

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم: علم الإجتماعية
العنوان:

علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

شربال مصطفى

إعداد الطالبة:

• عبورة عرجونة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	شربال مصطفى
مناقشا	جامعة جيجل

السنة الجامعية: 2020 / 2021

شكر وتقدير

إلى أول من علمني كيفية أخط الحروف، إلى من نرس في شجرة العلم والمعرفة...أهدي هذا العمل المتواضع إلى "أساتذتي ومعلمي الفاضلين"، لكل من كان سببا في حبي للعلم وتحصيله.

الأستاذ المشرف: "هروال مطهي" صاحب هذا العمل حقيقة، الذي يعود له الفضل الأكبر في نموه وإخراجه للنور... كان بحق أفضل معين ومشجع لي على المضي قدما... فجزاه الله عندي كل خير ووفقه لما يحبه ويرضاه.

أشكره أستاذي جزيل الشكر على مساعدتك وتوجيهاتك القيمة التي كانت عوناً لي لإتمام بحثي هذا.

كما أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان الكبيرين "لأعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بجيجل" على مساعدتهم لي في إنجاز هذا العمل وعلى جهودهم ونصائحهم القيمة وحسن تعاملهم معي.

كما لا أنسى بالذكر كل من ساندني من قريب أو بعيد ولو بدعاء صادق.

إلى كل هؤلاء شكراً.

الإهداء:

أوه الله عز وجل الفقه وفقني الإنعام هذا البحث العلمي، والفقه الهونني الصفة والعافية
والصبر والعزيمة.

أهني هذا العمل الذي كل من يسعي ويجاهد لطلب العلم ونفسيه... أهويه بالأخص
الذي كل "أواب"... جعلني الله من الأوابين.

الذي النبي أرى القوة بعزيمها، الذي النبي علمني كيف بكون الصبر، الذي النبي لم ننمنا
بوما عن مسانعتي، الذي أنارت لي الليع المالكة بعلمها، من قاسمتني موهبة فريقي وفريقي،
الذي النبي تحول قلبها ليصبح قلبتي، الذي ذات القلب الرقيقة كقدرات النوبة، صافية
الإنسانية العافية كصباح الربيع، لأجل امرأة أبصرنا عينتي، الذي نبي الجنان... لفريقي
وهو حجة قلبتي... الذي أوهي.

الذي مشجعتي وسعدتني واستنعتني، الذي من صلواتي قلبتي فني حضرتي، الذي من علمتي
كيف بكون الكفاية، وأرائتي نور الحياة وظلالها لكي لا تضلني هوانتي، الذي الفقه تحول نعب
الحياة لكي أهنأ وأرتاح... الذي السنة الفقه لم يخب، لصاحب القلب القوي والوفاة، الذي أول
حب في حياتي، الذي نبي الأمان... لمقلتي وقامتي ظهرتي... الذي أوهي.

الذي "مردودة" القوية النبي صبرت ونفوسك لتصل لهذا الورب وأنصبي ما هي عليه الآن بكل
ما نوله من تناقض جميل... ففورة بنفستي بقور أفئدة والفقه بكي ومن أحب... ففورة ب:
"مردودة" النبي ضلت الرقيقة الإهولة وهفة القلب رغم خشونة الحياة وقسوتها.

الذي أخوتي: "حكيم، وهيب، موهب، عادل، حمزة" بفضلهم الله وجعلهم من البارين
بواللهم وفخرنا لهم.

الذي أخوتي: "بورة وفنديمة" بفضلهم الله وأصلحتهم وقدمتهم للخير عاجله وأجله.

الذي زوجات أخوتي بفضلهم الله وجعلهم من البارين

الذي الكليات الصغيرة "منال، شمس العين، ياسين، أوجاد سراج العين، يعقوب، جنى ميس"
بفضلهم الله.

الذي من سابقتي معه منزلي وأكمل نصفه وينتي فطيمتي "روزي" بفضلهم الله لتي وأهله
عليه نانا.

الذي أوهي وأبي المستقبليين بفضلهم الله لتي وأصالي فني عمرهم.

الذي من أرائتي منه إنصافتي، الذي روجتي الفضائل وأخوتي الثانية "فورية".

والذي كل من ترك في طريقتي أثرا طيبا.

شكرا بحجم السهول.

مردودة بورة

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان.
	شكر وعران.
	الإهداء.
	الفهرس
	قائمة الأشكال.
	قائمة الجداول.
أ-ج	مقدمة.
الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
05	تمهيد
06	1- إشكالية الدراسة.
08	2- مبررات اختيار الموضوع.
09	3- أهداف الدراسة.
10	4- أهمية الدراسة.
10	5- تحديد المفاهيم.
29	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: الخلفية النظرية للدراسة.	
31	تمهيد.
32	1- نظريات أخلاقيات المهنة.
33	1-1- النظرية التجريبية.
35	1-2- نظرية الحقوق الأخلاقية.
35	1-3- نظرية الحدس.
35	1-4- النظرية النفعية.
36	1-5- نظرية العدالة.
37	1-6- النظرية الفردية.
38	1-7- النظرية الأنانية.

39	2- نظريات الأداء الوظيفي.
41	2-1- النظريات الكلاسيكية.
43	2-2- النظريات النيوكلاسيكية.
47	2-3- النظريات الحديثة.
50	3- الدراسات السابقة.
50	3-1- الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة.
58	3-2- الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي.
63	3-3- الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.
66	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة.	
68	تمهيد.
69	1- النشأة والتطور التاريخي لأخلاقيات المهنة.
71	2- مصادر أخلاقيات المهنة.
72	3- مبادئ أخلاقيات المهنة.
73	4- العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة.
75	5- صفات أخلاقيات المهنة.
77	6- أهداف أخلاقيات المهنة.
78	7- أهمية أخلاقيات المهنة.
78	8- عناصر وقواعد أخلاقيات المهنة.
80	9- مستويات ونماذج أخلاقيات المهنة.
87	10- أنواع أخلاقيات المهنة.
88	11- أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية.
89	12- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.
92	13- الأخلاقيات المطلوبة في العامل وصاحب العمل.
93	14- صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة.
94	15- أسباب تراجع أخلاقيات المهنة.
97	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع: الأداء الوظيفي.	

99	تمهيد.
100	1- مكونات الأداء الوظيفي.
100	2- محددات الأداء الوظيفي.
101	3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
104	4- خصائص الأداء الوظيفي.
104	5- عناصر الأداء الوظيفي.
105	6- أهمية الأداء الوظيفي.
106	7- أنواع الأداء الوظيفي.
107	8- شروط الأداء الوظيفي الفعال.
108	9- أبعاد الأداء الوظيفي.
110	10- مستويات الأداء الوظيفي.
112	11- معايير الأداء الوظيفي.
113	12- متغيرات الأداء الوظيفي.
114	13- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي.
115	14- تقييم الأداء الوظيفي.
126	15- قياس الأداء الوظيفي.
134	16- صعوبات الأداء الوظيفي.
135	17- الحلول المقترحة من أجل تفعيل الأداء الوظيفي.
136	خلاصة الفصل.
الجانب الميداني للدراسة.	
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.	
138	تمهيد.
139	1- مجالات الدراسة.
144	2- فروض الدراسة.
146	3- مجتمع الدراسة.
147	4- عينة الدراسة.
148	5- منهج الدراسة.
149	6- أدوات جمع البيانات.

158	7- أساليب المعالجة السوسولوجية
159	خلاصة الفصل.
الفصل السادس: عرض وتفسير وتحليل البيانات.	
161	تمهيد.
162	عرض وتفسير وتحليل البيانات.
188	خلاصة الفصل.
الفصل السابع: مناقشة نتائج الدراسة.	
190	تمهيد.
191	1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات الفرعية.
194	2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة.
196	3- مناقشة النتائج في ضوء الدراسة السابقة.
200	4- تحديد موقع الدراسة في البناء النظري.
204	5- القضايا التي أثارها الدراسة.
206	خلاصة الفصل.
208	خاتمة.
210	قائمة المراجع.
الملاحق.	
ملخص الدراسة.	

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
82	العوامل المؤثرة في تكوين السلوك.	01
83	نموذج القرار الأخلاقي.	02
84	نموذج الحكم الأخلاقي.	03
85	القوى التي تساهم في تشكيل السلوك الأخلاقي.	04
86	نموذج الترابط بين القيم الأخلاقية والإبداع.	05
103	شروط الأداء الفعال.	06
108	العوائق البيئية التي تؤثر على الأداء.	07
123	خطوات تقييم أداء العاملين.	08

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
140	عتاد الوحدة الرئيسية للحماية المدنية جيبل	01
142	تعداد الوحدة الرئيسية للحماية المدنية جيبل	02
153	معامل الارتباط بين كل عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية له.	03
154	معامل الارتباط بين كل عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية له.	04
154	معامل الارتباط بين كل عبارات المحور الرابع والدرجة الكلية له.	05
155	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة.	06
162	جنس المبحوثين.	07
163	سن المبحوثين.	08
164	الحالة العائلية للمبحوثين.	09
165	المستوى التعليمي للمبحوثين.	10
166	محل إقامة المبحوثين.	11
167	الأقدمية في العمل للمبحوثين.	12
168	نظام عمل المبحوثين.	13
169	التنظيم المعمول به في الوحدة.	14
170	مميزات تنظيم أعوان الحماية المدنية.	15
171	التعاون بين أعوان الحماية المدنية.	16
172	تدخلات الوحدة.	17
173	مميزات أفراد الحماية أثناء العمل.	18
174	إنجاز المهام من طرف الأعوان.	19
175	تلقي البلاغات الكاذبة أثناء الدوام.	20
176	تبادل المعلومات داخل الوحدة.	21
177	التزام أعوان الحماية بتوقيت المهام.	22
178	ارتباط الأعوان بوحدة الحماية المدنية.	23
179	ارتباط العون بالوحدة.	24
180	التمييز بين الأعوان من طرف المسؤولين.	25
181	حالات التمييز بين أعوان الحماية المدنية.	26

182	الحفاظ على أسرار المهنة من طرف الأعوان.	27
183	التقيد بالتشريع الداخلي.	28
183	تدخلات الوحدة يميزها التقاني.	29
184	حوادث العمل أثناء التدخل.	30
185	المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى الوحدة.	31
186	مميزات المشاركة في اتخاذ القرار لدى الأعوان.	32
187	إتباع تقاليد في التسيير داخل الوحدة.	33

مقدمة

مقدمة:

يكثر الحديث عن أخلاقيات المهنة إذ تشكل أحد المفاهيم الحديثة، وذلك في عالم اليوم الذي أصبح يتغير فيه كل شيء، كما تتعالى الأصوات لأجل الاهتمام المتزايد بهذه الأخلاقيات رغم أنها عقود قليلة فقط لم تكن موضع اهتمام.

غير أنه مع انتشار وتزايد الفضائح الأخلاقية في المؤسسات وكذا تزايد الانتقادات الموجهة لهذه المؤسسات بسبب الابتعاد عن العمل بأخلاقيات، إضافة إلى اهتمام المؤسسات بالمؤشرات الربحية على حساب مسؤوليتها الأخلاقية والاجتماعية لم يعد بالإمكان التزام الصمت اتجاه ذلك، حيث تمت دراسته وتقديم العديد من الأسس النظرية لتقييم السلوكيات الإدارية والأخلاقية.

فالمؤسسات اليوم تكاد تكون مجبرة على تنظيم أعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية، وتشكيل ثقافتها وفقا للقيم الأخلاقية وكذا إدراج هذه القيم في أنشطتها إذا أرادت النمو والارتقاء بمواردها البشرية التي تشكل المرتكزات الأساسية للمؤسسة، والتي يجب الحرص على تميمتها واستثمارها بشكل يحقق المنفعة لهذه المؤسسات.

ويعتبر ترسيخ المبادئ الأخلاقية لدى العمال أمر ضروري بحيث يعمل على رفع وتحسين مستوى الأداء الوظيفي لمواردها البشرية، وكذا الرفع من مستوى الالتزام المهني والأخلاقي داخل المؤسسة، وأيضا المشاركة في اتخاذ القرار والعمل للمحافظة على الجودة وتحسين الأداء الوظيفي، حيث تلعب أخلاقيات المهنة دورا رئيسا على جميع مستويات الأنشطة داخل التنظيم الإداري، كما تعتبر بمثابة ركيزة أساسية لضبط السلوك المهني والأخلاقي لدى العمال والإدارة لأجل تنمية وتطوير الأداء الوظيفي من خلال ترسيخ مختلف القواعد والقوانين التي تقوم عليها المؤسسة.

ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة جاءت لتطرح إشكالية عن سؤال عن علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال، وضمن هذا الإطار قسمت هذه الدراسة إلى جانبين:

الجانب الأول نظري ويتكون من أربع (04) فصول:

- حيث كان عنوان الفصل الأول: موضوع الدراسة، أين تم طرح إشكالية الدراسة ومبررات إختيار الموضوع، وتوضيح الهدف من الدراسة وأهميتها مع تحديد مفاهيم الدراسة الأساسية منها وذات الصلة.
- أما الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه إلى الخلفية النظرية من خلال عرض المقاربات النظرية لموضوع الدراسة، المتمثلة في نظريات أخلاقيات المهنة (النظرية التجريبية، الحقوق الأخلاقية، الحدس، النفعية، العدالة، الفردية، الأناية)، ونظريات الأداء الوظيفي (نظرية الإدارة العلمية، البيروقراطية، العلاقات الإنسانية، السلوكية، الهدف، اليابانية).
- في حين تضمن الفصل الثالث المعنون بأخلاقيات المهنة التطور التاريخي لأخلاقيات المهنة، إضافة إلى مصادر هذه الأخلاقيات، ومبادئها وكذا العوامل المؤثرة فيها وصفاتها، وأيضاً أهدافها وأهميتها، وعناصر وقواعد هذه الأخلاقيات، بالإضافة إلى مستوياتها ومختلف نماذجها وكذا أنواعها، وأن هذه الأخلاقيات تعتبر ضرورة إدارية ووسائل ترسيخ هذه الأخلاقيات وأسباب تراجعها وصعوبات تطبيقها.
- أما الفصل لرابع فكان تحت عنوان الأداء الوظيفي وتضمن مكونات الأداء ومحدداته، والعوامل المؤثرة في الأداء وخصائصه وعناصره، وكذا أهميته وأنواعه بالإضافة إلى شروط الأداء الوظيفي الفعال وأبعاده، وأيضاً مستوياته ومعاييرته ومتغيراته وكذا إجراءات تحسينه مع تقييم الأداء وقياسه، وصعوباته والحلول المقترحة من أجل تفعيله.

وفيما يخص الجانب الثاني للدراسة فهو ميداني فقد تضمن ثلاث (03) فصول وهي:

- الفصل الخامس ويتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم التطرق فيه إلى مجالات الدراسة، وعرض فروضها وتحديد مجتمعها واختبار العينة المناسبة وحصر حجمها وتبيان خصائصها، مع تحديد المنهج المتبع في الدراسة والأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات من الميدان، والمتمثلة في الاستمارة كأداة أساسية والملاحظة والمقابلة والوثائق والسجلات كأدوات داعمة لها، كما تم أيضاً تحديد أساليب معالجة البيانات.
- الفصل السادس تم فيه عرض وتفسير وتحليل البيانات بعد تكميمها إلى تكرارات ونسب مئوية في جداول إحصائية مرتبة حسب أسئلة محاور الاستمارة، وتقدم قراءة سوسيولوجية لهذه الجداول بهدف التأكد من صدق الفرضيات، وللإجابة عن التساؤلات التي طرحت في إشكالية الدراسة.

- أما الفصل السابع فقد تمت فيه مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك في ضوء الفرضيات الفرعية الثلاث ثم الفرضية العامة للدراسة، وبعد ذلك مناقشة نتائجها في ضوء الدراسات السابقة وتحديد موقع الدراسة في البناء النظري، مع إبراز القضايا التي أثارها دراسة الموضوع.

وانتهت هذه الدراسة بخاتمة تليها قائمة المراجع، ثم قائمة الملاحق، ليتم في الأخير عرض ملخص الدراسة باللغة العربية وباللغة الأجنبية.

الفصل الأول: موضوع الدراسة

الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد:

- 1- إشكالية الدراسة.
 - 2- مبررات اختيار الموضوع.
 - 3- أهداف الموضوع.
 - 4- أهمية الموضوع.
 - 5- تحديد المفاهيم.
- أ- المفاهيم الأساسية.
- ب- المفاهيم ذات الصلة.
- خلاصة الفصل.**

تمهيد:

إن اعتماد الباحث للمنهج العلمي في سعيه لدراسة موضوع ما يفرض عليه التقيد بخطوات محددة من أجل الوصول إلى نتائج لها صفة العلمي، وهذا ما يقتضي في بداية الدراسة القيام بالخطوات المنهجية التي تمكن من تقديم فهم واضح عن الموضوع المراد دراسته، بما يسمح من تبني وجهة نظر معينة، وتمكين الباحث من إبراز حدود بحثه ويكون ذلك من خلال طرحه لإشكالية الدراسة ومبررات اختياره للموضوع مع شرحه لأهداف وأهمية الدراسة، واستعراض مفاهيم الدراسة لتبيان المعنى الذي يقصده منها.

1- طرح الإشكالية:

يعتبر العنصر البشري الثروة التي تمتلكها المنظمات والمؤسسات وأساس النمو الاقتصادي، فالعامل هو القوة المحركة للتقدم والتطور في مختلف المجالات الاجتماعية والثقافية وخاصة الاقتصادية والإنتاجية، ومع تطور البحوث والدراسات أصبح يعتبر الدعامة الأساسية في تحقيق التنمية الاقتصادية وفي تحقيق أهدافها بمستوى جيد من الكفاءة والفعالية في ظل الحراك التنافسي الذي تشهده المنظمات والمؤسسات اليوم، وذلك من خلال الجهود التي يبذلها العامل في أداء عمله والمهارات والقدرات البدنية والفكرية والنفسية التي يمتلكها، والتي تعد أهم العوامل المساعدة على الإنتاجية من حيث النوع والكمية مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة وهذا لا يتحقق إلا بوجود نظام فعال يدعم أداء العامل في المؤسسة ويشغل كافة قدراته وفق نظام مهياً للسيطرة على مستوى أدائه وتحقيق كل احتياجاته، ومع تعقد الحياة الاجتماعية وتغير أنماط الخدمة المطلوبة زاد عدد المنظمات التي تقدم نفس الخدمة بمعايير مختلفة حسب توجهات المنظمة نفسها والأفراد العاملين بها، واتجه تركيز المجتمع إلى جهة أكثر تعقيداً من نوعية الخدمة ألا وهي مجموعة القيم والمبادئ الإنسانية التي يعتمد عليها الأفراد العاملين بها لتقديم الخدمة لهذا زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بأخلاقيات المهنة على اعتبارها عامل لزيادة فاعلية المنظمة وثقة الأفراد بخدماتها.

فلا يمكن أن نجد أخلاقيات مهنية تتعارض مع الأخلاقيات العامة للمجتمع لان مصدرها هو الدين والقيم المتعارف عليها في أي مجتمع، فلا يمكن أن تكون هناك مهنة تخرج أخلاقياتها عن الالتزام بالمهام والواجبات المكونة للمهنة وأوقات العمل الرسمية والتغيب عن العمل دون سبب بالإضافة إلى أن الأخلاق تعني احترام الزملاء والرؤساء وتنفيذ الأوامر من اجل المصلحة العامة ومحاولة تحسين الأداء بما يفيد الفرد والآخرين فالتقليل من الغيابات بدون سبب والالتزام بمواعيد العمل الرسمية، والتعاون مع الآخرين هي أخلاق أساسية لا بد من إيجادها في أي عامل يريد أن يزيد من فعالية انجازه وانجازات الآخرين ويبحث عن التعاون مع الزملاء من اجل تنفيذ المهام بشكل أسرع من اجل المصلحة العامة.

ومع تزايد التجاوزات الأخلاقية في العديد من المهن من طرف العاملين زاد التركيز على مدى اهتمام المنظمات والأفراد بهذه الأخلاقيات لاسيما في المنظمات الجزائرية، حيث صار التشكيك في

امتلاك العاملين أخلاقيات مهنية يعتمدون عليها في أداء مهنتهم خاصة مع التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع الجزائري، والتي فرضت قيما ومبادئ أخرى غير القيم والمبادئ التي سادت من قبل.

وعلى الرغم من أن المجتمع يقوم على مرتكزات ومقومات ومبادئ إسلامية فسادت النزاعات المادية ولم تعد ظروف الحياة تضمن للعامل الاطمئنان على مستقبله وصار غير قادر على الجمع بين مصلحته الشخصية وأخلاقه المهنية نتيجة تأثره بالبيئة التي يعيش فيها، ولهذا صار الأداء الوظيفي الذي يقدمه أي عامل في المنظمة مربوط بمصلحته الشخصية أكثر من حرصه على انجاز مهامه فالكثير من السلوكيات في المنظمات الجزائرية اكتسبها العمال من المجتمع والبيئة التي يعيشون فيها فالتأخر عن موعد العمل الرسمي دون سبب أو لحل مشاكل شخصية على حساب وقت العمل الرسمي، وكذا التغيب بسبب وبدون سبب من أجل التهرب من أداء المهام الموكلة لهم وعدم التعاون مع الزملاء و الاتكالية عليهم ما هي إلا مؤشرات غياب أخلاقيات المهنة وسوء الأداء الوظيفي للعمال الجزائريين ولهذا وجب التأكيد على أخلاقيات المهنة في أي مهنة لضمان الأداء الفعال للعمال وبالتالي للمؤسسات، فالالتزام العاملين بأخلاقيات المهنة والقوانين الخاصة بكل مهنة يؤدي إلى الرفع من الأداء الوظيفي ويجنب المؤسسات خسائر عدة ولهذا اتخذنا الوحدة الأساسية للحماية المدنية بجيجل ميدانا لدراسة موضوعنا.

فهي مؤسسة لابد للعاملين بها من التحلي بأخلاقيات مهنية عالية لأنهم يقدمون خدمات متنوعة تسمح بحماية الأفراد والثروات والأنشطة بالمرافق العامة والخاصة، والتي لا تخلو من الإنسانية والاهتمام الكبير بالأفراد وكذا الالتزام الصارم بالقوانين وهذا لتأدية المهام بشكل سليم والحفاظ على حياة الأفراد وممتلكاتهم.

ومما سبق نتضح لنا معالم اشكاليتنا والتي تتمحور حول "علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال"، وهذا بالاعتماد على سؤال رئيسي مفاده: هل توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي؟.

وتتفرع عنه عدة تساؤلات فرعية هي :

- هل القيم التنظيمية تساهم في تثمين الجهد المبذول ؟
- هل الالتزام المهني يؤدي إلى المواظبة في العمل ؟
- هل الالتزام بالتشريع الداخلي يؤدي إلى انجاز الخدمة ؟

2- مبررات اختيار الموضوع :

إن الموضوع "علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي" يعبر عن المواضيع الهامة والحديثة التي تستوجب البحث والتدقيق العلمي وقد تم اختيار موضوع الدراسة انطلاقاً من مجموعة من المبررات الذاتية والموضوعية فيما يلي:

2-1- المبررات الذاتية:

- الاهتمام بموضوع أخلاقيات المهنة عن غيرها من المواضيع الأخرى.
- الرغبة في معرفة هذه العملية ضمن سياسات المؤسسات اليوم.
- الفضول لمعرفة واكتشاف العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية.
- الرغبة في الحصول على درجة علمية في التخصص.
- الرغبة في خوض تجربة ميدانية معمقة حول موضوع علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.
- إنشاء هذه المذكرة كتكملة لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر.
- الرغبة في توظيف المعارف النظرية المتعلقة بمنهجية البحث العلمي.

2-2- المبررات الموضوعية:

- يعد موضوع البحث من بين المواضيع التي يمكن دراستها ميدانيا وإمكانية التحكم فيها لمعرفة الدور الذي تساهم به الإدارة في رفع كفاءة العاملين ورفع مؤهلاتهم وقدراتهم.
- إن هذا الموضوع يتدرج في إطار علم اجتماع التنظيم والعمل الذي يلقي اهتمام كبير لحاجة المؤسسة لمثل هذه المعالجات لماله من أثر إيجابي على العمل.
- قابلية موضوع البحث للدراسة و التحقق الإمبريقي.
- ندرة البحوث الأكاديمية التي اهتمت بموضوع أخلاقيات العمل في حدود الإطلاع خاصة إذا اقترنت بالأداء الوظيفي الفعال في المؤسسة.
- أن أخلاقيات المهنة موضوع متجدد يتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات الخاصة.

3- أهداف الدراسة:

لكل موضوع بحث أهداف يسعى إلى تحقيقها حتى يكون ذو قيمة علمية وهذا الهدف يفهم عادة على أنه الناتج الذي من أجله قام الباحث بإعداد هذه الدراسة، والبحث الجيد هو الذي يتجه إلى تحقيق أهداف عامة غير شخصية ذات قيمة ودلالة علمية.

ولهذا يجب على الباحث أن يحدد أهدافه من الدراسة بدقة ليتحكم في المشكلة و الهدف من دراسة علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي يمكن عرضه من خلال:

3-1- الأهداف العلمية:

- الإطلاع على التراث النظري الذي تناول الموضوع.
- اكتساب طريقة معرفية ومنهجية في إعداد البحوث الاجتماعية.
- الإجابة على تساؤلات الدراسة المتضمنة في إشكالية البحث.
- يمكن من تطبيق المنهج الوصفي المتبع في الدراسة.
- التحقق الإمبريقي من فرضيات البحث المدرجة.
- التحقق من مدى نجاح أدوات جمع البيانات المعتمدة.
- نيل درجة علمية في تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل.
- التمكن من مهارات وخبرات البحث العلمي.

3-2- الأهداف العملية:

- معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.
- التعرف على موقع أخلاقيات المهنة ضمن سياسات المؤسسة.
- توضيح أهمية تحلي العمال بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة.
- الكشف عن مدى التزام المسؤولين بأخلاقيات المهنة في إدارة و تسيير العمل داخل المؤسسة يؤدي إلى الرفع من الأداء الوظيفي للعمال.
- تسليط الضوء على موضوع من شأنه أن يساهم في تطور الفكر الإداري لدى المؤسسات الجزائرية.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في التعرف على علاقة أخلاقيات المهنة للأداء الوظيفي حيث أن كل دراسة أو بحث من الضروري أن تكون له أهمية تحري للموضوعية و المصادقية وهي كما يلي:

4-1- الأهمية العلمية:

- إثراء البحث العلمي بالدراسة الميدانية وما يترتب عن ذلك من قضايا تتطلب البحث.
- قلة الدراسات الميدانية التي تناولت الموضوع في الجامعات الجزائرية.
- اعتبارها إضافة لحقل البحث العلمي.
- الموضوع يتناول علاقة هامة بين أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي للعمال حيث لكل منهما أهمية تعود بالفائدة على الفرد و المؤسسة والمجتمع على حد سواء.

4-2- الأهمية العملية:

- تطوير الأداء الاجتماعي للعاملين بأساليب جديدة للحفاظ على إستمراريتها.
- معرفة علاقة أخلاقيات المهنة بتطوير الأداء الوظيفي يساعد على تجاوز عديد العراقيل في هذا المجال.
- إن نتائج هذه الدراسة قد تعيد المؤسسات لوضع المعايير الأخلاقية اللازمة للعاملين.
- تسهم هذه الدراسة في نشر أخلاقيات العمل الوظيفي لدى العاملين وتتمى الوعي بأهميتها.

5- تحديد المفاهيم:

إن الإطار المفاهيمي يشكل الخلفية التي ينطلق منها الباحث في إنجاز بحثه، وتعتبر عملية تحديد المفاهيم خطوة أساسية في البحث العلمي.

فالإطار المفاهيمي يشكل قاعدة وخلفية ينطلق منها الباحث ويبني عليها تصوراتهِ المختلفة، كما أنه يعمل على توجيهه خلال بحثه و باعتبار أن المفاهيم هي وسيلة نقل أفكار من الذهن إلى الواقع الملموس إذ فهي أدوات نظرية ومنهجية تقضي ضرورات البحث الحاجة إليها، وإلى تحديدها بما يتفق مع النتائج المراد الوصول إليها.

ونظرا لأهمية تحديد المفاهيم التي تعد من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لأي دراسة، فقد قمنا بضبط المفاهيم المتعلقة بموضوع بحثنا وهو علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال . وتنقسم إلى:

- **المفاهيم الأساسية:** العلاقة، الأخلاق، الأخلاقيات، المهنة، أخلاقيات المهنة، الأداء، الوظيفة، الأداء الوظيفي، العامل.
- **المفاهيم ذات الصلة:** التعاون، الكفاءة، الولاء، المواظبة، الخدمة، الشفافية.

5-1- المفاهيم الأساسية:

1- العلاقة:

➤ لغة:

- جاء في المنجد في اللغة العربية والإعلام أن العلاقة بجمع علائق المنية ما تعلق بالإنسان من مال وزوجه وولد ويقل ما بينهما علاقة أي شيء يتعلق به أحدهما على الآخر.⁽¹⁾
- ويقصد بالعلاقة في هذا المفهوم هو أن وجود الشيء مرتبط بالأخر أي ما يتصل بالأول يترتب عنه الثاني فلا يمكن إغفال ترابطهما.

- جاء في معجم المصطلحات الاجتماعية أن العلاقة هي رابطة بين شيئين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغيير الأخرى وقد تكون علاقة اتفاق أو شبه تبعية، ويقال مبدأ العلاقة وهو أحد مبادئ التفكير لأن العمل الذهني في جملته محاولة ربط طرفين أحدهما بالآخر.⁽²⁾

يلاحظ من هذا التعريف أنه اعتبر العلاقة بمثابة رابطة بين شخصين أو ظاهرتين إضافة إلى اعتبارها إحدى المبادئ التي يقوم عليها التفكير الذهني للإنسان في سعيه لفهم واقعه وما يدور حوله من خلال محاولته البحث و معرفة العلاقة بين الظواهر أو بين الأشياء.

(1) المنجد في اللغة العربية والإعلام، ط1، دار الشروق للطباعة الخامسة والأربعون، بيروت، لبنان، ص526.

(2) أحمد زكي بدوي، مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي، فرنسي، عربي)، مكتبة لبنان، ساحة رياض الصلح، بيروت، لبنان، 1986، ص 352 .

- جاء في معجم المعاني الجامع أن العلاقة هي رابطة تربط بين شخصين أو شيئين. (1)
- وجاء في المعجم الوسيط أن العلاقة هي اتصال أو تفاعل بين شخصين أو شيئين. (2)

يشير كلا التعريفين السابقين إلى أن العلاقة تكون بين شخصين أو شيئين كما يلاحظ اتفاقها في وجود الصلة والتي هي رابطة أو اتصال أو تفاعل وهذا للقول بأنه توجد علاقة بين هذين الشخصين أو الشيئين.

➤ اصطلاحاً:

- يعرف مصطفي السلفاتي العلاقة أنها تكون بين متغيرين، ويعبر عنها بالارتباط الذي يكون بينهما وللعلاقة أمثلة كثيرة منها: العلاقة بين الراتب الشهري ومدة الخدمة لعدد من العمال و كذلك العلاقة بين درجات عدد من الطلبة ومقررين دراسيين. (3)

ما يلاحظ من هذا التعريف أنه حصر الارتباط بين المتغيرين في العلاقة في حين أن الارتباط يمكن أن يكون دوراً أو علاقة أو تأثير...

- وتعرف أيضاً أنها ما يربط وحدات بعضها البعض كعلاقة التشابه والاختلاف، وتعني أيضاً وجود رابطة بين شيئين على شكل حدوث أحدهما قبل الآخر أو بعده أو بصورة متتابعة. (4)

يتبين أن العلاقة هي ارتباط بين وحدات كعلاقة التشابه والاختلاف.

➤ إجرائياً

العلاقة هي التفاعل القائم بين متغيرين بحيث تبين من خلال هذا النتاج وجود الصلة بين هذين المتغيرين من عدمه.

(1) <http://www-almaany.com/ar/dict/ar-ar,08/04/2021,21:58>.

(2) <http://www.almougem.com/ar/dict/ar-ar,08/04/2020,21:10>.

(3) مصطفي السلفاتي، الإحصاء في العلوم الاجتماعية والتجارية، دار العلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1899، ص 230.

(4) حسين شحاتة وآخرون، معجم المصطلحات التربوية، ط 1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2003، ص 220.

2- الأخلاق:

➤ لغة:

- بدءا تشير القراءات اللغوية لمصطلح أخلاق بأنها الخلق والخلق كما ورد في القاموس المحيط (للفيروز أبادي) هو السحبة والطبع والمروءة والدين ويشكل صورة الإنسان الباطنية مثلما يشكل الخلق صورة الإنسان الظاهرة.⁽¹⁾

الملاحظ أن هذا التعريف يشير إلى أن الأخلاق عبارة عن صورة الإنسان الباطنية أو الظاهرية بفتح الخاء وسكون اللام.

- وتعرف أيضا بأنها جمع طبع وسجية طريقة تصرف يتميز بها الإنسان.⁽²⁾

والملاحظ من التعريف أنه يركز على أمرين هما الطبع الأصلي لسلوك الأفراد وكيفية التصرف في مواقف معينة مع الايجابية في ذلك غالبا.

➤ اصطلاحا :

- عرفها سعيد بن ناصر الغامدي بأنها: صفحة في النفس تظهر أثارها في الكلام والسلوك العلمي والمظهر الخارجي والصحة المختارة.⁽³⁾

يتميز هذا التعريف بقدر كبير من الدقة حيث ركز على إبراز أهم المؤشرات التي تدل على وجود خلق معين أو تشير إلى وجود ذلك السلوك قطعاً أو ظناً.

- وعرفها صديق محمد العفيفي بأنها ما يجب عليك فعله وبتحديد أكثر أن تعرف ما التصرف الصحيح وما التصرف الخطأ ثم فعل ما هو صحيح.⁽⁴⁾

يرى هذا التعريف أن الأخلاق هي التفرقة الصحيحة بين السلوكيات الصحيحة والسلوكيات الخاطئة والقيام بالأمور بالشكل الصحيح.

(1) شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص133.

(2) أنتوني نعمة وآخرون، المنجد في اللغة العربية المعاصرة، ط2، دار المشرق، لبنان، 2001، ص418.

(3) سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل، ضرورة تنمية ومحلية شرعية، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010، ص11.

(4) صديق محمد عفيفي، المهنة لدى المعلم، المجلس القومي للتربية الأخلاقية، مصر، 2005، ص17.

- وعرفها **ماجد بن ناصر** بأنها عادات يكتسبها الفرد نتيجة تعرضه لمؤثرات الأسرة والمدرسة والمجتمع والبيئة وتتطبع في نفسه، في تصرفاته، في المواقف المختلفة.⁽¹⁾
- اعتبر هذا التعريف الأخلاق بأنها سلوكيات وأقوال وأفعال مصدرها الأسرة والمدرسة والمجتمع والبيئة التي يعيش فيها الفرد لهذا فإنه يتطبع بها.
- الأخلاق هي الحكم على السلوك والأفعال الاجتماعية سلباً أو إيجاباً باعتبار القيم الاجتماعية ومعايير السلوك المتفق عليها، بحيث يشكل ذلك كقاعدة للسلوك الإنساني تترجم من خلال تصرفات وممارسات المرء اتجاه نفسه والآخرين والمحيط الذي يعيش فيه، وهي بذلك قاعدة تحدد المسموح والممنوع وحتى الصواب والخطأ فيما يظهر من ممارسات.

3- الأخلاقيات:

➤ لغة:

- كلمة الأخلاقيات باللغة الانجليزية هي **Ethic** وهي مأخوذة من كلمة **Ethos** والتي تعني دراسة العادات.⁽²⁾
- الملاحظ في هذا التعريف أن العادات هي من الأخلاقيات .

➤ اصطلاحاً :

- عرفها **Bue Et Byars** على أنها المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة.⁽³⁾
- تم التركيز في هذا التعريف على ثقافة المجتمع من أعراف وتقاليده وقيم ودورها في ضبط الأفراد والجماعات.
- وتشير الأخلاقيات إلى المبادئ والالتزامات التي لها علاقة مباشرة بتحديد ما هو صحيح وما هو خطأ من تصرفات وسلوكيات فردية أو جماعية أو هي الالتزامات والواجبات الأدبية.⁽⁴⁾

⁽¹⁾ ماجد بن ناصر خلفان المحروقي، أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتب الإشراف التربوي، عمان، الأردن، 2009، ص 03.

⁽²⁾ مهدي سعد عبد الستار المهداوي، الجوانب الأخلاقية والمهنية لتكنولوجيا المعلومات ، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2009، ص 15.

⁽³⁾ أسرار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاق الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، 2006، ص 02.

⁽⁴⁾ يونس طارق شريف، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة و الانترنت، ط1، دار وائل، عمان، 2005، ص 45.

يشير هذا التعريف أن الأخلاقيات هي مجموعة الواجبات والمسؤوليات التي تحدد التصرفات الصحيحة والخاطئة للفرد أو الجماعة.

- وتعرف أيضا على أنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد المجتمع⁽¹⁾.

يلاحظ على هذا التعريف أنه يعرف الأخلاقيات بأنها قيم وضوابط منبثقة من صميم المجتمع، حيث يتبناها أفراد هذا المجتمع ويعتبرونها قوانين ملزمة تحكم سلوك الأفراد.

- وتعرف الأخلاقيات أيضا بأنها نظام للقيم السلوكية ذات العلاقة بالضمير المهني التي تتكامل معه، فأخلاقيات كل مهنة ترمي إلى القيام بالعمل والالتزام به عن قناعة وطواعية، وفيه خير للآخرين، والامتناع عن إتيان عمل من شأنه إلحاق الأذى والضرر بهم.⁽²⁾

نلاحظ أن هذا التعريف يعتبر أن الأخلاقيات تتعلق بالقيم، حيث يرى أنها متعلقة بالضمير المهني لكل فرد وهي التي تجعله ينجز عمله ويلتزم به بما يحقق الخير للآخرين.

4- المهنة:

➤ لغة:

- الحذق بالخدمة والعمل ونحوه.⁽³⁾

اعتبر هذا التعريف المهنة أنها نوع من العمل الذي يحتاج مهارة لأدائه.

➤ اصطلاحا:

- يعتبرها ريتشارد صول: بأنها العنصر المحدد لمكانة الفرد في المجتمع.⁽⁴⁾

(1) زيد منير عبوي وسامي محمد هشام حريز، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الشروق، القدس الشريف، 2006، ص30.

