث من المحور الأول :

الجدول رقم 05: الصدق الداخلي لعبارات بعد " العدالة " :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط مع ٢ مع البعد	مستوى المعنوية
11	أعامل دون تمييز بين زملائي	0.882**	0.000
12	توجد معايير وأسس للإنتقاء في المؤسسة	0.886**	0.000
13	تتوزع المسؤوليات الإدارية على جميع العاملين في المؤسسة بصورة عادلة	0.874**	0.000
14	تعاقب الإدارة كل من يخالف الأنظمة والتعليمات	0.892**	0.000
15	تحرص إدارة المنظمة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دون استثناء	0.879**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد "العدالة" بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.882) و (0.874) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " العدالة" صادقة لما وضعت لقياسه.

وبعد التأكد من الصدق الداخلي لعبارات أبعاد المحور الأول "أخلاقيات العمل" ، ننتقل الآن الى قياس الصدق الداخلي للمحور ككل، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور مع درجته الكلية :

الجدول رقم 06 : الصدق الداخلي لمحور " أخلاقيات العمل" ككل :

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط مع ٢ مع البعد	مستوى المعنوية
01	الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل	0.642**	0.000
02	التعاون	0.883**	0.000
03	العدالة	0.889**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معاملات الارتباط بي درجة كل بعد من أبعاد محور "أخلاقيات العمل" والدرجة الكلية للمحور تتراوح ما بين (0.642) و (0.889) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات محور "أخلاقيات العمل" صادقة لما وضعت لقياسه.

4- الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول من المحور الثاني :

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الالتزام بقواعد وأنظمة العمل في المؤسسة من محور أداء العمل.

الجدول رقم 07: الصدق الداخلي لعبارات بعد " الكفاءة في إنجاز العمل " :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط مع البعد	مستوى المعنوية
16	أنجز أعمالي في الوقت المحدد	0.806**	0.000
17	أمتلك المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية	0.832**	0.000
18	أنجز عملي حسب القدر المطلوب	0.711**	0.000
19	لدي استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى	0.769**	0.000
20	أستطيع إنجاز كل الأعمال المنسوبة الي	0.849**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " الكفاءة في إنجاز الأعمال " بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.711) و (0.832) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " الكفاءة في إنجاز الأعمال" صادقة لما وضعت لقياسه.

5- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني من المحور الثاني :

الجدول رقم 08: الصدق الداخلي لعبارات بعد " الجودة في إنجاز العمل " :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط مع البعد	مستوى المعنوية
21	أنجز الأعمال الموكلة الي باتقان	0.883**	0.000
22	أتجنب الأخطاء في عملي لانجازه في الوقت المحدد	0.767**	0.000
23	أحترم قواعد السلامة في تأدية مهامتي	0.736**	0.000
24	أحاول تحسين أدائي نحو الأفضل	0.811**	0.000

0.000	0.868**	أحترم مواعيد عملي لضمان جودته	25
-------	---------	-------------------------------	----

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " الجودة في إنجاز الأعمال " بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.883) و (0.736) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " الجودة في إنجاز الأعمال " صادقة لما وضعت لقياسه.

6-الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث من المحور الثاني :

الجدول رقم 09: الصدق الداخلي لعبارات بعد " الإبداع " :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط مع البعد ٢	مستوى المعنوية
26	أحرص على تجديد أدائي للمهام	0.919**	0.000
27	ألتزم بابتكار طرق تتلائم مع متطلبات الوظيفة	0.954**	0.000
28	أحرص على تنمية قدراتي لتحسين أدائي	0.924**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " الإبداع " بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.919) و (0.954) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " الجودة في إنجاز الأعمال " صادقة لما وضعت لقياسه.

7-الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع من المحور الثاني :

الجدول رقم 10: الصدق الداخلي لعبارات بعد " أداء الدور الإضافي " :

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط مع البعد ٢	مستوى المعنوية
29	أقوم بمهام إضافية عن المهام المطلوبة	0.889**	0.000
30	تشجعني الإدارة على بذل المزيد من الجهد	0.902**	0.000
31	أنجز المهام الإضافية بدون مقابل	0.921**	0.000
32	أقوم بمبادرات من أجل تطوير وتحسين أدائي	0.908**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " أداء الدور الإضافي " بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0.921) و (0.889) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن عبارات بعد " أداء الدور الإضافي " صادقة لما وضعت لقياسه.

وبعد التأكد من الصدق الداخلي لعبارات أبعاد المحور الثاني "أداء العاملين" ، ننتقل الآن الى قياس الصدق الداخلي للمحور ككل، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور مع درجته الكلية :

الجدول رقم 11 : الصدق الداخلي لمحور " أخلاقيات العمل" ككل :

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط r مع البعد	مستوى المعنوية
01	الكفاءة في إنجاز الأعمال	0.640**	0.000
02	الجودة في إنجاز الأعمال	0.834**	0.000
03	الإبداع	0.917**	0.000
04	أداء الدور الإضافي	0.834**	0.000

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معاملات الارتباط بي درجة كل بعد من أبعاد محور "أداء العاملين" والدرجة الكلية للمحور تتراوح ما بين (0.640) و (0.917) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$) ، وهذا يعني أن عبارات محور " أخلاقيات العمل" صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا : ثبات الاستبانة :

يقصد بثبات الاستبانة "أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف، ويأخذ معامل الثبات قيما تتراوح بين الصفر الواحد، فكلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كان الثبات منخفضا".³

³- بلال محمد الزعبي، عباس الطلاقة، النظام الاحصائي SPSS فهم وتحليل البيانات الاحصائية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن ، 2012، ص22.

ويتم الحكم على معاملات الفاكرونباخ كما يلي:⁴

- من 60% الى 70 تكون درجة الثبات مقبولة.
- من 71% الى 80% تكون درجة الثبات عالية.
- أكثر من 80% تكون درجة الثبات عالية جدا.

وللتأكد من ثبات الاستبيان قمنا بحساب معاملات الثبات الفاكرونباخ لأبعاد ومحاور الاستبانة بالإضافة الى حساب معامل الثبات الكلي للاستبانة، وقد جاءت النتائج كما يلي :

1- معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل :

الجدول رقم 12 : معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل

أبعاد أخلاقيات العمل	رقم العبارة	معامل الثبات الفاكرونباخ	درجة الثبات
الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل	05-01	0.528	درجة ثبات ضعيفة
التعاون	10-06	0.874	درجة ثبات عالية
العدالة	15-11	0.927	درجة ثبات عالية جدا

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الأول (الالتزام بقوانين وأنظمة العمل) أقل من 60% حيث بلغ 52.8% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان ضعيفا.
- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الثاني (التعاون) أكثر من 80% حيث بلغ 87.4% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.
- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الثالث (العدالة) أكثر من 80% حيث بلغ 92.7% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.

⁴- اوما سكران، طرق البحث في الإدارة مدخل المهارات البحثية، دار المريخ للنشر، 2006، ص 59.

2- معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد محور أداء العاملين :

الجدول رقم 13 : معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد محور أداء العاملين

أبعاد أداء العاملين	رقم العبارة	معامل الثبات الفاكرونباخ	درجة الثبات
الكفاءة في إنجاز العمل	20-16	0.871	درجة ثبات عالية جدا
الجودة في إنجاز العمل	25-21	0.920	درجة ثبات عالية جدا
الابداع	28-26	0.924	درجة ثبات عالية جدا
أداء الدور الاضافي	32-29	0.478	درجة ثبات ضعيفة

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الأول (الكفاءة في إنجاز العمل) أكثر من 80% حيث بلغ 87.1% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.
- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الثاني (الجودة في إنجاز العمل) أكثر من 80% حيث بلغ 92% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.
- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الثالث (الإبداع) أكثر من 80% حيث بلغ 92.4% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.
- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الرابع (أداء الدور الاضافي) أقل من 60% حيث بلغ 47.8% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان ضعيفا.

2- معامل الثبات الفاكرونباخ للاستبيان ككل :

الجدول رقم 14 : معامل الثبات الفاكرونباخ الكلي للاستبيان.

محاور الاستبيان	رقم العبارة	معامل الثبات الفاكرونباخ	درجة الثبات
أخلاقيات العمل	16-1	0.902	درجة ثبات عالية جدا
أداء العاملين	32-17	0.940	درجة ثبات عالية جدا
الاستبيان ككل	32-1	0.949	درجة ثبات عالية جدا

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

- معامل الفاكرونباخ بالنسبة للمحور الأول (أخلاقيات العمل) أكثر من 80% حيث بلغ 90.2% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.
 - معامل الفاكرونباخ بالنسبة للبعد الثاني (أداء العاملين) أكثر من 80% حيث بلغ 94% بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان عاليا جدا.
 - محور الفاكرونباخ الكلي (محور أخلاقيات العمل ومحور أداء العاملين) فاق من 80% حيث بلغ 94.9% بمعنى أن معامل الثبات الكلي كان عاليا جدا.
- من خلال ما سبق يتضح أن أداة الدراسة (الاستبانة)، تتمتع بدرجة ثبات عالية جدا مما يمكننا من استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية⁵:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Sciences) النسخة 26 والذي يرمز له اختصارا (spss)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تم توظيفها في هذه الدراسة كما يلي:

أولاً: المدى من أجل تحديد طول فئات مقياس ليكرت "Likert الخماسي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبانة، تم حساب المدى، بالفرق بين أكبر وأصغر قيمة بين البيانات المعنية لدرجات مقياس ليكرت ، وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى أو فئة المتوسط الحسابي 1+0,80-1,8، وهكذا يصبح طول الفئات كما هو موضح:

الجدول رقم 15 : فئات مقياس ليكرت الخماسي (Likert) الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	مستوى الأهمية
الأولى	[1-1.80]	غير موافق بشدة	01	مستوى ضعيف جدا
الثانية	[1.81-2.60]	غير موافق	02	مستوى ضعيف
الثالثة	[2.61-3.40]	محايد	03	مستوى متوسط
الرابعة	[3.41-4.20]	موافق	04	مستوى مرتفع
الخامسة	[4.21-5]	موافق بشدة	05	مستوى مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت Likert الخماسي.

⁵ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج spss، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، 2007، ص 23-25.

ثانيا: معامل الارتباط بيرسون Pearson :

استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي).