(2) محمد يوسف موسى، فلسفة الأخلاق في الإسلام، مؤسسة الخانجي للنشر والتوزيع، 1963، ص72.

(3) مجد الدين محمد بن يعقوب، قاموس المحيط، ط8، مؤسسة الرسالة، لبنان، 2005، ص1336.

(4) كمال عبد الزيات، العمل وعلم الاجتماع المهني الأسس النظرية والمنهجية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002، ص142.

اهتم هذا التعريف بتحديد العلاقة بين المهنة والبناء الاجتماعي لكنه لم يذكر بان الخبرة والمهارة هي السبيل لتحقيق هذه المكانة.

• وعرفها **محمد عبد الله محمد نوري** : بأنها الحرفة التي تشتمل على مجموعة من المعارف العقلية ومجموعة من الممارسات والخبرات التدريبية يؤديها الفرد من خلال ممارسته للعمل.⁽¹⁾

الملاحظ من هذا التعريف أن المهنة لا تكون إلا من صنع الإنسان وقد تكون بدنية وذهنية تحتاج التدريب المستمر من أجل ممارستها وإتقانها.

• ويعرفها **Blockington** بأنها عمل منظم يقتنع به الإنسان ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة.⁽²⁾

الملاحظ من هذا التعريف أن المهنة هي نشاط منظم ومرتب له قصد وينبع عن الإرادة الكاملة للقائم بها ومن خلاله يتم تحقيق مهام ووظيفة ما.

• وعرفها **قاموس علم الاجتماع**: على أنها مجموعة أنشطة تتركز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجيات الأساسية للحياة ويطلق المصطلح على الأعمال التي تتم في الميادين التجارية والفنية.⁽³⁾

من خلال التعريف نجد أن المهنة هي مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد في مجال اقتصادي معين قصد تلبية احتياجاته الأساسية مما توفره له من دخل.

• وتعرف أيضا بأنها العمل الذي يقوم به الفرد بصفة دائمة نسبيا مستخدما مهارات محددة يتطلبها هذا العمل ويتقاضى أجر عليه بحيث يشعره بانتمائه إلى الجماعة تتمركز في مستوى محدد في السلم الاجتماعي.⁽⁴⁾

(1) عبد الله محمد نوري الديرشوي، الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، دار انتساب السعودية ن 2013، ص 119.

(2) ماجد بن ناصر بن خلفان المحروقي، أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتب الإشراف التربوي، عمان، 2009، ص 2.

(3) فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، 2003، ص 261.

(4) كمال عبد الحميد الزيات، العمل وعلم الاجتماع المهني الأسس النظرية والمهنية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،

هذا التعريف ينظر إلى المهنة بشكل أوسع من سابقه حيث يرى بأن المهنة تحتاج المهارة إضافة إلى أن الفرد يتقاضى أجر مقابل العمل الذي يقوم به.

5- أخلاقيات المهنة:

➤ اصطلاحاً :

- تعرف بأنها ممارسة المهام وفق قوانين الشرف والاستقامة والنزاهة علاوة على الالتزام بالتفرع لممارسة الوظيفة أي عدم الجمع بين الوظيفة أو أكثر والكتمان المهني.⁽¹⁾
- ركز هذا التعريف على إبراز أهم السلوكيات الحميدة التي يجب أن يتصف بها العامل في المؤسسة (الشرف، الاستقامة، النزاهة، السر المهني)
- ويعرفها زكي راتب غوشيه بأنها ضرورة التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون.⁽²⁾
- يتضح من خلال التعريف أن أخلاقيات المهنة ترتبط بالمسؤوليات التي حددها القانون للموظف واحترامه وأدائه لها والالتزام بها.
- ويعرفها سعيد مقدم على أنها علم الواجبات بتبيان القواعد السلوكية والأخلاقية لأعضاء مهنة ما سواء فيما بين الممارسين أنفسهم أو باتجاه الغير.⁽³⁾
- يركز هذا التعريف على أخلاقيات المهنة المتعلقة بمهنة معينة والتي تتمثل في ضوابط السلوك بين أعضاء هذه المهنة أنفسهم أو مع باقي الأفراد والجماعات.
- ويلاحظ البعض أن أخلاقيات المهنة هي المبادئ والمعايير التي تحكم الوظيفة وذلك بتحديد ما هو خطأ وما هو صواب في تعاملاتهم مع بعضهم أو مع المستفيدين من الخدمة سواء داخل المنظمة أو خارجها.⁽⁴⁾

(1) سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص295.

(2) زكي راتب غوشيه، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، ط1، مطبعة التوفيق، عمان، 1983، ص19.

(3) سعيد مقدم، أخلاقيات الوظيفة العامة، مجلة الإدارة، المجلد 7، العدد1، الجزائر، 1997، ص8.

(4) عمر بن ناصر القريوتي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، رسالة مقدمة لنيل ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2005، ص15.

نلاحظ أن هذا التعريف يشبه إلى حد كبير التعريفين السابقين فهو شامل لهما إذا اعتبر أخلاقيات المهنة بأنها القيم والمبادئ التي تمثلها الوظيفة وتحدد بذلك طريقة تعامل الموظفين مع بعضهم البعض أو مع العملاء والزبائن.

• وتعرف أيضا بأنها نظام المبادئ الأخلاقية وقواعد الممارسة التي أصبحت معيار للسلوك المهني والتقويم.⁽¹⁾

ينظر هذا التعريف إلى أخلاقيات المهنة بشكل أوسع حيث يضيف بأنها معيار لتقويم السلوك المهني والحكم عليه.

➤ إجرائيا:

أخلاقيات المهنة هي مجموعة من الصفات الحميدة التي يتوجب على العامل التحلي بها أثناء تأديته مهامه داخل المؤسسة كالصدق، الأمانة، الاستقامة وغيرها، والتي تتضمن نشاطاته وعلاقته مع بيئة معينة في مجال محدد.

6- الأداء:

➤ لغة:

• مصدر أدى ويقال أدى الشيء وأصله والاسم أداء أدى أمانة وأدى الشيء قام به.⁽²⁾
وأیضا الفعل من كلمة أداء يؤدي، ينجز، يؤدي وفقا لعرض معين، يعمل.⁽³⁾

➤ اصطلاحا:

• عرف الأداء في المعجم الإداري على أنه الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنساني في العمل وفقا لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيهية معينة أو في تحقيق النتائج وفقا للأهداف المحددة من قبل المؤسسة.⁽⁴⁾

(1) نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص12.

(2) أبو الفضل محمد بن مكرم بن علي، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الأفريقي، لسانيات العرب، دار صادر، بيروت، المجلد14، ص263.

(3) فيصل عبد الرؤوف دجلة، تكنولوجيا الأداء البشري، (مفهوم وأسباب القياس والنماذج)، دائرة المكتبة الوطنية، الأردن، 2001، ص95.

(4) سمير الشويكي، المعجم الإداري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص18.

ركز التعريف على نتائج النشاط الإنساني وأغفل الجهد المبذول في هذا النشاط لتحقيق أهداف المؤسسة.

• ويعرف **bronby miller** الأداء بأنه محصلة قدرة لمنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.⁽¹⁾

يتضح من خلال التعريف أن الأداء هو قدرة المنظمة على استغلال كافة مواردها لتحقيق جل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

• ويعرفه معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والانترنت بأنه المقياس الرئيسي التابع أو الذي يتم التنبؤ به في الأداء الذي يستخدمه ويصلح كوسيلة للحكم على فعالية الأفراد.⁽²⁾

حيث اعتبر هذا التعريف الأداء وسيلة لقياس فعالية الأفراد في المؤسسة.

• ويعرف أيضا بأنه ذلك المجهود الذي يبذله كل عامل أو فرد في المؤسسة أو المستوى الذي يحققه هذا الأخير سواء من الناحية الكمية للعمل أو جودته والوقت المحدد للقيام به.⁽³⁾

حيث ركز هذا التعريف على الجهود المبذولة من قبل العامل.

• ويعرفه **عبد الباري إبراهيم ذرة** بأنه تلك النتائج العلمية أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذاً لهذه الأعمال.⁽⁴⁾

في هذا التعريف ربط الأداء بالنتيجة العلمية للعمل المنجز من قبل الفرد العامل في حين أهمل الجهد المبذول من أجل تحقيق هذه النتيجة.

⁽¹⁾ وائل محمد ضحى إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء بطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص38.

⁽²⁾ طارق شريف يوسني، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية، والانترنت، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص91.

⁽³⁾ علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص130.

⁽⁴⁾ عبد الباري إبراهيم ذرة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات (الأسس النظرية ودلالاتها في العربية المعاصرة)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2003، ص25.

- الأداء ذلك الجهد الصافي المبذول من طرف الفرد العامل في المؤسسة سواء كان جهدا عضليا أو فكريا من أجل إتمام عمل معين أو إشباع متطلبات الوظيفة التي يشغلها وإنجاز المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد بالجودة والكمية المطلوبة.

7- الوظيفة:

➤ لغة:

- جمع وظائف أي العمل والخدمة في الدوائر الحكومية أو مؤسسة خاصة وما يعني كل يوم من عمل أو إطعام أو رزق وغير ذلك.⁽¹⁾

➤ اصطلاحا:

- عرفه **حبيب الصحاف**: بأنها وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد وتم تجميعها مع بعض في المضمون والشكل ويمكن أن يؤديها موظف واحد أو أكثر.⁽²⁾

من خلال هذا التعريف الوظيفة هي جزء من العمل يحتوي على مجموعة من الواجبات التي يمكن لفرد واحد القيام بها.

- وعرفها **صفوان محمد عائض بن شافي** بأنها مجموعة من المهام أو الأعمال المتشابهة في المنظمة لها كيان وموقع في الهيكل التنظيمية يؤدي تنفيذها إلى أسهام في الوصول إلى أهداف المنظمة المنشودة.⁽³⁾

من خلال التعريف يتضح أن الوظيفة هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات المشابهة في منظمة حسب موقعها في الهيكل التنظيمي والفرد ملزم بتنفيذها من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة سابقا.

- وتعرف أيضا بأنها مهمة محددة لها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والخصائص تختلف عن غيرها من المهمات الأخرى ولها نمط محدد من أنماط العلاقات الواضحة أي الشخصية داخل المنظمة.⁽⁴⁾

⁽¹⁾ مجاني الطالب، دار المجاني، ط5، لبنان، 2001، ص1087.

⁽²⁾ حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية والشؤون العاملين، مكتبة لبنان، ناشرون، لبنان، 2003، ص80.

⁽³⁾ صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي، تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية دار البازوري، الأردن، 2013، ص58.

⁽⁴⁾ نجم عبد الله الغزاوي وعباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص 85، 86.

يركز هذا التعريف على أن الوظيفة مهمة محددة تضم مجموعة من الصلاحيات والمسؤوليات بحيث أن خصائص كل وظيفة تكون مغايرة عما لغيرها من الوظائف.

- وتعرف أيضا بأنها مجموعة مهام تشد إلى شخص واحد لها هوية واسم وهي مصدر تسمية موظف. (1)

يمكن القول أن الوظيفة بمعنى هذا التعريف هي جملة من المسؤوليات تتجسد في شكل مهام توكل إلى شخص واحد أو بالأحرى موظف تكون هذه الأخيرة (أي الوظيفة) خاصة للتحليل والتوظيف.

- الوظيفة هي كل المهام والأدوار التي يؤديها الفاعل الاجتماعي أو المهني لتحقيق أثر مادي أو تسيير شأن ما لغرض الإنجاز، يترتب عليها عادة مسؤولية قانونية وحتى الاجتماعية.

8- الأداء الوظيفي:

➤ اصطلاحا:

- يعرف محمد سعيد سلطان الأداء الوظيفي بأنه يعبر عن أثر صافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام المكونة لوظيفة الفرد. (2)

يتضح من خلال التعريف أن الأداء الوظيفي يعبر عن الدرجة التي يحققها الفرد في أدائه للمهام الوظيفية التي يستخدم فيها طاقاته وقدراته من خلال إدراك الدور الذي يقوم به.

- ويعرف جوفان الأداء الوظيفي بأنه كل النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما، وتساعده عدة من التأثيرات في الأفراد أو المشاركين. (3)

أي أن الأداء الوظيفي هو مختلف المهام التي يقوم بها الفرد والتي تساعده في التأثير في الآخرين.

(1) سعاد نايف برنوطي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004، ص141.

(2) محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 219 .

(3) عبد الله عقلة ومجلى الخراطة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، ط1، دار جامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص31.

- ويعرف أيضا بأنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم وهو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بشكل من الأشكال. (1)

يتضح من خلال هذا المفهوم أن الأداء الوظيفي هو الدرجة التي يحققها الفرد أثناء القيام بعمله والذي يؤدي إلى تحقيق نتيجة أو هدف.

➤ إجراءات:

الأداء الوظيفي هو الجهد الذي يبذله العاملون في المؤسسة أثناء مزاولتهم لمختلف الأنشطة والمهام والنتائج الفعلية التي يحققونها في عملهم من أجل تقديم خدمات أكثر جودة.

9- العامل:

➤ اصطلاحا:

- يعرف أحمد زكي بدوي العامل على أنه كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمالا يدوية أو غير يدوية لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل وتحت سلطته وإشرافه. (2)

يركز هذا التعريف على صفة التبعية لصاحب العمل هذا الأخير الذي يكون له حق السلطة و الإشراف على العامل أثناء أداء العمل، لكن يؤخذ على هذا التعريف أنه قصر في النظر إلى أصحاب المهن الحرة غير التابعين لأي أحد وهو ما لم يعطي صورة واضحة عن العمال كذلك لم يشر إلى الحقوق غير المادية للعامل على صاحب العمل.

- ويعرف العامل في قانون العمل الجزائري بأنه على كل شخص ذكر أو أنثى يؤدي عملا لقاء أجر ويكون تابعا لصاحب العمل وتحت إمرته ويشمل ذلك الأحداث ومن كان قيد التجربة والتأصيل. (3)

يبين هذا التعريف أن اسم العامل يشمل كلا الجنسين الذكر والأنثى وحتى منهم دون سن البلوغ و غير المثبتين أو القارين في مناصب عملهم بصفة دائمة كونهم قيد التجربة والتأصيل، على أن

(1) بالكبير بومدين، دراسة ميدانية في إدارة الأعمال، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص129.

(2) أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص165.

(3) الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون العمل وتعديلاته، رقم 8، المادة2، المنشور على الصفحة 1173، العدد 4113، 1996.

يكونوا في حالة مزاوله عمل إشراف وسلطة رب العمل، مقابل أجر معين لكن ما يؤخذ عليه هو غموض وعدم وضوح المقابل الذي يحصل عليه العامل مقابل عمله، واكتفائه بالإشارة إلى الأجر والذي يكون ماديا وفي ذلك إجحاف في الإشارة إلى حقوق العامل الأخرى على صاحب العمل.

• والعامل كما جاء في **الميثاق الوطني** يعتبر عاملا كل شخص يعيش من حاصل عمله الفكري والجسدي ولا يستخدم لمصلحته الخاصة بغيره من العمال أثناء ممارسته لنشاط مهني.⁽¹⁾

يفهم من هذا التعريف أن العامل كل شخص يقوم بنشاط سواء كان فكري أو بدني.

• وأيضا العمال هم مجموعة من الأفراد يؤدون مهام وأعمالا داخل المنظمة وتربطهم عقود قانونية مكتوبة للقيام بوظائفهم المحددة داخل التنظيم مقابل أجر مادي أو معنوي أو كلاهما.⁽²⁾

يركز هذا التعريف على البعد الاجتماعي في توضيحه معنى العامل وذلك بكون العمال أفراد يوجدون في أماكن العمل و يؤدونه في شكل جماعات والذين تربطهم عقود قانونية مع المنظمة العاملين بها، بحيث تتحدد بموجبها المهام المنوطة بهم ومراكزهم وأدوارهم الوظيفية داخل المنظمة وكذلك قيمة ونوعية العائد مقابل ما قدموه من عمل للمنظمة.

• ويعرف العامل كذلك بأنه العنصر البشري المتاح للمؤسسة سواء كان موظف أو عاملا بدوام دائم أو مؤقت، رئيس أو مرؤوس.⁽³⁾

نفهم من هذا التعريف أن العامل هو مختلف الأشخاص الموجودين في المؤسسة مهما كانت وظيفتهم أو مكانتهم.

➤ إجراءات:

العامل هو كل شخص يقوم بمهام وظيفية محدد في أحد المستويات داخل الشركة وفق ما هو محدد في العقد المبرم بينهما حول الوقت والطرق والظروف التي تؤدي فيها العمل وعلى المقابل الذي يحصل عليه العامل من أجر معين واهتمام مستمر لإدارة الشركة بسلامته وترقيته في العمل.

(1) الميثاق الوطني الجزائري، 1976، ص 50.

(2) عماد لعلاوي، مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلا إتباع الحوافز المادية، أطروحة دكتوراه، تخصص في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة المنثوري، قسنطينة 2012/2011، ص 06

(3) عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم الأفراد، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 13.

5-2- المفاهيم ذات الصلة:

1- التعاون:

➤ اصطلاحاً:

• عرفه طارق شريف بأنه: بدل الموظف لجهود غير مطلوبة في معاونة ومساعدة الآخرين تعكس شعوره ورغبته في العمل الجماعي ويشجعها المسؤولون. (1)

الملاحظ من التعريف أن التعاون هو رغبة الموظف في مساعدة الآخرين ببذل جهود إضافية رغبة منه في العمل الجماعي.

• ويعرفه فاروق مداس بأنه: يشير إلى التفاعل أو إلى العمل العام لتحقيق أهداف مشتركة، وقد تظهر ذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة أخرى متباينة. (2)

أي أن التعاون هو تفاعل مابين الأفراد من أجل تحقيق أهداف مشتركة تخص العمل وذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة أو متباينة.

• وعرفه محمد سعيد بأنه: مساعد مشتركة بين فردين أو أكثر من الأفراد أو الجماعات للعمل جنباً إلى جنب بهدف تحقيق أهداف مشتركة. (3)

أي أن التعاون هو مساعدة متبادلة ما بين الأفراد والجماعات في أماكن العمل من أجل تحقيق أهداف مشتركة.

• وعرفته هالة فاروق بأنه: اشتراك مع الآخرين لتحقيق هدف مشترك وتقديمه يد العون والمساعدة للآخرين في المواقف المختلفة لتحقيق أهدافهم. (4)

أي أنه التشارك في أداء المهام وتقديم المساعدة للآخرين من أجل تحقيق أهدافهم.

(1) طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والانترنت، ط1، دار وائل، الأردن، 2005، ص 94.

(2) فاروق مداس، مرجع سابق، ص70.

(3) محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الحديثة، 2002، ص ص 312، 313.

(4) هالة فاروق جلال الدين، تنمية المهارات الاجتماعية باستخدام الوسائط المتعددة، ط1، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2010، ص32.

2- الكفاءة:

➤ اصطلاحاً:

- يعرفها نوبيه وبفيتو بأنها إظهار في موقف مهني القدرات التي تسمح بممارسة وظيفة أو نشاط بشكل مقبول.⁽¹⁾
- وتعرف أيضاً بأنها القدرة على إنجاز مجموعة من المهام المحددة والواضحة والقابلة للقياس في إطار النشاط.⁽²⁾

يتضح من خلال هذين المفهومين أن الكفاءة هي إمكانية إنجاز الفرد للمهام والأعمال الموكلة إليه.

- ويعرف الشرم السعيد بن عطية الكفاءة بأنها العلاقة بين المدخلات والمخرجات وأكثر النظم كفاءة هي التي تحقق أكبر قدر من المحاجات باستخدام أدنى قدر من المدخلات في أقل وقت وبأكبر قدر من الرضا والإنتاج.⁽³⁾

ومن هذا التعريف نلاحظ أن الكفاءة هي الفرق بين قيمة المدخلات والمخرجات حيث يجب أن يكون هذا الفرق في صالح المحاجات وهذا مع مراعاة عامل الوقت والجانب الإنساني من خلال جعل العامل أثناء تأدية لمهام مرتاح ويشعر بالرضا مهما كانت كمية الإنتاج التي تنتجها.

3- الولاء:

➤ اصطلاحاً:

- يعرفه حبيب الصحاف بأنه: إخلاص الموظف لعمله ولمنظمته والتزامه بتحقيق أهدافه والقسم الذي يعمل فيه ومنظمته، وكذلك الالتزام بمعايير السلوك الوظيفي والمهني.⁽⁴⁾

حسب هذا التعريف يفهم أن الولاء شعور نفسي للعامل يؤثر في سلوكه اتجاه عمله ومنظمته لتقديم ما هو مطلوب منه بكفاءة وإخلاص.

(1) عبد الكريم بوحفص، التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص56

(2) أسامة خيرى القيادة الإدارية، ط1، دار الراجحة للنشر والتوزيع الأردن، 2013، ص223.

(3) الشرم سعيد بن عطية، الكفاءة الداخلية الكمية لمرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعوديين النظام الفصلي ونظام الساعات المتقدمة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 17.

(4) حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مرجع سابق، ص 70.

- كما يعرف بأنه: اتجاه الموظف نحو المنظمة التي يعمل فيها فهو يعرف على حالة يتمثل فيها الفرد بقيم و أهداف المنظمة، ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها، ولتسهيل تحقيق أهدافه، فالولاء هو تطابق أهداف وقيم المنظمة مع أهداف وقيم الموظف، فيكون على استعداد للتضحية وبذل جهده من أجل المنظمة.⁽¹⁾
 - ويتضح من هذا التعريف أن الولاء مرتبط بامتثال الموظف لمعايير وقيم ومبادئ المنظمة و ذلك بالعمل والتفاني والإخلاص في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.
 - ويعرف أيضا بأنه هو الذي يعبر عنه الفرد بالرغبة الأكيدة بالاستمرار والعمل بالمؤسسة رغم كل الظروف ومضاعفة الجهد.⁽²⁾
- يستنتج من هذا التعريف أن الولاء هو الرغبة الأكيدة بالاستمرار والعمل بالمؤسسة.

4- السر المهني:

➤ اصطلاحا:

- هو ما يقضي به شخص إلى شخص آخر مستكتما إياه ويدخل في كل أمر تدل القرائن على طلب كتمانها، أو كان العرف يقضي بكتمانها.⁽³⁾
- هذا التعريف يفسر مفهوم السر المهني من زاويته القانونية، إذ يعتبر من الأمور القانونية التي لها خاصية الكتمان وعدم الإفشاء مادامت العادات والأعراف تقضي بكتمانها.
- ويعرف أيضا بأنه أمر يتعلق بشيء أو بشخص وخاصة أن يظل محجوبا أو مخفيا عن كل أحد غير من هو مكلف قانونا بحفظه.⁽⁴⁾
- هذا التعريف كسابقه ينظر إلى السر المهني من الجانب القانوني الذي يقر بالكتمان وإخفاء عن كل الأطراف إلا من كلف قانونا بحفظه.

(1) راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002، ص 171.

(2) سعيد بن محمد آل عاتق الغامدي، النمط القيادي وأثره على الالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير، كلية التربية، أم القرى، 2005، ص 55.

(3) سليمان علي حمادي الحلبوسي، المسؤولية المدنية الناشئة عن إفشاء السر المهني، ط1، دراسة قانونية، 2012، ص 21.

(4) سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 316.

- ويعرف أيضا بأنه كل ما يضر إفاؤه بالسمعة والكرامة.⁽¹⁾

هذا التعريف ينظر إلى السر المهني كقيمة أخلاقية يجب التحلي بها وعدم إفشائها خوفا من إلحاق الضرر والمساس بسمعة وكرامة الآخرين.

5- الشفافية:

➤ اصطلاحا:

- تعرف بأنها عبارة عن الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات المتناسبة مع المستجدات وروح العصر وعرضها على الجهات المعنية.⁽²⁾

والملاحظ من خلال التعريف أنه ربط الشفافية بعملية اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات داخل المنظمة، أي أنه اعتبر أن تتسم بالشفافية من مميزات عملية اتخاذ القرارات هاته الأخيرة التي يجب أن تتسم بالشفافية من أجل الوصول إلى قرارات موضوعية.

- يعرفها اللوزي محمد بأنها وضوح التشريعات ودقة الأعمال المنجزة داخل التنظيمات وإتباع تعليمات وممارسات إدارية واضحة وسهلة للوصول إلى اتخاذ القرارات على درجة كبيرة من الدقة والموضوعية والوضوح.⁽³⁾

ركز هذا التعريف على إبراز مظاهر الشفافية داخل المؤسسة وكذا نتائجها التي تقضي إليها في عملية اتخاذ القرارات، فالشفافية داخل المنظمة تحقق الوضوح التام للأعمال والممارسات، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الموضوعية والدقة في عملية اتخاذ القرارات.

- وتعرف أيضا بأنها منهج وفلسفة يمكن أن تتجسد بالعديد من العناصر والمعايير وفق الآليات والأساليب الإدارية المستجدة في هذه المنظمة أو تلك سواء كانت هذه المنظمة تهدف للربح أولا.⁽⁴⁾

(1) حمدي أمين الهادي، إدارة شؤون موظفي الدولة أصولها وأساليبها وإصلاحها، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1976، ص 46.

(2) سعيد علي الراشدي، الإدارة بالشفافية، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 15.

(3) اللوزي محمد، التنمية الإدارية دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 68.

(4) طاهر محسن منصور العام، وصالح محسن الفادي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 438.

إن هذا التعريف أوسع من سابقه حيث تدعى مفهوم الشفافية من مجرد كونها فلسفة ومنهج إلى كونها فلسفة ومنهج له أساليب وآليات ومعايير يقوم عليها ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة وطموحاتها.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل القيام بخطوات أساسية تعتبر كمنطلقات للبحث العلمي، حيث قام الباحث بطرح إشكالية الدراسة والمبررات التي دفعته إلى اختيار موضوعها ووضح أهدافها وأهميتها، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم التي سوف يتبناها طيلة مسار الدراسة.

الفصل الثاني: الخلفية النظرية للدراسة

الفصل الثاني: الخلفية النظرية للدراسة

تمهيد:

1- أخلاقيات المهنة.

1-1- النظرية التجريبية.

1-2- نظرية الحقوق الأخلاقية.

1-3- نظرية الحدس.

1-4- النظرية النفعية.

1-5- نظرية العدالة.

1-6- النظرية الفردية.

1-7- نظرية الأنانية.

2- نظريات الأداء الوظيفي.

2-1- النظريات الكلاسيكية.

2-2- النظريات النيوكلاسيكية.

2-3- النظريات الحديثة.

3- الدراسات السابقة.

3-1- الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة.

3-2- الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي.

3-3- الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي معا.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن خوض الباحث في موضوع محدد ومحاولة دراسته يحتم عليه التطرق إلى النظريات التي تناولت موضوع البحث، لأنها تعتبر إحدى الوسائل التي تساعد الباحث في التعرف على الموضوع محل الدراسة حيث تقدم رؤية واضحة له، وتعد الدراسات السابقة أيضا من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث بعد تحديد واختيار مشكلة البحث، فيبدأ في البحث والتمحيص في الدراسات السابقة والتي تشكل بالنسبة له تراثا هاما كونها تزوده بالكثير من المراجع والمصادر كما أنها تساعد على تحديد الأدوات التي يستخدمها في بحثه.

ونظرا لأهمية النظريات والدراسات السابقة تم عرض بعض النظريات التي عالجت الموضوع بالإضافة إلى بعض الدراسات التي عالجت الموضوع من مختلف جوانبه، وقد تم الاعتماد على (07) نظريات متعلقة بأخلاقيات المهنة و(06) نظريات متعلقة بالأداء الوظيفي، إضافة إلى (06) دراسات متعلقة بأخلاقيات المهنة و(06) متعلقة بالأداء الوظيفي ودرستان متعلقتان بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي معا، وتم تقسيمها إلى دراسات جزائرية، عربية وأجنبية.

1- نظريات أخلاقيات المهنة:

تعد أخلاقيات المهنة من أهم المواضيع التي أصبحت تحظى باهتمام المؤسسات نظرا لما تمثله من تحدي لها، حيث أصبحت مجال من مجالات المعرفة التي تستدعي الدراسة المنهجية لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات والعراقيل التي تواجه هذه المؤسسات ويعتمد ذلك على فهم السلوك الأخلاقي والتعامل معه ومحاولة تفسيره من خلال معرفة مصادره ومن اجل هذا الغرض ظهرت العديد من النظريات التي اهتمت بتفسير السلوك الأخلاقي وهي كما يلي:

1-1- النظرية التجريبية:

ترى هذه النظرية أن كامل المعرفة الإنسانية تتأتى بشكل رئيسي عن طريق الحواس والخبرة وتتكسر وجود أية أفكار فطرية لدى الإنسان أو أي معرفة سابقة للخبرة العلمية أي أن الأفراد يكتسبون المعرفة الإنسانية عن طريق الخبرة العلمية مثال ذلك الخبرة في أداء العمل تكسبهم أخلاقيات العمل وآدابه.

وتقوم هذه النظرية على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية وان ما هو أخلاقي أو غير أخلاقي يعتمد به من خلال الاتفاق العام وهذا مالا يتحقق إلا بالتجربة أولا وان ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانيا. (1)

فهذه النظرية ترى بعدم وجود مبادئ ثابتة للأخلاق يمكن معرفتها عن طريق الحدس بل أن هذه المبادئ الأخلاقية تكتسب وتترسخ لدى الفرد عن طريق الممارسة المستمرة أي أنها تكتسب بالتجربة.

مرتكزات النظرية:

- الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية ولا علاقة للحدس والعقل بذلك.
- التجارب الإنسانية هي أساس تشكل وترسيخ السلوك الأخلاقي و اللاأخلاقي.
- الأخلاق مكتسبة وليست فطرية.

تقدير النظرية:

إن مبدأ النظرية التجريبية يقر بدور التجارب الإنسانية التي يعيشها الفرد في تكوين السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي وان هذه الأخلاق ليست فطرية بل مكتسبة غير أنها أغفلت بعض الجوانب المهمة في تفسير الأخلاق، فلو كانت الأخلاق أساسها التجربة فكيف تفسر السلوكيات الأخلاقية التي

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 52.

يتحلى بها الأطفال بداية حياتهم دون المرور بمرحلة التجارب، كما أنها أعطت للأخلاق بعدا ماديا بإخضاعها للقياس وفي هذا مغالطة كبيرة.

1-2- نظرية الحقوق الأخلاقية:

انبثقت هذه النظرية من أفكار ومعتقدات الفيلسوف الانكليزي **جوها نلوك John looks** وتعرف هذه النظرية التي تحكم القرارات والسلوك من خلال توافقها مع حقوق وامتيازات الإنسان الأساسية.⁽¹⁾ بمعنى أن هذه النظرية تحكم القرارات من خلال توافقها مع حقوق الإنسان وامتيازاته.

وتقوم هذه النظرية على أساس أن للأفراد حقوق يتمتعون بها وهذه الحقوق نوعان: **حقوق أخلاقية:** وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه، ومن أمثلة ذلك الحق في العيش والحق في الملكية ، **والحقوق القانونية:** وهي التي تسمح للفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محام للدفاع عنه.⁽²⁾ أي أن أساس هذه النظرية هو أن للأفراد حقوق يتمتعون بها وهي حقوق أخلاقية مثل الحق في العيش..... وحقوق قانونية مثل الحق في الحصول على محام للدفاع عنه.

وأن أصحاب هذه النظرية يعتقدون أن كل شخص له حقوق أساسية يجب أن تحترم وتُصان، وطبقا لهذه النظرية فإن القرار أو السلوك يعد لا أخلاقيا إذا كان يجرم أو يحرم شخصا معينا من حقوقه الأساسية.⁽³⁾ بمعنى أن كل شخص له حقوق أساسية يجب أن تحترم وان السلوك يعد لا أخلاقيا إذا كان يحرم شخصا معينا من حقوقه الأساسية.

وهناك ستة أنواع من الحقوق الأخلاقية التي يجب مراعاتها عند ممارسة مهام للمنصب أو الوظيفة وتتمثل في:⁽⁴⁾

- **الحق في حرية القبول:** لا يجب أن يعامل الأفراد من حيث قبولهم الحر والطريقة التي يتعاملون بها.
- **حق الخصوصية:** للأفراد الحرية في الخصوصية واهم حق في مراقبة المعلومات التي تخص واجباتهم الشخصية.
- **حق الحرية في الالتزام:** قد يتمتع الأفراد عن تنفيذ أمر ينهك مبادئهم الدينية والأخلاقية.

⁽¹⁾ Daft Richard ,organization throw and design , south western USA,2014,P138.

⁽²⁾ هيكل إيهاب، اثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلاقة التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، 2011، ص 61.

⁽³⁾Gomez –media,Luis R Bal bin David Band Design ,South Western Thomson 8th et ohion,USA,2005,P105.

⁽⁴⁾ ناجي شوقي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار الحامد للنشر، الأردن، 2010، ص 143.

- الحق في إبداء الرأي: يعطى الأفراد الحرية في توجيه النقد لتصرفات الآخرين.
- حق المعاملة العادلة: للأفراد الحق في المعاملة العادلة والمتساوية.
- حق الحياة والسلامة: للأفراد الحق في العيش من دون تعرضهم للمخاطر أو إنهاء لصحتهم وسلامتهم.

يقوم هذا المدخل على افتراض مفاده أن البشر لهم حقوقهم الأساسية التي يجب أن تحترم في جميع القرارات وتوجد بعض القرارات والسلوكيات يجب تجنبها إذا ما تعارضت مع حقوق الآخرين، وما يتعارض مع هذه النظرية عندما يعرف الفرد بعض الحاجات والرغبات كحق وخصوصا لو كانت غير مقبولة.⁽¹⁾ بمعنى أن البشر لهم حقوق أساسية يجب أن تحترم في جميع القرارات وهناك بعض القرارات يجب تجنبها إذا تعارضت مع حقوق الآخرين.

ويؤخذ على هذه النظرية أن الأفراد أو المنظمات قد يتجاوزون الحدود الأخلاقية في تصرفاتهم مبررين ذلك بالحرية والحقوق.⁽²⁾ أي أن الأفراد بمبدأ الحرية والحقوق يتجاوزون الحقوق الأخلاقية في تصرفاتهم.

مرتكزات النظرية :

تقوم هذه النظرية على مجموعة من المرتكزات وهي كما يلي:

- احترام حقوق الآخرين وحمايتهم.
- إن للأفراد الحرية في الخصوصية.
- إعطاء الأفراد الحرية في توجيه النقد للآخرين.
- حماية الفرد من الضرر والخطر.
- التكامل بين الحقوق والواجبات.

تقدير النظرية:

ما يلاحظ على هذه النظرية أنها أعطت أهمية كبيرة لحقوق الآخرين وأنها يجب أن ترتبط بالواجبات لتحقيق المصالح، لكن ما يعاب عليها قد يؤدي إلى نشر حريات فردية من منطلق أن الفرد يتمتع بالحرية مما يؤدي إلى الإخلال بالتقيد بالتشريع المعمول به أي انه يعيق التزام العمال بالقانون.

⁽¹⁾ زكريا مطلق الدوسري ، احمد علي صالح ، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة ، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009، ص251.

⁽²⁾ Plat Richard, Management, éd the Dryden hard, art College –Publishers, USA,2000,P137.

1-3- نظرية الحدس:

الحدس هو إحساس داخلي يحصل أحيانا قدر من اليقين الشخصي وهذه النظرية ترى بان الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما بما يمتلكه الأفراد بشكل فطري وتلقائي من حدس، كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خاطئ ، وان سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة والتربية الناقصة وغير السليمة وعوامل التنشئة غير الملائمة.¹ بمعنى أن هذه النظرية ترى أن الأخلاق لا تشتق من التجربة وإنما بما يمتلكه الفرد بشكل فطري وتلقائي من حدس كقدرة ذاتية للتفريق بين ما هو خاطئ فمثلا شخص نشأ على أخلاق فطرية معينة كالصدق والأمانة ولكن بسبب الظروف أو التنشئة الاجتماعية السيئة قد تتلاشى تلك الأخلاق ويحل محلها الغش والكذب.

مرتكزات النظرية :

تقوم هذه النظرية على مجموعة من الأسس وهي كما يلي:

- إن الأخلاق تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق.
- إن الحدس فطري وتلقائي عند الأفراد.
- إن الحدس معيار للتمييز بين الصواب والخطأ.
- إن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى عدة عوامل.

تقدير النظرية:

اعتبرت هذه النظرية الحدس أساس التمييز بين الصواب والخطأ ولكن ما يعاب عليها أنه لا يمكن بناء القرارات على الحدس فقط، فهو ليس صادقا في جميع الحالات فقد يصيب أحيانا ويخطأ أحيانا أخرى.

1-4- النظرية النفعية:

هي رأي أوجده الفيلسوف جون ستيوارت ميل في القرن التاسع عشر (19)، ووفقا له فان الأخلاق وقواعد السلوك يجب أن تكون على أساس المنفعة النهائية.² بمعنى أن الأخلاق تكون على أساس المنفعة النهائية للفرد.

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص 63.

(2) Chanaan mangement concept and stratégies ,Vikas publishing house VTLTD newdelhi ,1998, P104.

وهذه النظرية تقوم على أساس تحقيق أعلى مستوى من النفع لأكبر عدد ممكن من الأفراد يجب أن يكون هو الهدف للسلوك الإنساني، فلكل نشاط منفعته وتكاليفه والنشاط الجيد هو الذي تفوق عوائده وتكاليفه.⁽¹⁾

وبالنسبة لهذه النظرية فالعمل الأخلاقي هو العمل الذي يحقق أكبر منفعة ممكنة، وبما أن السعادة من أرقى أنواع المنافع فأى عمل يهدف إلى السعادة يعد من أصوب الأعمال.⁽²⁾ أي أن العمل الأخلاقي هو العمل الذي يحقق أكبر منفعة ويهدف للسعادة ويعد من أصوب الأعمال.

ومن وجهة نظر هذه النظرية انه يجب أن يتخذ القرار على أساس ما هو جيد لأكبر عدد من الأشخاص المتأثرين به بما فيهم الشخص القائم بالفعل.⁽³⁾ وبالتالي فان الفعل يكون صحيحا من الناحية الأخلاقية إذا زادت منفعته الصافية الإجمالية.

مرتكزات النظرية:

- تعظيم الربح هو أكبر هدف يجب تحقيقه.
- قواعد الأخلاق والسلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة المكتسبة منها.
- يجب أن يتصرف الأفراد بناءا على ما يعطي أكبر قدر من المنافع للمجتمع.
- تقترح هذه النظرية الأفعال والخطط التي يجب الحكم عليها من خلال نتائجها المحققة.

تقدير النظرية:

يمكن القول أن هذه النظرية تسعى بالدرجة الأولى إلى تعظيم الربحية وتحقيق أكبر قدر ممكن من المنافع لأكبر عدد من الأفراد، إلا انه يصعب جعلها مقياسا كميا، إضافة إلى كونها تقيم صواب العمل بناءا على ما يحققه هذا الأخير من منفعة للأفراد والمجتمع بصرف النظر عن توافقه مع الأخلاق ، وفي هذا تجاوز يهدم أسس العقيدة ويحول المجتمع إلى مكان تتصارع فيه المنافع بلا ضوابط.

1-5- نظرية العدالة:

قدم ستايسي آدمز هذه النظرية سنة 1963 كبديل للنظرية النفعية، وهي تعتبر تصور ملائم للديمقراطية، حيث ترى أن العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والإنصاف، فالمنافع والأعباء لابد أن توزع على الجميع (هذه هي العدالة التوزيعية)، وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ص52.

(2) معاد العبيدي، اثر الممارسات الأخلاقية الخاصة المزيج التسويقي على اتجاهات المستهلكين، أطروحة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية، عمان، 2010، ص58.

(3) العنري سعد، نعمة نغم حسين، المنطق في فلسفة السلوك الأخلاقي بمنظمات الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مجلد15، العدد15، ص15.

لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين، وأن كاسري القواعد يتعرضون للعقوبات (وهذه هي العدالة الجزائية)، وينجم عن كسر القواعد أضرار وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (وهذه هي العدالة التعويضية)⁽¹⁾ بمعنى أن هذه النظرية هي تصور ملائم للديمقراطية وترى أن العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والإنصاف، وترى انه هناك 3 أنواع للعدالة وهي العدالة التوزيعية (توزيع المنافع على الجميع)، العدالة الجزائية (كاسري القواعد يتعرضون للعقوبات)، والعدالة التعويضية (تعويض ضحايا كاسري القواعد بما يتناسب مع الأضرار) .

وطبقا لهذه النظرية فهي تركز على مقارنة العمال بين المكافأة والجهد الذي يجب أن يتوافق معها، بمعنى آخر توافق المكافأة مع الجهة المقابلة لها، وتظهر العدالة عندما يرى العمال أن المكافأة مساوية للجهود أما بالنسبة للموظفين فأنهم ينظرون إلى المكافأة المحتملة للجهد فحسب وإنما ينظرون إلى مكافآت الآخرين أيضا، كما يظهر الظلم أو عدم العدالة عندما يشعر الموظفون مكافأتهم أقل شأنا من المكافآت المقدمة للآخرين الذين يشاطرونهم نفس عبء العمل² . بمعنى أن العدالة تظهر عندما يرى العمال أن المكافأة مساوية للجهود، فهي تتركز على المقارنة بين المكافأة والجهد وأيضا تظهر عدم العدالة عندما يحصلون على مكافأة أقل شأنا من مكافآت الآخرين الذين يشاطرونهم نفس عبء العمل .

مرتكزات النظرية:

- لكل شخص حق متساوي من المنافع والأعباء .
- التعرض للعقوبات في حالة كسر القواعد دون استثناء .
- ضرورة التعويض في حالة الحوادث .

تقدير النظرية:

هذه النظرية تنظر للسلوك الأخلاقي باعتباره ذلك السلوك الذي يكون عادلا وغير متحيز عند التعامل مع الأشخاص، وهذه النظرية تسعى لتحقيق العدالة والمساواة بين جميع العمال عند توزيع المنافع والأعباء وهذا شيء ايجابي، لكن ما يؤخذ عليها أنها لم تأخذ بنظر الاعتبار للعمال المتميزين وتحفيزهم وتشجيعهم ماديا ومعنويا فالجميع حسبها متساو في الحقوق والواجبات، وهذا ما يقتل لديهم روح الإبداع والمبادرة وهذه من الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى فشل المؤسسات .

1-6- النظرية الفردية:

وفقا لهذه النظرية فان الأعمال لا تكون أخلاقية إلا حينما تعزز مصالح الفرد على المدى البعيد، حيث يعد التوجه الذاتي الفردي هو الحكم الأعلى فيجب الحد من القوى الخارجية التي تقف في وجهه هذا

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص57.

(2) مسلم علاوي التلي، التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، ط1، دار البازوري العلمية، 2017، ص150.

ويعد الأفراد ميزة طويلة الأمد لأنفسهم قياساً لجودة القرار.⁽¹⁾ بمعنى الأعمال الأخلاقية تكون عندما تعزز مصالح الفرد على المدى البعيد، والتوجه الذاتي للفرد هو الحكم الأعلى والأفراد هم ميزة طويلة الأمد لأنفسهم قياساً لجودة القرار.

تقدير النظرية:

نجد أن هذه النظرية تركز بالدرجة الأولى على الفرد، وتراعي مصالحه خاصة على المدى البعيد، وأن مصدر الأخلاق تنطلق من ذاته، إلا أن ما يعاب على هذه النظرية هو طغيان الأنانية وتفضيل الذات والسعي إلى تحقيق المصلحة الذاتية حتى ولو كان ذلك على حساب الآخرين.

1-7- النظرية الأنانية:

إن الأشخاص الذين يستندون في قراراتهم الأخلاقية على هذه النظرية يعتقدون بأن المصلحة الشخصية ينبغي أن تعظم مادامت لا تلحق الضرر بالآخرين، وهذه النظرية مشتقة من المبادئ الرأسمالية التي عبر عنها أولاً العالم الاقتصادي آدم سميث في كتابه ثروة الأمم.⁽²⁾ بمعنى أن المصلحة الشخصية يجب أن تعظم ما دامت لا تلحق الضرر بالآخرين.

وأن هذه النظرية تستند على السعي وراء تحقيق الأشياء الإيجابية المرغوبة من قبل الشخص وتجنب السلبية، إلا أن بعض الأنانيون يعتبرون مصالح الآخرين بمثابة طريق لبلوغ غاياتهم وأنانيون آخرون يهتمون بمصالح الآخرين لأنهم لا يرغبون بأن يفعل الآخرين نفس الشيء ايزائهم.⁽³⁾ أي أنها تسعى وراء تحقيق الأشياء الإيجابية المرغوبة من قبل الفرد وتجنب السلبية في حين هناك أنانيون يعتبرون مصالح الآخرين طريق لبلوغ غاياتهم وآخرون يهتمون بمصالح الآخرين لأنهم لا يرغبون بأن يفعل الآخرون نفس الشيء ايزائهم.

هذه النظرية تبنت المواقف الأخلاقية حيث ينبغي على الأفراد التصرف وفق ما يتوافق مع مصلتهم الشخصية، وأيضاً وجود نوع من الأفراد يتصرفون من أجل مصلحة الآخرين لأنهم يحصلون في الأخير على منافع ذاتية ولذلك فإن الكذب و السلوكيات اللاأخلاقية يطالها العقاب، لأن المصلحة الشخصية للأفراد تجبرهم على التعامل مع أشخاص ومنظمات أخلاقية بدلا من منظمات كاذبة وأشخاص مخادعين.⁽⁴⁾ أي أن الأفراد يتصرفون وفق ما يتوافق مع مصلتهم الشخصية ويوجد أفراد يتصرفون من

(1) طاهر محسن العامري ومنصور الغالبي، إدارة و إستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، ط1، دار وائل، الأردن، 2009، ص84.

(2) العنري سعد، نعمة نغم حسين، المنطق في فلسفة السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص 12.

(3) العنري سعد، نعمة نغم حسين، مرجع سابق، ص18.

(4) Genes-Mejia ,Ibid , P138.

أجل مصلحة الآخرين لأنهم يحصلون على منافع ذاتية لأن المصلحة الذاتية تجبرهم على التعامل مع أشخاص ومنظمات أخلاقية بدلا من منظمات كاذبة.

تقدير النظرية:

إن هذه النظرية ركزت على المصلحة الشخصية للأفراد والتي تؤكد على ضرورة تحقيق هذه المصلحة بشتى الطرق ولو بطريقة لا أخلاقية شرط تقادي الإضرار بالآخرين، وهي بذلك تسعى وراء مصلحتها ولا تهمها مصلحة المؤسسة أو العاملين بها، وهناك بعض الأفراد الذين يطالبون بالعقاب على السلوكيات اللاأخلاقية ذلك لأن المصلحة الشخصية تجبرهم على التعامل مع أشخاص مخادعين وكاذبين، وما يعاب على هذه النظرية أن الفرد يسعى لتحقيق غاياته وأهدافه حتى لو كانت على حساب الآخرين فالخفايا النفسية أو أهدافه الكامنة تجعله يتضامن مع الآخرين للوصول إلى منفعه هو.

ما يلاحظ من خلال النظريات التي تم التطرق إليها أن كل نظرية لديها نظرتها الخاصة في تفسير السلوك الأخلاقي، حيث قدمت حجج وبراهين على ذلك فكل نظرية مست جانب معين من جوانب السلوك الأخلاقي لذلك يجب تحقيق التكامل بين هذه النظريات.

2- نظريات الأداء الوظيفي:

2-1- النظريات الكلاسيكية:

هي عبارة عن مجموعة من النظريات والدراسات التي ظهرت عقب الثورة الصناعية عام 1776 في بريطانيا، وخاصة في المجالات الإنتاجية والاقتصادية.

2-1-1- الإدارة العلمية:

نشأت حركة الإدارة العلمية وتطورت في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة ما بين 1900 و1920، فقد شهدت هذه الحقبة تطورا اقتصاديا شمل التوسع في التصنيع ومن العوامل الأساسية التي ساعدت على النهضة الصناعية ظهور الاختراعات العلمية الحديثة وتطور التكنولوجيا، وظهر فئة من المنظمين الذين تخصصوا في عمليات الإدارة والتنظيم.⁽¹⁾ بمعنى عوامل ظهور النهضة الصناعية كان سبب ظهور الاختراعات العلمية وتطور التكنولوجيا وظهر فئة من المنظمين المتخصصين في عمليات الإدارة والتنظيم.

(1) حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص52.

وانحصرت مشاكل الإدارة في تلك الفترة في الخسائر وصور الإسراف في الإنتاج، وكذلك نتيجة لما كان سائد في المصانع، حيث كان العامل هو الذي يحدد بنفسه مستويات الإنتاج التي تناسبه وكانت أساليب العمل في المصنع أساليب موروثية وغير مخططة وكانت الفكرة السائدة في المصنع الجيد انه ذلك الذي ينتج البضائع بأعلى درجة من الكفاءة وأقل قدر من المجهود.¹ وعليه فمشاكل الإدارة انحصرت في صور الإسراف في الإنتاج وذلك نتيجة ما كان سائد في المصنع، والعامل هو من يحدد مستويات الإنتاج التي تناسبه، وأن أساليب العمل موروثية وغير مخططة والفكرة السائدة هي المصنع الجيد هو من ينتج البضائع على أعلى درجة من الكفاءة وأقل قدر من المجهود.

إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية تحفيزه من أجل مزيد من العطاء ورفع إنتاجية الفرد العامل وقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج. (2) بمعنى أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة واعتبارها أداة من أدوات الإنتاج.

مرتكزات النظرية:

تقوم نظرية الإدارة العلمية على مجموعة من المرتكزات أهمها ما يلي: (3)

- تقسيم العمل داخل البناءات التنظيمية.
- الرقابة المستمرة وتنفيذ الأوامر.
- الضبط الذي يمثل وظيفة أساسية يقوم بعملية التنسيق بين الرؤساء والمرؤوسين.
- الاهتمام بتدريب العاملين.
- التخصص في العمل.
- الاعتماد على أسلوب الاتصال النازل من المستوى الأعلى للإدارة إلى المستوى الأدنى.
- ومن مرتكزات الإدارة العلمية التي قام بوضعها فديريك تايلور ما يلي: (4)
- وضع أساس علمي للعمل من أجل الوصول إلى حل للمشاكل.
- اختيار العمال يكون وفق أسس علمية.
- التنظيم ينحصر في بيئته الداخلية أي أعتبر نظاما مغلقا.

(1) محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص32.

(2) علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص18.

(3) محمد عبد الفتاح يلغي، مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص60.

(4) ماجد عبد الهدى مساعدة، إدارة المنظمات، ط1، دار المسيرة، عمان، 2013، ص50.

تقدير النظرية:

تمثل فيما يلي: (1)

- التركيز على دراسة الناحية الفنية للعمل ولم ينظر للناحية الإنسانية فيه.
- إغفال أن الفرد يؤدي عمله مع الأفراد الآخرين وهو يتأثر بهم ويؤثر فيهم وتبادل الأفكار ووجهات النظر.
- النظر إلى دوافع العمل كانت محدودة إذ أنه كل ما يريده العامل من عمله هو الجزاء المادي.
- تجاهل العوامل الخارجية المؤثرة.

2-1-2- النظرية البيروقراطية:

البيروقراطية هي إحدى الظواهر التنظيمية في المجتمعات الصناعية أثارت النقاش بشأن قدرتها على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة، ويعتبر **ماكس فيبر** أول من استخدم هذا المصطلح محدد من خلاله مواصفات المنظمة المثالية والنموذجية وقد استهدف فيبر من خلال هذا المصطلح أو وصف الحصار الإداري البيروقراطي ويحدد في ضوء ذلك سمات ينبغي أن يتصف بها سلوك المنظمة البيروقراطية ويعد مفهوم البيروقراطية لدى فيبر ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر الذي يوجد لتحقيق أهداف الدولة وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع. (2)

فالبيروقراطية جاء بها **ماكس فيبر** من أجل تحديد مواصفات المنظمة المثالية، وعرفها بأنها تنظيم ضخم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر الذي جاء لتحقيق أهداف الدولة وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع.

إن البيروقراطية عند **ماكس فيبر** هي مجموعة صارمة وثابتة من الواعد والعقوبات الجزئية والمكاتب التي تحكم المؤسسة ككل، والمسؤولية موكلة بصفة خاصة لبعض الموظفين، ويتم تنفيذ الواجبات طبقاً للائحة ثابتة، كما أن تنظيم المكاتب يتبع مبدأ التسلسل الهرمي، وقد ناقش البيروقراطية كوسيلة لترشيد السلوك البشري لتحسين الأداء الوظيفي، حيث يعتقد أن التنظيم بإمكانه الوصول إلى أداء فعال عند القضاء على العوامل الشخصية والعاطفية غير الرشيدة، وقد اقترح ضرورة التركيز على البناء الرسمي القانوني للعلاقات القانونية المحددة به، وما على الأفراد سوى التكيف مع ذلك البناء، وتطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم ليكونوا قادرين على تحقيق الأداء المرغوب فيه كالعامل على اطلاع العاملين على القوانين والتشريعات المعمول بها داخل المؤسسة. (3) يفهم أن البيروقراطية لدى فيبر هي مجموعة صارمة وثابتة من القوانين التي تحكم المؤسسة ككل ووسيلة لترشيد السلوك البشري لتحسين الأداء

(1) لو كيا الهاشمي، نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، ص 48.

(2) خليل محمد حسن السماع و خيضر كاظم محمود، نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة، عمان، 1999، ص 43.

(3) وليد روث، تطور نظرية الإدارة، ترجمة عبد الحكيم الخزامي، دار أتراك مصر للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 48.

الوظيفي حيث أن التنظيم بإمكانه الوصول لأداء فعال عند القضاء على العوامل الشخصية والعاطفية غير الرشيدة.

كما يرى فيبر أن الناس غير عقلانيين وأنهم انفعاليين في أدائهم للعمل مما جعل الاعتبارات الموضوعية والعقلانية اعتبارات غير واردة وغير موجودة في أداء العمل ولذا انعكس ذلك على تفسير النموذج البيروقراطي لكيفية السيطرة على السلوك الإنساني داخل المنظمات وذلك من خلال وجود نظام صارم للقواعد و الإجراءات داخل المنظمة. (1) يفهم أن مجموع الاعتبارات التي قام فيبر بوضعها تتميز بالعقلانية والرشاد وهو الأمر الذي يصعب تطبيقه وذلك لصعوبة ضبط السلوك الإنساني الذي يتميز بعدم الثبات.

مرتكزات النظرية:

تتمثل في: (2)

- العمل على تحويل علاقات العمل إلى علاقات بين وظائف وليس علاقات بين أفراد في حد ذاتهم.
- يتم تحديد المناصب والوظائف والعلاقات فيما بينها بوضوح عن طريق التنظيم الهيكلي.
- ينقسم التنظيم البيروقراطي إلى عدة مستويات متخذا شكلا هرميا وبالتالي هناك نظام حاسم ودقيق للإشراف حيث تشرف المستويات العليا من التنظيم على أعمال وأنشطة المستويات الدنيا.
- ومن المرتكزات أيضا التي ذكرتها منال طلعت ما يلي: (3)
- تطبيق الإدارة البيروقراطية قواعد وتعليمات خاصة بالعمل تتسم بالشمول والعمومية والثبات النسبي.
- وجود طرق محددة لتنفيذ الأعمال لذا يجب في التعيين من له القدرة على تنفيذ الأعمال تبعا للطرق المحددة.
- مستويات السلطة تتخذ شكلا هرميا وتشرف المستويات العليا على المستويات الدنيا.

تقدير النظرية:

من المتفق عليه أنه لا يوجد عيب في مبادئ البيروقراطية، ولكن ما يعرضها للنقد بسبب البيروقراطيين أنفسهم الذين يحولون الوسائل إلى غايات فعلى سبيل المثال فإن الاستخدام الحرفي للقوانين والالتزام المطلق بها يؤدي إلى الجمود في تصريف الأمور وحل المشكلات، والاستخدام السيئ للإجراءات الروتينية يخرجها عن أهدافها إلى أن تتسبب في تعقد الإجراءات وزيادتها، مما يؤدي لهدر الكثير من الوقت، وكذلك الاستخدام الخاطئ للتسلسل الرئاسي من شأنه أن يعيق العمل في حالات ما،

(1) زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص36.

(2) أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 42، 43.

(3) منال طلعت محمود، أساسيات علم الإدارة، المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2012، ص 57.

إضافة إلى التسبب بفقدان المرؤوسين روح المبادرة والتفكير الابتكاري.⁽¹⁾ يفهم بأن البيروقراطية تعرضت للنقد بسبب البيروقراطيين أنفسهم الذين حولوا الوسائل إلى غايات، وأن الاستخدام الحرفي للقوانين يؤدي للجمود في حل المشكلات، بالإضافة إلى أن الاستخدام السيئ للقوانين يخرجها عن أهدافها ويتسبب في تعقد الإجراءات مما يؤدي لهدر الوقت، كذلك الاستخدام الرئاسي السيئ يتسبب بفقدان المرؤوسين لروح المبادرة والتفكير الابتكاري.

كما أن هذه النظرية اعتبرت الإنسان كآلة يؤدي واجبه بطرق محددة تم تدريبه عليها وتجريده من مكوناته النفسية.⁽²⁾ يفهم أن النظرية البيروقراطية تعتبر الإنسان كآلة وجرده من مكوناته النفسية.

2-2- النظرية النيوكلاسيكية:

2-2-1- نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت هذه النظرية كرد فعل للنظريات الكلاسيكية حيث أن حركة العلاقات وجهت عنايتها وجل اهتمامها بالعنصر البشري وعلاقة الفرد مع رؤسائه وجماعات العمل، ومن أهم الدراسات التي قامت بها حركة العلاقات الإنسانية دراسة هاوثورن التي أجريت تحت إشراف التون مايو في مصانع وسترن إلكترونيك في الولايات المتحدة الأمريكية والتي أجريت سنة 1927، حيث كان الغرض الأساسي لهذه الدراسة هو معرفة تأثير عدد من المتغيرات المادية في العمل، كالإضاءة، الأجور، الراحة، التدفئة، ظروف العمل، فترات الراحة، على إنتاجية العاملين ومن تم العمل على تعديلها بما يتناسب مع معايير السلوك للعاملين من خلال التجارب الميدانية.⁽³⁾ يفهم أن نظرية العلاقات الإنسانية جاءت كرد فعل على النظريات الكلاسيكية واهتمت بالعنصر البشري وعلاقته مع رؤسائه وجماعات العمل، وهي دراسة قام بها التون مايو وزملائه سنة 1927 والغرض الأساسي منها معرفة تأثير المتغيرات المادية على الإنتاجية والعمل وتعديلها بما يناسب معايير السلوك من خلال التجارب الميدانية.

لقد كان الهدف من الأبحاث الميدانية في مصنع هاوثورن محاولة لدراسة مشكلات دوران العمل وزيادة معدل تنقل العمال ثم تقديم حلول مناسبة للحد من تلك المشكلات، وتعتبر نتائج دراسة مصنع النسيج ومنهج التون مايو في دراسة مشكلات العمل بمثابة انطلاقة فكرية مهدت لنقد الفرضيات السائدة الخاصة ببيئة العمل، وكان نجاح توصيات دراسة مصنع النسيج في التغلب على مشكلات العمل وزيادة

(1) أسامة خيرى، الإدارة العامة، المرجع السابق، ص 57.

(2) منير بن أحمد بن دريدي، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية- التدريب والحوافز، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 57.

(3) عبد الرحمان بن علي الوصل، دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 30.

الإنتاجية، فضلا عن المنهج العلمي المتبع.⁽¹⁾ يفهم أن الغرض من الأبحاث الميدانية هو دراسة مشكلات دوران العمل وتقديم حلول مناسبة للحد من تلك المشكلات وتعتبر نتائجها بمثابة انطلاقة فكرية مهدت لنقد الفرضيات السائدة الخاصة ببيئة العمل وزيادة الإنتاجية فضلا عن المنهج العلمي المتبع.

كما تستهدف هذه الدراسات الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا، وقد أثبتت التجارب التي قام بها مايو وزملائه أن نقص النتائج يؤدي إلى عدم الاهتمام بحل المشكلات.⁽²⁾ يفهم أن مايو ركز على دراسة العوامل النفسية والاجتماعية التي تسهل للعمال الوصول الى أفضل مستويات الأداء والإنتاجية.

مرتكزات النظرية:

وتتمثل في: ⁽³⁾

- الفرد هو أهم العناصر في العملية الإنتاجية.
- كلما ارتفعت الروح المعنوية تزايدت الإنتاجية.
- المكافآت و الحوافز غير الاقتصادية تؤدي دورا رئيسيا لتحفيز العمال وشعورهم بالرضا.
- العمال لا يجابهون الإدارة كأفراد وإنما كأعضاء في جماعات العمل.
- كمية العمل التي يؤديها العامل لا تحدد تبعا لطاقته الفيزيولوجية وإنما لطاقته الاجتماعية.

تقدير النظرية:

إن حركة العلاقات الإنسانية بالغت إلى حد كبير في تقدير أهمية العوامل النفسية والاجتماعية بالرغم من أن نتائجها المحققة في زيادة الإنتاج لم تكن ثابتة إلى حد ما، إضافة إلى أن مقاصدها لم تأت بجديد بل هدفها هو زيادة الإنتاج أيضا، كما أنها بالغت في التركيز على العنصر البشري واهتمت به من الناحية الإنسانية المعنوية فقط دون الناحية المادية.⁽⁴⁾ بمعنى أن حركة العلاقات الإنسانية بالغت في تقدير أهمية العوامل النفسية والاجتماعية بالرغم على أن نتائجها لم تكن ثابتة ومقاصدها لم تكن جديدة بل تدعوا أيضا إلى زيادة الإنتاج، وبالغت أيضا في التركيز على العنصر البشري واهتمت به من الناحية النفسية والاجتماعية فقط دون الناحية المادية.

(1) اعتماد محمد علام و إجلال إسماعيل، علم اجتماع التنظيم، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2013، ص 39.

(2) محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، ط1، دار جريز للنشر والتوزيع، 2013، ص78.

(3) محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص 45.

(4) سامي جمال الدين، الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 101.

2-2-2- النظرية السلوكية:

اعتمدت النظرية السلوكية في نظرتها للعنصر البشري على العلوم الإنسانية مثل علم النفس وعلم الاجتماع من أجل الإلمام بالمعرفة الكبيرة والأكيدة في سلوك الفرد بشكل عام وسلوكه التنظيمي الوظيفي بشكل خاص.⁽¹⁾ بمعنى أن المدرسة السلوكية اعتمدت على العلوم الإنسانية في نظرتها للعنصر البشري من أجل الإلمام بالمعرفة الأكيدة في سلوكه بشكل عام وسلوكه الوظيفي بشكل خاص.

ومدى العوامل التي يتأثر بها سلوك الفرد وخاصة فيما يتعلق بالدافعية والتحفيز وسبل الراحة والروح المعنوية، بالإضافة إلى المعرفة في علاقة الفرد بالبيئة من حيث المنشأة الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية والأطراف التي تحكمها من عادات وتقاليد وظروف معيشية مختلفة.⁽²⁾ ويفهم بأنها تهتم بمدى العوامل التي تأثر في سلوكه وأيضاً علاقته بالبيئة من حيث المنشآت والعلاقات الاجتماعية والأطراف التي تحكمها. مما كان له الأثر الواضح في تفهم الشخصية للفرد والجوانب المادية والمعنوية مما كان لهذا الأثر الواضح على نظريات ودراسات وتجارب المدرسة السلوكية في سبيل تحقيق الأهداف والإنتاجية الفعالة.

ومن رواد هذه النظرية: كريس أرجس، دوغلاس ماكري جور، ورنسيس ليكرت، أبراهام ماسلو، فريدريك هيرزبرغ الذين أسسوا نظرياتهم نحو الفرد العامل على أنه:⁽³⁾

- ليس سلبياً بطبعه ولا يكره العمل بل يحبه لأنه مصدر نفسي له.
- لديه القدرة على تحمل المسؤولية والسعي إليها.
- لديه القدرة على الحماس والدافعية الذاتية للعمل والأداء المميز ويمكن للمنظمات الاستفادة من هذه الرغبة في العمل والانجاز وذلك بتوفير أعمال وظروف مواتية لإبراز طاقات العمل والانجاز.
- يسعى أن يكون ناضجاً وناجحاً في عمله ويبرز طاقاته لكي يشعر بالكمال والنجاح وذلك إذا كان العمل مصمماً ومهياً ومساعداً على النجاح.
- يرغب في الاستقلالية بالعمل ويكره الرقابة الكثيفة والمباشرة من جانب الرؤساء والمشرفين.
- يسعى لتحقيق تقابل وتمائل لأهدافه الشخصية وأهداف المنظمة التي يعمل فيها إن لم يكن هناك تعارض انطلقت القدرات الفردية لتحقيق هذه الأهداف.
- لديه حاجات مادية وغير مادية فالبعض تسيطر عليه الحاجات المادية والبعض الآخر تسيطر عليه الحاجات غير المادية.

(1) موسى خليل، الإدارة المعاصرة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005، ص 32.

(2) عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984، ص 91.

(3) محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص 47، 48.

ولهذا فقد طالب دعاة هذه النظرية بإستراتيجية جديدة نحو الفرد العامل مضمونها أن تكون مشاركة واستشارية إشراف الأفراد في اتخاذ القرارات.⁽¹⁾ يفهم أن دعاة هذه النظرية وضعوا إستراتيجية مضمونها مشاركة واستشارية إشراف الأفراد في اتخاذ القرارات.

أساسيات النظرية:

تتمثل في: (2)

- فهم سلوك الفرد والجماعة والعمليات التنظيمية.
- التركيز على العلاقات بين الأفراد والإدارة والعمل والأداء والمنظمة.
- أنه على الإدارة أن تكون مشاركة واستشارية.
- إشراف الأفراد في اتخاذ القرارات بحيث تكون القرارات جماعية وليست فردية.
- تلبية الاحتياجات النفسية لدى الأفراد.
- وضع الثقة بين الأفراد لتوجيههم نحو أهداف المنظمة بدلا من فرض السيطرة والرقابة المتشددة عليهم.
- الاعتقاد في تصميم العمل يتيح للأفراد الحرية في إبراز طاقاتهم.
- وضع أنظمة لتعويض السلطات وتنمية المهارات في ممارسة السلطة المقومة.

تقدير النظرية:

بالرغم من أن النظرية السلوكية التي قامت بتقديم مجموعة من المبادئ أثبتت أنها ناجحة إلا أنها مازالت هناك عناصر أخرى في العملية الإدارية وفي المنظمات لم تغطيها هذه النظريات، إذ أهملت وأغفلت العمليات الإدارية والتنظيمية كما أن محاولات المنظمات لتقوية نفوذها والتحكم في مصير الأفراد قد يقابل بمحاولات مماثلة من طرف الأفراد لتسخير المنظمات واستعمالها لتحقيق أهدافهم الشخصية وفي النهاية الصراع بإضعاف الجانبين.

كما يأخذ على هذه المدرسة من خلال منتقديها أن حركة العلاقات الإنسانية في بداية ظهورها قد بالغت في تعظيم دور العلاقات الإنسانية وذلك كرد فعل للنظريات الكلاسيكية التي أهملت العنصر الإنساني ويضيف هؤلاء النقاد أن التركيز على الجانب الإنساني في الإدارة كان على حساب الجوانب الإنسانية الأساسية الأخرى كالتكوين مما حرم هذه المدرسة من تقديم نظرية إدارية متكاملة وشاملة.⁽³⁾ يفهم أن هذه المدرسة عظمت دور العلاقات الإنسانية وذلك كرد فعل على النظريات الكلاسيكية التي

(1) محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في إدارة الأعمال، مرجع سابق، ص ص 47، 48.

(2) منال طلعت محمود، أساسيات علم الإدارة، مرجع سابق، ص 32.

(3) بشير العلاق، الإدارة الحديثة (نظريات ومفاهيم)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 84، 85.

أهملت العنصر الإنساني، ويضيف هؤلاء النقاد أن التركيز على الجانب الإنساني في الإدارة كان على حساب الجوانب الإنسانية الأساسية الأخرى مما حرّمها من أن تكون نظرية إدارية متكاملة وشاملة.

2-3- النظريات الحديثة:

2-3-1- نظرية الهدف:

تتعلق هذه النظرية من فكرة أن أداء العمال يتحسن إذا عرف العامل بوضوح الهدف من قيامه بالعمل المطلوب منه، حيث ترى هذه النظرية أن الأهداف هي مصدر الدافعية والأداء الجيد للعمل وبالتالي حتمية تحسين الأداء خاصة إذا كانت قيمة هذه الأهداف بالنسبة للفرد تكمن في زيادة الأداء.⁽¹⁾ بمعنى أن الهدف من القيام بالعمل المطلوب يؤدي لتحسن أداء العمال والأهداف هي مصدر الدافعية والأداء الفعال أي أن قيمة الأهداف تكمن في زيادة الأداء.

وقد طرح **أوين لوكا** وهو من أبرز رواد هذه النظرية فكرة أساسية وهي أن الأهداف العامة غير محددة فتحدد الهدف نفسه يعمل كمتغير داخلي فعال لتحسين دافعية العمال داخل المنظمة.⁽²⁾ وبالتالي تحسين الأداء في العمل مرتبط بعملية تحديد الأهداف في المؤسسة.

وتتفق هذه النظرية مع عملية الإدارة بالأهداف في نمط إداري تسييري حديث وهو تطبيق عملي لنظرية الهدف ولقد أولت هذه النظرية أهمية كبيرة لعملية تقييم أداء الأفراد لعملهم ما يؤدي إلى تحسين الأداء.⁽³⁾ وبالتالي فهذه النظرية تتفق مع نظرية الإدارة بالأهداف أولت أهمية كبيرة لعملية تقييم الأداء ما يؤدي إلى تحسينه، فعلى سبيل المثال تحديد أهداف العملية التكوينية تساعد على تقييم أداء العاملين في المؤسسة.

أساسيات النظرية :

تتضمن عملية تحديد الأهداف حسب هذه النظرية مجموعة من الخطوات والأسس من بينها:⁽⁴⁾

- تحديد ما تريده المؤسسة وتوضيح الحوافز التي ترتبط بما يمكن تحقيقه من أهداف.
- المشاركة في تحديد الأهداف وذلك بقيام الرئيس والمرؤوسين باتخاذ القرار بصورة مشتركة، أو تحديد أهداف معينة للمرؤوسين من قبل رئيسهم.

(1) رواية حسن، السلوك في المنظمة، مرجع سابق، ص 133.

(2) إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيو تنظيمية، ط1، دار البدر الساطع للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 61.

(3) حنيفي عبد الغفار وحسين القراز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1996، ص 231.

(4) إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيو تنظيمية، مرجع سابق، ص 64.

- تحديد الخصائص المميزة للأهداف مثل الوضوح ودرجة الصعوبة والتنافس بين العاملين والتغذية الراجعة.
 - توفر خاصية قبول الفرد للأهداف وعزمه على أداء العمل وتحسينه من أجل تحقيق هذه الأهداف وذلك بتوفير مجموعة من الحوافز المادية أو المعنوية.
- تقدير النظرية:

لقد ساهمت هذه النظرية في وضع مدخل متكامل إلى حد كبير لتقييم أداء الأفراد داخل المؤسسة، ولكن عيبها برز في تركيزها الشديد على النواحي الكمية فقط للأداء، وإهمالها لبعض الجوانب القابلة للقياس.

2-3-2- نظرية الإدارة اليابانية:

بدأ الاهتمام بالإدارة اليابانية حديثاً خاصة منذ بداية الثمانينات من هذا القرن، ويرجع الاهتمام إلى النجاحات التي حققتها منظمات الأعمال اليابانية منذ نهاية الحرب العالمية الثانية، وحتى الآن من جودة المنتجات وحجمها وإنتاجية الأفراد فيها، الأمر الذي أدى إلى زيادة قدرتها على غزو أسواق العالم بما فيها الأسواق الأمريكية والأوروبية.⁽¹⁾ وبالتالي بدأ الاهتمام بهذه النظرية منذ الثمانينات من هذا القرن، ويرجع ذلك إلى النجاحات التي حققتها منظمات الأعمال اليابانية من نهاية الحرب العالمية الثانية حتى الآن من حيث جودة منتجاتها وحجمها، مما أدى لقدرتها على غزو أسواق العالم.

ويمكن تلخيص أهم عناصر النظرية فيما يلي:⁽²⁾

- أسلوب عمل الفريق حيث يشعر العامل بأنه عضو في الفريق أولاً وأن دوره ووظيفته من خلال فريق العمل ذلك.
 - الأسلوب المميز في إدارة العنصر البشري في المنظمات اليابانية من حيث اختياره وتدريبه والمحافظة عليه مدى الحياة وحتى العناية بعد الوصول إلى سن التقاعد، كذلك كيفية تقييمه ورقبه الوظيفي حيث يتقدم في عمله ببطء مع الاطمئنان الكامل على أنه لن تضيق عليه الفرص الوظيفية وأنه لن يستغنى عنه.
 - الشعور الجماعي بالمسؤولية عن العمل الذي يقوم به الفرد وهذا نابع من نظام القيم السائد في المجتمع الياباني.
- وقام **ويليام أوشي (1943) Ouchy** بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية استمدت من التجربة ومن طبيعة دور البناء الاجتماعي والثقافي للمجتمع الياباني، فهي

(1) رضا صاحب أبو حمد آل علي وسنان كاظم الموسوي، الإدارة لمات معاصرة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 70.

(2) رضا صاحب أبو حمد آل علي وسنان كاظم الموسوي، الإدارة لمات معاصرة، مرجع سابق، ص 70.

نظرية بمبادئ يابانية مطوعة في المجتمع الأمريكي.⁽¹⁾ يفهم أن هذه النظرية عبارة عن أبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية مستمدة من التجربة ومن طبيعة البناء الاجتماعي والثقافي للمجتمع الياباني.

وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماها بنظرية Z التي تقوم فرضياتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي.⁽²⁾ يفهم أن أوشي توصل إلى نظرية Z التي تقوم فرضياتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية للاستثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان، لأن الإنسان تستطيع المؤسسة أن تتغلب على معظم مشكلاتها، وأن العمل الجماعي وتوطيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم تساعد على تحقيق قدر أكبر من الفاعلية في الآراء، وفي حال توفر الثقة في العمل يؤدي إلى رفع مستوى الأداء.⁽³⁾ وبالتالي يؤكد أوشي على أن المؤسسة تتغلب على مشكلاتها بواسطة عملية الاستثمار الموجهة للإنسان، وبأن العمل الجماعي وخلق روح الفريق يساعد على تحقيق الفاعلية وعليه رفع مستوى الأداء.

أساسيات النظرية:

تقوم نظرية Z على ثلاث مبادئ أساسية وهي: ⁽⁴⁾

- الثقة بين العاملين من جهة وبين العاملين والإدارة من جهة أخرى.
- المنطق والمهارة في التعامل والعمل، ويتحقق ذلك من خلال الخبرة والتجربة وزيادة فترة ممارسة العمل.
- الألفة والمودة السائدة في العلاقات الاجتماعية والصدقات والتعاون والدعم للآخرين، وفي حالة توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الالتزام والانتماء للمؤسسة مما يؤدي إلى رفع مستوى العامل في المؤسسة.

تقدير النظرية:

بناء على ذلك فإن نظرية الإدارة اليابانية توضح أهمية ظروف العمل الإنسانية التي تساهم بشكل كبير أكثر من الظروف الفيزيائية، لهذا فهي ركزت على الجانب الإنساني للعامل والعمل على رفع مستوى أداءه من أجل تحقيق نتائج إيجابية في العمل والسعي إلى الاستثمار الموجه للإنسان.

(1) خليل حسن السماع و محمود خيضر كاظم، نظرية المنظمة، ط 5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014، ص 110.

(2) ماجد عبد الهادي مساعدة، إدارة المنظمات (المنظور الكلي)، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 75.

(3) كامل محمد المغربي، الإدارة و أصالة المبادئ ووظائف المنشأة، دار الفكر للنشر والتوزيع ، لبنان، 2007، ص127.

(4) إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جريب للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص

كما عملت على تطوير مشاعر الاحترام في الوسط المؤسسي وتشجيع العمل الجماعي وروح الجماعة لتحقيق أكبر قدر من الفاعلية في الأداء، إلا أنها أغفلت الجانب المتعلق بالبيئة الطبيعية المجتمعية التي توجد فيها المؤسسة، فإذا كانت هذه النظرية لاقت تجارب في المؤسسة اليابانية لمراعاتها الخصوصية الثقافية للمجتمع الياباني فإنها لا يمكن أن تكون ذات نجاعة علمية في مجتمع آخر الذي يختلف من حيث الثقافة الفكرية.