ثالثا: معامل الثبات "ألفا كرونباخ" Alpha Chronbakh :

استخدم هذا المعامل لقياس ثبات أداة الراسة، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد كلما دل ذلك على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات.

رابعا: التكرارات والنسب المئوية :

تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

خامسا: المتوسط الحسابي

تم استخدامه لقياس درجة مستوى التمكين بأبعاده بالإضافة إلى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده.

سادسا: الانحراف المعياري

استخدم هذا المقياس لقياس درجة التشتت الإجابات أفراد العينة.

سابعا: معاملي الالتواء والتقلطح

تم حساب قيم معاملات الالتواء والتقلطح لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي
ثامنا: الانحدار الخطي المتعدد

ويأخذ بعين الاعتبار تأثير متغيرين مستقلين أو أكثر على المتغير التابع لذا يعتبر امتداد للانحدار البسيط.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا التعرف على أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين، ومن أجل الوصول إلى ذلك نقوم بتفريغ إجابات أفراد عينة الدراسة ومناقشتها، وقد تضمن الاستبيان بيانات نوعية وكمية متعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية الهام وسيتم التطرق إليها ومناقشتها وفقاً للجدول التالي.

المطلب الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة

من خلال هذا المطلب سنسعى إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب في المؤسسة وعدد سنوات العمل في المؤسسة.

أولاً : توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجدول رقم 16 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	19	59.4%
أنثى	13	40.6%
المجموع	32	100%

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج V26 .spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن عدد الذكور في عينة الدراسة (مركز تكوين الأعوان التقنيين- كيسيير -جبل) يفوق نسبة الإناث حيث بلغ عددهم 19 موظف أي ما يعادل نسبة 59.4%، في حين بلغ عدد الإناث 13 موظفة أي ما يعادل نسبة 40.6%، وبالتالي يمكن القول أن النسبتين متباعدتين نوعاً ما، ويرجع هذا إلى طبيعة نشاط المركز (أعوان تقنيين للغابات) والتي تتطلب نوعاً من المخرجات الميدانية والجهد البدني مما جعل فئة الذكور تفوق فئة الإناث في المركز محل الدراسة الميدانية.

ثانيا : توزيع أفراد العينة حسب العمر :

الجدول رقم 17 : توزيع أفراد العينة حسب العمر :

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
00%	00	أقل من 30 سنة
25%	08	من 30 الى 39 سنة
28.1%	09	من 40 الى 49 سنة
46.9%	15	50 سنة فأكثر
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج V26 .spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين أعمارهم تفوق الـ 50 سنة من الحجم الإجمالي للعينة وذلك بنسبة قدرت بـ 46.9%، تليها فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 40 الى 49 سنة بنسبة تقدر بـ 28.1%، ثم فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 30 الى 39 سنة بنسبة تقدر بـ 25%، في حين لم نسجل أي موظف عمره أقل من 30 سنة.

وهذا يعني أن أغلبية الموظفين كهول (50 سنة فما فوق) وهذا يعني أن المركز يتطلب كفاءات وخبرة كبيرة لتكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات.

ثالثا : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي :

الجدول رقم 18 : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي :

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
00%	00	متوسط
9.4%	03	ثانوي أو أقل
40.6%	13	تأهيل مهني
50%	16	جامعي
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج V26 .spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لهم مستوى جامعي حيث بلغ عددهم 16 موظف وموظفة بنسبة بلغت 50%، تليها فئة الأفراد الذين لديهم تأهيل مهني حيث بلغ عددهم 13

موظف وموظفة، ثم فئة الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل حيث بلغ عددهم 03 أفراد بنسبة بلغت 9.4%، في حين لم نسجل أي موظف له مستوى متوسط.

وعليه يمكن القول أن العينة المدروسة مؤهلة علميا مما يجعلها تقوم بمهامها بكل كفاءة وفعالية.

رابعا : توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة :

الجدول رقم 19 : توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة:

النسبة	التكرار	المنصب في المؤسسة
37.5%	12	عون تنفيذ
18.8%	6	عون تحكم
18.8%	6	إطار
21.9%	7	رئيس مصلحة
3.1%	1	مناصب عليا
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج V26 .spss.

من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم أعوان تنفيذيون حيث بلغ عددهم 12 موظف وموظفة أي بنسبة بلغت 37.5%، تليها فئة رؤساء المصالح حيث بلغ عددهم 6 موظفين بنسبة بلغت 21.9%، ثم فئة أعوان التحكم والإطارات على التوالي حيث بلغ عددهم 6 موظفين لكل منصب أي بنسبة عادت 18.8% لكليهما، وفي الأخير تأتي أصحاب المناصب العليا بموظف واحد وبنسبة بلغت 3.1%.

ويرجع هذا الاختلاف والتباعد الى طبيعة الوظائف الموجودة.

خامسا : توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة :

الجدول رقم 20 : توزيع أفراد العينة عدد سنوات العمل في المؤسسة:

النسبة	التكرار	عدد سنوات العمل في المؤسسة
3.1%	1	أقل من 05 سنوات
25%	8	من 05 الى 09 سنوات
18.8%	6	من 10 الى 14 سنة
53.1%	17	15 سنة فأكثر
100%	32	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

المطلب الثاني : النتائج المتعلقة بمستوى أخلاقيات العمل السائدة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسيير - جيبل :

من أجل التعرف على مستوى أخلاقيات العمل السائدة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسيير - جيبل ينبغي أولاً معرفة مستوى الأبعاد المكونة له (الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة، التعاون، العدالة)، وذلك باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري :

أولاً : النتائج المتعلقة ببعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة :

لمعرفة مستوى بعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة في مركز تكوين الأعوان التقنيين- كيسيير - جيبل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 21 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
01	ألتزم بالأنظمة المعمول بها	4.31	0.592	مرتفع جدا	3
02	يحتوي المركز على ميثاق لأخلاقيات العمل	4.31	0.644	مرتفع جدا	2
03	أحافظ على أسرار العمل في المركز	4.44	0.504	مرتفع جدا	1
04	لا أطبق الأوامر التي تتعارض ع قوانين أنظمة العمل في المركز	4.13	0.554	مرتفع	4
05	ألتزم بانجاز عملي دون الحاجة الى رقابة على ذلك	3.88	0.871	مرتفع	5
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	4.21	0.633	مرتفع جدا	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن مستوى الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة، لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة (4.21) وهو ينتمي الى الفئة [4.21-5] الذي يشير الى المستوى المرتفع جدا.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الإنحراف المعياري الكلي لبعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة بلغ (0.633) مما يشير الى وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (03) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.44) وانحراف معياري قدره (0.504)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أنهم يحافظون على أسرار العمل في المركز، وهذا مؤشر على حسن سير العمل داخل المركز، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي قدره (4.31) وانحراف معياري قدره (0.644) أي أن أغلبهم موافقون بشدة على إحتواء المركز على ميثاق لأخلاقيات المهنة.

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي قدره (4.31) وانحراف معياري قدره (0.592) وهذا يعني أن أغلب الباحثين موافقون بشدة على التزامهم بالأنظمة المعمول بها، أما في المرتبة الرابعة فقد جاءت العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي قدره (4.13) وانحراف معياري قدره (0.554) وهذا يدل على موافقتهم على عدم تطبيق الأوامر التي تتعرض مع قوانين وأنظمة العمل في المركز.

أما في المرتبة الخامسة والأخيرة فكانت العبارة رقم (05) بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.871) أي أن أفراد العينة موافقون على الالتزام بإنجاز أعمالهم دون الحاجة الى رقابة على ذلك.

ثانيا: النتائج المتعلقة ببعد التعاون :

لمعرفة مستوى بعد التعاون في مركز تكوين الأعوان التقنيين - كيسيير - جيجل، تم حساب المتوسط الحساب والآنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 22 : المتوسط الحسابي والآنحراف المعياري لعبارات بعد التعاون

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
06	ألتزم بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع الآخرين	3.84	0.808	مرتفعة	2
07	لا أستغل علاقتي في العمل لتحقيق مصالح شخصية	3.88	0.793	مرتفعة	1
08	أقدم المشورة لزملائي لحل مشاكل العمل	3.81	0.896	مرتفعة	4

09	يتعاون الموظف مع الإدارة في حل مشاكل العمل	3.81	0.965	مرتفعة	3
10	يتعامل الموظفون بالتواضع فيما بينهم	3.38	1.070	متوسطة	5
المتوسط والانحراف المعياري الكلي		3.74	0.906	متوسطة	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن التعاون لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده التعاون (3.74) وهو ينتمي الى الفئة [3.40-4.20] الذي يشير الى المستوى المرتفع.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعده التعاون بلغ (0.906) مما يشير الى وجود تشتت مرتفع في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (07) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.793)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على استغلال علاقاتهم في العمل لتحقيق مصالح شخصية ، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (06) بمتوسط حسابي قدره (3.84) وانحراف معياري قدره (0.808) أي أن أغلبهم موافقون على الالتزام بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع الآخرين.

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (09) بمتوسط حسابي قدره (3.81) وانحراف معياري قدره (0.965) وهذا يعني أن أغلب المبحوثين موافقون على التعاون مع الإدارة وتنفيذ العمل، أما في المرتبة الرابعة فقد جاءت العبارة رقم (08) بمتوسط حسابي قدره (3.81) وانحراف معياري قدره (0.896) وهذا يدل على موافقتهم على تقديم المشورة للزملاء لحل مشاكل العمل.

أما في المرتبة الخامسة والأخيرة فكانت العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي قدره (3.38) وانحراف معياري قدره (1.070) أي أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على التعامل بتواضع فيما بينهم.