3- الدراسات السابقة:

يعتبر عرض الدراسات السابقة بمثابة حجر الأساس الذي يتوجب البدء به من أجل تكوين فكرة علمية محددة حول موضوع الدراسة، بحيث يساعد الباحث على استكمال بناء هيكل بحثه في إطاره المنطقي الصحيح.⁽¹⁾ فاستطلاع الدراسات السابقة يعين الباحث في جوانب متعددة، سواء من حيث وقوفه على البحوث والدراسات التي سبقت في مجال التخصص بشكل عام بما يساعده من اشتقاق فرضياته وصياغتها وتحديد متغيراتها.

بالإضافة إلى أنها تمكنه من معرفة الأصول العلمية لكتابة البحث العلمي والاستفادة من تجارب الآخرين، أو مساعدته في إعداد خطة البحث وتوظيف تلك الأفكار في تنفيذ مشروع بحثه إجرائياً.⁽²⁾

وبناء على ذلك سوف يتم تقديم بعض الدراسات ذات العلاقة مع الموضوع رغم ندرتها خاصة الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة كونها موضوعاً حديثاً نسبياً، والتي تناولت أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي بشكل مباشر أو كل متغير على حدا.

3-1- الدراسات المتعلقة بأخلاقيات المهنة:

3-1-1- الدراسات الجزائرية:

أ- الدراسة الأولى:

دراسة "زروقي يحيى" أجريت سنة 2017 بعنوان: "أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام"، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير جامعة أبو بكر بلقايد، ولاية تلمسان، الجزائر.

(1) زينب الأشوح، طرق وأساليب البحث العلمي وأهم مراكزه، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014، ص 68.

(2) المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث الاجتماعي وخطواته الإجرائية، ط 1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص

• تساؤلات الدراسة:

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي مفاده: كيف يمكن لأخلاقيات الأعمال أن تساهم في الحد من الفساد الإداري؟.

وعليه فقد صاغ مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ✓ ما هو مفهوم أخلاقيات الأعمال ودوره الإستراتيجي في المنظمات الحديثة؟.
 - ✓ ما هو الفساد الإداري وما تأثيره وتكاليفه على التنمية؟.
 - ✓ ما هو تصور وإدراك أخلاقيات الموظف العام في الجزائر على ضوء الدراسة الميدانية المقترحة؟.
- أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة فيما يلي:

- ✓ تسليط الضوء على مفهوم أخلاقيات العمل والفساد الإداري.
 - ✓ تبيان نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى مديرية الضرائب لولاية تلمسان.
 - ✓ ما مدى ومستوى إدراك أعوان هذا الجهاز لمفهوم أخلاقيات العمل ضمن إدارة الضرائب.
 - ✓ رفع كفاءة الباحث من خلال إطلاعه على الأسس النظرية لمفهوم أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري.
 - ✓ توفير مادة نظرية وميدانية حول هذا الموضوع.
 - ✓ تحديد المجالات التي يمكن سدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه.
- منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي.

• مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من عمال وموظفي مديرية الضرائب لولاية تلمسان الذي بلغ عددهم 359 عونا.

وشملت عينة البحث مجموعة من موظفي وعمال مديرية الضرائب قدرت بـ 90 موظفا وقد كان الاختيار عشوائيا.

• أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحث الاستبيان كأداة أساسية في دراسته.

• نتائج الدراسة:

✓ جاءت النتائج لتثبيت الفرضيات الأربعة الأولى ونفي الخامسة.

✓ للتكوين أثر إيجابي على السلوك الوظيفي بالفعل فقد كانت غالبية للمستجوبين موافقون بشدة على السلوك الوظيفي لعمال مصالح الضرائب يتأثرون بالتربية والتكوين العام، التكوين المتواصل، التكوين في أخلاقيات المهنة، التكوين في وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة، إطلاع العامل على مجموعة واجبات الموظف العام المدونة في القانون العام للوظيفة العامة وعلى مجموعة الواجبات الخاصة بموظفي الضرائب.

✓ إلى جانب هذا كان غالبية المبحوثين موافقين بشدة على أن أخلاقيات المهنة تؤثر على علاقة موظف مصالح الضرائب المكلفين بالضريبة وعلى سلوكه خارج العمل.

✓ البيئة الأخلاقية تؤثر على الرضا الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب فالصراعات الأخلاقية في محيط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي.

✓ بالنسبة للفرضية الخامسة إجابات أفراد البيئة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف إدارة الضرائب، وذلك لوجود المشاكل والضعف اللذان يميزان إدارة الموارد البشرية في الإدارات العامة على العموم، وفي مصالح إدارات الضرائب على وجه الخصوص.

تتشترك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كون المتغير المستقل هو نفسه المتغير المستقل للدراسة الحالية وهو أخلاقيات المهنة، كما أفادت هذه الدراسة في كون الدراسة الحالية تشترك معها في نوع المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذلك نوع الأدوات المستخدمة والمتمثلة في الاستمارة.

ب- الدراسة الثانية:

دراسة "محمود شيخاوي" أجريت سنة 2014 بعنوان: "أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، بجامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر.

وقد اعتمد في تحديد المشكلة على التساؤل الرئيسي التالي: هل لأخلاقيات العمل تأثير على السلوك

التنظيمي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية؟.

وقد تفرع هذا السؤال إلى أسئلة فرعية هي كالتالي:

✓ هل وجود نظام أخلاقي في العمل له تأثير على السلوك التنظيمي للعامل في المؤسسة الجزائرية؟.

✓ هل للعامل بمؤسسة سونلغاز بأدرار يلتزم بقواعد وأخلاقيات العمل؟.

ومن أجل الإجابة على هذه التساؤلات أجرى الباحث دراسة ميدانية استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات الكيفية والكمية المتعلقة بالظاهرة من خلال الاعتماد على مجتمع

الدراسة المكون من أعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردان، وذلك بالاعتماد على العينة الحصصية نظرا للتشتت الكبير لفئة العمال، والاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ لأخلاقيات العمل أثر واضح وكبير على السلوك العملي والتنظيمي.
- ✓ للقيم البيئية للعامل سواء الاجتماعية أو التنظيمية تأثير على سلوكه التنظيمي.
- ✓ التزام عمال سونلغاز أدرار بقواعد وأخلاقيات العمل بشكل نسبي، وذلك لنقص المعايير الأخلاقية المحيطة بالعمل.

تفيد هذه الدراسة في صياغة الفرضيات وتحديد الأهداف، إضافة إلى حصر مؤشرات الدراسة الحالية، وإثراء الإطار النظري للدراسة وتحديد منهج الدراسة الحالية.

3-1-2- الدراسات العربية:

أ- الدراسة الأولى:

دراسة "ريم ياسر الرواشدة" أجريت سنة 2007، بعنوان: "أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الأردن.

• تساؤلات الدراسة:

تضمن الدراسة تساؤل رئيسي وهو: هل يوجد أثر للالتزام بأخلاقيات الإدارة على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟.

واندرجت تحته تساؤلات فرعية هي:

✓ ما هي تصورات المبحوثين للالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟.

✓ ما هي تصورات المبحوثين لمستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية؟.

✓ هل هناك علاقة إرتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة) وكل بعد من أبعاده، والمتغير التابع (الولاء التنظيمي) وكل بعد من أبعاده؟.

• أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، وينبثق عن هذا الهدف أهداف فرعية هي:

- ✓ بناء إطار نظري فكري لأخلاقيات الوظيفة العامة و أهميتها في تحقيق الولاء التنظيمي.
- ✓ بناء إطار نظري فكري للولاء التنظيمي وأهميته في تحقيق فاعلية التنظيم.
- ✓ التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الوظيفة العامة والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.
- ✓ قياس مستوى توظيف أخلاقيات الوظيفة العامة بين أوساط العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.
- ✓ قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية.
- منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

- عينة الدراسة:

تم تأخذ عينة طبقية عشوائية تمثل 10% من جميع العاملين في المؤسسات الحكومية في الأردن.

- أدوات جمع البيانات:

تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل وتحليل كافة البيانات المجمعة من خلال الإجابة على الاستمارات.

- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- ✓ إن تصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة، وأن تصورات المبحوثين على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات الوظيفة العامة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي، الاختبار الأخلاقي)، والولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، وأن المتغير المستقل أخلاقيات الوظيفة العامة تفسر بمقدار 38.10 % من التباين في المتغير التابع في بعده الولاء العاطفي، تفسر أيضا 44.20% من التباين في بعده الولاء المستمر، وتفسر أيضا 31.60% من التباين في بعده الولاء المعياري في المؤسسات العامة الأردنية.
- ✓ وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات الوظيفة العامة تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والمسمى الوظيفي، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي تعزى كذلك لنفس متغيرات المتغير الأول.

أفادت هذه الدراسة في صياغة أهداف الدراسة الحالية، وتحديد المنهج المناسب وأدوات جمع البيانات بحكم اعتبارها وسيلة مناسبة للتقصي العلمي، إضافة إلى كيفية تحديد عينة البحث الشيء الذي يساعد في توجيه مسار البحث.

ب- الدراسة الثانية:

قام بهذه الدراسة الباحث "بدر بن عجاج القاسمي" سنة 2015 بعنوان: "أخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي"، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم الأمنية، تخصص علوم إدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

• أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ إيجاد مدونة موحدة لأخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.
 - ✓ التعرف على واقع أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في كل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي.
 - ✓ التعرف على معايير القيم الإسلامية في أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في كل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي.
 - ✓ التعرف على السلوكيات المرغوبة التي نصت عليها أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في كل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي.
 - ✓ معرفة أوجه الشبه بين أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي.
 - ✓ معرفة أوجه الاختلاف بين أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي كالاتي: ما المدونة المقترحة لأخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.

وللإجابة على التساؤل الرئيسي اشتق الباحث التساؤلات الفرعية الآتية:

- ✓ ما واقع أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- ✓ ما واقع معايير القيم الإسلامية لأخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- ✓ ما أوجه الشبه بين أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- ✓ ما أوجه الاختلاف بين أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- ✓ ما هي السلوكيات المرغوبة في الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.
- ✓ ما هي السلوكيات غير المرغوبة في الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.

✓ ما هي المدونة الموحدة المقترحة لأخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.
ومن أجل الإجابة على هذه التساؤلات أجرى الباحث دراسة ميدانية اعتمد فيها على المنهج الوصفي التحليلي وتحليل المحتوى كأحد تطبيقات المنهج الوصفي لمضمون الوثائق الرسمية والمستندات، واستخدام الباحث لأسلوب دلفي لطرح المدونة الموحدة المقترحة.

أما مجتمع الدراسة فقد تكون من فئتين الوثائق الرسمية المعتمدة لأخلاقيات الوظيفة العامة في كل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي، ومجموعة خبراء من دول المجلس بعدد 25 خبيراً.

وجاءت أهم النتائج كما يلي:

✓ تقديم مدونة موحدة مقترحة لأخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.
✓ اعتمدت كل من الإمارات والبحرين والسعودية ووثائق خاصة بأخلاقيات الوظيفة العامة و قواعد السلوك الوظيفي، بينما اكنفى المشرع العماني والقطري والكويتي بالجانب القانوني لضبط سلوكيات الموظفين.

كما اقترح الباحث من خلال دراسته مجموعة من التوصيات تتمثل في:

✓ اعتماد مدونة لأخلاقيات الوظيفة العامة تتضمن أداء قسم اليمين، والانتساب للهيئات والجمعيات أو النقابات المهنية بمهن وتخصصات الموظفين للالتزام بالمواثيق المهنية.
✓ اعتماد برامج لتدريب الموظفين على أخلاقيات الوظيفة العامة تكون مطلب أساسي للتعيين والترقية ، ومكافأة الموظف الملتزم وتشجيعه مادياً ومعنوياً.

بعد التطرق لتفاصيل هذه الدراسة تبين أن موضوع الدراسة يختلف عن موضوع الدراسة الحالية، ويشكل جزءاً منه، حيث تناولت الدراسة السابقة أخلاقيات الوظيفة العامة والذي اعتمدته كمتغير واحد، في حين الدراسة الحالية تناولت أخلاقيات المهنة كمتغير مستقل، كما أن الدراسة الحالية قد استفادت من الدراسة السابقة في صياغة الإشكالية وتحديد المنهج والأداة المناسبين للدراسة.

3-1-3- الدراسات الأجنبية:

أ- الدراسة الأولى :

دراسة "Pablo Ruiz Palmions and Ricardo Martinez" أجريت سنة 2011

بعنوان: "إدارة الموارد البشرية والتصرف الأخلاقي"، دراسة ميدانية بالشركة المصرفية الإسبانية، بجامعة كاستيل لا مانش الإيطالية.

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي و هو: ما مدى توفر الأخلاق في مبادرات التدريب المقدمة للموظفين بالشركة؟.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحليل دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الأخلاق داخل الشركة، وذلك بالتركيز على أحد ممارساتها وهو التدريب.

وتم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على عينة مقدره ب: 4164 موظف متواجد في فروع مكاتب مختلفة تابعة للشركات المصرفية الواقعة في خمس مقاطعات إسبانية، وتم جمع البيانات بالاعتماد على أداة الاستبيان وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.

حيث تم التوصل إلى نتائج أهمها:

✓ هناك تأثير في السلوك الأخلاقي للموظفين عندما يتم توفير التدريب على الأخلاقيات داخل الشركة.
✓ يرتبط التدريب بشكل كبير وإيجابي بمجال الأخلاقيات في الشركة المصرفية، حيث ولد أثر إيجابي على الموظفين.

✓ نجاح برنامج الأخلاقيات لا يعتمد فقط على تنفيذ آليات مكتوبة صريحة ورسمية، وإنما على الاتساق المتأصل مع عمليات تنظيمية أخرى من بينها التدريب على الأخلاقيات.

لقد تم توظيف هذه الدراسة بحيث تم الاستفادة منها في تحديد الأهداف، إضافة إلى تحديد المنهج والأداة المناسبين للدراسة.

ب- الدراسة الثانية:

دراسة **l'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises algérienne** . (1)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح إمكانات أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد الإداري في النظام الجزائري سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي أو في مجال الإدارة، لإبراز أهمية و دور الأخلاقيات في تعزيز الأصول والمعتقدات الدينية بمختلف أنواعها، بحيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لتوضيح الجوانب النظرية للموضوع.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

(1) Rowing, Abdesla et Meriem hunier, l'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises, Séminaire national troisième ne de gestion, ressource humaine (diversité éthique, droiture) regard de exerçant gestion ne source dans 25-26/02/2014.p16.

- ✓ أن أخلاقيات الأعمال جاءت لإنهاء ووضع الحد لهذه الانتهاكات التي تحصل داخل المؤسسات والشركات الكبرى.
- ✓ كما ينبغي عدم الخلط في المؤسسة بين المعايير الأخلاقية وسلوك المديرين والموظفين الذي يعكس بصورة حقيقية سلوكيات العمال في نشاطاتهم العملية المختلفة.
- ستفيد هذه الدراسة في تحديد أهداف الدراسة الحالية، بالإضافة إلى تحديد المنهج المناسب للدراسة الحالية.

3-2-2- الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي:

3-2-1- الدراسات الجزائرية:

أ- الدراسة الأولى:

- قامت بهذه الدراسة الباحثة "سهام بن رحمون" أجريت سنة 2014، والتي جاءت موسومة بـ: "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر.
- وقد اعتمدت الباحثة على تساؤل رئيسي مفاده: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟.

وقد تم تحديد تساؤلين فرعيين لهذا التساؤل الرئيسي هما:

- ✓ ما مدى استنفا بيئة العمل الداخلية لعناصرها (الإدارية والمالية) في إدارة جامعة باتنة؟.
- ✓ ما هو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمالية).

ويشتمل هذا التساؤل الفرعي الثاني على ثلاث تساؤلات فرعية أخرى وهي:

- ✓ ما مدى رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمالية)؟.
- ✓ ما مستوى تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمالية) في الأداء الوظيفي للإداريين؟.
- ✓ ما هو تقييم أفراد العينة لأدائهم الوظيفي في بيئة عملهم الداخلية وفق مؤشرات الأداء؟.

وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة، أما عينة الدراسة فتمثلت في عينة عنقودية للموظفين وبلغ عددها 106 من مجتمع بحث يقدر بـ: 529 مفردة، وقد اعتمدت الباحثة على الاستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية اللازمة للدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نجد:

- ✓ استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي بنسبة 66.50% وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية والكليات والمعاهد.
- ✓ مستوى الأداء الوظيفي للإداريين كان عال بنسبة 63.26%، وكان نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة 12.39%.
- ✓ من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة 60.83% بشكل دائم، و أحيانا بنسبة 31.39%.

تشارك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كون المتغير التابع هو نفسه المتغير التابع للدراسة الحالية وهو الأداء الوظيفي، كما أفادت هذه الدراسة في كون الدراسة الحالية تشترك معها في نوع المنهج المستخدم والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذلك نوع الأدوات المستخدمة والمتمثلة في الاستمارة.

ب- الدراسة الثانية:

دراسة الباحثة "شامي صليحة" أجريت سنة 2010، والتي جاءت موسومة بـ: "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة أمجد بوقرة ببومرداس"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات.

وهي دراسة ميدانية تدور إشكالياتها حول: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟.

وتتدرج تحت هذا التساؤل فرضيات هي:

- ✓ الاهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العليا في أية منظمة.
- ✓ المناخ التنظيمي له تأثير مرتفع جدا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي بعناصره وأبعاده المختلفة، والتعرف على الأداء الوظيفي ومدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين.

واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، واستخدمت الباحثة أداء الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات والمعلومات، أما أهم النتائج التي توصلت إليها وجود تأثير مرتفع جدا بين المناخ التنظيمي وعناصره والأداء الوظيفي للعاملين، كما توصلت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي السائد في الجامعة حسب وجهة نظر أفراد العينة هو مناخ حيادي وغير ملائم للعمل بدرجة كبيرة.

ومن أهم التوصيات نجد:

- ✓ ضرورة اهتمام المسؤولين في جامعة بومرداس على اختلاف مستوياتهم الوظيفية بعناصر المناخ التنظيمي دون تمييز.
- ✓ محاولة الوقوف على العناصر التي من شأنها أن تعمل على خلق توجهات سلبية نحو المناخ التنظيمي السائد.

ستفيد هذه الدراسة في الإطار النظري للدراسة الحالية، بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة المتمثل في المنهج الوصفي، وأدوات جمع المعلومات المتمثلة في الاستمارة والمقابلة.

3-2-2- الدراسات العربية:

أ- الدراسة الأولى:

قام بهذه الدراسة الباحث "علي الشهري" والتي جاءت موسومة بـ: "الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالمملكة العربية السعودية، سنة 2005.

وقد هدفت الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على دور الاتصالات الإدارية في حل المشكلات التي تواجه منتسبي الأمن الجنائي.
- ✓ التعرف على دور تقنيات الاتصالات الإدارية التي تخفض من مستوى الأداء الوظيفي.

واتبع الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي، واعتمد على أداة الاستمارة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- ✓ تؤدي الاتصالات الإدارية دوراً مهماً في حل المشكلات التي تواجه الأمن الجنائي في منطقة الرياض، وذلك من خلال الانعكاسات الإيجابية الآتية: الدقة في الإنجاز، تزويد المرؤوسين بالتعليمات المناسبة، والسرعة في إيصال التعليمات والحصول على المعلومات.
- ✓ أهم المعوقات التي تخفض الأداء هي وسائل الاتصال المستخدمة.
- ✓ عم تدريب العاملين.

تتشارك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، كما أفادت في اشتراكها مع الدراسة الحالية في نوع المنهج المستخدم وأداة جمع البيانات.

ب- الدراسة الثانية:

دراسة ريم بنت عمر الشريف أجريت سنة 2013، تحت عنوان دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية.

وتضمنت هذه الدراسة عدة تساؤلات هي:

- ✓ ما هو تأثير التطوير على أداء العاملين؟.
- ✓ ما هي الأنشطة التي تقدمها إدارة التطوير الإداري في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات والأقسام داخل الجامعة؟.

وتتلخص أهداف الدراسة في:

- ✓ توضيح مستوى تركيز إدارة التطوير على تحسين أداء العاملين.
- ✓ تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين أداء إدارة التطوير والارتقاء بمستوى أداء كافة الجهات المستفيدة من إدارة التطوير وتحسين الأداء الوظيفي.

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد تألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريات بشطر الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز، والبالغ عددهن 1264 مفردة، وشملت عينة الدراسة مجموعة من الموظفين الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز قدر عددهن 241 مفردة، وقد كان الاختيار عشوائياً بسيطاً.

واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة والذي يشمل الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كما استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وبناء الأداة ومعاييرها.

وقد خلصت الدراسة إلى أن للتطوير أثراً كبيراً في أداء العاملين في كل إدارة، كما بينت الدراسة تقديم إدارة التطوير الإداري العديد من الأنشطة في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات والأقسام داخل الجامعة.

أفادت هذه الدراسة في صياغة أهداف الدراسة الحالية، وتحديد المنهج المناسب وكذا تحديد أدوات جمع البيانات ألا وهي الاستبيان، إضافة إلى كيفية تحديد عينة البحث.

3-2-3- الدراسات الأجنبية:

أ- الدراسة الأولى:

دراسة "Naima Abdullah GURE"، بعنوان "أثر التحفيز على أداء الموظفين"، دراسة حالة الناشئين لينيك تيليكوم في الصومال.

GURE , Naima Abdullah ,The impact of motivation on employer performance : A study of nation link telecom Somalia ,masters Thesis University ultra Malaysia ,2010.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إذا ما كان هناك أي علاقة بين محفزات العمل والرضا عن العمل أداء الموظفين.

ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بإجراء مسح بياني، ثم قام بمعالجتها باستخدام تقنيات عديدة المتغيرات مثل الإحصاء الوصفي كالتردد والنسبة المئوية لوصف المتغير.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن التحفيز له أثر إيجابي قوي على أداء الموظفين بشكل أكبر من رضا الموظفين، إذ لديه تأثير منخفض فيما يتعلق بالتأثير على أداء الموظفين، وأوصى الباحث بزيادة تحفيز الموظفين حيث يشكل التحفيز دافعا لدى الموظفين مما يسهم في تحسين أدائهم.

ستفيد هذه الدراسة في كيفية معالجة البيانات باستخدام تقنيات عديدة كالإحصاء الوصفي والنسبة المئوية.

ب- الدراسة الثانية:

دراسة "GANA and Barbade" بعنوان: " أثار التحفيز على أداء العاملين"، دراسة حالة شركة ميدجوري لطحن الدقيق في وزراية بورنو، نيجيريا، سنة 2009.

GANA, Alimi Baba and Fatima Baker, The effects of motivation on workers performance ,university of Maiduguri ,borno State Nigeria ,2009 .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الآثار المترتبة على أداء العاملين في مطاحن الدقيق في نيجيريا، إذا ما تم تحفيزهم ولتحقيق أغراض الدراسة بدلا الباحثان جهدا في تقييم العاملين الحاليين لشركة مطاحن الدقيق ميدجوري، بغية دراسة أثر التحفيز على أدائهم و تحديد هوية المتغير فيما إذا كان مسؤولا بشكل مباشر أو غير مباشر على أداء العاملين، وتكونت عينة الدراسة من 60 مفردة، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن معظم سياسات التحفيز في الشركة لم تكن كافية لتلبية إحتياجات العمال، العاملين فإنه سيلاحظ تحسن كبير في أدائهم.

ساهمت هذه الدراسة في معرفة أغراض الدراسة الحالية وتحديد العينة المناسبة للدراسة الحالية.

3-3- الدراسات المتعلقة بمتغيري أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي:

3-3-1- الدراسة الجزائرية:

دراسة "بودراع أمينة" أجريت سنة 2013، بعنوان: "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، فرع إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، المسيلة، الجزائر.

• أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ✓ التعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق.
- ✓ التطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على العاملين في البنوك.

• فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية الدراسة قامت الباحثة بصياغة فرضية رئيسية مفادها أن لأخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في تحسين أداء العاملين لدى البنوك التجارية الجزائرية وتتفرع عنها فرضيات ثانوية هي بمثابة حلول محتملة قابلة للاختبار بناء على الإشكالية الموضوعية:

- ✓ هناك تفاوت في تبني أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات.
- ✓ هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال.
- ✓ هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

• المنهج المتبع:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على نوعين من المناهج وهو المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة كأحد تطبيقاته.

• أدوات الدراسة:

اعتمدت الباحثة على أداتين للدراسة وهما الاستمارة والمقابلة.

• نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

تشترك دراستنا الحالية هذه الدراسة في المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي ، وقد ساعدت أيضا في معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، كما ساعدت في بناء أسئلة الاستمارة واستخدامها كمرجع للدراسة الحالية.

3-3-2- الدراسة العربية:

دراسة "المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" أجريت سنة 2015، بعنوان: "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، برنامج الماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة، فلسطين.

وتضمنت الدراسة السؤال الآتي: ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في

المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

وهدفت الدراسة إلى:

- ✓ قياس مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بممارسة أخلاقيات المهنة.
 - ✓ قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
 - ✓ التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
 - ✓ قياس أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
 - ✓ تقديم توصيات للمنظمات قيد الدراسة لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.
- وإستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

واعتمد الباحث على أداة الاستبيان كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، كما اعتمد برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
 - ✓ مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات بينما لا يتأثر تأثير ذا دلالة إحصائية بكل من المتغيرات المستقلة حسب طريقة (Step wine).
- وشملت توصيات الدراسة ما يلي:

- ✓ تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية.
- ✓ ضرورة إدراج المعيار الأخلاقي ضمن عمليات الاختيار والتعيين في المنظمات غير الحكومية.
- تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في استخدام نفس المنهج وهو المنهج الوصفي، وكذلك الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد ساعدت أيضا في تحديد المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي وأيضا في اختيار ميدان الدراسة.

خلاصة الفصل:

ومجمل القول أن المقاربات النظرية رغم اختلاف تفسيراتها للموضوع إلا أنها كانت مكتملة لبعضها البعض، كما أن الدراسات السابقة كشفت عن مدى أهميتها بالنسبة لهذه الدراسة أيضا بالنسبة للموضوع ككل، فمن غير الممكن تجاوز هذه المرحلة المهمة من مراحل البحث العلمي، وبما أن هذه الدراسات عالجت جوانب من الموضوع وليس كل الموضوع فإنها تسمح بالتكامل بين النتائج المتوصل إليها، وما يمكن التوصل إليه من خلال هذه الدراسة يساهم في إثراء التراث النظري بتقديم نتائج حول علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال.

الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة

8الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة

تمهيد

- 1- النشأة والتطور التاريخي لأخلاقيات المهنة.
- 2- مصادر أخلاقيات المهنة.
- 3- مبادئ أخلاقيات المهنة.
- 4- العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة.
- 5- صفات أخلاقيات المهنة.
- 6- أهداف أخلاقيات المهنة.
- 7- أهمية أخلاقيات المهنة.
- 8- عناصر وقواعد أخلاقيات المهنة.
- 9- مستويات أخلاقيات المهنة.
- 10- أنواع أخلاقيات المهنة.
- 11- أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية.
- 12- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.
- 13- الأخلاقيات المطلوبة في العامل وصاحب العمل.
- 14- صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة.
- 15- أسباب تراجع أخلاقيات المهنة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر أخلاقيات المهنة من التحديات التي أصبحت تواجهها المؤسسات في السنوات الأخيرة، لذلك حظيت باهتمام كبير في العالم، حيث بدأت تتعالى الأصوات التي تطالب بتطبيق وممارسة أخلاقيات المهنة في المؤسسات ويبرز ذلك في ظهور العديد من الدراسات في مجال الأعمال وانعقاد المؤتمرات والندوات لبحث ومناقشة هذا الموضوع، ونظرا لما يشهده العالم من تدهور في الأخلاق المهنية التي شهدتها المؤسسات على مستوى دول العالم أصبحت اليوم جزءا رئيسيا في صناعة النمو في المؤسسات، وأصبح هذا المفهوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المؤسسة لأنه يعتبر رقابة ذاتية للفرد إذ يستطيع من خلاله التمييز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل، فأخلاقيات المهنة تعد بمثابة المحرك الذي يقود المؤسسات والأفراد نحو الرقي والتقدم.

1- النشأة والتطور التاريخي لأخلاقيات المهنة:

إن أخلاقيات المهنة عبارة عن منطلق للتمييز بين الصواب والخطأ، فقد يتعدى الغرض من هذه الأخلاقيات في مجال العمل من مجرد تعلم الفروق بين الصواب والخطأ إلى تسليح الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي واستخدامها أثناء التطبيق الأخلاقي في القرارات الإستراتيجية، وتعتبر هذه الأخلاقيات وليدة ثقافة المجتمع التي تعد بدورها من نواتج البناء الاجتماعي.

وقد مرت أخلاقيات المهنة بمراحل متعددة خلال فترة تطورها عبر التاريخ، فقد كان قانون حمورابي الذي وضع عام 1780 بمثابة أول مرشد أخلاقي سيحله التاريخ، وقد أصبح هذا القانون بما يحتويه من 282 توجيهها أساس مملكة نابليون، وبالرغم من أن العديد من أحكامه قد تبدو لنا وفقاً لمقاييس عالمنا المعاصر غير أخلاقية مثل تلك المتعلقة بالرق...، غير أن ذلك لا ينفي أن هذا القانون قد أرسى بالفعل مجموعة من القواعد التي أتاحت وجود التجار والحضارة.⁽¹⁾

وقد قامت حضارات قديمة بوضع مواثيق ومبادئ خاصة بها مثل: إنجيل كونفوشيوس عام 500 قبل الميلاد، إضافة إلى المواثيق الإلهية مثل: الوصايا العشر لموسى والقرآن الكريم، ففي الأديان السماوية ولاسيما الإسلام كانت هناك إشارات واضحة على أهمية الأخلاق في العمل، فالعمل في الإسلام هو حاجة أخلاقية ودينية فضلاً عن أنه مطلب.⁽²⁾

وخلال عصر الإصلاح من القرون الوسطى برزت شخصيات إصلاحية أمثال "جون كوهمي" و"مارتن لوتر" التي ناقشت التجارة والأعمال، وفتحت الطريق لتعزيز أخلاقيات العمل البروتستانتية خلال اعتقادهم أن الناس يمكنهم خدمة الله من خلال خدمة العمل.

ويعد عصر الإصلاح نقطة البداية التي انطلقت منها أوروبا لبناء نهضة الأعمال وفي تلك الفترة بالذات كان هناك جدل واسع بشأن فصل الدين عن السياسة وولادة ما يعرف بالاقتصاد السياسي.⁽³⁾

وفي القرن السادس عشر أصبحت المواقف الإيجابية اتجاه العمل جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمع الذي مثل فارقا كبيرا في طريقة تفكيره في العمل قياسا بالعصور الوسطى والكلاسيكية، حيث عزز عالم الاجتماع والاقتصاد السياسي الألماني "ماكس فيبر" هذا الموقف عند إصداره لكتاب بعنوان "الأخلاق

(1) نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 45.

(2) جون سوليفان، أخلاقيات العمل المكون الرئيسي لحركة الشركات، مطابع معهد الإدارة العامة، ص 76.

(3) أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مرجع سابق، ص 19.

البروتستانتية ورق المالية" عام 1904، إذ وظف القيم الدينية للخدمة الاقتصادية، وأوضح في كتابه أن العوامل الأساسية لأخلاقيات هي: الجهاد، الانتظام، أولوية ميدان العمل، تأهيل الرغبات، وفي القرن الثامن عشر أكد " آدم سميث" الذي عرف بأنه أبو الاقتصاد الحديث في بحثه طبيعة وأسباب ثروة الأمم أن للعمل قيمة عليا ودعا إلى حرية الأعمال والتأكيد على فكرة اليد الخفية التي تؤدي الأعمال من خلال سعيها إلى تعظيم الربحية، ومن خلال المنافسة الحرة إلى تحقيق منافع المجتمع.⁽¹⁾

الوسائل المستخدمة فيها، وبرزوج فجر الثورة الصناعية والتغيرات التي رافقت الأعمال ازدادت حدة المشاكل الأخلاقية، وتمثل ذلك في الاستخدام السيئ للأطفال في العمالة، حيث سعت المنظمات لتحقيق الربحية على حساب القيم الإنسانية، مما أدى إلى ظهور مدارس الفكر الإداري التي حاولت رسم منهجية للعمل تتناسب وطبيعة المرحلة التي كانت تمر بها الأعمال آنذاك.⁽²⁾

وفي العصر الحالي انتقد **Drucker** الذي يعد من رواد الإدارة فكرة اليد الخفية وأكد على مدراء المنظمة أن يختاروا أهداف مسؤولة اجتماعيا وقال أن «اليد الخفية تحول الرذائل الخاصة إلى فضائل عامة»، وأنه لا يؤمن أبدا بإمكانية أن تحل المنافسة بشكل تلقائي المشاكل الاجتماعية، أو أنها تعزز من الالتزامات لمدراء المنظمات.⁽³⁾

ومن خلال نفس هذا القرن وبرزوج فجر الثورة الصناعية والتغيرات التي رافقت الأعمال ازدادت حدة المشاكل الأخلاقية وتمثل ذلك في الاستخدام السيئ للأطفال في العمالة حيث سعت المنظمات لتحقيق الربحية على حساب القيم الإنسانية.

وأدى ذلك إلى ظهور مدارس الفكر الإداري التي حاولت رسم منهجية للعمل تتناسب وطبيعة المرحلة التي كانت تمر بها الأعمال آنذاك ومنها حركة الإدارة العلمية لتايلور، الذي أكد فيها على أهمية الحوافز المادية كعامل أساسي لحث الأفراد على العمل من أجل تحقيق الربحية، متناسيا العلاقات الإنسانية التي دعا مفكروها للاهتمام بالعنصر البشري كاعتباره ركيزة كل منظمة.⁽⁴⁾

بالانتقال إلى مجال الأعمال فإن الاهتمام بالأخلاقيات ظهر في سبعينات القرن الماضي، ويؤرخ الباحث **Norman bouie** تاريخ ولادة أخلاقيات الأعمال في حقل المنظمات عام 1974، حيث عقد

⁽¹⁾ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص50.

⁽²⁾ أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مرجع سابق، ص20.

⁽³⁾ Wring Stephen peter drunker, Mob, and the corporatist critique of scientific management, p 221.

⁽⁴⁾ محمد حسين خليل الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار المسيرة، بغداد، 1991، ص32.

المؤثر الأول لأخلاقيات الأعمال في جامعة كنساس والذي فتح الباب لتكون الأخلاقيات ضمن مناهج المنظمات، إذ تم إصدار العديد من الكتب والمؤلفات والبحوث التي تخص أخلاقيات الأعمال.⁽¹⁾ وبالعودة إلى العصر الحالي عصر المعرفة وثورة المعلومات والانفتاح العالمي فيما بين البلدان والعالم الذي أصبح في متناول الجميع بفضل تقنيات الاتصال المتقدمة، فقد أصبحت الأخلاقيات في الأعمال تمثل تحدياً حقيقياً يواجه المنظمات ويحدد لها سبل النجاح والبقاء في عالم المنافسة.⁽²⁾

2- مصادر أخلاقيات المهنة:

أخلاقيات العمل تستمد صدقيتها من:

1- الدين: حيث تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق ، فالإنسان يستقي منها تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة، باعتبار أن « الدين يأمر الإنسان بالطاعة والتقوى وحسن المعاملة، فالفرد العامل يمكن أن يتهرب من الرقابة الاجتماعية والقانونية والسياسية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله عز وجل». ⁽³⁾

2- الأسرة: حيث تعتبر المؤسسة الأولى للتنشئة الاجتماعية وأساس إصلاح وفساد المجتمع، حيث يبدأ الفرد في اكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من منبعه الأول « فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها، باعتبار أن الأسرة هي التي تحرص على التنشئة الصحيحة لأفرادها». ⁽⁴⁾

3- المؤسسات التعليمية: تمثل المؤسسات التعليمية المرتبة الثانية في عملية التنشئة الاجتماعية « باعتبار أن النظام التعليمي يلعب دور مهم في المجتمع وفي تكوين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الفرد». ⁽⁵⁾

4- الأعراف والتقاليد الاجتماعية: حيث تعد من أهم مصادر أخلاقيات العمل المؤثرة في السلوك، فهي تلعب دوراً مهماً في ضبط سلوك الفرد من حيث الاستقامة والالتزام بالقواعد الأخلاقية المجتمعية.

(1) أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مرجع سابق، ص 20.

(2) محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2012، ص 106.

(3) مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة الورد العالمية للشؤون الجامعية، المنامة، 2006، ص ص 436، 437.

(4) إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، مصر، 1975، ص 66.

(5) محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، مرجع سابق، ص 20.

5- بيئة العمل: حيث نجد الفرد عادة يستمد بعضا من مبادئه من القيم السائدة في المؤسسة نتيجة احتكاكه بزملائه داخل محيط العمل بحيث يتأثر ويؤثر فيها. (1)

6- الثقافة التنظيمية: هي الممارسات الرسمية وغير الرسمية الصادرة من طرف جماعات العمل التي يجدها العاملون في انتظارهم داخل التنظيم بكل ما تتميز به من أنماط تسيير وطرق الإنتاج والنظام السلمي وطاعة الأوامر وقواعد ضبط السلوك. (2)

7- الأنظمة والقوانين والتشريعات: وتعتبر من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة من المنظمات وتنفيذ القرارات الإدارية، فهي المحدد الأول للمعايير المقبولة وغير المقبولة في محيط العمل، كما أنها توجه العمال والمدراء وتؤثر في السلوك الأخلاقي لديهم. (3)

يستخلص مما سبق أن السلوك الإنساني لا يأتي من فراغ بل له مسببات ودوافع، بالإضافة إلى كونه يرتبط بعدة عوامل، إلا أنه هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات العمل من بينها الدين وكذلك بتكوينه العائلي، والشخصي أو بنظامه القيمي وكذلك بثقافة التنظيمية، ومختلف القوانين والتشريعات التي تكون تابعة لنظام المنظمات.

3- مبادئ أخلاقيات المهنة:

من مبادئ أخلاقيات المهنة ما يلي: (4)

- إظهار أعلى معايير الكمال الشخصي، الصدق، الأمانة، الثبات والجدية في العمل.
- خدمة العامة مع الاحترام والاهتمام واللطف عند التعامل.
- القيام بأداء الواجبات الرسمية بطريقة لا تحقق مكاسب شخصية.
- تجنب أي نشاط أو ممارسة تتضارب أو تتعارض مع المصلحة العامة في أداء الواجبات الرسمية.
- ممارسة السلطة الرسمية المنصوص عليها نظاميا قدر المستطاع.
- دعم وتطبيق وتشجيع نظام الجدارة في التوظيف وبرامج الإصلاح والعمل الإيجابي لإتاحة فرص متكافئة في التوظيف والاختيار.

(1) محسن طاهر منصور الغالي ومهدي صالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط4، دار وائل، عمان، ص147.

(2) ناصر القاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص52.

(3) تحسين احمد الطراونة، أخلاقيات القرارات الإدارية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد5، العدد الثاني، 1990، ص141.

(4) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص 252.

ويستخلص مما سبق أن لأخلاقيات المهنة عدة مبادئ تكون مستمدة من قيم الفرد التي بدورها مرتبطة بمعايير الكمال الشخصي على سبيل المثال: الصدق، الأمانة، الجدية في العمل. بالإضافة إلى البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين وخاصة في حالات التعامل الرسمية والتي تصب في خدمة مصلحة العمل فقط، بالإضافة إلى إتاحة فرص متكافئة في التوظيف والاختيار مما تضمن العدالة والمساواة بين أفراد المجتمع.

4- العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة:

هناك العديد من العوامل التي تحول دون الوصول إلى تحقيق أخلاقيات المهنة في المؤسسة وهي:

1- البيئة الاجتماعية: وهي البيئة التي تحدد فيها الصفات الوراثية للفرد وتتحدد فيها شخصيته واتجاهاته والقيم التي يؤمن بها، وتتمثل المؤسسات الاجتماعية على اختلافها كالأسرة، المسجد، الحي، مكان العمل، بالإضافة إلى المجتمع الذي يعيش فيه « ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفعال في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء، وتكسبه معرفة لغيره ونفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف والعاطفة ومشاعر الاحترام اتجاه الوالدين»⁽¹⁾.

فالفرد مهما بلغت قدراته وإدراكاته فإنه لا يمكن أن يكشفها لوحده بل يكتسبها من الوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه، وكمثال على ذلك « المحاباة والوساطة تبين لنا علاقة البيئة الاجتماعية بسلوك العالم حيث أن العامل في المنظمة العربية على وجه الخصوص يضع في الاعتبار عند التعامل مع العمال بأن يخدم ويولي أولاً وقبل كل شيء مصالح من يمس إليه بصلة القرابة أولاً والصدقة ثانياً، والسبب في ذلك يعود إلى أن الأسرة والعشيرة هي بؤرة التنظيم الاجتماعي الذي ينتمي إليه العامل، ويتعلم من خلاله بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو الأسرة والعشيرة، ولا ريب في أن تلك العصبية الأسرية تنتقل إلى الجهاز الإداري عن طريق سلوك العامل وعند تعامله مع الآخرين»⁽²⁾.

(1) أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، القدس، فلسطين، 2014، ص18.

(2) أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مرجع سابق، ص18.

أي أن العامل عند التحاقه بالعمل في مؤسسة ما فإنه يكون حاملا معه لمعتقدات وقيم أكتسبها من الوسط الاجتماعي (البيئة الاجتماعية) الذي يعيش فيه وبالتالي يكون من الصعب عليه التخلي عنها، وهذا ما يجعله يتخلى عن العمل وفقا لأخلاقيات المهنة التي تعتبر أساسا للتمييز بين السلوك الصحيح والسلوك الخاطيء.

2- البيئة الاقتصادية: هي مجموعة العوامل والمتغيرات التي تنعكس سلبا أو إيجابا على العمل وفقا لأخلاقيات المهنة فتدني أجور العمال وانتشار الفقر مثلا قد يدفع العامل نتيجة للأوضاع المزرية التي يعيشها وعدم قدرته على تلبية الحاجات الأساسية إلى اللجوء إلى الطرق الغير أخلاقية لتحسين أوضاعه وهذا ما يخل بالقيم التنظيمية كالصدق والنزاهة والتعاون ويعيق الالتزام المهني للعمال، « يجب التأكيد هنا أن الفرد في الدول النامية له متطلباته الكبيرة التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من سلع وخدمات، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، لذا فإن احتمالات الانحرافات كبيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة أو الخدمة دون غير أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على مدخول إضافي حتى ولو عن طريق غير مشروع»⁽¹⁾.

يمكن اعتبار أن الأوضاع الاقتصادية المتدنية وارتفاع المعيشة سببا في إخلال الموظف بالقيم التنظيمية وفي الحد من الالتزام المهني لدى العامل كالشفافية والتفاني في الأداء والتقييد بالتشريع المعمول به ولكن لا يمكن اعتبار أن الفقر هو السبب الوحيد للتخلي عن أخلاقيات المهنة فهناك أشخاص بطبيعتهم يحبون السلطة والسيطرة على زمام الأمور فمهما بلغت مراتبهم فإنهم لا يقتنعون بها ويريدون أكثر وأكثر حتى ولو كان ذلك بطرق غير مشروعة فذلك أصبح عادة عندهم لا يستطيعون التخلي عنها.

3- البيئة السياسية: وتتمثل في العلاقات بين المؤسسة والدولة ومع الأفراد الذين يمتلكون قوة سياسية ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير، إضافة إلى طبيعة النظام القائم في الدولة فضعف الممارسة الديمقراطية وشيوع الاستبداد السياسي والدكتاتوري له دور في التخلي عن أخلاقيات المهنة « بالإضافة إلى مدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للعامل، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي أو تردع وتعاقب السلوك الإداري للأخلاقي لذلك فإن غياب الرقابة وضعف الجهاز القضائي والفساد السياسي وافتقار

(1) أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مرجع سابق، ص 19.

الدولة لمعايير الحساب، هذه العوامل كلها تساهم في انحراف سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين وتسهل عملية التخلص من العقاب، فيعم الفساد الأخلاقي، وفي ظل غياب الرقابة أيضا يبدي العامل أحيانا سلوكا إداريا يهدف إلى إرضاء رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة العامة ويعود السبب في ذلك إلى خوف العامل من هؤلاء الذين يمتلكون حق التعيين والطرْد...»⁽¹⁾.

فكنتيجة لغياب الرقابة وغياب مبدأ التواب والعقاب فقد يؤدي ذلك إلى انحرافات سلوكية وأخلاقية كاستغلال السلطة لتحقيق مصالح شخصية على حساب المصلحة العامة، إضافة إلى التجاوزات القانونية والمالية للمسؤول تشجع العمال على ارتكاب تجاوزات مماثلة مما يؤدي إلى انهيار القيم الأخلاقية وبالتالي تراكم الفساد داخل المؤسسات وإحلال محلها العمل اللأخلاقي في الذين يقوم على الرشوة، المحسوبية، إفشاء السر المهني.

5- صفات أخلاقيات المهنة:

تعتبر أخلاقيات المهنة عن مجموعة المبادئ والأخلاق والقواعد والمفاهيم السلوكية الراقية التي يتعين على العامل إتباعها في مكان العمل أثناء أدائه لواجباته المهنية، وهذه الأخلاقيات كثيرة ومتنوعة وتختلف حسب طبيعة العمل وهي كما يلي:

1- الأمانة: وهي أرقى خلق يمكن أن يتحلى به العامل في عمله، وهي خلق الفطرة السليمة والطبع الكريم، وقد عرف في عمله، وهي خلق الفطرة السليمة والطبع الكريم، وقد عرف النبي الكريم محمد صل الله عليه وسلم بالأمانة، « والواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة... والأمانة هي أن يحسن العامل عمله، وأن يؤدي ما عليه من مسؤولية وتبعية اتجاه العمل والدولة والأمة جميعا». ⁽²⁾

فخلق الأمانة يقتضي قيام الفرد بعمله على أكمل وجه، دون غش أو إهمال أو تقصير منه، وبذلك فالأمانة ضرورة عملية من أجل ممارسة الأعمال بتقاني وإتقان.

2- الصدق: إن الصدق هو قول الحق وعدم شهادة الزور، وذلك في القول والفعل، وأرفع درجاته أن يصدق المرء مع ربه ويليه الصدق مع الناس. ⁽³⁾

(1) أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مرجع سابق، ص19.

(2) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص32.

(3) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، ط1، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011، ص104.

والصدق في العمل خلق ضروري، حيث أن العامل عليه أن يؤدي عمله على أكمل وجه وبصدق دون غش.

3- الإخلاص والإتقان: وهما خُلقان ضروريان في العمل، فيجب على العامل الإخلاص في عمله وإتقانه له من أجل أن ينال رضا رؤسائه وزملائه وينال بذلك أجرًا عند الله قال صل الله عليه وسلم: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه».

وقد حرصت الأنظمة الإدارية واللوائح على تحصين العمل من الفساد مثل: الرياء والنفاق بأن يجعل أساس العمل النية، فهو بذلك يصون المصلحة العامة للجماعة والمجتمع، فيحمي عمله من الفساد، أو استغلال عمله في تحقيق مصلحته الشخصية على حساب المصلحة العامة.⁽¹⁾

فبالإخلاص والإتقان يستطيع العمال تحصين أعمالهم من الفساد والنفاق، والسمو به نحو الآفاق، وتحقيق الذات ورفع الروح المعنوية لدى هؤلاء العمال من خلال تقانينهم فيه.

4- القوة: وهي القدرة البدنية والعقلية التي تمكن العاملين من أداء العمل على أكمل وجه، والقوة مطلوبة للعمل كما قال تعالى: «إن خير من استأجرت القوي الأمين» (سورة القصص، أ، 26)، فهكذا ينبغي أن يكون الأجراء وهكذا ينبغي أن تكون العمالة، فينبغي أن تراعي فيهم القوة والأمانة.⁽²⁾

فالقوة إذن مطلوبة في العمل، من أجل القدرة على ممارسته، والقيام به، والقوة في كل مهنة هي قوة ومعرفة وإتقان.

5- الموضوعية: وهي عكس الذاتية، والتي تعني الابتعاد عن الأحكام والعواطف الشخصية والذاتية، والتعامل مع المواقف بطريقة واقعية وعقلانية، ويقصد بها عدم تأثير العواطف الشخصية على اتخاذ قرار ممارسة سلوك معين.⁽³⁾

فالموضوعية في العمل هي أن يقوم العامل بأداء عمله دون تحيز أو ميل شخصي، أو إصدار قرارات بناء على عواطف معينة كالحب أو الكراهية، لذلك فالموضوعية أداة قوية وآلية متماسكة محددة للأهداف وداعمة لتحمل المسؤولية في الأعمال.

6- التطوير الذاتي: هو منهج يعمل على تنمية واكتساب أي مهارة أو معلومة أو سلوك يجعل الإنسان قادراً على التركيز على أهدافه وإعانتته على التعامل مع العوائق التي قد تواجهه، وهو أيضاً العمل على

(1) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص 105.

(2) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 31.

(3) نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مرجع سابق، ص 54.

تحصيل المعارف والمهارات الأساسية والمتطورة في التخصص من خلال القراءات الشخصية وحضور المحاضرات وبرامج التدريب المهني وغيرها مما يحقق الارتقاء في العمل.⁽¹⁾

فالتطوير الذاتي ضروري في ميدان العمل من أجل سدّ الفجوات والثغرات بين المهارات والمعلومات المتوفرة لدى العامل في العمل وبينما تحتاجه فعلا، وكذا تفيد في تعلم طرق جديدة ومفيدة للتعامل مع الأزمات وضغوطات العمل والحياة.

6- أهداف أخلاقيات المهنة:

تتمثل في النقاط الآتية:⁽²⁾

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة.
 - فهم الواجبات المهنية، والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتقادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.
 - ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
 - إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.
 - توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالفائدة للجميع.
- ويستخلص مما سبق أن أخلاقيات العمل تهدف إلى ضبط السلوك المهني الشخصي، الأمر الذي يدفع الفرد أن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به، وكذلك الفهم لمختلف الواجبات المهنية على سبيل المثال الغياب والتأخر أو التقصير في أداء المهام تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، فأخلاقيات العمل تهدف إلى تجنب مثل هذه المظاهر التي ربما تضر بمصلحة العمل، بالإضافة إلى ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وإزالة الطابع التسلطي التي يمكن أن تتصف به إدارة معينة وكذلك تهدف إلى تنمية روح التعاون بين أفراد التنظيم.

(1) نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، ط1، مكتب المجتمع العربي الحديث، عمان، 2008، ص54.

(2) أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مرجع سابق، ص17.

7- أهمية أخلاقيات المهنة:

إن الاهتمام بأخلاقيات المهنة يعتبر من أهم أسباب التنمية والتطور لأي مؤسسة، كما أن عدم الاكتراث بهذه الأخلاقيات يعد من أهم عوائق النجاح والإنجاز، وذلك لما لها من أهمية في مجال العمل والتي يمكن إيجازها في النقاط الآتية: (1)

- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.
- أن المؤسسة قد تتكف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف اللأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية.
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة يقترن التزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.

بالإضافة إلى النقاط السالفة الذكر فإن أخلاقيات المهنة أيضا تولد لدى العمال الشعور بالفخر والانتماء للمؤسسة وتقوي لديهم الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق، كما أنها تؤدي دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أفراد المؤسسة وتحدهم عن العنف والصراعات.

8- عناصر وقواعد أخلاقيات المهنة:

8-1- عناصر أخلاقيات المهنة:

يمكن توضيح أهم عناصر أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة كما يلي:

- 1- الثقافة التنظيمية: تمثل الثقافة التنظيمية الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف، إن المطلع على الأدب الإداري نجد تعارف متعددة لما يمكن أن يمثل ثقافة المنظمة، فالبعض يركز على المظاهر السلوكية الظاهرة أو الخفية في حين يركز آخرون على القيم المشتركة وغيرهم يركز على الجوانب الرمزية. (2)

(1) طاهر محسن منصور الغالبي ومهدي صالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص137.
 (2) سليمان أحمد عبد الرزاق، المعلوماتية وعلاقتها بأخلاقيات الوظيفة العامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد7، العدد 24، القاهرة، 2000، ص154.

وقد رأى **Denison** أن الثقافة التنظيمية ما هي إلا تدوين للقواعد والمعايير الأخلاقية والسلوكية، ورغم ذلك فإن التعريف الشامل للثقافة يصفها بكونها متمثلة بمجموعة القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز والطقوس والمعايير السلوكية والاتصالات والتقاليد والأعراف السائدة في المنظمة.⁽¹⁾ بمعنى أن الثقافة التنظيمية لها أهمية كبيرة داخل المؤسسة وهي التي تحدد مختلف المعايير والقيم الأخلاقية الواجب احترامها والعمل بها من قبل الموظفين.

2- أخلاق الفرد: تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية العامة والخاصة، والأخلاق هي جوهر الكائن الإداري كما هي جوهر الإنسان بشكل عام، ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الصحية، وهذا الالتزام بالضرورة سوف يحقق فائدتين وهما: المحافظة على استقرار الوضع الحالي النمو والتطور للأفراد وللمنشآت.⁽²⁾ أي أن أخلاق الفرد تعتبر الأساس الذي يفهم من خلاله سلوكه داخل المؤسسة كما له دور كبير في تشكيل أخلاقيات العمل داخل المؤسسة من خلال تجسيد هذه الأخلاق التي يتمتع بها الموظف في الخدمات التي يقدمها.

3- أنظمة المنظمة: إن التركيب والسياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق ونظم المكافأة تشكل مجملها واحدة من القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات المهنة، والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، إن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين وبمجموع هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات العمل، ولكثرة هذه الأنظمة لا يمكن التوسع في سرد تأثيرها بشكل واسع تاركين المجال لدراسات أخرى.⁽³⁾ بمعنى أن أنظمة المنظمة هي ركيزة من ركائز أخلاقيات العمل داخل أي مؤسسة، لأنها تؤثر على سلوك الموظفين وجعلهم يمارسون أعمالهم ضمن معايير أخلاقيات العمل أو عكس ذلك.

(1) أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، 2006، ص10.

(2) ناصر محمد العديلي، الرضا الوظيفي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1981، ص10.

(3) أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مرجع سابق، ص05.

4- **الجمهور الخارجي:** إن الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق تشكل بمجملها القوة الرابعة التي تسهم في تكوين أخلاقيات العمل وتوجهها باتجاه معين دون غيره لاسيما في عالم اليوم الذي يتصف بازدياد المنافسة وتحول الأسواق والتطور التكنولوجي.⁽¹⁾

8-2- قواعد أخلاقيات المهنة:

وتتمثل في:⁽²⁾

- إظهار أعلى معايير الكمال الشخصي: الصدق، الأمانة، الثبات، والجد في كل أنشطتها من أجل بعث وإلهام ثقة العامة واحترامهم.
- خدمة العامة مع الاحترام، والاهتمام واللطف والكياسة، والاستجابة مع الاعتراف بأن خدمة العامة مقدمة على الخدمة الشخصية.
- القيام بأداء الواجبات الرسمية بطريقة لا تحقق مكاسب شخصية لا تستحقها.
- تجنب أي نشاط أو ممارسة تتضارب أو تتعارض مع المصلحة العامة في أداء الواجبات الرسمية.
- ممارسة السلطة الرسمية المنصوص عليها نظاميا قدر المستطاع.
- دعم وتطبيق وتشجيع نظام الجدارة في التوظيف برامج الإصلاح والعمل الإيجابي لإتاحة فرص متكافئة في التوظيف والاختيار.
- المحافظة على أسرار المهنة.
- العمل على القضاء على الاتجاهات السلبية كإضاعة الوقت وتعقيد الإجراءات وتطويلها دون مبرر.

9- مستويات ونماذج أخلاقيات المهنة:

9-1 **مستويات أخلاقيات المهنة:** تؤثر الأعمال التي تقوم بها المنظمات بالمنظمات الأخرى، وتؤثر أيضا بالأفراد داخل المنظمة فضلا عن زبائنها، لذا فإن المنظمات تواجه مختلف المعضلات الأخلاقية في أعمالها، وتظهر هذه المعضلات في ثلاث مستويات هي:

على المستوى الفردي: ففي المستوى الفردي يتركز موضوع أخلاقيات العمل على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي، إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية والكيفية التي يؤدون بها أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم، فضلا عن زبائن المنظمة، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة

(1) أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مرجع سابق، ص 05.

(2) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص 252، 253.

بأفراد المنظمة، وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل.⁽¹⁾ بمعنى أن قياس أخلاقيات الموظف داخل المؤسسة يكون من خلال سلوكه الوظيفي وطريقة إنجازه لأعماله، بالإضافة إلى علاقاته مع زملائه والكيفية التي يقدم بها الخدمة للزبون، وكل هذا يتأثر هو الآخر سلباً أو إيجاباً ببيئة العمل داخل المؤسسة.

على المستوى التنظيمي: أما في المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المنظمات من أنشطة بشكل عام، إذ تكون المنظمات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجهت المنظمات الأخرى أو اتجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المنظمة فإن لها كياناً معنوياً أو أخلاقياً، تجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معاً، وفي حالة السلوك غير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلاً عن الأخلاقية في قراراتها.⁽²⁾ بمعنى أن المؤسسة هي المسؤولة عن كل الخدمات التي تقدمها للجمهور الخارجي وحتى في علاقات الموظفين فيما بينهم، كما أنه يرجع إليها الحكم على سلوك الموظفين داخل المؤسسة ويجب أن يكون هذا الحكم خاضعاً للأحكام والقوانين المنصوص عليها.

على المستوى الاقتصادي: في هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر على الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات.⁽³⁾ أي يمكن قياس مستوى أخلاقيات العمل في المؤسسة من خلال ما تقوم به من ممارسات وتأثيرها على البيئة المحيطة بها بالسلب والإيجاب.

9-2- نماذج أخلاقيات المهنة:

من أجل فهم السلوك الأخلاقي وتحديد العوامل المؤثرة في اتخاذ قرارات المنظمة والأفراد وضعت مجموعة من النماذج من قبل الكتاب والباحثين نستعرض بعض منها حسب تسلسلها الزمني:

9-2-1- نموذج **Jay and griffin (1992)**: هناك وفقاً لهذا النموذج ثلاث عوامل تساهم في تكوين سلوك الأفراد الأخلاقي وهي:

- **التأثير القانوني:** القيود القانونية تحدد سلوكيات الأفراد وتكبح السلوك السيئ وتعزز السلوك الحسن.

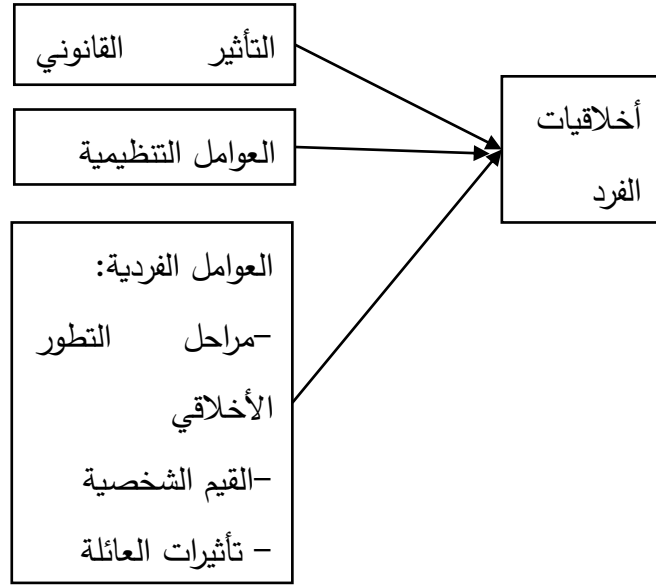
(1) Bleat Jemmy, MER Model of integral management; Family Business Ethics, published in Proceeding of 2ad international Conference on management, Entegralnega – management /med ,2004 Jd –PDF ,P25.

(2) Bleat Jemmy, MER Model of integral management ;Family Business Ethics, Ibid, p26.

(3) Bleat Jemmy ,MER Model of integral management :Family Business Ethics, Ibid, p26.

- العوامل التنظيمية: يمكن أن تؤدي دورا في تحديد السلوك الأخلاقي عند الأفراد.
- العوامل الفردية: يأتي الأفراد في المنظمات حاملين معهم حزمة من العوامل المؤثرة في تحديد الأخلاق، وهي القدرة على تحديد السلوك السيئ والسلوك الحسن وذلك من خلال القيم والمعتقدات.⁽¹⁾

الشكل رقم 01: العوامل المؤثرة في تكوين السلوك.



المصدر: Beacon raffia Isa ,Islamic Businesses ethic ,university of Nevada ,p8.

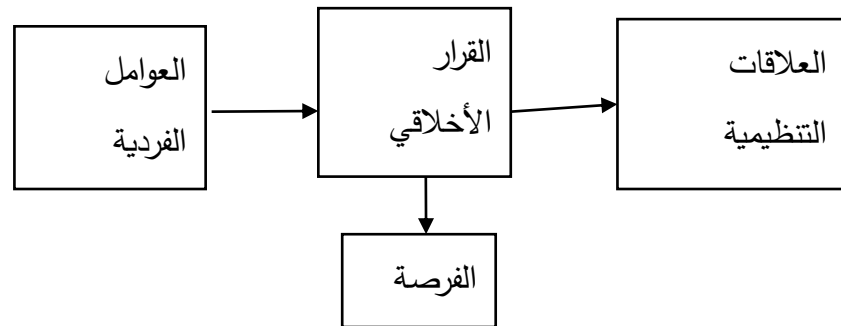
يمكن القول أن هذا النموذج ركز على ثلاث عوامل تساهم في تكوين السلوكيات الأخلاقية لدى الموظفين، كالجانب القانوني الذي يعمل على وضع معايير ضابطة لسلوك الموظف، بالإضافة إلى العوامل التنظيمية باعتبارها تحتل دورا هاما في تحديد وتوجيه سلوك الموظفين وفق ما تمليه من مجموعة القيم والمبادئ التي يجب الالتزام بها، كما أنه ذكر العوامل الفردية لما لها أهمية بحيث تعتبر عامل مهم باعتبارها الأساس الذي يوجه هذا السلوك داخل المؤسسة.

9-2-2- نموذج Ferrell (2001): قام هذا النموذج بتفسير العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار الأخلاقي وهي:

- العوامل الفردية: وهي قيم الفرد واتجاهاته ومعتقداته التي يؤمن بها، والتي يتم من خلالها اتخاذ قراراته وتحديد ما هو صحيح وخاطئ.

⁽¹⁾ Beacon Raffia Isa, Islamic business Ethic, University of Nevada, Ibid, p8.

- **العلاقات التنظيمية:** وهي العلاقات القائمة بين الأفراد في المنظمة التي تجمعهم بها ثقافتهم التنظيمية، ويمكن التعبير عنها رسمياً من خلال عادات العمل، اللباس، القصص... إذ تعطي الثقافة التنظيمية للمنظمة هويتها.
 - **الفرصة:** هي مجموعة الظروف التي يحتمل أن تؤدي إما إلى منافع أو إلى التقليل من القيود بالنسبة للمنظمة، على سبيل المثال إذا كانت هناك فرصة للقيام بعمل غير أخلاقي ينجم عنه زيادة في المبيعات، وتم مكافأة القائم بهذا العمل، فإن هذا سيكون حافزاً لتكراره، وتخضع الفرصة للبيئة الأخلاقية السائدة في السلوك اللاأخلاقي حتى وإن كان مربحاً.⁽¹⁾ ووفقاً لهذا النموذج فإن العوامل الفردية والعلاقات التنظيمية أكثر تأثيراً في عملية اتخاذ القرارات الأخلاقية من الفرصة.
- من خلال ما سبق يتضح أن هذا النموذج تطرق لمجموعة من المؤثرات التي لها دور كبير في عملية صنع القرار الأخلاقي داخل أي مؤسسة، وهذا من خلال اعتماده على العوامل الفردية باعتبارها الموجه والمرجع الأساسي لأي سلوك يقوم به الموظف، كما أعطى أهمية للعلاقات القائمة بين الموظفين داخل التنظيم لأنها تظهر مجموعة القيم والمعايير والمبادئ التي تعد الأساس الذي يوضح معالم المؤسسة، بالإضافة إلى أن أغلب القرارات تكون خاضعة للبيئة التنظيمية، فكلما كانت هذه البيئة ذات أخلاق عالية فبطبيعة الحال تكون القرارات المتخذة تراعي هذا الجانب الأخلاقي.
- والشكل الآتي يوضح هذا النموذج.
- الشكل رقم 02: نموذج القرار الأخلاقي.**



المصدر: Liam Abromaityté – serekieme, The levels of Marketing ethic, Vilnius, university, 2005, p6.

⁽¹⁾ Liam Abrinaityté - sereikieme, the levels of Marketing ethic, Vilnius, university, 2005, pp 6,7.

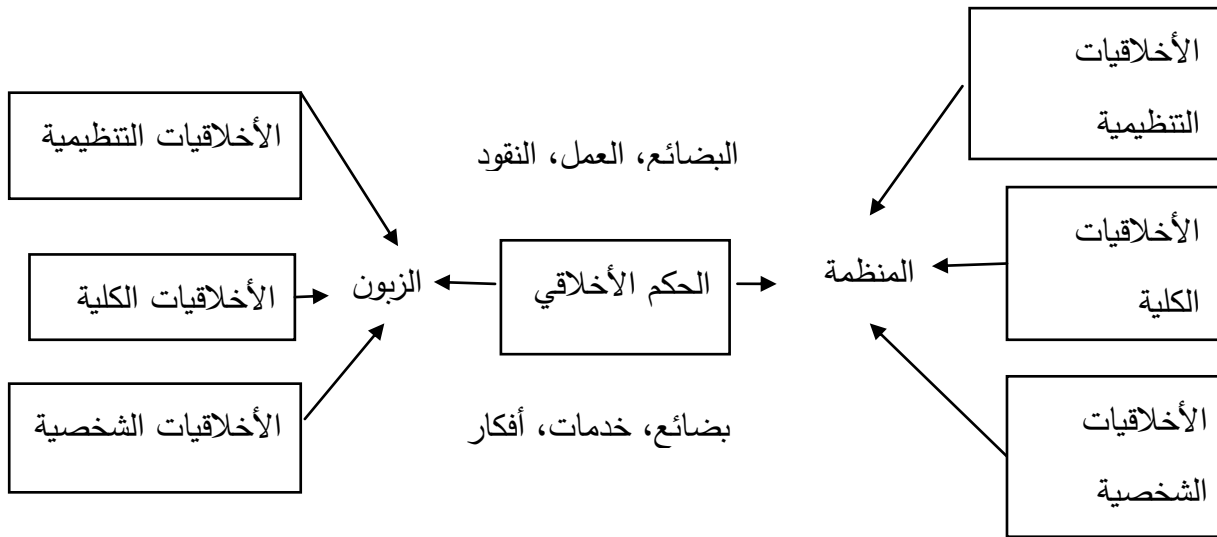
9-2-3- نموذج sehlegelmich (2001):

أشار sehlegelmich إلى نموذج عرف بنموذج الحكم الأخلاقي وهي عملية الحكم بين المنظمة والزبون، وتخضع هذه العملية لثلاثة عوامل أخلاقية هي:

- الأخلاقيات التنظيمية: وهي القيم الأخلاقية التي تتحكم في عمل المنظمة والمتمثلة في ثقافتها التنظيمية ومدوناتها الأخلاقية.
- الأخلاقيات الكلية: وهي الأخلاقيات الاجتماعية التي تحكم السلوك الأخلاقي للأفراد من خلال انتمائهم لمجتمع ما.
- الأخلاقيات الشخصية: وهي أخلاقيات الفرد التي تساهم في تكوينها الدين والبيئة.⁽¹⁾

والشكل الآتي يوضح هذا النموذج.

الشكل رقم 03: نموذج الحكم الأخلاقي.



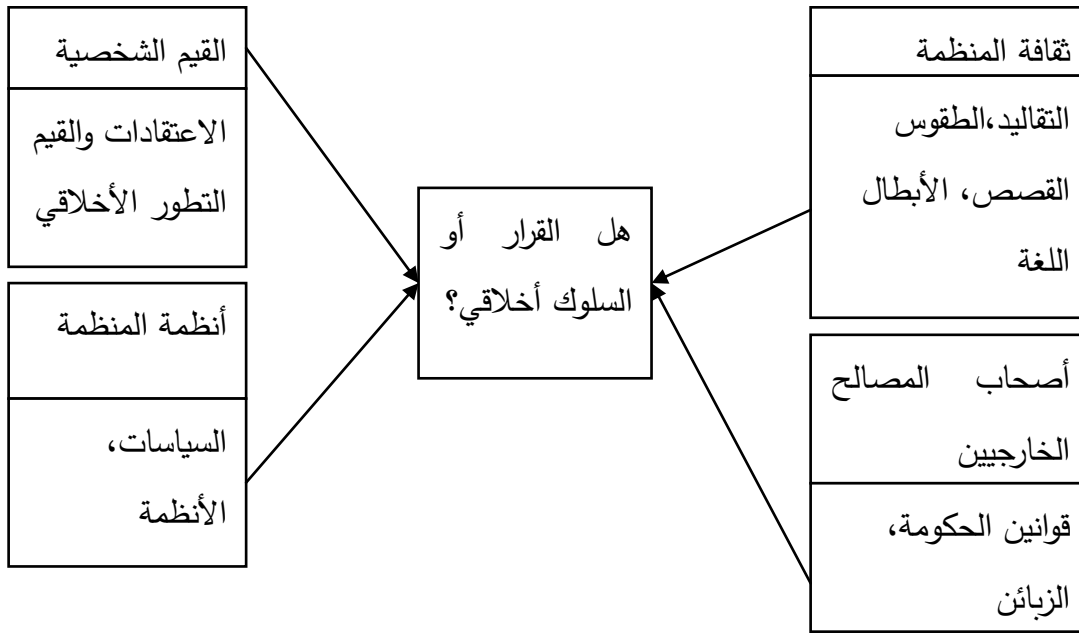
المصدر : Liama Abromaityté – sereikiemé ,the levels of marketing Ethic ,Ibid,p6.

ركز هذا النموذج على الثقافة التنظيمية باعتبارها ترسم الإطار العام للسلوك الأخلاقي لدى الموظفين نظراً لما تحتويه من قيم ومعايير يجب على الموظفين الالتزام بها واحترامها والعمل وفقاً لما تمليه، كالعادلة والإخلاص في العمل، واحترام الوقت... ، كما اهتم بالأخلاق التي يكتسبها الأفراد من المجتمع والبيئة المحيطة وتأثيرها الواضح على سلوك هؤلاء الموظفين داخل المؤسسة وكذا في علاقتهم مع الجمهور الخارجي.

⁽¹⁾ Lamia Abrinaity- sereikieme, Ibid, p7.

9-2-4- نموذج Daft (2004):

- أشار أن هناك أربعة قوى تسهم في تشكيل السلوك الأخلاقي وهي:⁽¹⁾
- القيم الشخصية: وهي مجموعة القيم والمعتقدات التي يؤمن بها الفرد.
 - الثقافة التنظيمية: هي عبارة عن مجموعة الأعراف والقيم والمبادئ التي يشترك بها أفراد المنظمة.
 - أنظمة المنظمة: وهي الأنظمة والسياسات والإجراءات التي تتبعها المنظمة في إدارة شؤونها مثل المدونات الأخلاقية.
 - أصحاب المصالح: وهم مجموعة الأطراف التي تتأثر بقرارات المنظمة مثل الزبائن، البيئة...
- الشكل رقم 04: القوى التي تساهم في تشكيل السلوك الأخلاقي.



المصدر: Daft Richard ,organization theory and Design South western ,USA,p378.

من خلال ما سبق يمكن القول أن هذا النموذج ركز على مجموعة من العوامل ورأى أنها المكونة للسلوك الأخلاقي للموظفين داخل المؤسسة، ومن بين هذه العوامل القيم والمعتقدات التي اكتسبها الأفراد من خلال انتسابهم لمجتمع ما، بالإضافة إلى مجموعة المبادئ والقيم المعتمد عليها داخل المؤسسة والتي تكون مشتركة بين الموظفين في الالتزام بها وخاصة الأنظمة والسياسات التي تمارسها المؤسسة في تسيير وتنظيم مهامها، كما أن هذا النموذج أعطى أهمية للجمهور المستفيد من الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة، والبيئة الخارجية التي تعكس نتائج وقرارات المؤسسة.

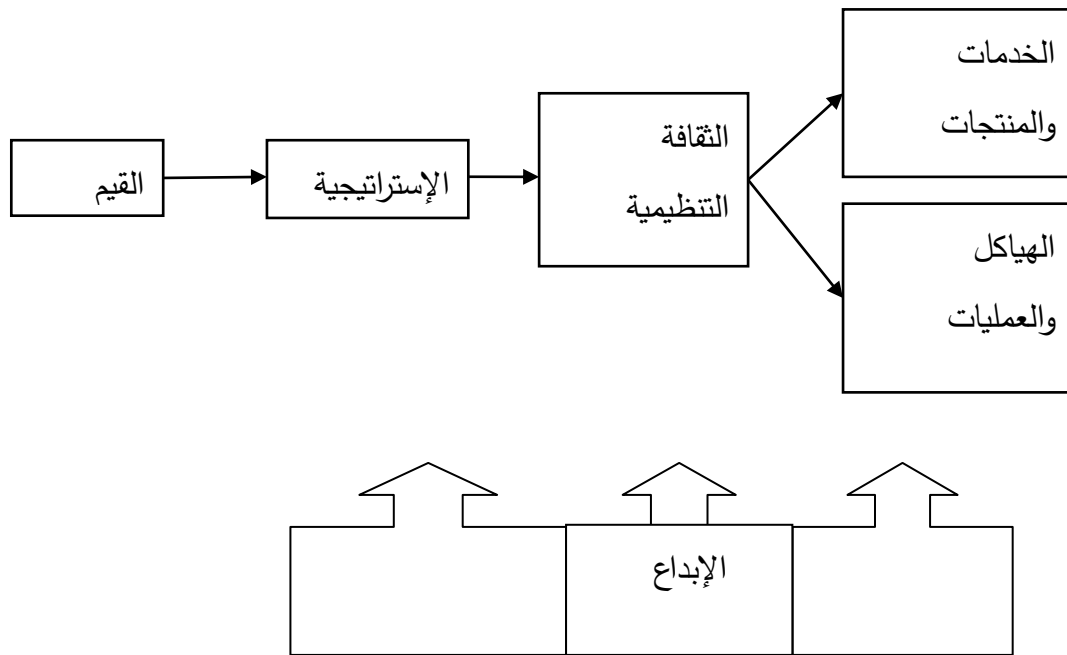
(1) Daft richard, organization theory and desing, south wester, usa,2004, p378.

9-2-5- نموذج Desotelle and kaufman (2002):

في هذا النموذج ربط الباحثان بين القيم الأخلاقية والإبداع، وبين أن المشاكل في المنظمات الأعمال تتطلب فهم الأخلاقيات، وركزا على أنه يجب دمج الأخلاقيات في إستراتيجيات المنظمة ورؤيتها، وأن تكون جزء من ثقافتها التنظيمية، وتأتي عملية الإبداع لتأخذ دورها متأثرة بإطار القيم الأخلاقية التي تحيط بها.⁽¹⁾

الشكل الآتي يوضح نموذج الترابط بين القيم الأخلاقية والإبداع.

الشكل رقم 05: نموذج الترابط بين القيم الأخلاقية والإبداع.



المصدر: Michael Kaufman ,Vic Estelle ,the link between Ethics and innovation ,2002,p7.

يمكن القول أن هذا النموذج رأى بضرورة تجسيد وإقرار الأخلاقيات ضمن الممارسات التي تقوم بها المؤسسة، نظراً للأهمية والدور الكبير لهذه الأخلاق في تكوين الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسة واعتبارها مكملاً لسلوك الموظفين والمؤثر الأساسي في عملية إبداعهم داخل مجال العمل.

⁽¹⁾ Michael Kaufman , Vic Estelle , the link Between Ethics and innovation ,2002 ,p7.

10- أنواع أخلاقيات المهنة:

لقد تنوعت وتطورت الأخلاقيات مع تطور حياة الإنسان المادية والفكرية فقد كان ينظر إليها كفرع من علم الدين أو الفلسفة، إلى غاية تطور مفهومها على صعيد الممارسات اليومية، وعلى هذا الأساس أصبح هناك منظورين يمكن أن نميز بين أنواع الأخلاقيات.