ثالثا: النتائج المتعلقة ببعده العدالة :

لمعرفة مستوى بعد العدالة في مركز تكوين الأعوان التقنيين- كيسيير -جيجل، تم حساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 23 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العدالة.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
11	أعامل دون تمييز بين زملائي	3.06	1.076	متوسطة	1
12	توجد معايير وأسس للإنتقاء في المؤسسة	3.00	0.950	متوسطة	2
13	تتوزع المسؤوليات الإدارية على جميع العاملين في المؤسسة بصورة عادلة	2.69	0.931	متوسطة	3
14	تعاقب الإدارة كل من يخالف الأنظمة والتعليمات	2.59	1.132	ضعيفة	4
15	تحرص إدارة المنظمة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دون استثناء	2.56	1.076	ضعيفة	5
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	2.78	1.033	متوسطة	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن العدالة لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد العدالة (2.78) وهو ينتمي الى الفئة [2.60-3.40] الذي يشير الى المستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعد العدالة بلغ (1.033) مما يشير الى وجود تشتت مرتفع في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (11) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.06) وانحراف معياري قدره (1.076)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على المعاملة دون تمييز بين الزملاء ، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي قدره (2.69) وانحراف معياري قدره (0.950) أي أن توجد معايير وأسس للإنتقاء في المؤسسة .

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي قدره (2.69) وانحراف معياري قدره (0.931) وهذا يعني أن أغلب المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على توزع المسؤوليات الإدارية على جميع العاملين في المؤسسة بصورة عادلة ، أما في المرتبة الرابعة فقد جاءت العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي قدره

(2.59) وانحراف معياري قدره (1.132) وهذا يدل على عدم موافقتهم على معاقبة الإدارة كل من يخالف الأنظمة والتعليمات.

أما في المرتبة الخامسة والأخيرة فكانت العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره (2.56) وانحراف معياري قدره (1.076) أي أن أفراد العينة غير موافقون على حرص إدارة المنظمة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دون استثناء.

ولحساب المستوى الكلي لمحور أخلاقيات العمل، في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيغل، تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لهذا المحور :

الجدول رقم 24 : المستوى الكلي لأخلاقيات العمل في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيغل.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الالتزام بقوانين وأنظمة العمل	4.21	0.633	مرتفعة جدا	1
التعاون	3.74	0.906	مرتفعة	2
العدالة	2.78	1.033	متوسطة	3
المتوسط والانحراف المعياري الكلي	3.58	0.860	مرتفعة	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

تشير نتائج الجدول أعلاه أن مستوى أخلاقيات العمل لدى الموظفين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيغل. جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور أخلاقيات العمل (3.58) وهو ينتمي إلى الفئة [3.41-4.20] الذي يشير إلى المستوى المرتفع.

كما يتضح من نتائج الجدول ان الانحراف المعياري الكلي لمحور أخلاقيات العمل بلغ (0.860) وهو أقل من 1 مما يشير إلى وجود مستوى منخفض من التشتت بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ومن خلال نتائج الجدول أعلاه يمكننا أيضا ترتيب أبعاد المحور على النحو التالي :

- جاء بعد "الالتزام بقوانين وأنظمة العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.21).

- جاء بعج "التعاون" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.74).
- جاء بعد (العدالة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.78).

المطلب الثالث : النتائج المتعلقة بمستوى الأداء السائد في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل :

من أجل التعرف على مستوى أداء العمل السائد في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل ينبغي أولاً معرفة مستوى الأبعاد المكونة له (الكفاءة في إنجاز العمل، الجودة في إنجاز العمل، الإبداع، أداء الدور الإضافي)، وذلك باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري :

أولاً : النتائج المتعلقة ببعد الكفاءة في إنجاز العمل:

لمعرفة مستوى بعد الكفاءة في إنجاز العمل في مركز تكوين الأعوان التقنيين - كيسير - جيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 25 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة بعد الكفاءة في إنجاز العمل.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
16	أنجز الأعمال الموكلة الى باتقان	3.63	0.833	مرتفعة	2
17	أتجنب الأخطاء في عملي لانجازه في الوقت المحدد	3.34	0.745	متوسطة	3
18	أحترم قواعد السلامة في تأدية مهامي	3.66	0.787	مرتفعة	1
19	لدي استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى	3.06	0.948	متوسطة	5
20	أحترم مواعيد عملي لضمان جودته	3.16	0.987	متوسطة	4
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	3.17	0.86	متوسطة	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن الكفاءة في إنجاز العمل لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد العدالة (3.17) وهو ينتمي الى الفئة [2.60-3.40] الذي يشير الى المستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعء الكفاءة في إنجاز العمل بلغ (0.86) مما يشير الى وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (18) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.66) وانحراف معياري قدره (0.787)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على احترام قواعد السلامة في تأدية مهامهم ، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي قدره (3.63) وانحراف معياري قدره (0.833) أي أن يتم انجاز الأعمال الموكلة اليهم بانتقان.

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (17) بمتوسط حسابي قدره (3.34) وانحراف معياري قدره (0.745) وهذا يعني أن أغلب المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على تجنب الأخطاء في العمل لانجازه في الوقت المحدد ، أما في المرتبة الرابعة فقد جاءت العبارة رقم (20) بمتوسط حسابي قدره (3.16) وانحراف معياري قدره (0.987) وهذا يدل على موافقتهم بدرجة متوسطة على احترام مواعيد العمل لضمان جودته.

أما في المرتبة الخامسة والأخيرة فكانت العبارة رقم (19) بمتوسط حسابي قدره (3.06) وانحراف معياري قدره (0.948) أي أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على استعدادهم لتحمل مسؤوليات أخرى.

ثانيا : النتائج المتعلقة ببعء الجودة في إنجاز العمل:

لمعرفة مستوى بعد الكفاءة في إنجاز العمل في مركز تكوين الأعوان التقنيين- كيسيير -جيجل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 26 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الجودة في إنجاز العمل

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
21	أنجز الأعمال الموكلة الى بانتقان	3.47	0.915	مرتفعة	1
22	أتجنب الأخطاء في عملي لانجازه في الوقت المحدد	3.34	0.787	متوسطة	3
23	أحترم قواعد السلامة في تأدية مهامي	3.41	0.665	مرتفعة	2
24	أحاول تحسين أدائي نحو الأفضل	3.09	0.856	متوسطة	5
25	أحترم مواعيد عملي لضمان	3.10	0.944	متوسطة	4

				جودته
/	متوسطة	0.833	3.28	المتوسط والانحراف المعياري الكلي

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن الابداع لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده العدالة (3.28) وهو ينتمي الى الفئة [2.60-3.40] الذي يشير الى المستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعده الكفاءة في إنجاز العمل بلغ (0.833) مما يشير الى وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (21) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.47) وانحراف معياري قدره (0.915)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على انجاز الأعمال الموكلة اليهم باتقان ، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (23) بمتوسط حسابي قدره (3.41) وانحراف معياري قدره (0.665) أي أنه يتم احترام قواعد السلامة.

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (22) بمتوسط حسابي قدره (3.34) وانحراف معياري قدره (0.787) وهذا يعني أن أغلب المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على تجنب الأخطاء في عملي لانجازه في الوقت المحدد ، أما في المرتبة الرابعة فقد جاءت العبارة رقم (25) بمتوسط حسابي قدره (3.10) وانحراف معياري قدره (0.944) وهذا يدل على موافقتهم بدرجة متوسطة على احترام مواعيد العمل لضمان جودته.

أما في المرتبة الخامسة والأخيرة فكانت العبارة رقم (19) بمتوسط حسابي قدره (3.06) وانحراف معياري قدره (0.948) أي أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على محاولة تحسين أدائهم نحو الأفضل.

ثالثا : النتائج المتعلقة ببعده الابداع:

لمعرفة مستوى بعد الكفاءة في إنجاز العمل في مركز تكوين الأعوان التقنيين- كيسيير -جيجل، تم حساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 27 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الابداع.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
26	أحرص على تجديد أدائي للمهام	2.81	1.148	متوسطة	2
27	ألتزم بابتكار طرق تتلائم مع	2.88	1.157	متوسطة	1

		متطلبات الوظيفة		
3	متوسطة	1.362	2.78	28 أحرص على تنمية قدراتي لتحسين أدائي
/	متوسطة	1.222	2.82	المتوسط والانحراف المعياري الكلي

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن الابداع لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد العدالة (2.82) وهو ينتمي الى الفئة [3.40-2.60] الذي يشير الى المستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعد الكفاءة في إنجاز العمل بلغ (1.222) مما يشير الى وجود تشتت مرتفع في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (27) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.88) وانحراف معياري قدره (1.157)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على الالتزام بابتكار طرق تتلائم مع متطلبات الوظيفة .

وفي المرتبة الثانية نجد العبارة رقم (26) بمتوسط حسابي قدره (2.81) وانحراف معياري قدره (1.148) وهذا يعني أن أغلب المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على الحرص على تجديد أداء للمهام.

أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فكانت العبارة رقم (28) بمتوسط حسابي قدره (2.78) وانحراف معياري قدره (1.362) أي أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على الحرص على تنمية قدراتهم لتحسين أدائهم.

رابعا : النتائج المتعلقة ببعد الجودة في إنجاز العمل:

لمعرفة مستوى بعد الكفاءة في إنجاز العمل في مركز تكوين الأعوان التقنيين- كيسيير -جيجل، تم حساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة :

الجدول رقم 28 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات أداء الدور الاضافي.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
29	أقوم بمهام إضافية عن المهام المطلوبة	2.59	1.160	منخفضة	3

30	تشجعي الإدارة على بدل المزيد من الجهد	2.84	1.019	متوسطة	1
31	أنجز المهام الإضافية بدون مقابل	2.66	1.066	متوسطة	2
32	أقوم بمبادرات من أجل تطوير وتحسين أدائي	2.53	1.218	ضعيفة	4
	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	2.65	1.116	متوسطة	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن الابداع لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد أداء الدور الإضافي (2.65) وهو ينتمي الى الفئة [2.60-3.40] الذي يشير الى المستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعد أداء الدور الإضافي بلغ (1.116) مما يشير الى وجود تشتت مرتفعة في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويتضح لنا أيضا من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (30) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.84) وانحراف معياري قدره (1.019)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة تشجيع الإدارة لهم على بدل المزيد من الجهد ، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (31) بمتوسط حسابي قدره (2.66) وانحراف معياري قدره (1.066) أي أنهم ينجزون المهام الإضافية بدون مقابل.

وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (29) بمتوسط حسابي قدره (2.59) وانحراف معياري قدره (1.160) وهذا يعني أن أغلب المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على القيام بمهام إضافية عن المهام المطلوبة.

أما في المرتبة الرابعة والأخيرة فكانت العبارة رقم (19) بمتوسط حسابي قدره (3.06) وانحراف معياري قدره (0.948) أي أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على يقومون بمبادرات من أجل تطوير وتحسين أدائهم.