1- التصنيف الأول: تصنيف نوعي ويضمن نوعين هما:

أ- الأخلاق الوصفية (**descriptive ethics**): وهي تهتم بتحليل أخلاق الأفراد والثقافة أو المجتمع دون اتخاذ أي موقف أخلاقي فكري، إضافة إلى المقارنة بين القيم والمعتقدات والمبادئ والسلوكيات الأخلاقية المختلفة وبالتالي فهي ترتبط أكثر بعلم الأنثروبولوجيا وعلم النفس.

ب- الأخلاق المعيارية (**Normative Ethics**): وتعرف كذلك بالأخلاق الإرشادية، وهي التي تحاول دعم وتبرير نظام أخلاقي مترابط منطقياً والذي يتكون من القيم أو المبادئ الأخلاقية الأساسية، بحيث تركز على كيفية تصرف الأفراد وكيفية تقسيم التصرفات الأخلاقية في ضوء المواقف الأخلاقية التي يتبنونها.⁽¹⁾

هذا يعني أن الأخلاق الوصفية هي ذلك النمط الذي يشرح ويفسر ما هو موجود من قيم ومعتقدات للأبد والتحلي بها، أما الأخلاق المعيارية فهي ذلك النمط الذي يدرس المبادئ العامة ويقوم بتحليلها ويستنتج من خلالها ما يجب أن يكون.

2- التصنيف الثاني: فعلى صعيد المفاهيم والمعتقدات يمكن أن نميز بين نوعين من الأخلاقيات هما:

أ- أخلاقيات المبدأ: تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا تساوم ولا مبادلة فيها سواء بين الصواب والخطأ أو بين صواب أفضل من صواب، أو خطأ أصون من خطأ، هذا النوع من الأخلاقيات يقوم على القيم الغائية فالصدق مطلوب سواء كان على حساب الذات أو المنظمة أو المجتمع.

ب- أخلاقيات الواجب: وهي تقوم على القيم النسبية وما هو محدد في بيئتها، فهي مفهوم قانوني تنظيمي بالنسبة للعاملين يتعلق بما تحدده لوائح أنظمتهم المنتظمة من واجبات وهي ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤولية ومبادلة التكلفة والعائد سواء على مستوى الفرد مقابل المنظمة أو المنظمات مقابل المجتمع.

(1) علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، ط1، دار صفاء، الأردن، 2011، ص ص 54، 55.

والواقع أن أخلاقيات الواجب هي تغلب على قطاع الأعمال ومنظماته ويرجع للولاء بذلك إلى المنظمة ليس إلا سمعة أو مبدأ فيها، وإنما إلى الموازنة الدقيقة بين خسارة الفرد عند مغادرته المنظمة وما يربحه عند البقاء فيها.⁽¹⁾

إن أخلاقيات العمل حسب النوعين الآخرين المبدأ والواجب فيقومان على طبيعة الشخص ومدى التزامه بالمبادئ الأخلاقية المطلقة كالصدق والأمانة والتي تعود بالنفع عليه ذاتيا أو على المنظمة أو المجتمع، بحيث تعتبر الأخلاق مبدأ إلزامي على الفرد بصفة عامة والعامل بصفة خاصة لأنه يعمل في بيئة مختلطة ومختلفة يجب أن يكون فيها تناغم وتكامل لكي تستطيع الاستمرار.

11- أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية:

تعتبر أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية ينبغي على كل عامل التحلي بها ولهذا يجب على إدارة المؤسسة أن تضع ضوابط وجزاءات تجعل العمال يلتزمون بها، وتظهر هذه الضرورة من خلال مجموعة العلاقات داخل المؤسسة وهي كالآتي:

1- العلاقة بين العاملين والإدارة: إن إقامة علاقات جيدة بين العاملين ورؤسائهم على أساس الثقة والعدالة في التعامل والتعاون والشفافية في اتخاذ القرار وتقدير الجهود يساهم في زيادة التزام العمال بالقانون وهذا ما ينعكس إيجابا على إنتاجيتهم ولكن عندما يشعر العامل بأن إدارة المؤسسة لا تفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير محقر لهم على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل ويوفر كثيرا من الوقت والضائع والإشاعات والشكوك والتفاوض.⁽²⁾

وبالتالي فأسلوب تعامل الإدارة مع العاملين هو الذي يحدد درجة التزامهم بالقيم التنظيمية كالتعاون والنزاهة ويحدد نوع العلاقة بينها وبين العاملين وهذا الأمر يمتد تأثيره إلى العمالة التي قد تتقدم لوظائف المؤسسة، فالمؤسسة التي تتعامل بطريقة أخلاقية مع موظفيها تجتذب كفاءات سوق العمالة بينما المؤسسة التي لا تبالي بهذه الأمور تفقد الكثير من تلك الكفاءات، ونتائج ذلك على قدرات المؤسسة غنية

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، المرجع السابق، ص 49.

(2) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، المرجع السابق، ص 116.

عن التفصيل، كذلك فإن أسلوب تعامل المؤسسة مع المتقدمين للوظائف ينعكس على الكفاءات التي تقبل التوظيف بها بل والتي تتقدم لها مستقبلاً.⁽¹⁾

لذلك على إدارة المؤسسة التعامل مع المرشحين بطريقة أخلاقية والابتعاد عن المحاباة والوساطة في عملية التوظيف لأن ذلك ينعكس سلباً على أداء المؤسسة.

2- العلاقة بين العاملين: أكثر ما يمنع المشاكل بين الزملاء في العمل هو المعاملة العادلة من الرؤساء واهتمامهم بالعمل في المقام الأول وليس بالوشاية والنميمة والتقارير المسيئة للغير، كما أن للمحاباة والوساطة دور في فتح المجال للغيرة والتربص بأخطاء الآخرين فتتقلب بيئة العمل من بيئة تنافسية من أجل مصلحة العمل ككل إلا بيئة مملوءة بالصراعات الشخصية ومحاولة الحصول على أكبر قدر ممكن من المكاسب بأقل مجهود ممكن، ولكن عندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين فإن هذا يؤدي إلى تقجر طاقات العاملين لصالح العمل.⁽²⁾

وعليه يمكن القول انه من الضرورات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار إدارة المؤسسة هو إيجاد جو عمل به ممارسات تتفق وأخلاقيات المهنة لدى العمال بما يساهم في تحقيق الاستقرار الداخلي للمؤسسة من حيث العلاقات بين العمال في إطار إنجاز المهام ومراحل سيرورة العمل بصفة عامة بعيداً عن حدوث الصدمات والخلافات التي يمكن أن تؤدي إلى نشوء الصراع الذي يعتبر بمثابة تهديد الاستقرار الداخلي للمؤسسة.

12- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

نظراً للأهمية الكبيرة التي تحتلها أخلاقيات المهنة في المؤسسات، فإن أساليب ترسيخها تتعدد وتتنوع وهي كما يلي:

1- تنمية الرقابة الذاتية: تعرف الرقابة الذاتية على أنها إحساس العامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه دون الحاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته ويراقبه في جميع تصرفاته « فالعامل الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة

(1) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص 116، 117.

(2) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص 117.

الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستتجح المؤسسة بلا شك، لأن العمال مخلصون لها»⁽¹⁾.

إن الشريعة الإسلامية تربي الإنسان ليكون رقيبا على نفسه ويخشى عقاب الآخرة أكثر من خشيته من عقاب الدنيا، حيث تجعل العامل يخشى الله تعالى ومراقبته بحيث يشعر أنه محاسب على عمله من قبل الله تعالى وليس من قبل المسؤول وتنمي لديه الشعور بالمسؤولية والاهتمام بالمصلحة العامة وكمثال على ذلك «استبيان أجرته مجموعة روبرت هاف أسترناشيونال المحدودة، على أكثر من 1400 عامل أجاب (58%) منهم بأن الاستقامة والنزاهة هما أكثر صفتان تعجبهم في المرشحين للوظائف، ويشتهر اليابانيون بجديتهم الذاتية في أداء العمل، حيث أن العمل هو وجود المواطن الياباني، وهو ما يعرف النزعة الذاتية للبحث عن الذات من خلال العمل لدى كانت نسبة الغياب عن العمل في اليابان (2%) وحاولت الحكومة اليابانية تخفيض ساعات العمل ففشلت لأن العمال يريدون بقاء ساعات العمل الطويلة»⁽²⁾. فالرقابة الذاتية هنا تعتبر الحصن المنيع لعدم الوقوع فيما يخالف الله والدين والشرع والقوانين فالعامل حينما يتعلق بالإيمان بالله تعالى في قلبه يظهر أثره في سلوكه ومراقبته الله تعالى ويخلص النية والقصد في عمله ويرجو رضا الله تعالى ويراعي ضميره في إنجاز عمله، أما في حالة غياب الرقابة الذاتية سيؤدي ذلك حتما لعدم الخوف من الله تعالى وبالتالي انعدام مراقبة الذات ومن ثم التمرد على الأنظمة والقوانين وغيرها.

2- القدوة الحسنة: إن المدير يحب أن يكون ذو شخصية إيجابية وناجحة ومثمرة بأعمالها وأخلاقها على المستويين الشخصي والعملي «فإذا نظر العاملون إلى هذا المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولي، وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق رضي الله عنه: وليت عليكم ولست بخيركم، فإن أحسنت فأعينوني، وإن أسأت فقوضوني لذا لما مات قال أمير المؤمنين عمر رضي الله عنه: رحمك الله يا أبا بكر، لقد أتعبت من بعدك»⁽³⁾. وبالتالي فعلى المدير أن يكون خير مثال يقتدي به من خلال التحلي بالنزاهة والشفافية في اتخاذ القرارات لأن ذلك من شأنه أن ينتج عمال يتسمون

(1) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 65.

(2) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 65.

(3) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 66.

بالسلوكيات والصفات الحميدة كالمثابرة على العمل والنجاح بعيدا عن الصفات السلبية، وأن يبتعد عن الصفات المذمومة كالرشوة والمحسوبية والتسلط وغيرها.

3- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: بين الإسلام أهمية العمل وأظهر بأنه وسيلة لا غنى عنها لتحقيق التطور الإنساني، وأساس مهم لدعم النظام الاقتصادي ومنع المشاكل والنزاعات بين البشر « فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة»⁽¹⁾. أي أنه إذا تم الفهم الصحيح للدين وأنه أساس رفع مستوى المعيشة وزيادة الإنتاجية فهذا سيؤدي إلى التزام العامل بالأخلاق المهنية.

4- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: إن الإدارة السليمة والناجحة هي التي تقوم على الأسس السليمة لممارسة كل شخص دوره « لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام أو عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بالأخلاق المهنية، يقوم عليه مجموعة من العمال ولهذا الجهاز رقم خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق... كما يجب أن توضع في مكان ظاهر لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل»⁽²⁾. وهذا من شأنه توضيح الرؤية لدى العامل عن الحدود التي لا يجب عليه أن يخرج عنها.

5- محاسبة المسؤولين والموظفين: إن غياب الرقابة والمساءلة المستمرة داخل المؤسسة يقود بلا شك إلى تفشي التقصير واللامسؤولية لدى العمال والمسؤولين لذلك « لا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية، رأيتم إذا استعملت عليكم خيرا من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنتم قضيت ما علي؟ قالوا: نعم، قال: لا حتى أنظر في عمله، أعمل بما أمرته أم لا»⁽³⁾. فعدم محاسبة هؤلاء المسؤولين والعمال حتما سيؤدي إلى انتشار ظاهرة التسبب والخرف للقوانين الذي يرجع إلى ضعف الرقابة وعدم تطبيق لوائح الجزاءات الإدارية على المخالفين.

(1) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 66.

(2) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 66.

(3) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 66.

6- التقييم المستمر للموظفين: تستهدف هذه العملية التعرف على مستوى الأداء الذي يقدمه العمال والحكم عليه « مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا، وينال مكافآته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم». (1) وتتمثل أهمية التقييم أيضا في كونه يقلل من تدمير العاملين من التفرقة بينهم وتعطيهم إحساس بعدالة إجراءات المؤسسة.

13- الأخلاقيات المطلوبة في العامل وصاحب العمل:

وتكمن فيما يلي:

13-1- الأخلاقيات المطلوبة في العامل: ونقصد بها مجموع الأخلاقيات الواجب توفرها في

العامل ويمكن أن نلخصها في النقاط الآتية: (2)

- أن يعرف العامل ما هو المطلوب منه وما هي واجباته ومنطلقات عمله وأن يكون العقد بين العامل وصاحب العمل واضحا لا ليس فيه.
- أن يشعر بالمسؤولية اتجاه العمل الذي كلف أو تعاقد عليه وارتبط فيه.
- أن يؤديه على أحسن وجه، أي كان نوع العمل سواء كان موظفا أو صانعا أو مزارعا أو مهندسا أو طبيبا أو معلما ونحو ذلك.
- أن يؤدي العمل بإخلاص وأمانة دون غش أو إهمال أو تقصير.
- عدم الخيانة في العمل بكل صورها وأشكالها، فتضييع الوقت خيانة والغش خيانة وأخذ الرشوة خيانة وتعطيل أعمال الناس خيانة.
- عدم استغلال عمله ووظيفة ليجر بذلك نفعا إلى نفسه أو قرابته أو من هم دونه، دون حق شرعي أو قانوني، فإن هذا الاستغلال يعد جريمة.

ويستخلص مما سبق أن هناك مجموعة من الأخلاقيات وجب توفرها في العامل في إطار مهنته وهي معرفة واجباته وأهم أولوياته، بالإضافة إلى أنه يجب أن يتحمل المسؤولية اتجاه عمله ويؤديه على أحسن وجه بصدق وإخلاص وأمانة وعدم استغلال وظيفته ليحقق بها مكاسب شخصية.

(1) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 67.

(2) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 33.

13-2- الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل:

- كما يتطلب من العامل أن يكون متخلقا بأخلاق معينة كذلك الحال بالنسبة إلى رب العمل هو الآخر مطلوب فيه توافر أخلاق معينة ومن بين تلك الأخلاقيات نجد: ⁽¹⁾
- أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر.
 - أن لا يكلفه فوق طاقته.
 - أن يعامله بالحسنى فلا بد أن تكون نظرة صاحب العمل إلى العامل نظرة إنسانية فلا يهينه ولا يحتقره ولا يظلمه.
 - أن يعطيه حقه عند التعاقد وينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل.
 - أن يكون رحيما بالعامل في حالة الخطأ والصفح إذا لم يكن ثمة تقصير فعلي.
- ويستخلص مما سبق أن لصاحب العمل كذلك مجموعة من الأخلاقيات وجب توفرها وليس في العامل فحسب على سبيل المثال أن يوضح للعامل ماهية عمله وكذلك ما يتعلق بالمدة بالإضافة إلى الاحترام والمعاملة الحسنة والصفح عن المقدر في حالة الخطأ.

14- صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة:

لعل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام في الإعداد الأخلاقي لموظفيها، وهي 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 كما يلي:

- 1- **عدم تطبيق العقوبات:** إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالفة يؤدي إلى تهاون كبير في الالتزام بأخلاقيات المهنة وتكرار الانحرافات السلوكية، نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها.
- 2- **غياب القدوة الحسنة:** في عصر نفتقد فيه إلى 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 أمام الموظفين لاختلاق الذرائع حول عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة.

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص34.

3- ضعف الحس الديني والوظيفي: عند غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقوم به، ودوره الكبير في التقرب إلى الله سبحانه وتعالى - ونيل مرضاته بالالتزام بأخلاقياته، وما له من أثر في تنمية وتطور المجتمع فإن ذلك سيحول دونه ودون التطبيق والالتزام بأخلاقيات المهنة.⁽¹⁾

4- اضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين: من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد، فإنه يتقانى في عمله ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا تقى بعودها للعاملين، فإن هذا يكون أمر غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل، ويوفر كثيرا من الوقت الضائع.⁽²⁾

15- أسباب تراجع أخلاقيات المهنة:

تعد أخلاقيات المهنة بمثابة المرتكزات الأولى للالتزام العامل بمهنته وهي مستمدة من الشريعة الإسلامية لذلك لا بد من اتخاذ هذه الشريعة أساس ومنطلق لكل مهنة، لكن هذا العصر شهد تراجع كبير في الأسس الأخلاقية وانحطاط أخلاقي في مجال العمل ولهذا السبب سيتم التطرق إلى بعض الأسباب وراء ذلك وهي كما يلي:

1- التلوث العقدي: تعرف العقيدة على أنها الإيمان الجازم بالله وبكل ما جاءت به النصوص الصحيحة من أصول الدين وأمور الغيب وهي الحكم الذي لا يحتمل الشك فيه لدى معتقده، لكن هذه العقيدة دخل عليها ما يعرف "بالتلوث العقدي" أي عدم الالتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها إما عمداً أو جهلاً بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات ووساوس الشيطان وإغراءاته ونحو ذلك ولا شك أن هذا التلوث العقدي يؤدي إلى تلوث الحياة إذ سلامتها تكمن في إتباع المنهج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق، ومنها أخلاق المهنة، ولا جدل أن كل مخالفة

⁽¹⁾ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، القدس فلسطين، 2015، ص36.

⁽²⁾ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مرجع سابق، ص37.

لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في الوقت نفسه.⁽¹⁾ وعليه فإن كل مخالفة لأخلاقيات المهنة كاستغلال النفوذ والتنافس غير الشريف على المناصب، تعطيل المهام، المحسوبية، وغيرها ناتجة عن التلوث العقدي فلوا استمد العامل مبادئه ومعتقداته من كتاب الله وسنة نبيه صلّ الله عليه وسلم. واقتنع بأن العقيدة الإسلامية جاءت ووضعت مبادئ أساسية في العمل وحثت على النزاهة مع الغير والشفافية والالتزام بالسر المهني لما تم تفتيش مثل هذه السلوكيات الغير أخلاقية في المؤسسة.

2- التلوث الفكري: هو التلوث الناتج عن تخلي الفرد في سلوكه عن العادات والتقاليد وضعف الوازع الديني وعدم احترام القوانين المتعارف عليها « فالله تعالى خلق الإنسان لعبادته بالمعنى الواسع للعبادة، وجعله من أفضل مخلوقاته وسخر له ما في السماوات وما في الأرض لينتفع به في حدود ما شرعه الله له وصولاً لتلك الغاية، وتيسر له السبيل للوصول إليها وعليه فإن المال ما هو إلا وسيلة لتحقيق تلك الغاية، فليس المال وجمعه غاية في حد ذاته... فإذا تلوث هذا الفكر بأن كان المال غاية في حد ذاته كما نسمع اليوم حيث قال: هذا العصر عصر المادة ونحو ذلك حتى كرس بعض الناس حياتهم لجمع المادة فأصبحت مالكة لهم لا مالكين لها، فأصبح بعضهم عبيد للمادة كما قيل، عياذا بالله».⁽²⁾ فالعامل أصبح يريد جمع المال بأي طريقة كانت حتى ولو كانت حرام ولا شك أن هذا التلوث سببه غياب الفهم الصحيح للدين وعدم الاحتكام إلى كتاب الله وسنة نبيه صلّ الله عليه وسلم: فإن العقل إذا أطلق لنفسه العنان ولم يكن له مرجع يرجع إليه فإنه سيقع في الخطأ لا محال.

3- التلوث القيمي: ويعني تغيير أخلاق أفراد المجتمع من الحالة الإيجابية الصحيحة إلى الحالة السلبية ومن المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل، ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، وبقلب معانيها تارة أخرى ساعية جهدها إلى تحطيم القيم الخلقية وقد استجاب لها بعض قلبي الإيمان من المسلمين حتى سمعنا مقولات لا تقلبها العقول السليمة، وتمجدها الفطرة السليمة فأصبحت الرشوة عندهم هدية والنفاق مجاملة وأكل أموال العامة فطنة وإيذاء الناس وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية.⁽³⁾ إن القيم الأخلاقية المستمدة من القرآن والسنة تعتبر الضوابط المهنية والأخلاقية والتعاليم والمبادئ التي تحدد

(1) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص ص 43، 44.

(2) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص ص 44، 45.

(3) بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 45.

سلوك العمال وتساعد على تأسيس الطريق الصحيح الذي يمنع العمال من الوقوع فيما يخالف الشرع والدين وغياب هذه الأخلاق يؤدي إلى التلوث القيمي.

خلاصة الفصل:

إن أخلاقيات المهنة تعتبر ضرورة أساسية للقيام بأي وظيفة أو عمل، حيث تعمل على توجيه سلوك العمال داخل المؤسسة أو المنظمة التي يعملون بها، وتبين لهم ما هو مسموح وما هو غير مسموح وتنعكس هذه الأخلاقيات في تصرفات العاملين أثناء القيام بالعمل.

ويمكن القول أن أخلاق المجتمع تعتبر أساساً لأخلاقيات المهنة كما أن أخلاقيات المهنة تتبع من أخلاقيات المجتمع وذلك بأن الأعمال لا تقوم بمعزل عن المحيط بل هي بيئة متفاعلة بين المؤسسة ووسطها لذلك يجب أخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بعين الاعتبار في قرارات المؤسسة ونشاطاتها المختلفة.

الفصل الرابع: الأداء الوظيفي

الفصل الرابع: الأداء الوظيفي.

تمهيد

- 1- مكونات الأداء الوظيفي.
- 2- محددات الأداء الوظيفي.
- 3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- 4- خصائص الأداء الوظيفي.
- 5- عناصر الأداء الوظيفي.
- 6- أهمية الأداء الوظيفي.
- 7- أنواع الأداء الوظيفي.
- 8- شروط الأداء الوظيفي.
- 9- أبعاد الأداء الوظيفي.
- 10- مستويات الأداء الوظيفي.
- 11- معايير الأداء الوظيفي.
- 12- متغيرات الأداء الوظيفي.
- 13- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي.
- 14- تقييم الأداء الوظيفي.
- 15- قياس الأداء الوظيفي.
- 16- صعوبات الأداء الوظيفي.
- 17- الحلول المقترحة من أجل تفعيل الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقي الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، وقد أجمع المفكرون على أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها وبطبيعة الحال، تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي يتم التخطيط لها مسبقاً وبأقل تكلفة ممكنة، باعتبار أن هذا المورد البشري هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها في عالم المنظمات وبالتالي تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه باعتبار أن هذه الأداء الجيد يعتبر مقياس للنجاح.

إلا أنه لم يتوصل إلى اتفاق حول مفهوم محدد للأداء رغم تعدد الدراسات التي تعرضت له واستمرار المؤسسات بالاهتمام والتركيز على مختلف جوانبه ويبقى الأداء مجالاً خصباً للبحث والدراسة.

1- مكونات الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة.

• **الفعالية:** ينظر إلى الفعالية على أنها: «أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهي معيار لتحقيق الأهداف المسطرة حيث تقاس فعالية المؤسسة من خلال كمية الأرباح المحققة». (1) تبين أن الفعالية أداة لقياس مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها والوصول إلى جودة بمعايير تنافسية تمكنها من صنع مكانة لها.

• **الكفاءة:** ويقصد بها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بالقليل من الإمكانيات والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة وهي ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بأقل التكاليف، أي أنها تستخدم الأمثل لموارد المؤسسة بأقل تكلفة ممكنة. (2) يمكن القول أن الكفاءة هي إمكانية القيام بالمهام والوظائف المطلوبة بأقل جهد وأقل وقت وتكلفة مع الاستغلال الأمثل لكل الإمكانيات المتاحة.

2- محددات الأداء الوظيفي:

وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل إلى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات الداخلية والقسم الثاني يتعلق بالبيئة المحيطة، أي البيئة الخارجية.

1- المحددات الداخلية: وتتعلق بالفرد نفسه تتمثل هذه المحددات في: (3)

- **الجهد:** وهو الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى طاقات جسمية وحركية وعقلية والتي يبذلها العامل، حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعض لإنجاز العمل المطلوب.
- **القدرات:** هي الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفاءات أو السمات الشخصية التي تؤثر بشكل مباشر في الأداء.

(1) الشيخ الدواوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009، ص219.

(2) إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جريز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص110.

(3) إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص113.

- إدراك الدور: إن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به من خلال الوظيفة التي يعمل بها. يفهم أن المحددات الداخلية هي عبارة عن مجموع السلوكيات والتصرفات والقدرات التي يبذلها الفرد للقيام بالعمل الموكل إليه.

2- المحددات الخارجية: وتتعلق بالبيئة التنظيمية للمؤسسة وقد حددها "سامح عبد المطلب" على الشكل الآتي: (1)

- **البيئة التنظيمية:** وتشمل مناخ العمل ، توفر الموارد ، الهيكل التنظيمي ، أسلوب القيادة ، جميع هذه العوامل في غاية الأهمية من حيث تحفيز دافعية العامل وبالتالي جودة الأداء .
- **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل الواجبات والمسؤوليات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات المستخدمة في ممارسة العمل.
- **البيئة الخارجية:** تؤثر على العمل وأدائه كالمنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية التي تؤثر على أداء العاملين.

الملاحظ أن مجموع الظروف المحيطة بالعمل سواء كانت تتعلق بالبيئة التنظيمية التي تحفز العامل أو الظروف الخارجية المتعلقة بالحياة الاجتماعية والاقتصادية التي لها دور كبير في الأداء المقدم من طرف العاملين.

3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء عنصر هام في المؤسسة إلا أن هذا العنصر تؤثر فيه مجموعة من العوامل تأثيرا سلبيا ومن بين هذه العوامل ما يلي:

- **غياب الأهداف المحددة:** وهذا يعني أن المؤسسة تعمل دون تخطيط مسبق لما تريد تحقيقه من أهداف وبدون جدول للأعمال والبرامج، وهذا يعني أن عملها غير منظم ويصعب عليها تحديد إنجازاتها.
- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن غياب المشاركة وتبادل الأفكار ووضع القرارات والتخطيط بين مختلف مستويات الإدارة ينعكس سلبا على سير العمل والمؤسسة ويخلق فجوة وصراعات. (2)

(1) سامح عبد اللطيف عامر، إدارة الأداء، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2011، ص115.

(2) علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، مرجع سابق، ص97.

يتضح مما سبق أن عامل غياب الأهداف يؤثر سلباً على المؤسسة وهذا راجع لغياب التخطيط المسبق للأهداف وغياب التنظيم في أعماله، كما أن عامل التشارك في التخطيط ووضع القرارات ينعكس بالسلب على سيرورة العمل، مما يؤدي إلى النزاع بين العمال وانعدام التعاون فيما بينهم وكذا الصراع الذي قد يؤدي إلى إقصاء وتهميش بعضهم.

- **عدم الرضا الوظيفي:** إن عدم رضا العامل يؤدي إلى تدني مستوى وأداء العاملين سواء كان هذا الرضا مرتبطاً بالجوانب المادية أو المعنوية فكلاهما له الأثر الواضح على أداء العاملين
- **التنسيق الإداري:** يعتبر من أهم العوامل المؤثرة على مستوى الأداء كغياب الإشراف والرقابة على العاملين في المؤسسة.⁽¹⁾

من خلال هذا يستنتج بأن رضا العامل يتوقف على تلبية احتياجاته المادية والمعنوية من أجل زيادة أدائه في العمل وتحسين مستواه، كما أن التسبب الإداري يكون نتيجة لغياب الإشراف على العاملين مما يؤدي إلى اللامبالاة في العمل من قبل العاملين.

- **اختلاف مستويات الأداء:** إن اختلاف مستويات الأداء يؤدي إلى فشل الإدارة في التوفيق بين الأداء والمردود المعنوي والمادي المتحصل عليه، فإذا تمكنت من تحقيق التوازن بين الأداء وما يحصل عليه العامل سوف يؤدي إلى فعالية الأداء وبالتالي إنتاج أكبر.⁽²⁾

من خلال ما سبق يتضح أن فشل الإدارة يعود إلى عدم التوفيق بين الأداء الذي يقوم به العامل وما يجب أن يتلقاه من تحفيز مادي ومعنوي، ولكن إن استطاعت المؤسسة التوفيق بين الأداء وما يتلقاه العامل من التحفيز الذي يؤدي إلى الفعالية وزيادة الإنتاج.

- **عوامل بيئية:** هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد التي تؤثر على مستوى أدائه، ومن أكثر عوائق الأداء شيوعاً العوامل البيئية التي تتمثل في:⁽³⁾
- نقص وتصارع متطلبات الخروج مع الوقت.
- عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتجهيزات والسياسات التي تؤثر على الوظيفة.

(1) نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص216.

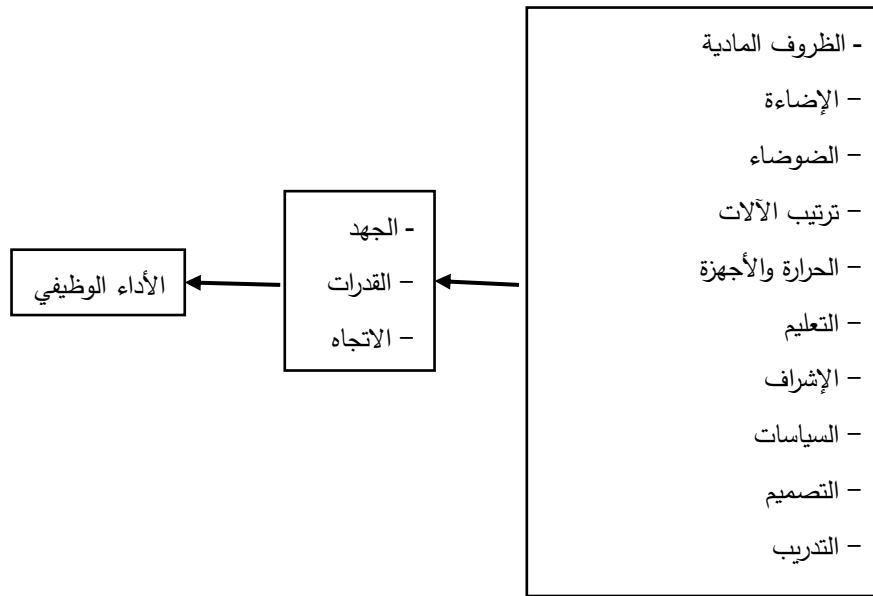
(2) علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، مرجع سابق، ص97.

(3) راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية للنشر مصر، ص212

- نقص التعاون والتضامن مع الآخرين والعمل كجماعة.
- نمط الإشراف والرقابة السائدة في بيئة العمل.
- العوامل الفيزيائية كالحرارة والضوضاء والرطوبة والإضاءة والتهوية والإشعاعات والآلات المستخدمة
- كما تكون الصدفة عامل معيق للأداء.

ولهذا يجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات قوية على جهد وقدرة واتجاه العامل خلال أدائه للعمل وعلى سبيل المثال: تعطل أي آلة يؤثر بسهولة على الجهد المبذول من قبل العامل، ومن أجل هذه العوائق لا بد على الإدارة أن تعمل على توفير شروط عمل كافية ومناسبة لأداء العاملين، وتوفير بيئة مدعمة تقل منها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.

الشكل رقم 06: العوائق البيئية التي تؤثر على الأداء.



المصدر: راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، مرجع سابق، ص 213.

4- خصائص الأداء الوظيفي:

يتمثل الأداء البشري في مجموعة من سلوكيات وتصرفات العاملين، هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص تتمثل في: (1)

- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته (لا يعمل الإنسان حبا في العمل ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).
 - سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد أي يمكن القول أنه غير ثابت على منوال واحد.
 - سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شغل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.
 - سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة، مما يعكس أثر الجماعة عن تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان منفردا.
 - لكل سلوك أداء سبب أو أسباب، أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.
- الملاحظ أن الأداء هو محرك الإنتاج داخل المؤسسة وهو مرتبط بالسلوك الإنساني يظهر على شكل مجموعة من الأفعال التي يقوم بها العامل في مكان العمل.

5- عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء مجموعة من العناصر ذات أهمية كبيرة خاصة في تحديد مستوى أداء العامل في المؤسسة، حيث حدد "عبد الباري إبراهيم ذرة" عناصر الأداء في: (2)

- **كفاءات العامل:** و تشير إلى ما يملكه العامل من خبرات ومهارات وقدرات عالية.
- **المتطلبات الوظيفية:** وتشمل المهام والواجبات والأدوار والمسؤوليات التي ترتبط بالوظيفة.
- **بيئة التنظيم:** حيث تتكون بيئة التنظيم من عوامل داخلية كأهداف التنظيم وعوامل خارجية مثل: العوامل الاجتماعية والاقتصادية.

(1) إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيوتنظيمية، المرجع السابق، ص140.

(2) عبد الباري ذرة إبراهيم وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص261.

• **نوع العمل:** والذي يشمل الدقة والنظام والإتقان والقدرة على تنفيذ العمل.

• **كمية العمل:** يقصد به حجم العمل الذي تم إنجازه وسرعة الإنجاز.

• **المثابرة:** وتعني الجدية في العمل وتحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها.

مما سبق يمكن القول أن عناصر الأداء الأمثل تشمل كل ما يتعلق بالعمل من صفات العامل ومواصفات الوظيفة وبيئة العمل ومخرجاته.

أما "أحمد صقر عاشور" فقد اعتبر عناصر الأداء بأنها أنشطة العمل، والجوانب المتغيرة والثابتة فيها والعلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل، والمواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل.⁽¹⁾

أما "الحسيني" فيحدد عناصر الأداء وهي كالاتي: المعرفة بمتطلبات الوظيفة ونوعية العمل وكيفية العمل المنجز والمثابرة والوثوق.⁽²⁾

بالإمكان القول أنه يوجد اختلاف بين الباحثين فيما يخص عناصر الأداء، فقد اتفقوا لدرجة كبيرة على ضرورة وفعالية هذه العناصر.

6- أهمية الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري لذلك له جملة من الأهمية نذكرها فيما يلي:⁽³⁾

- يعكس الأداء قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها.
- أن الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلالها لموارده وتوجيهها نحو تحقيق غاياتها، لأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية بصورة عقلانية وواضحة.
- الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على المدخلات، لأنه يعد مؤشرا واضحا لنجاحها وانتقالها من مرحلة إلى أخرى من مراحل تطورها.
- الأداء هو دالة لكافة أنشطة المنظمة فهو المرآة العاكسة لأوضاع المنظمة عن مختلف جوانبها.

(1) أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص331.

(2) الحسيني أحمد بن عبد الله، علاقة الاقتران الإداري بكفاءة أداء العاملين، دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية، الرياض، 1994، ص72.

(3) طاهر محسن منظور الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم العشوائي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 36-39.

يعتبر الأداء من المرتكزات الأساسية لوجود أي منظمة وهذا لا يتضح من خلال ثلاثة أبعاد نظرية، تجريبية، إدارية، فمن الناحية التجريبية فأهمية الأداء تكمن من خلال دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية للأداء، أما من الناحية الإدارية فتبرز من خلال الاهتمام الكثير من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه، أما من الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية، حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء.⁽¹⁾

7- أنواع الأداء الوظيفي:

ينقسم الأداء إلى عدة أنواع وذلك حسب مجموعة من العناصر وهي كما يلي:

أ- **حسب معيار المصدر:** ينقسم الأداء إلى نوعين فالنوع الأول هو الأداء الداخلي الذي يقصد به أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد الذي ينتج أساس الأداء البشري الذي يعتبر مورد أساسي في تحقيق التنمية والميزة التنافسية والأداء التقني الذي يتمثل في قدرة المؤسسة على استغلال واستخدام استثمارها بشكل فعال، وأيضا الأداء المالي الذي يصف فعالية المؤسسة في توظيف واستخدام الموارد المتاحة، أما النوع الثاني هو الأداء الخارجي وهو الأداء الذي ينتج عن متغيرات البيئة الخارجية وهو خارج عن إرادة المؤسسة حيث لا تدخل في إحداثه.⁽²⁾

الملاحظ من خلال هذا المعيار أن الأداء ينقسم إلى نوعين داخلي وخارجي، فالداخلي يرتكز على ما تنتجه المؤسسة من موارد بشرية، تقنية ومالية، أما الخارجي فيبقى خارجا من إرادة المؤسسة نظرا للتغيرات البيئية والتطورات الخارجية التي تحدث باستمرار.

ب- **حسب معيار الشمولية:** ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء كلي وجزئي، حيث يقصد بالأول الأداء الذي يظهر في الإنجازات التي ساهمت فيها واشتركت جميع العناصر وشاركت فيها مختلف الأنظمة الفرعية للمؤسسة، أما الأداء الجزئي فيتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ينقسم بدوره حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية ومختلف الوظائف الأخرى من وظيفة

⁽¹⁾ طاهر محسن منصور الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سابق، ص 40.

⁽²⁾ بوعيط جمال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسات سونلغاز، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009، ص ص 76، 77.

الأفراد والتموين والإنتاج والتسويق.⁽¹⁾ يتبين بأن هذا المعيار قد ركز على أن الأداء ينقسم إلى جزئين كلي وجزئي، فيتجلى الكلي في الإنجازات التي شاركت فيها جميع العناصر والوظائف الفرعية للمؤسسة، والجزئي ينحصر في الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وهو بدوره ينقسم حسب إلى معيار الوظيفي إلى عدة وظائف كالوظيفة المالية، التموين الإنتاج، والتسويق.