ولحساب المستوى الكلي لمحور أداء العاملين، في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات- كيسير- جيجل، تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لهذا المحور :

الجدول رقم 29 : المستوى الكلي لأداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
الكفاءة في إنجاز الأعمال	3.17	0.86	مرتفعة	2
الجودة في إنجاز الأعمال	3.28	0.833	مرتفعة	1
الابداع	2.82	1.222	متوسطة	3
أداء الدور الإضافي	2.65	1.116	متوسطة	4
المتوسط والانحراف المعياري الكلي	2.98	1.007	متوسطة	/

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

تشير نتائج الجدول أعلاه أن مستوى أداء العاملين لدى الموظفين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل. جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور أداء العاملين (2.98) وهو ينتمي إلى الفئة [2.60-3.40] الذي يشير إلى المستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول ان الانحراف المعياري الكلي لمحور أخلاقيات العمل بلغ (1.007) وهو أكبر من 1 مما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من التنشيت بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ومن خلال نتائج الجدول أعلاه يمكننا أيضا ترتيب أبعاد المحور على النحو التالي :

- جاء بعد "الجودة في إنجاز الأعمال" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.28).
- جاء بعج "الكفاءة في إنجاز الأعمال" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.17).
- جاء بعد "الابداع" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.82).
- جاء بعد " أداء الدور الإضافي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.65).

المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة لا بد من اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد من أن البيانات تخضع أو تقترب من التوزيع الطبيعي تم حساب معاملات الالتواء والتقلطح لمتغيرات الدراسة، وفي هذا الإطار يشير ستيفان وزملائه Stephen et al إلى أن الحصول على معامل الالتواء محصور بين (2،2 -) ومعامل تقلطح محصور بين (7، 7-)، يعني اقتراب بيانات الدراسة من التوزيع الطبيعي، وأن هناك إمكانية لاستخدام الاختبارات المعلمية (Rickh, 1995, p74)

الجدول رقم 30 : إختبار التوزيع الطبيعي :

معامل التقلطح	معامل الالتواء	المتغيرات	
0.752-	0.457-	الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل	أخلاقيات العمل
0.824-	0.189-	التعاون	
0.511-	0.269-	العدالة	
0.404-	0.544		أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج V26 .spss.

من خلال نتائج هذا الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الالتواء المتغيرات الدراسة تنتمي للمجال (2،2-)، ونفس الأمر بالنسبة لمعاملات التقلطح فهي تقع ضمن المجال (7،7-)، وبالتالي فإن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

ثانياً : إختبار فرضيات الدراسة وفرضياتها الفرعية :

لإختبار فرضيات الدراسة وفرضياتها الفرعية تم إجراء إختبار الإنحدار الخطي المتعدد وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 31 : تحليل نتائج الإنحدار الخطي المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية .

مستوى الدلالة	قيمة (T)	قيمة Beta	المتغير المستقل
,402	-,851	-,131	بعد الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة.
,166	1,425	,260	بعد التعاون
,004	3,198	,553	بعد العدالة
	,699 ^a		R

قيمة R ²	,488
قيمة F	8,584
معامل الدلالة sig	,000 ^b

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. V26.

أ- اختبار الفرضية الرئيسية :

جاءت صيغة الفرضية الرئيسية كالتالي " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على أداء الموظفين لدى مركز التكوين الخاص بالغابات - جيجل"،

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة الإحصائية ل(F) تقدر ب(0.000) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.59) وأن مستوى الدلالة يقدر ب (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة (α=0.05) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α<0.05) لأخلاقيات العاملين لدى مركز التكوين الخاص بالغابات - جيجل.

كما نلاحظ من نتائج الجدول أن قيمة (R²) قد بلغت (0.488) وهذا يعني أن أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة تفسر ما نسبته (48.8%) من التباين الحاصل في أداء العاملين لدى مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات- كيسير - جيجل، والنسبة المتبقية (51.2%) ترجع لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج ، ومنه الفرضية الرئيسية مقبولة.

ب-إختبار الفرضيات الفرعية :

1-إختبار الفرضية الفرعية الأولى :

جاءت الفرضية الفرعية الأولى كما يلي : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة على أداء العاملين لدى مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات- كيسير - جيجل " :

نلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة ببيعد الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة تقدر ب (0.402) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة (α=0.05) مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α<0.05) لأخلاقيات العاملين لدى مركز التكوين الخاص بالغابات - جيجل، وعليه الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة.

2-إختبار الفرضية الفرعية الثانية :

جاءت الفرضية الفرعية الثانية كما يلي : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده التعاون على أداء العاملين لدى مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات- كيسير - جيجل" :

نلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة ببعده التعاون تقدر ب (0.166) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$) مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده التعاون لدى مركز التكوين الخاص بالغابات - جيجل، وعليه الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة.

3-إختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

جاءت الفرضية الفرعية الثالثة كما يلي : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده العدالة على أداء العاملين لدى مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات- كيسير - جيجل" :

نلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة ببعده العدالة تقدر ب (0.004) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.59) مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده العدالة لدى مركز التكوين الخاص بالغابات - جيجل.

كما نلاحظ أن قيمة المعامل (Beta) قد بلغت (0.553)، وهذا يعني أن اهتمام المركز بالعدالة بوحدة واحدة يؤدي الى الزيادة في مستوى أداء العاملين ب (0.553) وعليه الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة.

المطلب الخامس : مناقشة النتائج :

من خلال هذا المطلب سيتم مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى أخلاقيات العمل مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل، بالإضافة الى تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

أولا : مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى أخلاقيات العمل السائدة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل :

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أخلاقيات العمل السائدة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ متوسطه الحسابي الكلي (3.58) وهو ما يعني أن هناك مستوى عالي من التحلي بأخلاقيات العمل لدى موظفي المركز وهو ما ينعكس بالإيجاب على السير الحسن للعمل في المركز.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من المعتصم بالله ماني أو الكاس 2015 و لشهب وردة 2017.

ثانيا : مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى أداء العاملين السائدة في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل :

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسطه الحسابي الكلي (2.98) وهو ما يعني أن هناك مستوى متوسط من الأداء لدى موظفي المركز وهو ما قد يؤثر على سيرورة العمل وتكوين الأعوان بالمركز وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المطلوبة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من خالد رجم ورشيد مناصرية 2018 و عز الدين هروم 2008.

ثانيا : مناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات :

- أظهرت النتائج أن هناك أثر معنوي لأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة على أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل، حيث قدرت قيمة الدلالة الإحصائية ل(F) ب 0.000 وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 0.488 وهي تفسر ما نسبته (48.8%) من التباين الحاصل في أخلاقيات العمل العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل، والنسبة المتبقية 51.2% ترجع لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج. ويمكن تفسير ذلك بأن أبعاد أخلاقيات العمل المتمثلة في (الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة، التعاون، العدالة) تعتبر من إحدى المؤثرات الرئيسية في أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل، حيث أن الإلتزام بلوائح وأنظمة العمل يجعل الموظف يحس بأن هناك نظام يحكم المركز ويحفظ له حقوقه ويحاسبه على واجباته مما يدفعه الى بذل جهد أكبر في سبيل تحسين أدائه ورفعته الى المستوى الذي يحقق الأهداف المطلوبة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من المعتصم بالله ماني أو الكاس 2015 و لشهب وردة 2017.

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة لا يؤثر بشكل معنوي على أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسير - جيجل، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة ببيد الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة تقدر ب (0.402) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، ويفسر ذلك بأن الأفراد العاملين في المركز يقومون بأعمال روتينية متكررة بحيث أن التزامهم لا يطور من أدائهم نتيجة القيام بنفس الأعمال الروتينية المتكررة .

وتتفق هذه النتيجة مع أمال صحراوي 2017 والطاهر قرافي 2013.

- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد التعاون في المؤسسة لا يؤثر بشكل معنوي على أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسيير - جيجل، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة ببيعد التعاون تقدر ب (0.166) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، ويفسر ذلك بوجود مستوى غير كاف من التعاون بين الموظفين في المركز فهو لا يزيد من أدائهم. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة أمينة بودراع 2013.
- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد العدالة في المؤسسة يؤثر بشكل معنوي على أداء العاملين في مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات - كيسيير - جيجل، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية ل(T) الخاصة ببيعد التعاون تقدر ب (0.04) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha=0.05$)، ويفسر ذلك بأن شعور الموظفين بالعدالة وأن حقوقهم محفوظة وكذلك أن المكافآت والترقيات وحتى العقوبات تكون بشكل عادل وكل موظف يأخذ بقدره جهده، الأمر الذي يجعلهم منضبطين في العمل مما ينعكس ايجابا على أدائهم.
- وتتفق هذه الدراسة مع دراسة لشهب وردة 2013 و akhavan & etal 2013.

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج آراء عينة الدراسة حول أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار الخطي المتعدد، وقد أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل ومستوى متوسط لأداء العاملين، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة ومنفردة في أداء العاملين ما عدا بعدي الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل، والتعاون.

الخاتمة

يحتل موضوع أخلاقيات العمل مكانة مهمة ومركز اهتمام المنظمات على اختلاف أشكالها ومجالات لنشاطها، لما لها الدور الكبير في رفع كفاءة الفرد، فالجانب الأخلاقي للموظف هو من يدفعه الى تشكيل أفعال وتصرفات تصب في صالح العمل والمنظمة وبناء مختلف القيم التي من شأنها أن تؤثر على سلوك الفرد في عمله وفي علاقاته مع الزملاء.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية بالإضافة الى تقديم جملة من المقترحات الخاصة بموضوع الدراسة، وكذلك آفاق الدراسة :

1-النتائج النظرية :

- أخلاقيات العمل هي عبارة عن مجموعة من القواعد والسلوكيات التي يجب على الأفراد احترامها والالتزام بها.
- لأخلاقيات العمل أهمية الكبيرة على عدة مستويات كالفرد والعمل والمجتمع.
- للدين الإسلامي الدور الأساسي والأبرز في الحث على أخلاقيات المهنة والعناية بها.
- هناك مجموعة من العقبات والتحديات التي تحول دون تطبيق أخلاقيات المهنة كالتقوية الحسنة.
- هناك مجموعة من الوسائل التي تعمل على ترسيخ أخلاقيات المهنة منها تنمية الرقابة الذاتية.
- إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة وقواعد السلوك الوظيفي سوف يؤدي الى تنمية امكانيات قدرات العاملين وتحفيزهم وتحسين أدائهم.
- ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم اتجاه المنظمة التي يعملون بها ويزيد سعيهم للوصول الى كفاءة الأداء.
- الإلتزام بأخلاقيات العمل يعمل على تحقيق التوازن بين المهام والنتائج مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح.
- يمكن توظيف اخلاقيات المهنة من صناعة القرارات بشكل شفاف وديمقراطي مما يضمن التزام العاملين بها واستعدادهم لبذل الجهد والعمل أكثر في الظروف التي يشاركون فيها في عملية صنع القرار.
- يعتمد تقييم الأداء داخل المنظمات على سلوك الفرد ومدى كفاءته في عمله.

2-النتائج التطبيقية :

- أظهرت النتائج أن مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات كيسيير - جيجل، يتوفر على مستويات عالية من أخلاقيات العمل.
- أظهرت النتائج أن مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات كيسيير - جيجل، يتوفر على مستويات متوسطة من أداء العاملين.

- لا يؤثر الإلتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة على أداء العاملين.
- لا يؤثر التعاون على أداء العاملين.
- تؤثر العدالة على أداء العاملين.

3-الإقتراحات :

- ضرورة الإهتمام بالأخلاقيات لتساهم في تحسين أداء الموظفين.
- مراجعة وتقويم الأداء ليتضمن معايير تقييم موضوعية.
- زيادة الإهتمام بأخلاقيات الإدارة وتبني نهج أخلاقيات الإدارة الحديثة. .
- وضع وتعزيز أخلاقيات الأعمال وضرورة أن تقوم المؤسسات بتحديد السياسات الأخلاقية وتدريب العاملين فيها على تعزيز قدراتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.
- وضع مدونات واضحة ومكتوبة للمؤسسات. 6.
- العمل على تعزيز الشفافية والإستقامة والتعاون في العمل داخليا بين الموظفين.

4-آفاق الدراسة :

بعد عرض مختلف النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلت إليها هذه الدراسة وتقديم إقتراحات لإدارة المؤسسة محل الدراسة من أجل تحسين وسد النقص الموجودة . تقتضي المنهجية العلمية تقديم آفاق مستقبلية للدراسة إذ نقترح المواضيع التالية :

- دور أخلاقيات العمل في بناء المنظمة المتعلمة.
- دور أخلاقيات العمل في تحقيق الميزة التنافسية.
- أثر أخلاقيات العمل على الإلتزام التنظيمي.
- دور الرضا الوظيفي في تنمية أخلاقيات العمل.
- دور أخلاقيات العمل في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على مستوى الولاء التنظيمي.
- دور أخلاقيات العمل في تعزيز الثقافة التنظيمية.
- أثر أخلاقيات العمل على الصراع التنظيمي.

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية :

1-الكتب :

1. القران الكريم.
2. إسم الكاتب غير متوفر) ، قسم الدراسات الاسلامية، أخلاقيات المهنة ، 107 سلم الفصل الثاني، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2014 .
3. ابو طالب صوفي حسن، تاريخ النظم القانونية والاجتماعية، الطبعة الاولى، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.
4. احمد بدر ، اصول البحث العلمي ومناهجه، الطبعة التاسعة، المكتبة الاكاديمية، الدوحة ، قطر، 1994.
5. راضي مازن ليلو، القانون الاداري، دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الاولى، الرياض، 2012.
6. باغي محمد عبد الفتاح ،الاخلاقيات في الادارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان ،2012،
7. الحميدان عصام عبد المحسن ،اخلاقيات المهنة في الاسلام، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الطبعة الاولى، 2010.
8. العمر فؤاد عبد الله،اخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور اسلامي ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الاولى، جدة، 1999.
9. طاهر محسن منصور. صالح مهدي حسين العامري، الرقابة الاستراتيجية ودورها في تقييم اداء الموارد البشرية ، الجزائر، 2018.
10. اسمهان بلوم، فعاليات أداء العامل بين الأطر النظرية والمحددات الأمبريقية، بدون دار النشر، الطبعة الأولى، 2005.
11. اوما سكران، طرق البحث في الادارة مدخل المهارات البحثية، دار المريخ للنشر، 2006.
12. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل ، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
13. بلال محمد الزعبي، عباس الطلاقحة، النظام الاحصائي SPSS فهم وتحليل البيانات الاحصائية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن ، 2012.

14. ثائر سغدون، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، الأردن. 2016.
15. حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة" النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، دار حامد. عمان، الطبعة 1، 2006.
16. خالد بن عبد الرحمان الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، الطبعة الثانية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، 2012.
17. راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، 1999.
18. راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص215.
19. رضا قجة، أداء العاملين في التنظيم الصناعي، الطبعة الاولى. 2003 ص 60-62
20. شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
21. الشيخ الناوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء في مجلة البحث، العدد 7، جامعة الجزائر، 2009،
22. صلاح الدين عبد الباقي، الجوانب التنظيمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية مصر 2002
23. صونيا محمد البكري، إدارة الانتاج والعمليات-مدخل النظم، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2000 .
24. عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، دار حامد للنشر، الطبعة الأولى ، الأردن، 1999.
25. مجيد الكرغي ، أساسيات تقييم العاملين، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان. ط1.
26. محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الاولى، الإسكندرية، 2005
27. محمد حسن أبو عودة ،أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي-دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة فلسطين ، 2017.
28. محمد عيinat وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن، 1999.
29. مهدي حسين رويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، دار عدلاوي للنشر، عمان الأردن، 1998.

30. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، اساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي ، التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج SPSS، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، 2007.
31. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الأولى، منظمة الوراق للنشر، الأردن ، 2006.

2-المجلات :

32. حنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وغلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مسيري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة واسط العراق، العدد 23 ، 2016 .
33. خالد محمد الحياصات، محمد مفضي الكساسبة، أخلاقيات العمل الاسلامية وأثرها في الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الأردنية من نظر العاملين فيها، المجلة الأردنية في الدراسات الاسلامية، جامعة آل البيت ، الأردن، مجلد 11-عدد1 ، 2015.
34. قوي بوحينة وسلمي، علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي، المجلة العلمية للإدارة، 1 ع 1 ، الجمعية السعودية للإدارة، الرياض، 2006.

3- الرسائل والأطروحات الجامعية :

35. أسامة محمد خليل الزيناتي ، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، (مجمع الشفاء نموذجا) ،مذكرة ماجستير، تخصص قيادة وإدارة ،جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.
36. أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين- دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير في إدارة المنظمات، (غير منشورة)، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013 .
37. بكرابي ايمان ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمديرية التجارة لأدرار، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، 2016-2017، غير منشورة.

38. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على العمال متنقلين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، شعبة علم نفس العمل والتنظيم، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، 2008-2009 .
39. سمية زهرة، ظروف التداخل والأداء الوظيفي في المؤسسة، دراسة ميدانية بكلية جامعة أدرار، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص المنظمات والمناجمت، غير منشورة، 2015/2016.
40. عبد الحميد المغربي، أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العامة بمحافظة الدافعية المحلية العامة للتجارة والتمويل، كلية التجارة، العدد الثاني، 2003.
41. عبد القادر جبريل فرح جبريل، الفساد الإداري عائق الإدارة والتنمية والديمقراطية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم، 2010.
42. عبد النصر موسى، نظام مقترح لتقييم أداء الأفراد في المؤسسة الاقتصادية العمومية، رسالة دكتوراه جامعة باجي المختار، عنابة، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2004-2005،
43. علاء نجد، مدى مساهمة برنامج تطوير الإدارة المدرسية في أملاك المدارس الثانوية للكفاءات الإدارية، 2008.
44. عمر تيمجددين، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية-دراسة حالة مؤسسة كندور، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013.
45. ليحيى زروقي، أخلاقيات العمل والفساد الإداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2017.
46. من مراد سليم عطيان وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها على أداء الأعمال-دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، 2016.
47. نسرين موسى أحمد محمد، أخلاقيات الإدارة العليا وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على عينة من الجامعات السودانية الخاصة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. السودان ، 2016.

48. نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005/2004.
49. العقيلي هيا عبد الرحمان، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014.
50. عبد المال محمد المهدي، أثر أخلاقيات العمل على تحسين مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر القيادات في بنك التضامن الإسلامي الدولي للجمهورية اليمنية متخرج من الجامعة الوطنية في الجمهورية اليمنية، 2008.
51. ريم ياسر الرواشدة، أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة مقدمة الى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2007.
52. نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، 2010.
53. رنيم بنت عمر الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، الرياض، 2013.
54. محمد، مبارك محمد الراشدي، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين - دراسة تطبيقية في مؤسسة البترول الوطنية في دولة الكويت. 2014.
55. مها حسن الحسني القحمان، الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي للمرأة في بيئة العمل، 2015.
56. دراعو فاطمة، علاقة متطلبات التطوير التنظيمي للأداء - دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة - غليزان، 2016.
57. خالد رجم ورشيد مناصرية، واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود، 2018.

58. أمال صحراوي، تكوين الإطارات ودوره في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة العربي التبسي، دراسة ميدانية في المؤسسة الاقتصادية اسمنت تبسة ، وحدة الماء الأبيض، 2013-2017.
59. الطاهر قوافي، التحفيز وأداء الموظفين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013.
60. عزالدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في كلية التسيير، جامعة منتوي، قسنطينة، 2007-2008.
61. المعتصم بالله ماني أو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة جامعة الأقصى، غزة، 1436هـ - 2015.
62. مجدي خليل امين ابو الغالي، أثر أخلاقيات الادارة في الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعي بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال 2016 - 1437.
63. لشهب وردة ، الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، 2016-2017.
64. يعقوب سالم ، أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية-دراسة ميدانية لبلدية الوادي، 2018.
65. العطوي عواد محمد ، اخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الاداء، رسالة ماجستير ، غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض، 2013.
66. البوق لينا محمد ، ادراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض، 2014.
67. البدراني حمد بن سليمان، ادراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الامنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض، 2010.