8- شروط الأداء الوظيفي:

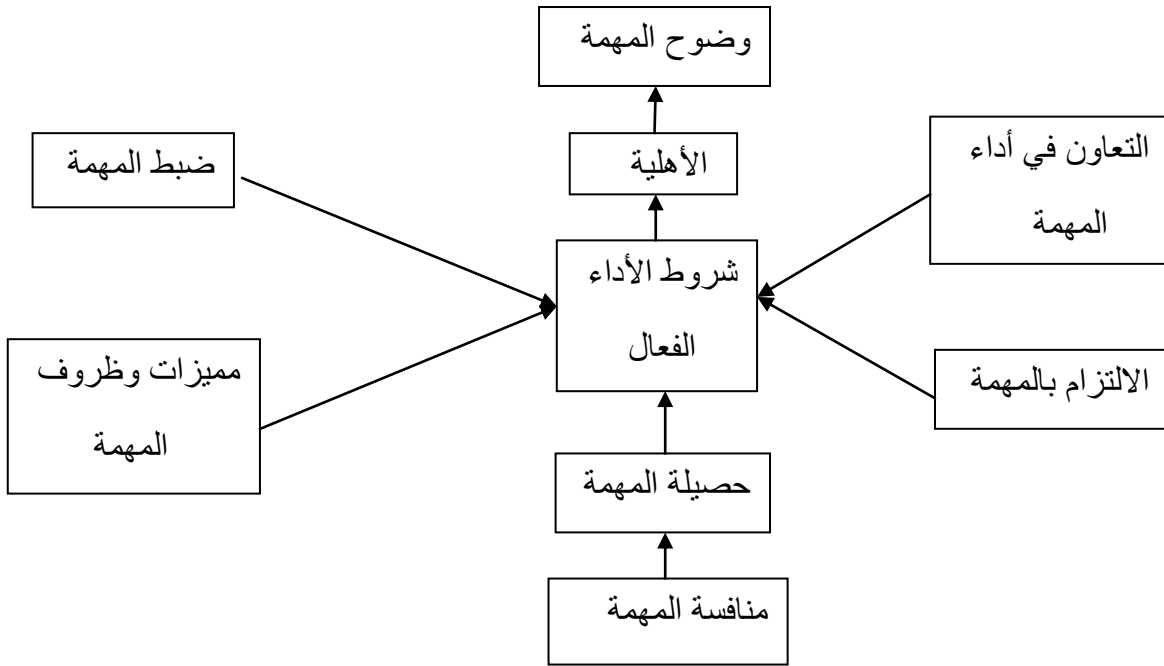
تتعدد الشروط الواجب توفرها من أجل الإقرار بأن الأداء الذي يقوم من طرف العاملين فعال وهو في المستوى المطلوب ومن هذه الشروط ما يلي:⁽²⁾

- **الوضوح والشفافية:** حيث يعرف العاملين أنهم مسؤولين عن تنفيذ العمل.
 - **الأهلية، الكفاية للمهمة:** وتكون الأهلية نتيجة للمهارة العالية والمعرفة المطلوبة إنجاز المهمة وأن تتوفر لدى الشخص المعني القدرة على ترتيب ودمج مهارته مع معرفته.
 - **حصيلة المهمة:** قد تكون حصيلة أي نشاط طبيعية أو تلقائية غير مخطط لها أو تكون نتائج مباشرة أو غير مباشرة، كما أن منفذ النشاط ينظر إليها على أنها إيجابية أو سلبية.
 - **المنافسة:** إن قيام الموظف بعدة أعمال حيث أنه نادرا ما يوكل له مهمة واحدة وبالتالي يصبح هناك تنافس مع المهمات الأخرى ومع الوقت المحدد للإنجاز
 - **التعاون في الأداء:** يمكن أن يعتمد العامل على الآخرين وتعاونهم من أجل إنجاز المهمة الموكلة إليه من أجل أداء الواجب بصورة صحيحة.
 - **ضبط المهمة:** هي عملية محددة للبداية والنهاية ويعني متابعتها للتأكد من صحة التنفيذ.
 - **الالتزام بالمهمة:** أي الالتزام بالواجب المطلوب وأدائه بالصورة المطلوبة.
 - **مميزات وظروف المهمة:** لكل مهمة ظروفها الخاصة والبيئة المناسبة وتشمل ما يحيط بموقع العمل من مؤثرات إيجابية أو سلبية على الأداء.
- يفهم أن الأداء الفعال هو عبارة عن مهمات وعمليات لها ظروفها الخاصة والبيئة المناسبة والتي يجب أن تتوفر وذلك من أجل قيام العامل بأعماله على أكمل وجه أي تحقيق أداء فعال.

(1) عمر محمد تيمي الشبلي، علم النفس الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، ليبيا، 1988، ص56.

(2) فضيل عبد الرؤوف الدجلة، تكنولوجيا الأداء البشري، ط1، المكتبة الوطنية، 2001، ص107-111.

الشكل 07: شروط الأداء الفعال.



المصدر: فيصل عبد الرؤوف الدجلة، تكنولوجيا الأداء البشري، ط1، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص112.

9- أبعاد الأداء الوظيفي:

يختلف الباحثين والدارسين في التركيز على جوانب الأداء فمنهم من يركز على الجانب الاقتصادي والبعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي وهذه الأبعاد كما يلي:

أ- **البعد التنظيمي:** ونقصد به مجموعة الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي من أجل تحقيق أهدافها ولكي يصبح لدى إدارة المؤسسة معايير لقياس فعالية الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء، وهذا القياس يتعلق بالهيكل التنظيمي وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، فالمؤسسة يمكن أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن هذه المعايير ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، وما يمكن قوله أن المعايير المعتمدة لقياس الفعالية

التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء وتتيح لها لإدراك الصعوبات التنظيمية من الوقت والمكان المناسب من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادي.⁽¹⁾

ب- **البعد الاجتماعي:** يقصد بالبعد الاجتماعي للأداء بمدى تحقيق الرضا لدى الأفراد العاملين في المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعبر عن مؤشرات وفاء الأفراد لمؤسساتهم، خاصة إذا وفرت لهم حاجاتهم، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي على حساب الجانب الاجتماعي وهذا يؤثر سلبا على تحقيق أهداف المؤسسة ومن هناك لابد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ماله علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات.⁽²⁾

إلى جانب البعدين التنظيمي والبعد الاجتماعي هناك من يقر ويصرح بوجود بعدين يتمثلان في أداء المهمة والأداء الضمني.

فأداء المهمة كما يلي:⁽³⁾

- الأنشطة التي تحول المواد الخام إلى السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة.
- الأنشطة التي تساعد عملية التحويل باستخدام موارد المواد الخام أوتقديم تخطيط، إشراف، الوظائف التي تساعد على تحقيق الفعالية والكفاءة.

أما الأداء الضمني فيمكن فيما يلي:⁽⁴⁾

- الإصرار على الحماس وبذل المجهود الإضافي مثل المواظبة.
- التطور لإنجاز أنشطة الصحة التي لا تعتبر رسميا جزءا من الوظيفة مثل اقتراح تحسينات تنظيمية.
- التعاون والمساعدة مع الزملاء.
- إتباع القواعد التنظيمية والإجراءات مثل إتباع الأوامر والتعليمات واحترام السلطة.
- المساندة والتدعيم والدفاع عن الأهداف التنظيمية مثل الإخلاص في المنظمة.

(1) إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص ص108، 109.

(2) إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص ص108، 109.

(3) سامح عبد المطلب عامر، إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان، 2011، ص ص116، 117.

(4) سامح عبد المطلب عامر، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، المرجع السابق، ص ص116، 117.

فالأداء الضمني وأداء المهمة يعتبران أبعاد هامة يرجع إليها في إدارة أداء المنظمة من أجل معرفة ما يحدث داخلها ومعرفة الموظفين المتميزين في أداء المهمة لكنهم لا يؤدوا جيدا، أما فيما يتعلق بالأداء الضمني فمن المحتمل أن يكون أداء المهمة محدد الدور أي أن أداء المهمة يكون عادة في وصف وظيفي واحد، ومن جانب آخر لا تكون سلوكيات الأداء الضمني محدودة الدور، فأداء المهمة يتأثر أساسا بالقدرات والمهارات الشخصية مثل: المعرفة والطبيعية، بينما يتأثر الأداء الضمني بالشخصية مثل: الضمير والوعي.

10- مستويات الأداء الوظيفي:

يتحدد الأداء الوظيفي داخل أي منظمة وفقا لمجموعة من المستويات يمكن اعتباره بمثابة الركيزة الأساسية لنجاح عملية الأداء الوظيفي ولقد حددها "روبسون" على النحو الآتي:

1- **الأداء على المستوى التنظيمي:** فالتنظيم هو عبارة عن نظام كلي أو جزئي يحتاج هذا النظام

إلى عدة عناصر وهي السوق أو مجموعة من المستهلكين أو متلقي الخدمة أو المنتج.⁽¹⁾

ويتكون الأداء على المستوى التنظيمي من العناصر الآتية:⁽²⁾

- **الإستراتيجية والأهداف:** وتهتم بالمخدمين أو الجهات التي ستوجه لها الخدمات أو المنتج ونوعية هذه السلع أو الخدمات وفي أي مستوى سيتم تحديد أسعارها ونوعيتها.
- **الهيكل التنظيمي:** ويركز التحليل هنا على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل ومدى قدرته على خدمة العمليات التي تنتج السلع أو الخدمات.

إلى جانب العناصر السابقة المحددة للأداء على المستوى التنظيمي نجد عنصر القياس الذي يتم استخدامه وذلك لتحقيق أهداف وإستراتيجيات المنظمة، إضافة إلى عنصر الإدارة الذي يجري فيها البحث في كيفية تسيير الإدارة ويتم فيها تحديد مهارات واتجاهات الإدارة.

2- **الأداء على مستوى العمليات:** ويركز على التأكيد من وجود العناصر الآتية:⁽³⁾

- العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق إستراتيجيات المنظمة.

(1) عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جرادات، التدريب الإداري الموجه للأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001، ص42.

(2) عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جرادات، التدريب الإداري الموجه للأداء، مرجع سابق، ص 42.

(3) عقلة محمد جرادات وأسامة محمد جرادات، التدريب الإداري الموجه للأداء، مرجع سابق، ص43.

- أهداف العمليات حيث يجري التأكد من توافق وتكامل تلك الأهداف مع أهداف المنظمة ككل.
- تصميم وهيكله العمليات، وهنا يتم التأكد من العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباتها.
- قياس العمليات حيث يتم هنا التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفاء وفعال ويمكن من تحليل العمل وتصويب الانحرافات.

3- الأداء على مستوى الوظيفة: من المعروف أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، وأن العمليات تدار وتؤدى بواسطة الأفراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل التي تحدد مستوى فعالية الأداء في المستوى الوظيفي فهي: (1)

- وجود الوظيفة ومدى ضرورتها لإنتاج العملية أو المساهمة في إنتاج جزء من العملية.
 - أهداف الوظيفة أو ما يعرف أحيانا باسم الاختصاص العام للوظيفة ومدى تناسبها مع أهداف العملية.
 - تصميم الوظيفة وهيكلتها مما يسمح بتحقيق أداء وظيفي كفو وفعال.
 - قياس الوظيفة، حيث يجري التأكد من إمكانية قياس الأداء الوظيفي.
 - إدارة الوظيفة، حيث تم عن طريق عملية مراقبة أداء الوظيفة وتحليلها وتصحيح الانحرافات في الأداء.
- ويلاحظ بصفة عامة ضرورة توافق وانسجام الأداء الوظيفي في جميع المستويات مع بعضها البعض، كما أن المستويات الثلاثة التي ذكرناها سابقا تحتاج إلى تصميم أو هيكل يتضمن المكونات الرئيسية من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، إضافة إلى الأداء على مستوى العمليات والذي يتضمن ضرورة التأكد من أن العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباته وأخيرا الأداء على مستوى الوظيفة لابد من وجود وظيفة تحدد الأهداف عن طريق عملية مراقبة أداء الوظيفة وذلك لتحقيق أداء وظيفي كفو وفعال.

(1) عقلة محمد جرادات و أسامة محمد جرادات، التدريب الإداري الموجه للأداء، مرجع سابق، ص44.

11- معايير الأداء الوظيفي:

هناك العديد من المعايير التي يمكن أن يقاس عليها الأداء والتي تعتمد على عملية تقييم الأداء فالمقصود بمعايير الأداء « تلك العناصر التي تستخدم كركائز»⁽¹⁾ بمعنى آخر أن قياس الأداء يحتاج هذه العملية لأنها تتوقف على عملية من المعايير الأساسية.

حيث يمكن تعريف معايير الأداء على أنها: «ذلك المقياس الذي يمثل مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل العاملين في الأعمال المكلفين بها، حيث يتم على أساسها الحكم على أداء العاملين»⁽²⁾. يمكن القول أن أساس قياس الأداء الفعلي المنجز لكل عامل هي المعايير المعتمدة في تحديد الأداء. وتنقسم معايير الأداء إلى معايير إنسانية ومعايير شخصية ومعايير كمية ونوعية وأخرى سلوكية.

أ- **المعايير الإنسانية:** وتتمحور حول طبيعة العلاقة بين العامل والآخرين في مكان العمل ومدى وجود التضامن بينهم والعمل كفريق واحد من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التي ينتمون إليها.³ يمكن القول أن هذا المعيار ركز اهتمامه على العلاقات الاجتماعية ومدى قدرة الفرد على تكوين علاقات والتكيف مع الآخرين مقياس لنجاحه وفشله في أداء عمله.

ب- **المعايير الشخصية:** تعتبر الصفات الشخصية هي الأخرى من المعايير الهامة في قياس الأداء، حيث تتمحور هذه المعايير حول مقدار الجهد الذي يبذله العامل في عمله وقدرته على تحقيق ذاته ويكون ذلك من خلال العوامل المشكلة لشخصيته كالعوامل البيولوجية والجسمانية وطريقة تعامله مع الآخرين.⁽⁴⁾ يتبين من خلال ما تم عرضه في هذا المعيار أن الخصائص الشخصية لدى كل عامل هي معيار مقياس ذو أهمية بالغة في تقدير مجهود أو أداء كل فرد في المؤسسة.

(1) أحمد عامر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص373.

(2) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد إستراتيجي)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص409.

(3) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص173.

(4) صلاح الدين عبد الباقي، العوامل العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص94.

وهناك أيضا: (1)

- **معايير كمية:** وهذه المعايير تقيس الأداء من حيث الكم وهي تشمل وتضم مختلف الجوانب التي تحدد من حيث الكم والزمن وهي دليل على العلاقة الموجودة بين الكمية المنتج والزمن المرتبط بالأداء.
- **معايير نوعية:** وتعني وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والإتقان.
- **معايير سلوكية:** في هذا النوع يتم الاعتماد على مقاييس غير مباشرة لأنها لا تمس أداء الفرد بل تمس سلوكه كالتعاون والمواظبة والحرص.

استنادا إلى هذا يمكن القول أن أداء الفرد لا يقتصر على المعيار الإنساني أو الشخصي فقط بل يتعدى هذا ليشمل جوانب أخرى كالنوعية والكمية والسلوكية وهذه الأخيرة يجب أن تحتوي جملة من الشروط كالصدق والثبات والقدرة على الإنفراد والتميز.

12- متغيرات الأداء الوظيفي:

- يتحدد الأداء من خلال مجموعة من المتغيرات التي تعد أساس لتقييم وقياس مستوى أداء العاملين للأعمال الموكلة إليهم، ولقد حدد "موران والي" أربعة متغيرات للأداء وهي كما يلي: (2)
- **قيمة الموارد البشرية:** وتتحدد من خلال الأداء الفردي وتجنيد الأفراد وروحهم المعنوية، بالإضافة إلى الإنتاجية.
 - **الاكتفاء الاقتصادي:** حيث تشير هذه المتغيرات إلى اقتصاد الموارد المستخدمة ومستوى الإنتاجية.
 - **شرعية المؤسسة لدى الجماعات الخارجية:** وتشير إلى علاقات المؤسسة مع البيئة المحيطة كرضا أصحاب الأسهم، والعملاء وإشباع حاجات المستهلك.
 - **بقاء واستمرار التنظيم والمحافظة على وجوده:** وقد يكون ذلك من خلال جودة المنتج وقدرتها المنافسة.
- من خلال ما تم عرضه فإن الأداء يتحدد حسب أهمية ولاء الأفراد للمؤسسة ومدى تحقيقها لمتطلبات البيئة الخارجية بأقل الجهود والتكاليف.

(1) صلاح الدين عبد الباقي، الجوانب العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، مرجع سابق، ص 94.

(2) علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 137، 138.

13- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي:

❖ **مفهوم تحسين الأداء الوظيفي:** هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية معينة العمليات وتحقيق التكامل لبين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.⁽¹⁾ أي أن تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد لتحسين المخرجات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة.

ومن بين إجراءات تحسين الأداء نجد:

- **تحديد المشاكل الرئيسية لمشاكل الأداء:** فتحديد هذه الأسباب يعتبر ذا أهمية كبيرة للفرد والمنظمة فالإدارة عند تحديدها للعدد المعياري للعاملين تحاول فيما بعد البحث عن طريق عملية تقييم الأداء الوظيفي للتأكد من بلوغ تلك المعايير أو عدم بلوغها الموضوعية، ثم تحاول الكشف عن أسباب انخفاض الأداء من طرف العاملين، أو ندرة الموارد المتاحة لهم وكذلك التقليل من الصراعات بين العمال والإدارة المؤدية إلى تخفيض الأداء وذلك راجع لدوافع وعوامل موقفية في بيئة العمل.
- **تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول:** تتضمن خطة العمل هنا التعاون بين الإدارة والعمال كمن جهة، والاستشاريين في مجال التطوير وتحسين الأداء من جهة أخرى، وذلك من خلال اللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء.
- **الاتصالات المباشرة:** الاتصالات بين المشرفين والعمال لها أهمية كبيرة في تحسين الأداء وإبعاد الحواجز المعرفية بين الإدارة والعمال وهذا وفق خطة تتضمن تحديد الاتصال وأسلوبه وأنماطه وتوجد هناك دائماً مناقشات حول الأوضاع وتواصل دائم وبناء علاقات إنسانية من شأنها تحسين أداء العامل والزيادة من رغبته وارتياحه في العمل، واستغلال طاقاته للوصول إلى العمل الفعال.⁽²⁾

(1) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، مرجع سابق، ص ص157، 158.

(2) يوسف جسيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، ط1، دار الوراق، عمان، الأردن، 2006، ص266.

14- تقييم الأداء الوظيفي:

14-1- تعريف تقييم الأداء وخصائصه:

أ- تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

يعرف تقييم الأداء بأنه: «العملية التي تتم على أساسها تقدير جهود العاملين بشكل عادل ومنصف لتحري مكافآتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاعتماد على عناصر ومعدات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم».⁽¹⁾

يركز هذا التعريف على الجهود المبذولة من طرف العاملين.

كما يعرف تقييم الأداء على أنه: «تقدير كفاءة الفرد بغرض معرفة صلاحيته في القيام بأعباء الوظيفة مستوى أدائه لواجباته ودرجة تعاونه مع زملائه في جماعة العمل وسلوكه نحو المتعاملين معه ومدى توفير القدرات لديه لتحمل أعباء أعلى مستقبلاً، بمعنى قياس كفاءة الفرد على أساس الأعمال التي أداها خلال فترة معينة وتصرفاته وسلوكه مع من يعملون معه في جماعة العمل».⁽²⁾ بمعنى أن تقييم الأداء يستهدف كفاءة وقدرة العامل على أداء المهام الموكلة إليه وسلوكه في العمل.

ب- خصائص تقييم الأداء الوظيفي:

لنظام تقييم الأداء الوظيفي عدة خصائص تميزه عن الأنظمة الأخرى وتتمثل هذه الخصائص في:³

- الموضوعية والعقلانية: يجب أن يكون نظام تقييم الأداء عملي يخلو من الذاتية مما يضمن القبول والإقناع من قبل الإدارة العليا والأفراد المقيمين، كما يجب ألا يكون نظام التقييم سري بل علاني ذلك حتى يتمكن من مناقشة نتائجه.
- العدالة والمساواة وضرورة وجود الصدق: ويعني ذلك قدرة نظام التقييم على التفريق بين الأداء الجيد والأداء السيئ مع تحسين أطراف التقييم بتأثيره الإيجابي.
- أن يكون صادقا: فالصدق يساعد على قياس أداء سلوك الفرد بفعالية وشفافية.

(1) عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص13.

(2) محمد يوسف عقل، إدارة المؤسسات الدولية، ط2، دار البداية، عمان، الأردن، 2010، ص56.

(3) عبد الحميد عبد الفتاح الصغيري، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، 2007، ص168، 169.

• أن يكون التقييم ثابتا ويمكن الاعتماد عليه وضرورة تقبل الأفراد العاملين للنتائج المترتبة عن التقييم دون اعتراض أو مقارنة.

في ضوء ما سبق تحليله يمكن القول أن عملية تقييم الأداء تتميز بمجموعة من الخصائص تعتبر شرط ضروري لتطبيق هذه العملية بنجاح داخل المؤسسة، ولضمان العدالة والمساواة في تقدير جهود العاملين والموضوعية في قياس أدائهم من قبل القائمين عليها.

14-2- وظائف ومسؤولية تقييم الأداء الوظيفي:

أ- وظائف تقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم العاملين الجدد بعد تكوينهم وظيفة أساسية لتحديد أثر التكوين وما تم تعلمه، غير أن تقييم الأداء يجب أن يكون دائما وهي غير مقترنة بالعمال الجدد فقط، حيث أن تقييم الأداء له عدة وظائف ومن بينها ما يلي: (1)

- يحدد إذا كان العاملين الجدد يقومون بأعمالهم بصورة صحيحة.
- يعتبر تقييم أداء العاملين الجدد كأداة لتشجيع العامل في المؤسسة .
- يترك العاملين ليعرفوا جودة أدائهم هل يسايرون أو يتجاوزون توقعات المؤسسة.
- يقوي ويشجع عادات العمل في المؤسسة مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين.
- تشخيص وتحديد عادات العمل الضعيفة.
- تقييم العاملين على أساس منتظم وذلك من خلال تقييم الأداء مرتين سنويا ويجب أن يقيم العاملون الجدد عند انتهاء تكوينهم وتعاد بعد ستة أشهر.

استنادا إلى ما سبق يمكن القول أن لتقييم أداء العمال وظائف عديدة تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة ككل، فتقييم الأداء يعتبر كدافع للعمال للرفع من أدائهم وتطويرهم للوصول إلى جودة الأداء و المنتج.

ومن وظائف تقييم الأداء أيضا تقييم العاملين وزيادة دافعيتهم وتطويرهم من خلال أن نتائج التقييم تساعد في تحديد نقاط الضعف والقوة لديهم ، كما يساهم أيضا في التخطيط التنظيمي للموارد البشرية من خلال إمداد المؤسسة بالمعلومات الضرورية لتخطيط وتحديد السياسات الخاصة بالموارد البشرية.(2)

(1) يوسف جحيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، مرجع سابق، ص232.

(2) سهيلة محمد عباس و علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص242.

بمعنى أن تقييم الأداء له دور كبير في تطوير العاملين وتحفيزهم للعمل وفي تحديد احتياجاتهم التي يتم على أساسها وضع السياسات المرتبطة بهم.

ب- مسؤولية تقييم الأداء:

الأداء في الغالب يحتاج إلى تقييم ذلك أن الحكم عليه يبرز فيما يحققه كأثر مادي أو طبيعة العمل المقدم، لذلك «تعتبر مسؤولية تقييم الأداء مشتركة بين إدارة الموارد البشرية والمقيم»⁽¹⁾.

وهذه المسؤولية عادة تفترض وجود مؤشرات لذلك في حين تتمثل مسؤولية إدارة الموارد البشرية في:⁽²⁾

- تحديد النظام الذي يتم بموجبه تقييم الأداء لمختلف مستويات الوظائف.
- توفير نماذج التقييم التي تتضمن معايير وإرشادات للمقيمين.
- الاشتراك مع المديرين والرؤساء المختصين في عملية التقييم .
- ترجمة نماذج التقييم إلى درجات أو تقديرات على مستوى المؤسسة ككل.
- تحليل نتائج التقييم وربطها بالأجور والحوافز والتدريب.
- إخبار العاملين بنتائج التقييم ومتابعتها.

في ضوء ما سبق يمكن القول إن إدارة الموارد البشرية لها دور كبير في تحديد نظام تقييم أداء العمال ووضعه وذلك سعياً منها لتطوير أدائهم وجعله أكثر كفاءة وفعالية.

أما بالنسبة لمسؤولية تقييم الأداء يمكن أن تقوم بها إحدى الأطراف الآتية:

- **تقييم الأداء من قبل الرئيس المباشر:** يعتبر الرئيس المباشر الأكثر إلماماً بأداء وسلوك العاملين الذين يعملون تحت توجيهه وإشرافه أكثر من غيره من المسؤولين الآخرين، فالرئيس المباشر هو الذي يقوم بمهمة إعداد التقارير عن أداء مرؤوسيه، ومن مزايا هذا الأسلوب أنه يمنح للرئيس سلطة يمارسها على مرؤوسيه كما يمنحهم الطمأنينة خاصة عندما يرون أن تقييم أدائهم وسلوكهم قد تم من قبل الرئيس المباشر، أما عن أهم عيوب هذا الأسلوب هو إمكانية تدخل العلاقة الشخصية في تقييم العاملين.⁽³⁾

يستنتج أن للرئيس المباشر دوراً في تقييم أداء عماله بالاستناد إلى ما يمتلكه من سلطة عليهم ومعلومات خاصة بأعمالهم، وتبقى الذاتية العائق الوحيد أمام عملية التقييم.

(1) أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، مرجع سابق، ص 373.

(2) أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، مرجع سابق، ص 372.

(3) محمد فالح صالح، إدارات الموارد البشرية (عرض وتحليل)، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 142.

• **تقييم الأداء من قبل مديرو الإدارات:** غالبا ما يتحمل مديرو الإدارات مسؤولية مراجعة التقارير التي يقوم بها الرئيس المباشر للعاملين الذين يعملون تحت إشرافه وتوجيهه ومسؤوليته، وعليهم التأكد من أن هذه التقارير التقييمية قد تم إعدادها بموضوعية وعدالة ومساواة بعيدة كل البعد عن العلاقات الشخصية فالمسؤولية التي تقع على عاتق مديرو الإدارات تتمثل في متابعة التقارير وإعدادها ورفعها إلى إدارة الموارد البشرية لاتخاذ الإجراءات المناسبة، لذلك فإن لهم دور فعال في إنجاز وتنفيذ التقارير النهائية للعاملين في وحداتهم الإدارية.⁽¹⁾

في ضوء ما سبق يمكن القول بأن مسؤولية تقييم أداء العمال تقع أيضا على عاتق مدراء الإدارات بإعادة مراجعة التقارير للرئيس المباشر والتأكد من مدى صدقها وموضوعيتها ومن ثم رفعها إلى إدارة الموارد البشرية.

• **تقييم الأداء من قبل إدارة الموارد البشرية:** إن إدارة الموارد البشرية تقع على عاتقها المسؤولية النهائية وذلك من خلال مراجعة تقارير تقييم الأداء والتأكد من إعدادها بطريقة توافق السياسة العامة للمؤسسة، وذلك في إطار تقييم الأداء بصورة عامة، كما تقع مسؤوليتها أيضا في فرز وتصنيف تلك التقارير حسب نوعيتها حيث يسهل على الإدارة العليا في المؤسسة من اتخاذ الإجراءات والتدابير المتعلقة بالنتائج الأخيرة للتقييم وذلك من خلال تقديم مكافأة للمبدعين والمجدين في العمل ومعاقبة العاملين المهمين واتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة لهم.⁽²⁾

نستنتج أن للإدارة الموارد البشرية الدور الفعال في عمليات التقييم من خلال مراجعتها لها بما يتوافق مع سياسة المؤسسة، وأهدافها ورفعها إلى الإدارة العليا التي تتخذ التدابير المناسبة.

• **الزملاء:** هناك أنظمة تشترط أن يتم تقييم العامل ليس من طرف رئيسه فقط بل من طرف العاملين في الوحدة الإدارية أيضا، بحيث يقوم كل فرد بتقييم الآخرين، وتكون النتيجة تقييم كل فرد هي متوسط تقييم زملائه له.⁽³⁾

مما سبق يمكن القول أنه يمكن للزملاء في مختلف الوحدات الإدارية تقييم أداء بعضهم البعض، لكن هذا قد يؤدي إلى طغيان التحيز الشخصي وإفساد العلاقات الاجتماعية والإنسانية داخل أماكن العمل.

(1) خضير كاضم و ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص166.

(2) خضير كاضم و ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص166.

(3) سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص395.

• **تقييم الفرد لذاته:** تسمح بغض أنظمة التقييم للعاملين أن يقيموا أنفسهم والذين يؤيدون هذا المصدر في التقييم يقولون أن هذا المصدر يوفر جوا طيبا لتحسين الأداء، وذلك بأن يقوم العامل بتسجيل آرائه الشخصية وأن يبذل جهدا واضحا لتحسين وضعه في النقاط الضعيفة والمتوسطة كما يسجلها عن نفسه، أما الذين يعارضون هذا المصدر فإنهم يرون أنه لا يمكن أن يكون مستقلا ولا يصلح في حالة التقييم من أجل التنمية وليس من أجل الترقية والعلاوات.⁽¹⁾ يتضح أن نظام تقييم الفرد لذاته من بين الأنظمة الفعالة حسب ما يراه البعض حيث تعطي للفرد الحرية في العمل وتساعد على التحسين في الأداء.

• **التقييم من قبل الزبائن:** تستخدم بعض المؤسسات تقييم الزبائن لبعض عاملها، خاصة الذين يعتبرون أن حسن تعاملهم مع الزبائن العنصر الأهم في أدائهم.⁽²⁾

فالزبون له مسؤولية التعبير عن رأيه حول معاملة العاملين لهم، حيث يعتبر الشخص الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوك العامل والحكم على أدائه، فهو يعتبر أفضل مصدر للحصول على المعلومات فيما يخص الأداء.⁽³⁾ يتبين هنا مدى أهمية الزبون في عمليات تقييم أداء العامل والدور الذي يقوم به في ذلك وأنه متعامل خارجي عن المؤسسة، ويمكن أن يكون هناك هدف وموضوعية أكبر في تقييمه.

14-3- أهداف تقييم الأداء :

تستهدف عملية تقييم الأداء عدة غايات وفق ثلاث مستويات وهي كما يلي:⁽⁴⁾

- **على مستوى المؤسسة:** يهدف إلى توفير جو ملائم من الثقة بين العمال ورفع مستوى أدائهم وزيادة قدراتهم واستثمار إمكاناتهم ومساعدة المؤسسة على الاحتفاظ بالعاملين ذات الكفاءات والمهارات المتميزة.
- **على مستوى المديرين:** ويهدف إلى بناء علاقات جيدة مع العاملين والتعرف على المشاكل التي يواجهونها غي العمل ويهدف إلى تنمية مهارات المديرين وإمكانياتهم للوصول إلى تقييم موضوعي سليم.

(1) عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، مكتبة ابن سينا، ج1، القاهرة، مصر، 1999، ص116.

(2) سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، مرجع سابق، ص195.

(3) جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص446.

(4) محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص209.

- على مستوى الفرد العامل: يهدف إلى دفع العالمين نحو الاجتهاد والإخلاص في العمل من أجل الحصول على تقدير واحترام رؤسائهم.

الملاحظ من خلال هذا أن تقييم الأداء ينقسم إلى عدة أهداف وفق ثلاث مستويات على مستوى المؤسسة فلا بد من توفير جو ملائم من الثقة بين العمال وزيادة أداء العاملين وتفعيل مهاراتهم وقدراتهم والاحتفاظ بالقوى العاملة، أما على مستوى المديرين فيسعون إلى إقامة علاقات جيدة مع العمال للتعرف على المشاكل التي يواجهونها في العمل ومساعدتهم على تنمية مهاراتهم وتطويرها، أما بالنسبة إلى للفرد العامل فيسعى إلى اكتسابه احترام رؤسائه وتحسيسه بأن الجهد الذي يبذله يؤخذ بعين الاعتبار.

14-4- العوامل المؤثرة في تقييم الأداء:

هناك عوامل تؤثر في تقييم أداء العاملين والنتيجة عن مجموعة من الأخطاء التي ترتكب في عملية تطبيق برنامج تقييم الأداء وبالتالي يؤدي إلى فشلها ومن هذه الأخطاء ما يلي:

- الأخطاء الناتجة عن عملية التساهل أو التشدد في عملية التقييم: حيث يضع بعض المقيمين درجات عالية للأفراد المقيمين، وهذا النوع متساهل والبعض الآخر يضع درجات منخفضة فهذا النوع متشدد، هذه المشكلة لا تظهر إلا في حالة وجود أكثر مقيم واحد لكافة أقسام المؤسسة.⁽¹⁾
- استنادا إلى ما سبق يمكن القول بأن الحيز الشخصي والذاتية من بين الأسباب التي تؤثر في عمليات تقييم الأداء بإعطاء المقيمين درجات عالية أو منخفضة.
- الأخطاء الناتجة عن التأثر بصفة معينة للمقيمين: يقوم المقيم في تقييمه لأداء الفرد العامل على صفة أساسية تكون متوفرة في المدير كالصدق والأمانة أو المظهر الخارجي مع إهمال باقي جوانب التقييم الأخرى.⁽²⁾

على ضوء ما سبق يمكن القول بأنه من الأخطاء الشائعة والتي تحول دون تقييم فعال لأداء العمال والتركيز على صفات شخصية للعمال دون غيرها وهو ما قد ينقص من مدى كفاءة العمال.

(1) محمد علي ربابعة، إدارة الموارد البشرية (تخصص علم المعلومات الإدارية)، ط1، در الصفاء، عمان، الأردن، 2003، ص99.

(2) محمد علي ربابعة، إدارة الموارد البشرية (تخصص علم المعلومات الإدارية)، ص99.

- **التحيزات الشخصية:** يحدث ذلك نتيجة طغيان الذاتية وغياب مقاييس الموضوعية التي يتم من خلالها تقييم أداء العاملين، وحتى تكون هناك موضوعية في تقييم مستوى الأداء الفعلي للعاملين، يجب أن يكون التقييم نابع عن طبيعة العمل والظروف المحيطة به مع مراعاة الدقة في اختيار السياسات التي تتخذ أساسا في تقييم أداء العاملين.⁽¹⁾
- يستنتج مما سبق بأن غياب معايير التقييم الموضوعية وطغيان الذاتية و التحيزات الشخصية له تأثير كبير على عمليات التقييم لأداء العمال، فالتقييم الناجح هو الذي يكون نابعا من طبيعة العمل والظروف المحيطة به.
- **أخطاء التشابه:** قد يقوم المقيم بتقييم الأداء انطلاقا من تصوراته عن ذاته حيث يسقط ما يحمل من صفات على غيره من الأفراد فمثلا إذا كان عدواني فإنه ينظر للآخرين على أنهم كذلك.
- **انخفاض دافعية المقيم:** غالبا ما يخضع المقيم لمشاعره الذاتية فقط والتي قد يقيم الأفراد على أساسها ولكن من المفروض أن تنعكس نتائج التقييم في ثلاثة أمور هي المكافأة أو العقوبة أو الترقية.⁽²⁾
- في ضوء ما سبق يمكن القول بأنه يتم التركيز على الصفات الشخصية المشتركة ما بين المقيمين، وهذا ما قد يخفي جوانب إيجابية أخرى، كما أن لدافعية المقيم دور كبير في تقييم أداء العمال سواء بالسلب أو بالإيجاب.
- **تأثر الرؤساء بسلوك وإنتاجية المرؤوسين في الفترات الأخيرة قبل التقييم:** في نهاية كل فترة تعد تقارير خاصة بإنتاجية العاملين وسلوكهم خلال سنة ولكن غالبا ما يتأثر الرئيس بتصرفات وسلوكيات العاملين وإنتاجيتهم في الفترات الأخيرة قبل التقييم، دون الأخذ بعين الاعتبار الأعمال الأخرى السابقة للعاملين التي لا يتذكرها المقيم، ويرجع السبب في ذلك إلى استخدام المقيم سجل لتدوين أهم إنجازات العاملين طيلة السنة، ويتأثر المقيم بشكل كبير بالأحداث التي تقع مؤخرا وعلى سبيل المثال يكون أداء العامل جيد ومثالي خلال السنة، وقد يصدر عنه قبل أسبوع واحد خطأ في إنجاز عمله خلال عملية التقييم ويترك الخطأ أثر على تقييم المدير العامل.⁽³⁾

(1) زاد محمد دبيري، الرقابة الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص ص 57، 58.

(2) محمد علي ربابعة، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص ص 99، 100.

(3) أنس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011، ص ص 286،

يتضح من خلال ما سبق أن الرؤساء يتأثرون بسلوك وإنتاجية المرؤوسين، خاصة في الفترات الأخيرة قبل التقييم عند نهاية كل سنة، وهذا راجع إلى عدم استخدام المقيم سجل لتدوين أهم إنجازات العامل طيلة السنة ويتأثر بشكل كبير وسلبى بسبب التوتر الذي يتعرض له خلال فترة التقييم.

• **الاتجاه نحو إعطاء تقديرات متوسطة:** قد يغفل الميم للاختلاف والتباين في أداء العاملين وسلوكهم في العمل ويعطي تقديرات لا هي عالية ولا متوسطة، وتتسأ هذه الظاهرة بسبب عدم معرفة المقيم بالبيانات الخاصة بكل عامل أو عدم وجود الوقت الكافي للقيام بعملية التقييم وعدم رغبة المقيم أن يبين للعاملين المتفوقين وغير المتفوقين حتى لا يحصلوا على الترقية وحتى لا ينتقلوا من تحت رئاسته.⁽¹⁾

يستنتج من خلال هذا أن المقيم يتجه نحو إعطاء تقديرات متوسطة، وهذا راجع لعدم معرفته بالبيانات الخاصة بكل عامل، وعدم رغبته في إظهار العاملين المتفوقين وغير المتفوقين حتى لا يحصلوا على الترقية.

• **إخفاء النسيان:** معظم التقديرات عن العاملين غالباً ما تكون الفترة سنة ولذلك يميل بعض الرؤساء لتكوين قدراتهم ما يسهل تذكره، أو على التصرفات التي تكون جديدة للعاملين، وهذا لا يعبر عن خصائص أداء العاملين في الفترة السابقة، خاصة إذا كان العامل يدرك بأن وقت إعداد تقرير للتقييم يعتمد أو يبدو مثالاً في ذلك الوقت أو قبله.⁽²⁾

الملاحظ مما سبق أن معظم تقديرات العاملين تكون خلال سنة، هذا ما يجعل الرؤساء يقومون بتقييم العمال على ما يتذكرون من تصرفات بدت من العمال، لكن هذا قد لا يعبر عن أداء العامل الحقيقي في هذه الفترة، وهذا يؤثر على العامل ويفقده التركيز في العمل ويؤثر على أدائه بالسلب.

14-5- خطوات وشروط تقييم الأداء الوظيفي:

أ. **خطوات تقييم الأداء:** لعملية الأداء عدة خطوات منها:⁽³⁾

• تحديد معايير ومتطلبات ومقاييس التقييم أي تحديد ما تتوقعه المؤسسة من عمالها أثناء قيامهم بأعمالهم وواجباتهم لتحقيق مصلحة العاملين والمؤسسة.