68. الاسمري سلطان فالح، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالامن الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،الرياض،2014.

4- الملتقيات والمؤتمرات :

69. حورية بن طرية وباديس بوخلوة، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، دراسة ميدانية في منظمة سونلغاز-تقرت الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية-جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر 27 و 28 نوفمبر 2017 .

70. سارة بن الشيخ ورشيد مناصرية والياس الشاهد. ، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين-دراسة منظمة موبيليس-وحدة ورقلة، الملتقى الدولي حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة الجزائر، 27 و 28 نوفمبر، 2017 .

71. محمد الصغير قريسي، مبارك بوغلاق، دور أخلاقيات العمل في تدنية التكاليف الخفية للخدمات الصحية العمومية- دراسة حالة المنظمة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ، ورقلة، الملتقى الوطني حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 27 و 28 نوفمبر، 2017.

72. مختار بونقاب ومحمد حسين العلاوي، دور أخلاقيات الأعمال في محاربة الفساد الإداري، مؤشرات دولية وحلول إسلامية، الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية-جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر 27 و 28 نوفمبر 2017.

73. ميلود وعيل ومنال ربح، واقع تطبيق أخلاقيات الأعمال في ظل أنشطة المنظمة الاقتصادية ووظائفها الادارية-دراسة ميدانية لبعض المنظمات الاقتصادية في ولاية سطيف الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية- جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر 27 و 28 نوفمبر 2017 .

74. نصيرة بلقاسم ومحمد البشير غوالي، أثر العوامل الشخصية لمراجعي الحسابات الجزائرية في التزامهم بأخلاقيات المهنة- دراسة ميدانية، الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية- جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر 27 و 28 نوفمبر 2017.
75. عبد الغني احمد عبده، ادارة وبناء فرق العمل، ورقة عمل مقدمة للملتقى الاول للجودة في التعليم،السعودية، 2007.

5- المواقع الالكترونية :

76. علاء نجد ، مدى مساهمة برنامج تطوير الادارة المدرسية للكفاءات في املاك المدارس الثانوية، تم الاطلاع عليه : يوم 2021/08/30 على الساعة
www.upu.edu.samajalathumanitiesroi.fr.21:00

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

1-books :

1. Saad Ghaleb Tacen. Diùa dajini & same Mazen Al tace. (2015). **Islamic work ethics and organizational commitment** · Case stud of joedamian Islamic banks. Handbook Business ethics. Edition 1. Chapitre v1 Publisher Edward Elgs.
2. Raymond. K. van ness. Kimberly Malincky. Cheryl Buff. Charles F.seifert. (2010). **Work ethics. Do new Employees Mean New work values!** Journal of managerial issues.22.
3. Abbas j.Ali (1988). scaling an Islamic work ethics.
4. (Name of author not a viable). **The institute of company secretaries of India. Business ethics and communication. India.** Paper 2. MPprinters.2012.
5. Souterrain gern. Française eu Philippe farcit. (2007). **Organisation de l'entreprise.** Paris. Berti.
6. Kalika Michel. (1995). **Structures d'entreprise : réalités. Déterminants. Performances.** Edition Economic. Paris.

7. Rebert Houdayer. (1999). **Evaluation financière des projets.** 2 eme Edition .France.
8. Warren. A. whise,oment m p c. (2010). **Analyzing ethic in the administration international Sport 78.**

2-Thésés :

9. Awender. M.A (2001). **The principals leadership Role perceptions of teachers. Dissertation abstract international 62.** standards based leadership dissertation Abstract international iradershio.38.9107.
10. Abu Aleinein. **The impact of job involvement on job performance at UNRWA field office.**
11. chughtai,(2015). **The impact of career on job performance and organizational citizenship behaviors.**
12. Damaj,kamar.(2013). **La transformation des organisations publique au Liban et sans impact sur leurs performances en lien avec la satisfaction des usages cas d'expérimentation.** Doctoral thesis, specially :strategies and organization, Dr Greg Udo parrot school of arts and commerce, interdisciplinary Institute of Labor sciences.
13. Harris s Ballenger. J & Leonard. J (2004). **Aspiring principal perception are mentor principal Modeling.**
14. Karuhanga,et AL.(2015).**evaluating implementation of strategic performance management practices in universities of Uganda,** school of business, college of business and management sciences,makerere university, Kampala, Uganda.
15. Mubashr, farooq,(2015). **Impact of training and feedback on Employees performance .MS scholar,iqra university Islamabad , Pakistan.**
16. Reaves. (2015). **Work creativity as a dimension of job performance**
17. Salmen lam amar.(2014). **The relationship between total quality Management TQM and Employees performance in the Palestinian universities Gaza strip.**
18. Stacey. E. Alice. F & Barbara p (2003). **Portrait of an ethical administrator paper presented at the Annual conference of the American association of school administrators.** Dissertation abstract international.64.

3-websites :

19. Sam Ashe-Edmunds. Corporate Vs. **Individual work Ethics**. Viewd 30/08/2021 <https://work.chron.com/corporate-vs-individual-work-ethics-24559.html>
20. Surbhi S. Difference between code of ethics and code of conduct. Viewed 30-08-2021. <https://work.chron.com/corporat>

4-Dictionnaire:

21. Dictionnaire Larousse de la langue française. 2001

الملاحق

الملحق رقم 01 : قائمة الأساتذة المحكمين :

الجامعة	الكلية	اسم ولقب الأستاذ
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	

الملحق 02 : الإستبيان قبل التحكيم

جامعة محمد الصديق بن يحيى
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص : إدارة الموارد البشرية

إستبيان حول أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي يهدف لجمع المعلومات حول واقع اخلاقيات العمل في مركز تكوين الاعوان واثره على اداء العاملين. وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص : إدارة الموارد البشرية، راجين من سيادتكم التفصل بقراءة العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان والإجابة عليها بدقة، مع العلم أن المعلومات والبيانات المصرحة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. يرجى قراءة العبارات بتأني والإجابة عليها بموضوعية بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تراه مناسباً.

ختاماً نشكركم على حسن تعاونكم، تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير.

الأستاذ المشرف :

د. عيسى نجيمي.

من إعداد الطالبين:

-زعبوب ناصر.

-عبد اللطيف يونس.

المحور الأول : معلومات شخصية ووظيفية

1-الجنس :

ذكر أنثى

2-العمر :

أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة
 من 40 الى 49 سنة 50 فأكثر

3-المؤهل العلمي :

متوسط شهادة مهنية
 ثانوي جامعي

4-المنصب في المؤسسة :

عون تنفيذ إطار
 عون تحكم رئيس مصلحة
 مناصب عليا

5-عدد سنوات العمل في المؤسسة :

أقل من 05 سنوات من 5 الى 9 سنوات
 من 10 الى 14 سنة 15 سنة فأكثر

درجات مقياس ليكارت الخماسي :

الدرجة	05	04	03	02	01
الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المحور الثاني : أخلاقيات العمل

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا : الإلتزام بأنظمة وقوانين العمل						
01	يلتزم الموظفون بأنظمة العمل					
02	يلتزم الموظفون بالسرية فيما يخص المعلومات داخل المؤسسة.					
03	تخفيض أخلاقيات العمل من نسبة السلوك غير الأخلاقي للموظفين.					
04	ينتسج مناخ العمل بالعدل والمساواة.					
05	يطبق الموظفون أنظمة وقوانين المؤسسة					
06	تعتمد المنظمة مبادئ أخلاقية معترف بها ومقبولة دينيا واجتماعيا					
07	تؤثر صلة القرابة على أخلاقيات بعض المديرين وبالتالي سير العمل					
08	يتم برمجة دورات تدريبية تكوينية بهدف ترسيخ القيم الأخلاقية لدى الموظفين					
ثانيا : التعاون						
09	تشجع أخلاقيات العمل على التعاون بين الموظفين في أداء العمل.					
10	يتأثر عمل الموظفين بالمصالح والعلاقات الشخصية.					
11	يعمل الموظفون من أجل خدمة					

					المصلحة العامة للمؤسسة.	
					يعمل الموظفون على التعاون لنجاح العمل	12
					يشارك الموظف زملاؤه في حل مشاكلهم المتعلقة بأداء العمل.	13
					يتعاون الموظف مع الإدارة في تنفيذ العمل.	14
					يتعامل الموظفون بالتواضع فيما بينهم.	15
					يقدم الموظفون النصح والإرشاد لبعضهم.	16
					يساهم الموظفون في تطوير البيئة المحلية.	17
ثالثاً : الإتيان						
					تساعد أخلاقيات العمل على الإتيان	18
					يلتزم الموظف بتأدية مهامه في الوقت المحدد وباتقان.	19
					يلتزم الموظف بتنفيذ تعليمات وتوجيهات مرؤوسيه.	20
					يعكس العمل المتقن صورة الموظف	21
					يقبل الموظفون المهام الإضافية الموكلة اليهم وينجزونها بكل دقة.	22

المحور الثالث : أداء العاملين

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً : كفاءة العمال .						
23	يتمتع الموظفون بالمهارة والقدرات لانجاز العمل بكفاءة وفعالية.					
24	يتم تقدير المجهودات الاضافية المبذولة من طرف الموظف في أداء عمله.					
25	تعمل المؤسسة على تنمية وتوجيه الكفاءات الادارية					
26	يتناسب كل عمل مع دراستهم السابقة لكل موظف					
27	يحرص الموظفون على تنمية قدراتهم من أجل تحسين أدائهم الوظيفي.					
28	يساهم اهتمام الادارة بأداء الفرد في الرفع من كفاءته					
29	تمتلك المعارف الكافية لإنجاز عملك					
ثانياً : سرعة إنجاز العمل						
30	تتوفر المؤسسة على البيئة الخاصة واللازمة لانجاز المهام في أحسن الظروف					
31	يلتزم الموظفون بانجاز العمل المطلوب منهم في الوقت المحدد					
32	تعمل المؤسسة على توفير الوسائل اللازمة والتكنولوجية منها للمساعدة في انجاز العمل					

					يحترم الموظفون أوقات العمل	33
					تخصص المؤسسة أوقات الراحة للموظفين	34

الملحق 03 : الإستهبيان بعد التحكيم

جامعة محمد الصديق بن يحيى
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص : إدارة الموارد البشرية

إستهبيان حول أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي يهدف لجمع المعلومات حول واقع اخلاقيات العمل في مركز تكوين الاعوان واثره على اداء العاملين. وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص : إدارة الموارد البشرية، راجين من سيادتكم التفصل بقراءة العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان والإجابة عليها بدقة، مع العلم أن المعلومات والبيانات المصرحة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. يرجى قراءة العبارات بتأني والإجابة عليها بموضوعية بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تراه مناسباً.

ختاماً نشكركم على حسن تعاونكم، تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير.

الأستاذ المشرف :

د. عيسى نجيمي.

من إعداد الطالبين :

-زعيوب ناصر.

-عبد اللطيف يونس.

المحور الأول : معلومات شخصية ووظيفية

1-الجنس :

ذكر أنثى

2-العمر :

أقل من 30 سنة من 30 الى 39 سنة
 من 40 الى 49 سنة 50 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي :

متوسط تاهيل مهنية
 ثانوي أو أقل جامعي

4-المنصب في المؤسسة :

عون تنفيذ إطار
 عون تحكم رئيس مصلحة
 مناصب عليا

5-عدد سنوات العمل في المؤسسة :

أقل من 05 سنوات من 5 الى 9 سنوات
 من 10 الى 14 سنة 15 سنة فأكثر

درجات مقياس ليكارت الخماسي :

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المحور الثاني : أخلاقيات العمل

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا : الإلتزام بأنظمة وقوانين العمل						
01	ألتزم بأنظمة العمل					
02	يحتوي المركز على ميثاق لأخلاقيات المهنة.					
03	أحافظ على أسرار العمل في المركز.					
04	لا أطبق الأوامر التي تتعرض مع قوانين وأنظمة العمل في المركز.					
05	ألتزم بانجاز عملي دون الحاجة الى رقابة على ذلك.					
ثانيا : التعاون						
06	ألتزم بالمعايير الأخلاقية في التعامل مع الاخرين.					
07	لا أستغل علاقاتي في العمل لتحقيق مصالح شخصية.					
08	أقدم المشورة لزملائي لحل مشاكل العمل.					
09	يتعاون الموظف مع الإدارة في تنفيذ العمل.					
10	يتعامل الموظفون بالتواضع فيما بينهم.					
ثالثا : العدالة						
11	أعامل دون تمييز بين زملائي					
12	توجد معايير وأسس للانتقاء في					

					المؤسسة.	
					تتوزع المسؤوليات الإدارية على جميع العاملين في المؤسسة بصورة عادلة.	13
					تعاقب الإدارة كل يخالف الأنظمة والقوانين.	14
					تحرص ادارة المنظمة على تنفيذ المرؤوسين لأوامرها دون استثناء.	15

المحور الثالث : أداء العاملين

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا : الكفاءة في إنجاز العمل.						
16	أنجز أعمالى في الوقت المحدد.					
17	أمتلك المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية.					
18	أنجز أعمالى حسب القدر المطلوب					
19	لدى استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى					
20	أستطيع انجاز كل الأعمال الموكلة الي					
ثانيا : الجودة في إنجاز العمل.						
21	أنجز كل الأعمال الموكلة الي باتقان					
22	أتجنب الأخطاء في عملى لإنجازه في وقته					
23	أحترم قواعد السلامة في تأدية مهامى					
24	أحاول تحسين أدائى نحو الأفضل					
25	ألتزم بمواعيد عملى لضمان جودته					

ثالثا : الإبداع						
					أحرص على تجديد أدائي للمهام	26
					أقوم بابتكار طرق تتلائم ومتطلبات الوظيفة	27
					أحرص على تنمية قدراتي لتحسين أدائي	28
رابعا : أداء الدور الاضافي.						
					أقوم بمهام اضافية عن المهام المطلوبة	29
					تشحني الادارة على بدل المزيد من الجهد	30
					أنجز الأعمال الاضافية بدون مقابل	31
					أقوم بمبادرات من أجل تطوير وتحسين أدائي.	32

الملحق رقم 04 : صدق أداة الدراسة :

الصدق البنائي لأداة الدراسة

معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة" بالدرجة الكلية للمؤشر

		Correlations					
		للتزام	المعمول بالأنظمة ألتزم بها	على المركز يختوي العمل لأخلاقيات ميثاق	العمل أسرار على أحافظ المركز في	التي الأوامر أطبق لا أنظمة قوانين ع تتعارض المركز في العمل	دون عملي بانجاز ألتزم على رقابة الى الحاجة ذلك
للتزام	Pearson Correlation	1	,641**	,642**	,678**	,452**	,590**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,009	,000
	N	32	32	32	32	32	32
بها المعمول بالأنظمة ألتزم	Pearson Correlation	,641**	1	,497**	,284	-,025	,203
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,116	,894	,264
	N	32	32	32	32	32	32
العمل لأخلاقيات ميثاق على المركز يختوي	Pearson Correlation	,642**	,497**	1	,360*	,158	,014
	Sig. (2-tailed)	,000	,004		,043	,387	,938
	N	32	32	32	32	32	32
المركز في العمل أسرار على أحافظ	Pearson Correlation	,678**	,284	,360*	1	,376*	,202
	Sig. (2-tailed)	,000	,116	,043		,034	,267
	N	32	32	32	32	32	32
قوانين ع تتعارض التي الأوامر أطبق لا المركز في العمل أنظمة	Pearson Correlation	,452**	-,025	,158	,376*	1	,033
	Sig. (2-tailed)	,009	,894	,387	,034		,856
	N	32	32	32	32	32	32
رقابة الى الحاجة دون عملي بانجاز ألتزم ذلك على	Pearson Correlation	,590**	,203	,014	,202	,033	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,264	,938	,267	,856	
	N	32	32	32	32	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة
معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "التعاون" بالدرجة الكلية للمؤشر

		Correlations					
		التعاون	الأخلاقية بالمعايير ألتزم الأخرين مع التعامل في	في علاقتي أستغل لا مصالح لتحقيق العمل شخصية	لزملائي المشورة أقدم العمل مشاكل لحل	مع الموظف يتعاون مشاكل حل في الإدارة العمل	الموظفون يتعامل بينهم فيما بالتواضع
التعاون	Pearson Correlation	1	,801**	,699**	,875**	,875**	,830**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
مع التعامل في الأخلاقية بالمعايير ألتزم الأخرين	Pearson Correlation	,801**	1	,774**	,627**	,541**	,443*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,011
	N	32	32	32	32	32	32
مصالح لتحقيق العمل في علاقتي أستغل لا شخصية	Pearson Correlation	,699**	,774**	1	,511**	,348	,361*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,003	,051	,042
	N	32	32	32	32	32	32
العمل مشاكل لحل لزملائي المشورة أقدم	Pearson Correlation	,875**	,627**	,511**	1	,779**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
مشاكل حل في الإدارة مع الموظف يتعاون العمل	Pearson Correlation	,875**	,541**	,348	,779**	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,051	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32
بينهم فيما بالتواضع الموظفون يتعامل	Pearson Correlation	,830**	,443*	,361*	,648**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,042	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة
معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "العدالة" بالدرجة الكلية للمؤشر

		Correlations					
		العدالة	بين تمييز دون أعمال زملاني	وأسس معايير توجد المؤسسة في للإنتقاء	المسؤوليات تتوزع جميع على الإدارية المؤسسة في العاملين عادلة بصورة	من كل الإدارة تعاقب الأنظمة يخالف والتعليمات	المنظمة إدارة تحرص المروسين تنفيذ على استثناء دون لأوامرها
العدالة	Pearson Correlation	1	,882**	,886**	,874**	,892**	,879**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32

زملائي بين تمييز دون أعمال	Pearson Correlation	,882**	1	,789**	,793**	,657**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
المؤسسة في للإنتقاء وأسس معايير توجد	Pearson Correlation	,886**	,789**	1	,802**	,690**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
جميع على الإدارية المسؤوليات تتوزع عادلة بصورة المؤسسة في العاملين	Pearson Correlation	,874**	,793**	,802**	1	,671**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
الأنظمة يخالف من كل الإدارة تعاقب والتعليمات	Pearson Correlation	,892**	,657**	,690**	,671**	1	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32
المروسين تنفيذ على المنظمة إدارة تحرص استثناء دون لأوامرها	Pearson Correlation	,879**	,666**	,663**	,632**	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة

معاملات إرتباط بيرسون Pearson لأبعاد محور " أخلاقيات العمل " بالدرجة الكلية للمحور

Correlations

		المجموع	للالتمام	التعاون	العدالة
المجموع	Pearson Correlation	1	,642**	,883**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32
للالتمام	Pearson Correlation	,642**	1	,510**	,373*
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,035
	N	32	32	32	32
التعاون	Pearson Correlation	,883**	,510**	1	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000
	N	32	32	32	32
العدالة	Pearson Correlation	,889**	,373*	,630**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,035	,000	
	N	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة
معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "الكفاءة" بالدرجة الكلية للمؤشر

		Correlations					
		الكفاءة	الوقت في أعمال أنجز المحدد	والقدرة المهارة أمتلك العمل مشكلات حل على اليومية	القدر حسب عملي أنجز المطلوب	لتحمل استعداد لدي أعلى مسؤوليات	الأعمال كل انجاز أستطيع الي المنسوبة
الكفاءة	Pearson Correlation	1	,806**	,832**	,711**	,769**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
المحدد الوقت في أعمال أنجز	Pearson Correlation	,806**	1	,630**	,486**	,439*	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,012	,000
	N	32	32	32	32	32	32
مشكلات حل على والقدرة المهارة أمتلك العمل اليومية	Pearson Correlation	,832**	,630**	1	,538**	,608**	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,002	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
المطلوب القدر حسب عملي أنجز	Pearson Correlation	,711**	,486**	,538**	1	,375*	,486**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,002		,034	,005
	N	32	32	32	32	32	32
أعلى مسؤوليات لتحمل استعداد لدي	Pearson Correlation	,769**	,439*	,608**	,375*	1	,575**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000	,034		,001
	N	32	32	32	32	32	32
الي المنسوبة الأعمال كل انجاز أستطيع	Pearson Correlation	,849**	,662**	,582**	,486**	,575**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,005	,001	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة
معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "الجودة" بالدرجة الكلية للمؤشر

		Correlations					
		الجودة	الي الموكله الأعمال أنجز باتقان	عملي في الأخطاء أتجنب المحدد الوقت في لانجازه	في السلامة قواعد أحترم مهامي تأدية	نحو أدائي تحسين أحاول الأفضل	عملي مواعيد أحترم جودته لضمان
الجودة	Pearson Correlation	1	,883**	,767**	,736**	,811**	,868**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
باتقان الي الموكله الأعمال أنجز	Pearson Correlation	,883**	1	,799**	,578**	,601**	,593**

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	31	32	32	32	32	31
الوقت في لانجازه عملي في الأخطاء أتجنب	Pearson Correlation	,767**	,799**	1	,402*	,381*	,528**
المحدد	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,022	,031	,002
	N	31	32	32	32	32	31
مهامي تأدية في السلامة قواعد أأحترم	Pearson Correlation	,736**	,578**	,402*	1	,554**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,022		,001	,000
	N	31	32	32	32	32	31
الأفضل نحو أدائي تحسين أحوال	Pearson Correlation	,811**	,601**	,381*	,554**	1	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,031	,001		,000
	N	31	32	32	32	32	31
جودته لضمان عملي مواعيد أأحترم	Pearson Correlation	,868**	,593**	,528**	,603**	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة

معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "الابداع" بالدرجة الكلية للمؤشر

Correlations

	الابداع	تجديد على أحرص للمهام أدائي	طرق بابتكار ألتزم متطلبات مع تتلائم الوظيفة	تنمية على أحرص أدائي لتحسين قدراتي
الابداع	Pearson Correlation	1	,919**	,954**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	32	32	32
للمهام أدائي تجديد على أحرص	Pearson Correlation	,919**	1	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	32	32	32
متطلبات مع تتلائم طرق بابتكار ألتزم الوظيفة	Pearson Correlation	,954**	,856**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	32	32	32
أدائي لتحسين قدراتي تنمية على أحرص	Pearson Correlation	,924**	,736**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة

معاملات إرتباط بيرسون Pearson لفقرات مؤشر "أداء الدور الإضافي" بالدرجة الكلية للمؤشر

Correlations

		أداء	عن إضافية بمهام أقوم المطلوبة المهام	بدل على الإدارة تشجعني الجهد من المزيد	الإضافية المهام أنجز مقابل بدون	أجل من بمبادرات أقوم أدائي وتحسين تطوير
أداء	Pearson Correlation	1	,889**	,902**	,921**	,908**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
المطلوبة المهام عن إضافية بمهام أقوم	Pearson Correlation	,889**	1	,763**	,744**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
الجهد من المزيد بدل على الإدارة تشجعني	Pearson Correlation	,902**	,763**	1	,780**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32
مقابل بدون الإضافية المهام أنجز	Pearson Correlation	,921**	,744**	,780**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32
وتحسين تطوير أجل من بمبادرات أقوم أدائي	Pearson Correlation	,908**	,706**	,745**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الصدق البنائي لأداة الدراسة

معاملات إرتباط بيرسون Pearson لأبعاد محور "أداء العاملين" بالدرجة الكلية للمحور

Correlations

		مجموع	الكفاءة	الجودة	الابداع	أداء
مجموع	Pearson Correlation	1	,640**	,834**	,917**	,895**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
الكفاءة	Pearson Correlation	,640**	1	,674**	,429*	,622**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,014	,000
	N	31	32	31	32	32
الجودة	Pearson Correlation	,834**	,674**	1	,668**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001
	N	31	31	31	31	31
الابداع	Pearson Correlation	,917**	,429*	,668**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000		,000
	N	31	32	31	32	32

أداء	Pearson Correlation	,895**	,622**	,569**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	
	N	31	32	31	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق رقم 05 : ثبات أداة الدراسة

معامل الثبات لمؤشر "الالتزام بقوانين وأنظمة المؤسسة".

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,528	5

معامل الثبات لمؤشر "التعاون".

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,874	5

معامل الثبات لمؤشر "الكفاءة في إنجاز العمل".

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,927	5

معامل الثبات لمؤشر "العدالة".

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,850	5

معامل الثبات لمؤشر "الكفاءة في إنجاز العمل".

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,871	5

معامل الثبات لمؤشر "الجودة في انجاز الأعمال".

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,920	3

"معامل الثبات لمؤشر "الإبداع".

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,924	4

"معامل الثبات لمؤشر "أداء الدور الإضافي".

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,478	5

معامل ثبات المحور الأول

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,902	14

معامل ثبات المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,940	17

معامل ثبات الاستبيان ككل

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,949	32

الملحق رقم 06 : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة من حيث البيانات الشخصية

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	19	59,4	59,4	59,4
	أنثى	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنة 39 الى 30 من	8	25,0	25,0	25,0
	سنة 49 الى 40 من	9	28,1	28,1	53,1
	فأكثر سنة 50	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

		العلمي المؤهل			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	أقل أو ثانوي	3	9,4	9,4	9,4
	مهني تأهيل	13	40,6	40,6	50,0
	جامعي	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

		المؤسسة في المنصب			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	تنفيذ عون	12	37,5	37,5	37,5
	تحكم عون	6	18,8	18,8	56,3
	إطار	6	18,8	18,8	75,0
	مصلحة رئيس	7	21,9	21,9	96,9
	عليا مناصب	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المؤسسة في العمل سنوات عدد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	1	3,1	3,1	3,1
سنوات 9 الى 5 من	8	25,0	25,0	28,1
سنة 14 الى 10 من	6	18,8	18,8	46,9
فالأكثرر سنة 15	17	53,1	53,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الملحق رقم 07 : عرض وتحليل اجابات أفراد العينة من حيث محاور الدراسة

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر "الالتزام بقوانين وأنظمة العمل في المؤسسة".

Statistics

		المعمول بالأنظمة التي يختم بها	على المركز يختوي العمل لأخلاقيات ميثاق	أسرار على أحافظ المركز في العمل	التي الأوامر أطبق لا قوانين ع تتعارض المركز في العمل أنظمة	دون عملي بانجاز ألتزم على رقابة الى الحاجة ذلك
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,31	4,31	4,44	4,13	3,88
Std. Deviation		,592	,644	,504	,554	,871

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر "التعاون".

Statistics

		بالمعايير ألتزم التعامل في الأخلاقية الأخرين مع	في علاقتي أستغل لا مصالح لتحقيق العمل شخصية	لزملائي المشورة أقدم العمل مشاكل لحل	مع الموظف يتعاون مشاكل حل في الإدارة العمل	الموظفون يتعامل بينهم فيما بالتواضع
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,84	3,88	3,81	3,81	3,38
Std. Deviation		,808	,793	,896	,965	1,070

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر "العدالة".

Statistics

		بين تمييز دون أعمال زملاني	وأسس معايير توجد المؤسسة في للانتقاء	المسؤوليات تتوزع جميع على الإدارية المؤسسة في العاملين عادلة بصورة	من كل الإدارة تعاقب الأنظمة يخالف والتعليمات	المنظمة إدارة تحرص المؤوسين تنفيذ على استثناء دون لأوامرها
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,06	3,00	2,69	2,59	2,56
Std. Deviation		1,076	,950	,931	1,132	1,076

المتوسط والانحراف المعياري لمؤشر "الكفاءة في انجاز الأعمال".

Statistics

		الوقت في أعمالي أنجز المحدد	والقدرة المهارة أمتلك مشكلات حل على اليومية العمل	القدر حسب عملي أنجز المطلوب	لتحمل استعداد لدي أعلى مسؤوليات	كل انجاز أستطيع الي النسوية الأعمال
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,63	3,34	3,66	3,06	3,16
Std. Deviation		,833	,745	,787	,948	,987

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر "الجودة في إنجاز الأعمال".

Statistics

		الموكلة الأعمال أنجز باتقان الي	في الأخطاء أتجنب الوقت في لانجازه عملي المحدد	في السلامة قواعد أحترم مهامي تأدية	نحو أدائي تحسين أحاول الأفضل	عملي مواعيد أحترم جودته لضمان
N	Valid	32	32	32	32	31
	Missing	0	0	0	0	1
Mean		3,47	3,34	3,41	3,09	3,10
Std. Deviation		,915	,787	,665	,856	,944

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر "الابداع".

Statistics

		تجديد على أحرص للمهام أدائي	طرق بايتكار ألتزم متطلبات مع تتلائم الوظيفة	تنمية على أحرص أدائي لتحسين قدراتي
N	Valid	32	32	32
	Missing	0	0	0
Mean		2,81	2,88	2,78
Std. Deviation		1,148	1,157	1,362

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر "أداء الدور الإضافي".

		Statistics			
		عن إضافية بمهام أقوم المطلوبة المهام	على الإدارة تشجعي الجهد من المزيد بدل	الإضافية المهام أنجز مقابل بدون	أجل من بمبادرات أقوم أدائي وتحسين تطوير
N	Valid	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,59	2,84	2,66	2,53
Std. Deviation		1,160	1,019	1,066	1,218

الملحق رقم 08 : إختبار التوزيع الطبيعي (معاملي الالتواء والتفلطح)

Statistics

		للالتزام	التعاون	العدالة	الكفاءة	الجودة	الإبداع	أداء
N	Valid	32	32	32	32	31	32	32
	Missing	0	0	0	0	1	0	0
Skewness		-,457	-,189	,269	,757	,359	,466	,201
Std. Error of Skewness		,414	,414	,414	,414	,421	,414	,414
Kurtosis		-,752	-,824	-,511	,302	,164	-,669	-1,296
Std. Error of Kurtosis		,809	,809	,809	,809	,821	,809	,809

Statistics

مجموع

N	Valid	31
	Missing	1
Skewness		,544
Std. Error of Skewness		,421
Kurtosis		-,404
Std. Error of Kurtosis		,821

الملحق رقم 09 : إختبار فرضيات الدراسة :

1- إختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,699 ^a	,488	,431	7,19312

a. Predictors: (Constant), التعاون, للالتزام, العدالة

b. Dependent Variable: مجموع

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,477	3	44,159	8,584	,000 ^b
	Residual	13,006	27	51,741		
	Total	29,484	30			

a. Dependent Variable: مجموع

b. Predictors: (Constant), التعاون, للالتزام, العدالة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,062	15,746		1,338	,192
	للتزام	-,701	,824	-,131	-,851	,402
	التعاون	,695	,488	,260	1,425	,166
	العدالة	1,170	,366	,553	3,198	,004

a. Dependent Variable: مجموع