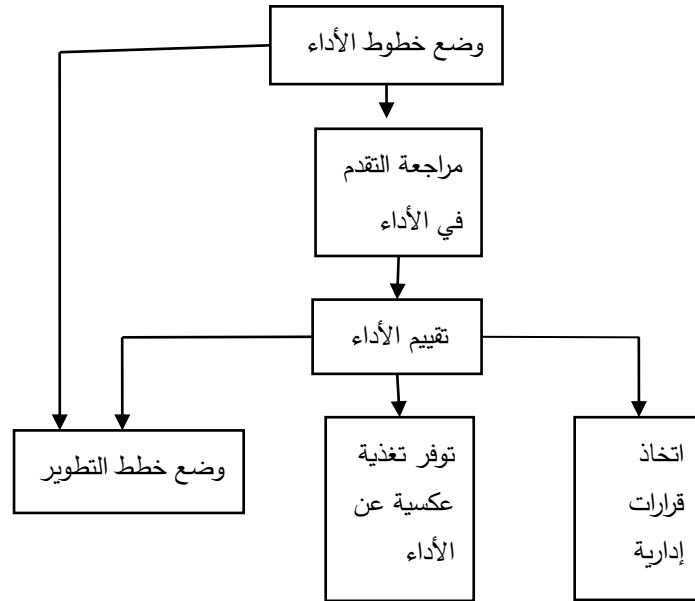
(1) صلاح الدين عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص ص 260، 261.

(2) أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب، مصر، 2000، ص 35.

(3) سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 166.

- مناقشة متطلبات ومعايير التقييم مع العاملين في المؤسسة وتعديل وتغيير تلك المعايير عند الحاجة لإرضاء كل من العامل والمؤسسة.
 - ملاحظة ومراقبة أداء العامل وكيف يؤدي واجباته المنوط بها.
 - تقييم أداء العامل ووفقا للمعايير السابقة.
 - مقارنة الأداء الفعلي بما هو مطلوب ومعرفة نقاط الضعف.
- يفهم من هنا أن عملية تقييم أداء العاملين تنطوي على نقطة مهمة وهي الاتفاق بين المؤسسة والعاملين فيما يخص متطلبات التقييم، وعلى أساسها يتم التقييم في المؤسسة، وذلك من أجل زيادة الإنتاجية لفائدة كل من العاملين والمؤسسة فإذا فشل هذين الطرفين في مناقشة الأمور المرتبطة بمتطلبات ومعايير التقييم فإن عملية التقييم ذاتها سوف تصبح بعيدة عن الواقع ولا تحقق أهدافها.
- اتخاذ القرارات بشأن نتائج عملية التقييم.⁽¹⁾
- ما يعني أن القرارات المتخذة في المؤسسة تبنى على أساس النتائج التي توصل إليها المقيمين لأداء العامل.

وقد عبر "ماريون هاينز" عن هذه الخطوات الست في شكل نموذج موضح كما يلي:
الشكل رقم 08: خطوات تقييم أداء العاملين.



المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، المرجع السابق، ص 220.

⁽¹⁾ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 219.

ب. الشروط الواجب توفرها لنجاح عملية تقييم الأداء:

يتوقف نجاح تقييم أداء العاملين على توفر جملة من الشروط أهمها:

• **التناسب:** يعتبر التناسب شرط ضروري لنجاح عملية التقييم، فالتقييم يربط بين معايير الأداء والأهداف المحددة فيعتبر الأداء مناسباً ونجحاً عندما تتطابق نتائجه مع المعايير والأهداف التي حددت لقياس الأداء وبالتالي الحصول على المكافآت نتيجة الإنجاز في العمل.⁽¹⁾

يمكن القول أن التناسب يقوى إذا قامت المؤسسة بتحديد أهداف واضحة للفرد والقيام بتحليل وتوصيف الوظيفة التي يقوم بها الفرد لتقييم أدائه.

• **القبول:** ويتمثل هذا الشرط في قبول العاملين بالتقييم وحتى يكون التقييم ناجحاً يجب أن يكون مقبولاً من طرف العاملين ومن طرف الرؤساء، فتقييم الأداء يعتبر شرطاً للتمييز بين الأداء الفعال والأداء غير الفعال فإنه سوف يجد حتماً رفضاً من قبل الأفراد، فالأفراد الناجحين لا يقبلون أن يتساوون في التقييم بين الأداء الفعال والضعيف.⁽²⁾

بمعنى أن نجاح التقييم يعتمد على مدى تقبل العاملين لعملية التقييم ومدى ثقتهم فيها وارتياحهم لها.

• **المرونة والحوار:** يعتبر الحوار والمرونة من شروط نجاح تقييم الأداء التي ترافق عمليات التقييم، والمرونة عند العاملين والمدراء، أيضاً وضع معايير تتناسب مع متطلبات الاختلاف، فالمؤسسة تستخدم وسائل تقييمية سهلة الاستعمال من قبل المقيم وسهلة الاستيعاب من قبل الأفراد العاملين، والحوار أيضاً يعتبر شرطاً هاماً لنجاح عملية التقييم، فالحوار يكون فعالاً إذا تم إخبار الأفراد العاملين بنشاطاتهم والتزامهم مما يعطي فرصة للعاملين بتحسين أدائهم، ويعطي الأفراد الحق في الإطلاع على نتائج التقييم سواء كان كتابياً أو شفويًا.⁽³⁾

(1) حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص397.

(2) حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، مرجع سابق، ص397.

(3) حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، مرجع سابق، ص397.

استنادا إلى هذا يفهم أنه لا بد من توفر المرونة والحوار على حد سواء، إضافة إلى إطلاع العاملين بواجباتهم التي يجب عليهم الالتزام بها.

وهناك من يرى أن شروط تقييم الأداء هي: (1)

- إعداد قائمة بارتباط العامل.
- إعداد خطة وبرنامج للتنفيذ.
- تنفيذ خطة العمل.
- متابعة تقدم التنفيذ لمعرفة التقدم الذي يقوم به العامل في عمله والصعوبات التي تواجهه ومعرفة الأهداف المحددة.
- التقييم سنويا لمعرفة إنجازات العامل والنتائج المترتبة عليه ومدى تحقيقه للأهداف من أجل تحسين الأداء مستقبلا.

يمكن القول أن عملية تقييم الأداء مرتبطة بالمعايير والشروط التي تضمن تحقيق الأداء الجيد وزيادة إنتاجية الأفراد والمؤسسات كالمرونة والقبول والتناسب.

14-6- فعالية تقييم الأداء :

يركز نظام تقييم الأداء على مجموعة من المقومات: (2)

- تحديد أهداف واضحة للمؤسسة ووضع نظام فعال للمعلومات عن أهداف ومعايير التقييم.
- تدريب وتكوين كافة الرؤساء والمرؤوسين على كيفية إجراء التقييم.
- اتصال فعال بين الرئيس والمرؤوس من أجل خلق علاقة تتميز بالوضوح والصراحة وتقبل النقد الموضوعي.
- إعطاء وصف صحيح للوظائف التي يشغلها العامل.
- مشاركة العاملين في اتخاذ قرارات التقييم وفي تحديد الاحتياجات التكوينية.
- دورية التقييم على مدار السنة، حيث يمكن أن تجري على ثلاثة أو أربعة شهور.

(1) يوسف جحيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، (مدخل إستراتيجي متكامل)، ص 257.

(2) أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 356.

مما سبق تحليله فإن فعالية تقييم الأداء تتجسد في قواعد وإجراءات لا بد على المؤسسة الالتزام بها والسهر على تطبيقها، كوضع نظام فعال للمعلومات وتحديد الطرق السليمة لتقييم العاملين، وذلك من أجل تجنب الأخطاء المرتكبة في عملية التقييم والتي تنقص من فعاليته في المؤسسة.

وهناك من يرى أن فعالية تقييم الأداء تبرز في مدى موضوعيته وبساطته وقدرته على تصميم معدلات الأداء وجذب اهتمام المؤسسة واقتناعها بأهميته، وتظهر فعاليته أيضا في قدرته على تحديد الفئات المعنية بالتقييم وإعطائهم الفرصة لحق التظلم ما يساعده على تحقيق النتائج المطلوبة بفعالية. (1)

على ضوء ما جاء فإن فعالية تقييم الأداء لا تتحدد في المقاييس والمعايير التي يستخدمها بل أيضا في نظرة المؤسسة إليه ومدى اهتمامها به والدور الذي يؤديه بالنسبة للعاملين.

15- قياس الأداء الوظيفي:

15-1- أنواع مقاييس قياس الأداء:

تستخدم في عملية تقييم الأداء عدة مقاييس يكون اختيارها على أساس تناسبها مع طبيعة المؤسسة ونوع الأداء المراد قياسه من أجل الوصول إلى التقييم الجيد والفعال وتتمثل هذه المقاييس في: (2)

أ-المقياس الأول: ويتمثل الهدف منه في تقييم أولي لأداء المؤسسة مع التركيز على تقييم مستوى ثقافة إدارة الأزمات للمؤسسة.

ب- المقياس الثاني: ويتمثل الهدف من هذا المقياس بتقييم الأداء العام للمؤسسة وذلك من خلال تقييم أداء جميع أقسام المؤسسة لتحديد نقاط الضعف، وعلى أساسها تبني خطة إعداد المؤسسة لمواجهة الأزمات وهذا يدل على أن دور هذا المقاس يكمن في أنه يساعد في معرفة مواطن الضعف التي تعاني منها المؤسسة وبناء خطة إستراتيجية من أجل التغلب على المشاكل التي تواجهها، وهناك من يرى أن مقاييس الأداء تنقسم إلى: (3)

(1) محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ص 276، 277.

(2) ممدوح زيدان، تقييم الأداء ومواجهة الأزمات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2003، ص41.

(3) طاهر محسن الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص490.

- **مقاييس المدخلات:** هذه المقاييس تستخدم لفهم العاملين والميزانية لغرض الوصول إلى المخرجات والنتائج المطلوبة.
 - **مقاييس العمليات:** وهذه المقاييس تستخدم لفهم الخطوات الأساسية في إنتاج المنتج والخدمة مثلا: التكوين مقياس لعدد من الدورات التكوينية المنجزة حسب جدول الموضوع.
 - **مقاييس المخرجات:** أما هذه المقاييس تستخدم لقياس المنتج والخدمة التي توفرها المؤسسة للعملاء مثلا: مخرجات التكوين هو عدد الأفراد الذين يخضعون للتكوين.
- مما سبق يتضح جليا أن المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها العامة تهتم بأداء العمال كونهم المسؤولين عن تنفيذ هذه العمليات والبرامج عمليا، ولذلك تكون مجبرة على مراقبة وفهم جميع العمليات التي تحدث في المؤسسة لسير أفضل للعمل وجودة أكبر في المنتج واهتمام أكبر بالعملاء . وتبقى الإنتاجية الهدف الأكبر الذي تسعى المؤسسات لتطويره ليكون بجودة أكبر ، ويعبر هذا المقياس عن حجم الموارد وعددها في وحدة معينة وفي قيامها بعمليات الإنتاج.⁽¹⁾
- إن المؤسسات تركز على أداء عمالها لتحقيق الجودة في المنتج ورضا العملاء وولائهم لها، وذلك بمراقبتها تسيير مختلف عمليات الإنتاج، والعدد المطلوب من العمال للقيام بعملية الإنتاج في الوحدة الواحدة.

15-2- خصائص مقاييس الأداء:

- حتى تكون مقاييس الأداء موضوعية يجب أن تتسم هذه الأخيرة بسمات وخصائص يمكن إيجازها فيما يلي:⁽²⁾
- **الصدق:** أي أن مقياس الأداء يقيس ما صمم لقياسه، بمعنى يجب أن يتأكد أن المقياس يقيس العناصر المراد قياسها.
 - **الثبات:** أي الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد استخدامه في نفس الحالة، أي عدم تغير النتيجة رغم تكرار عملية القياس.
 - **القدرة على التمييز:** تعني بذلك تعريف المقاييس وشرح معنى كل منها، وإلى ماذا تهدف وهذا لفهمها وعدم التداخل في معانيها.

⁽¹⁾ طاهر محسن الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، مرجع سابق، ص 491.

⁽²⁾ فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 149، 150.

مما سبق يتضح أن الصدق والموضوعية من أهم الصفات التي يجب أن تتوفر من أجل قياس الأداء، كما يتبين أنه لا بد أن تتميز مقاييس أداء العمال بالثبات في النتائج في حالة العودة إليها، كما أن الهدف الأساسي من قياس أداء العمال هو العمل على تنميته وتطويره للوصول إلى أعلى مستوى من الجودة، الكفاءة والفعالية في الأداء، كما يجب أن تتسم مقاييس الأداء بالسهولة في استخدامها حتى تتمكن أي مسؤول أو رئيس في العمل من العودة إليها.

15-3- أهمية قياس الأداء :

يحظى قياس الأداء بأهمية كبيرة لدى المؤسسة والأفراد العاملين فيها، وتتضح أهمية قياس الأداء كما يلي:

- **الترقية والنقل:** قبل ترشيح أي فرد للترقية من الضروري العودة إلى سجل التقييمات التي حصل عليها في السنوات السابقة « فالترقية تعني تغيير وتوسيع في مسؤولياته، مما يتطلب التأكد من تمتعه بخصائص ومؤهلات جديدة والتأكد من تمتع المرشح بالترقية بهذه المؤهلات هي العودة إلى ملف تقييماته المتتالية لتقدير مدى تمتعه بها». (1)

يتبين هنا مدى مساهمة قياس أداء العمال في الرفع من قدراتهم وتشجيعهم على بذل قصارى جهودهم للوصول إلى الأفضل.

- **تقييم المشرفين والمدربين:** يساهم قياس الأداء في معرفة مدى فعالية قدرات المشرفين والرؤساء في تنمية وتطوير الأفراد العاملين.

- **إجراء تعديلات في الرواتب والأجور:** حيث يساهم قياس الأداء في تحديد المكافآت المالية المناسبة للعاملين واقتراح نظام للأجور والحوافز المناسبة. (2)

استناداً إلى ما سبق يمكن القول بأن مقاييس الأداء تسمح بالكشف وتبيان مستويات المشرفين والرؤساء وقدراتهم، كما أن قياس أداء العاملين ومستوياتهم وقدراتهم وكفاءاتهم في أداء أعمالهم دوراً في إجراء التعديلات على نظام الأجور بما يتناسب مع قدرات كل واحد منهم.

(1) سعاد نائف برنوطي، إدارة المواد البشرية وإدارة الأفراد، مرجع سابق، ص 378.

(2) مصطفى نجيب الشاويش، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 87.

• **تحديد الاحتياجات التدريبية:** حيث تضع إدارة الموارد البشرية خطة تدريب سليمة تحتاج أن تعد قائمة بالدورات التدريبية التي تحتاجها ومن يشارك في كل منها، ما نسميه بتحديد الاحتياجات التدريبية وهذه خطوة أساسية ومهمة في إعداد برنامج تدريب سليم. (1)

يتضح مما سبق بأن قياس أداء العاملين يعتبر وسيلة لتحديد الاحتياجات التدريبية والعمل على تنمية قدراتهم وتطويرها بما يفيد المؤسسة فيما بعد.

• **يعتبر مطلب المعرفة الشخصية والإطلاع وتقديم المشورة:** حيث تكمن أهمية قياس الأداء في تشجيع المشرفين على الاحتكاك بالمرؤوسين خلال قيامهم بالقياس مما يمكنهم من معرفة شخصية المرؤوسين، حيث يعتبر قياس الأداء أداة لتقييم ضعف العاملين وتقديم إجراءات لتحسين أدائهم الذي يعد حافزا لتطوير العامل ومقياس له. (2)

على ضوء ما سبق يمكن القول بأن قياس أداء العمال يقوي التفاعلات والعلاقات الإنسانية بين العمال والمشرفين أو الرؤساء، ما يعود بالفائدة على المؤسسة بغياب الصراعات وزيادة الإنتاجية، كما أن قياس أداء العمال ضروري من أجل معرفة مواطن الضعف والقوة في أداء العمال من أجل العمل على تحسينها وتطويرها إلى ما هو أفضل.

15-4- طرق قياس وتقييم الأداء :

يعتبر قياس الأداء من الخطوات الضرورية في رقابة العاملين بالمؤسسة، حيث تعتمد عملية قياس وتقييم الأداء على عدة طرق تتباين بين ما هو تقليدي وما هو حديث.

• **الطرق التقليدية:** يعتبر الحكم الشخصي للرؤساء على أداء العاملين أساس التقييم في الطرق التقليدية وتتمثل هذه الطرق في:

أ- **طريقة الترتيب البسيط:** هذه الطريقة في تقييم أداء العاملين تعتبر من أقدم الطرق وأسهلها، حيث يتم ترتيب الأفراد العاملين محل التقييم ترتيبا تنازليا حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوأ، ومن مزايا هذه الطريقة أنها سهلة التطبيق والفرقة بين الكفاء وغير الكفاء بطريقة واضحة، أما عن عيوب

(1) سعاد نائف برنوطي، إدارة المواد البشرية وإدارة الأفراد، مرجع سابق، ص 380.

(2) مصطفى نجيب الشاويش، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، مرجع سابق، ص 87.

هذه الطريقة فإن القائم بالتقييم وطريقة تفكيره قد ينتج عنها نتائج غير موضوعية، وأيضا يصعب تطبيقها في حالة وجود أعداد كبيرة من العاملين.⁽¹⁾

بالرغم من سهولة هذه الطريقة إلا أن القائم بعملية والتقييم غالبا ما يقع في الذاتية، بالإضافة إلى هذا فهي طريقة لا تصلح إلا مع فئة قليلة من العاملين.

ب- **طريقة المقارنة مع العاملين:** وتتم هذه الطريقة في تقييم أداء العاملين «بمقارنة كل واحد منهم بالآخرين مقارنة زوجية، ويكون عدد المرات التي اختير فيها الفرد هو الرقم الذي تحدد على أساسه الرتبة التي يمثلها بين الأفراد محل التقييم».⁽²⁾

يستنتج أنه من أجل الوصول والتعرف على العامل الأفضل في المؤسسة لابد من مقارنة كل عامل مع زملائه الآخرين في العمل.

ومن مزايا هذه الطريقة أنه إذا قام بعملية المقارنة أكثر من شخص فإنهم سيصلون في الغالب إلى نفس النتائج تقريبا، أما عن عيوب هذه الطريقة فإنه رغم بساطتها وسهولتها إلا أنه يصعب تطبيقها في حالة إذا كان العدد كبير ويكون عدد المقارنات كبير، كما أنها لا تصلح لأغراض التكوين والترقية لأنها تحدد نواقص الأفراد.⁽³⁾

من خلال هذا يتضح أن الأداء يقاس من خلال المقارنة بين العاملين إلا أنها كغيرها من الطرق والأساليب الأخرى لا تخلو من العيوب والنقائص التي تقلل من قيمتها.

ج- **طريقة التوزيع الإجباري:** يقيم المقيم في هذه الطريقة بوضع مجموعة من الأفراد العاملين المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة حسب درجة ومستوى التقييم، وعادة ما يتم تقييم الأفراد ووضعهم في فئات ضعيف، متوسط، جيد.⁽⁴⁾

(1) توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد)، دار النهضة العربية، 1999، ص 61.

(2) توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد، مرجع سابق، ص 61.

(3) مهدي حسن زويلف، أحمد قطامين، الرقابة الإدارية (مدخل كمي)، دار حنين، عمان، الأردن، 1995، ص 374.

(4) فايز الزغبى، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات إستراتيجية)، دار الهلال، عمان، الأردن، 1991، ص 221.

بمعنى أن هذه الطريقة تقيم الأفراد على أساس درجة ومستوى التقييم، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة عملية تقييم الأداء، سرعة التقييم، لا يبذل المقيم جهداً أو وقتاً كبيرين في التقييم، أما عن عيوب هذه الطريقة فتتمثل في نقص الموضوعية، نتائج التقييم عامة وغير تفصيلية، نتائج التقييم حسب هذه الطريقة لا توضح نقاط الضعف والقوة في أداء العاملين، صعوبة استخدام هذه الطريقة عندما يكون عدد المقيمين كبيراً. (1)

بمعنى أن هذه الطريقة تعتمد على تصنيف العاملين إلى فئات حسب مستوى التقييم ما يساعد على اختصار الوقت والجهد في التقييم لكن هذه الطريقة لا تصلح إذا كان عدد العاملين كبيراً.

د- **طريقة التدرج:** تقوم هذه الطريقة على تصنيف الأفراد العاملين إذ يمثل تصنيف درجة معينة للأداء، فقد تكون هناك ثلاث تصنيفات للأداء كالاتي: المرضي، غير المرضي، الأداء المتميز، ومن مزايا هذه الطريقة أنها تعتمد على الدقة في تحديد الصفات والخصائص المرتبطة بالأداء الفعال، كما تستخدم في حالة وجود أعداد كبيرة وصغيرة، أما عن عيوب هذه الطريقة أنها لا ترتبط بسلوك الأفراد، وأنه يصعب على الفرد تغيير سلوكه للحصول على تقييم عال، كما يصعب تصميم برامج تكوينية للأفراد العاملين. (2)

هذه الطريقة لا تختلف كثيراً عن الطرق السابقة فهي تعتمد على تصنيف العاملين حسب درجة أدائهم ما يجعلها دقيقة في معرفة الأداء الفعال، وهي تصلح في كلتا الحالتين في حالة ما إذا كان عدد العاملين كبيراً أو صغيراً، لكن هذه الطريقة تقتقد إلى الموضوعية.

هـ- **طريقة قوائم المراجعة:** في هذه الطريقة يقوم المقيم بالآثير على قوائم الأوصاف السلوكية التي تحددها إدارة الأفراد أو الأقسام وذلك بالتأشير على الصفة التي تصف أداء العاملين بنعم أو لا، وعند إتمامها (قوائم المراجعة) يرجعها إلى إدارة الأفراد لتحليله وتحديد الدرجات لكل عامل في القائمة حسب درجة أهميتها، وتعود القائمة ليكون التقييم النهائي إلى المشرف المباشر لمناقشتها مع

(1) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد إستراتيجي)، مرجع سابق، ص ص 417، 418.

(2) علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص ص 90-92.

العاملين، ومن مزايا هذه الطريقة أنها تقلل من التحيزات الشخصية، أما عن عيوبها فإن تكلفتها عالية حيث يتطلب من المؤسسة إعداد قوائم بقدر ما يوجد لديها من تصنيفات وأعمال.⁽¹⁾

هذا يعني أن المقيم خلال إتباعه الطريقة يعتمد على القوائم التي تصممها إدارة الأفراد ما يمنحها الموضوعية ويبعدها عن الذاتية إلا أنها مكلفة.

• **الطرق الحديثة:** إن تقييم الأفراد لا يعتمد على الطرق التقليدية فقط، بل هناك طرق أخرى حديثة تتماشى مع التطورات الحاصلة ومن هذه الطرق نجد:

أ- **مقياس التدرج على أساس سلوكي:** يرتكز هذا المقياس على تحديد وتصميم أعمدة لكل صفة وسلوك نابع من واقع العمل الفعلي، ويتم تقييم الفرد بناء على الصفات التي يمتلكها وسلوكه المتوقع في العمل، بحيث تكون هذه الصفات والسلوكيات المرتبطة بمتطلبات العمل، بالإضافة إلى ذلك فإنه يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك ودرجة فاعليته، ومن مزايا هذه الطريقة أنها تقلل من الأخطاء المترتبة عن عملية التقييم، نقاط الضعف وفي تحديد احتياجات التكوينية للعاملين، أما عن عيوبها فتتمثل في ارتفاع تكلفتها والوقت والجهد في تطوير هذا المقياس وتنفيذه.⁽²⁾

وهذا يعني أن هذه الطريقة تركز تقييم السلوك الفعلي للعاملين في العمل وصفته وتوضيح وتقدير مستوى أدائه، حيث أن هذه الطريقة تجنب المقيمين ارتكاب الأخطاء وتمكنهم من تحديد احتياجات التكوين، إلا أنها تحتاج إلى الوقت والجهد والمال مما يجعل استخدامها من قبل المؤسسات قليل.

ب- **طريقة مقياس الملاحظات السلوكية:** تم وضع هذا المقياس للقضاء على عيوب طريقة التدرج على أساس سلوكي، وبموجب هذه الطريقة يتم تحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء، كما في الطريقة السابقة، إلا أن المقيم هنا يقوم بملاحظة سلوك الأفراد العاملين ويرتبهم ثم يجمع الدرجات التي يحصل عليها الأفراد العاملين لكل بعد من أبعاد العمل الذي يحتوي على مواقف متعددة، ومن مميزات هذه الطريقة أنها تركز على السلوك الملاحظ، أي يقوم المقيم بمراقبة ومتابعة الأفراد

(1) سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 254.

(2) سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص ص 258، 259.

العاملين على خلاف الطريقة السابقة التي يركز المقيم في عملية التقييم بتوقعه ومعرفته لسلوك الأفراد العاملين.⁽¹⁾

هذه الطريقة لا تختلف عن طريقة التدرج على أساس سلوكي ولكن ما يميزها عنها أنها تعتمد على ملاحظة السلوك عن قرب ما يجعلها تتميز عن الطرق الأخرى.

ج- طريقة مراكز التقييم: تهدف هذه الطريقة إلى قياس مهارات وصفات معينة مثل: التخطيط، التنظيم والعلاقات الإنسانية بتحديد مقاييس معينة لهذه الخصائص على الرغم من صعوبة ذلك، وتستخدم هذه الطريقة لتقييم مدرء مختلف المستويات الإدارية مثل الأفراد المرشحين للترقية في الإدارة العليا، من مزايا هذه الطريقة أنها توفر مقياس موضوعي لأداء الأفراد للمهام الإدارية، كما أنها توفر معلومات صحيحة فيما يخص نواحي القوة والضعف لدى الأفراد، كما تعتمد على الصلاحية والقبول من طرف المديرين والعاملين، أما عن عيوب هذه الطريقة فتكلفتها تكون عالية، عدم إمكانية استخدامها في جميع المستويات الإدارية.⁽²⁾

يتضح لنا من خلال هذا أن هذه الطريقة من التقييم تخص المدرء فقط، ولا تعمم على جميع المستويات الإدارية.

د- طريقة الإدارة بالأهداف: وهذه الطريقة تمر عبر تحديد الأهداف والنتائج التي تطلب تحقيقها ويتم قياس الأداء وتقييمه على أساسها، وذلك بالاتفاق مع الرئيس والعامل، أما أثناء التنفيذ فيقوم الرئيس بمساعدة عامليه في تحقيق الأهداف، في نهاية المدة المتفق عليها يتم تقييم النتائج التي تحققت مقارنة بما تم تحقيقه.⁽³⁾

يستنتج أن الهدف الأساسي من هذه الطريقة هو تقوية الروابط بين الرئيس والعاملين وزيادة تحفيز الأفراد على العمل.

⁽¹⁾ علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 96.

⁽²⁾ حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004، ص 99.

⁽³⁾ أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، مرجع سابق، ص 378.

ومن أهم المقومات الأساسية للإدارة بالأهداف في مجال تقييم الأداء المشاركة بين الرئيس والعاملين في وضع مهام ومجالات مسؤولية عمل الفرد وموافقة الرئيس والعاملين على معايير تقييم الأداء، ويلعب المشرف دورا إيجابيا في ظل الإدارة بالأهداف بمساعدته لعامليه وتحقيق الأهداف الموضوعة.⁽¹⁾

يستنتج أن الإدارة بالأهداف تحرص على مشاركة العاملين في وضع أهدافها.

ومن مزايا هذه الطريقة هي أنها تعتمد على الأداء الفعلي والمحدد بشكل كمي، كما أن الأفراد يتعرفون على ما هو مطلوب منهم وما هي إمكانياتهم، كما أن عملية التخطيط والتنسيق في الأهداف تكون سهلة أما عن عيوب هذه الطريقة صعوبة مقارنة مستوى أداء الأفراد وصعوبة تطبيقها في الواقع العملي، لأنها تتطلب مهارات إدارية عالية لتحديد الأهداف.⁽²⁾

مما سبق يمكن القول أن هذه الطريقة تسعى إلى بناء روابط التعاون والتشارك فيما بين الإدارة والأفراد على وضع وتطوير الأهداف المراد تحقيقها ولكن هذه الطريقة غالبا ما تطبق على أرض الواقع.

16- صعوبات الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي عنصر ضروري وأساس جوهري في أي وظيفة وفي أي منظمة، وفي أي مجال ولكنه بسبب الظروف المحيطة أو الإدارة فإنه يعاني من مشاكل تؤثر على سير العمل وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المخططة ومن أبرز هذه المشاكل فيما يلي:⁽³⁾

- وجود بيئة عمل تفتقد إلى أولويات العمل، الآلات والمعدات وتنظيم الوقت، وجدول العمل، كل هذا يصعب الأداء الوظيفي ويكون العمل في ظل الظروف شبه مستحيل.
- عجم شعور العاملين بأن عملهم تم التعرف عليه والاعتراف به وبأهميته وتقديره ماديا ومعنويا.
- عدم الاهتمام بعملية التخطيط والإعداد الجيد لعملية الأداء.
- عدم القدرة على مواجهة المرؤوسين بنتائج التقييم -تقييم الأداء-.
- ضعف وسطحية العديد من مقابلات تقييم الأداء التي تتم مع الرؤساء.
- تعارض الرغبات ومتطلبات الفرد والمنظمة من شأنها التأثير على أداء العمال.

(1) جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية، الموارد البشرية، مرجع سابق، ص434.

(2) علي محمد ربابعة، إدارة المواد البشرية، مرجع سابق، ص97.

(3) زهير ثابت، سلسلة الدليل العلمي لمدير القرن 21، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للنشر، 2001، ص205.

- غياب عنصر التدريب والتطوير من شأنه التأثير سلباً على أداء العمال ويجعله غير متوازي.
- انعدام الشعور بالولاء والانتماء وروح الجماعة وعدم الارتياح بالمؤسسة يؤثر على أداء العمال مما يؤدي إلى انتشار الضجر والملل واختلاف الأعدار للتغيب وتغيير العمل في أول فرصة تسمح بصفة أخرى عدم توفر عوامل الاستقرار في العمل.
- تداخل وتشابك وعدم وضوح الوظائف يؤدي إلى بروز إصطدامات وصراعات بين العمال مما يؤثر على أداء العمال، بالإضافة إلى عدم فهم كل فرد لوظيفته المكلف بإنجازها.
- أنظمة التحفيز كالترقية والنقل والأجور، فإذا كانت تتم بطريقة غير عادلة وغير واضحة تنعكس على أداء العمال وقد تصل أحياناً إلى الاستقالة وترك العمل.

17-الحلول المقترحة من أجل تفعيل الأداء الوظيفي:

هناك عدة حلول من أجل مواجهة جل المشاكل التي تواجه العمال أثناء تأديتهم لعملهم، وتتمثل هذه الحلول فيما يلي: (1)

- تحسين الظروف بمختلف أنواعها داخل المؤسسة.
 - تحسين الحوافز والمكافآت للعمال من أجل بدل جهود أكبر.
 - تحسين العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين والعمال حتى يكون هناك مجال للتفاهم.
 - وضع مشروع عمل للنظام تقيم الأداء موضع التنفيذ.
 - الاتصال الفعال داخل المؤسسة بين العمال.
 - توفير المناخ المناسب في العمل الذي يسمح للعمال بالشعور بالراحة والطمأنينة.
 - وضع خطط لتحسين أداء العمال.
 - وضع مجلة خاصة تصنف ظروف ومستويات أداء العمال.
- ومن بين الحلول المقترحة أيضاً نجد: (2)
- التحليل الدقيق للعمل الذي يرتبط بكفاءة الأداء أي يتم جزئيات العمل المنجز .
 - التركيز على التغذية العكسية عند إجراء عملية قياس الأداء، إذ أن هذه التغذية تعتبر محفز رئيسي في أغلب الأحيان.

(1) زهير ثابت، سلسلة الدليل العلمي لمدير القرن 21، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، مرجع سابق، ص ص 205، 206.

(2) طاهر محسن منصور الغالبي، وائل صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، مرجع سابق، ص 57.

خلاصة الفصل:

إن الأداء من أهم أبرز الأهداف التي تسعى كل مؤسسة إلى تحسينها، وتطويرها عن طريق تحديد المعايير التي يمكن الاعتماد عليها في قياسه من خلال تقييم أداء العاملين الذي يقصد به الحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم وذلك حسب خطوات متعددة، وكذلك للأهمية التي يكتسبها تقييم الأداء في المؤسسات والذي يعطي نوع من الموضوعية لهذه العملية من أجل الحكم على أداء الأفراد بالفاعلية التي تؤثر في بيئة العمل والتي تتحكم في أداء العاملين.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد:

- 1- مجالات الدراسة.
- 2- فروض الدراسة.
- 3- مجتمع الدراسة.
- 4- عينة الدراسة.
- 5- منهج المستخدم في الدراسة.
- 6- أدوات جمع البيانات.
- 7- أساليب معالجة وتحليل البيانات .

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن الدراسة السوسولوجية المتكاملة مبنية على ضرورة تحقيق الربط والترابط بين المعالجة النظرية والميدانية لموضوع الدراسة، وذلك باعتماد إجراءات معينة تتماشى وطبيعة موضوع الدراسة وأهدافه وكذا الواقع الذي توجد فيه الظاهرة المدروسة.

وسيتم في هذا الفصل تناول مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني لهذه الدراسة، ولقد تم اختيار الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بجيجل لإجراء الدراسة الميدانية، وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى تحديد مجالات الدراسة والفرضيات والمنهج الملائم لها، بالإضافة إلى الكشف عن الأدوات المنهجية والوسائل المساعدة في جمع المعلومات قصد تحضيرها للدراسة والتحليل والتفسير.

1- مجالات الدراسة:

يعد مجال الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي وذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث يجمع كل المشتغلون بمناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة 03 مجالات رئيسية هي: المجال المكاني والمجال البشري، والمجال الزمني.

1-1- المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بجيجل، والتي سوف يتم عرض وتقديم أهم المعلومات عن نشأة هذه الوحدة والمهام المنوطة بها، وكذا الأهداف التي تسعى إليها.

1-1-1- تعريف الحماية المدنية:

مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديموغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم إداري (تقني وعملي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

1-1-2- التعريف بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل:

تم وضع حجر الأساس لبناء الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل سنة 1977، وبدأ العمل فيها فعليا سنة 1988، وهي ناتجة لمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل. يتمثل نشاطها في التدخل لحماية الأشخاص والممتلكات من أي خطر من شأنه تهديد سلامتهم ومهمة الوحدة الرئيسية تكون:

✓ عند النداء الأول تدافع عن قطاع الوحدة.

✓ عند النداء الثاني تدافع على تراب الولاية (الإمداد).

1-1-3- موقع الوحدة الرئيسية ومساحتها:

تقع الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بعاصمة الولاية، في أولاد عيسى، شارع "شايب الدراع عبد الكريم"، تتربع على مساحة قدرها 27230 متر مربع (أي 2 هكتار و 7230 متر مربع). يحدها من الشمال "بوساعة عبد الرحمان" ويحدها من الشرق "جامعة جيجل" ومن الغرب " شارع مخلوف محمد البشير".

هذا الموقع الإستراتيجي مكنها من التعاون مع مختلف الوحدات الثانوية والقاعدية والمراكز المتقدمة لتحقيق أهدافها المتمثلة في الحد من الأخطار الكبرى عبر إقليم الولاية، وإنقاذ وإسعاف الأشخاص

والحفاظ على الممتلكات وخاصة الثروة الغابية التي تتمتع بها الولاية من جهة وتقديم الدعم والمساعدة لمختلف الوحدات الثانوية عبر الولاية حيث تقوم بتزويدها بالإمداد في حال احتاجت لذلك.

وتشمل الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية جيجل على:

✓ **مركز تنسيق العمليات:** يقوم بتسيير وضمان خروج الإسعافات على مستوى جميع الوحدات ولديه اتصال مباشر مع مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات.

✓ **مكتب التكوين المتواصل:** الإشراف على التكوين المتواصل للأعوان على مستوى الوحدة.

✓ **مكتب العتاد:** الإشراف على كل العتاد الموجود بالوحدة بما فيها مركبات التدخل.

✓ **مكتب ضابط منسق العمليات:** الإشراف على جانب التدخلات المنجزة خارج الوحدة، الإسعاف، الإنقاذ.

1-1-4- العتاد التابع للوحدة الرئيسية:

تحتوي الوحدة الرئيسية على المرافق الآتية:

ملعب كرة القدم، ملعب كرة اليد، قاعة الرياضة، القاعة المتخصصة لرفع الأثقال، مطبخ، حظيرة السيارات الخاصة، حظيرة سيارات وشاحنات التدخل، مكتبة، قاعة الاجتماعات، قاعة بيداغوجية للدراسة والتكوين، مرافد خاصة بالأعوان، مرافد خاصة بالضباط، نادي للأعوان ونادي للضباط، وجناح خاص بإدارة الوحدة.

ومن ناحية العتاد نرى أن الوحدة الرئيسية مدعمة مركبات حديثة وعصرية وبمواصفات عالمية،

والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم 01 : يوضح عتاد الوحدة الرئيسية للحماية المدنية .

C R M VOIVO	V L	C T M	C T P
2	2	1	1

B E	ECH MECA	CCFM	CTE	CCI	FPT+VSR	إ س إ صحية	س إ طبية	G.E	MTP
1	1	2	1	1	4	6	1	1	6

المصدر: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل.

العتاد المتوفر:

سيارات الإسعاف وشاحنات التدخل (شاحنات إخماد الحرائق بمختلف أنواعها)، شاحنات ذات مهام معينة مثل: السلم الميكانيكي وشاحنات الجذب مع توفير عتاد فردي خاص للحماية والتدخل أجهزة التنفس، بالإضافة إلى معدات مختلفة مثل: المولدات الكهربائية و الخيام ومضخات المياه والزوارق.

1-1-5- نظام العمل:

يتم العمل في الوحدة الرئيسية لولاية جيجل وفق نظامين:

النظام الأول: نظام 8 ساعات في اليوم مع دوام يستمر ل5 أيام في الأسبوع أما أيام الراحة فهي يوم الجمعة والسبت إضافة إلى أيام الأعياد الوطنية والدينية، لكن يمكن أن يتم استدعاؤهم للعمل في حالة وقوع الكوارث والحالات الطارئة، لأن هؤلاء العاملين يعملون على مستوى الإدارة وهم عبارة عن أفراد من الحماية المدنية تم توظيفهم في الإدارة مع مراعاة اختصاصاتهم.

النظام الثاني: نظام 24 ساعة وهو خاص بأفراد الحماية العاملين ضمن مجموعات أو فصائل التدخل حيث تضم الوحدة الرئيسية لولاية جيجل ثلاث مجموعات تدخل حيث تعمل كل مجموعة 24 ساعة وترتاح 48 ساعة حيث يتم التناوب بين المجموعات، لكن في بعض الحالات الخاصة فإن المجموعات كلها تعمل في نفس الوقت وذلك حسب ما تقتضيه الظروف.

كما أن أفراد العاملين ضمن هذه الفصائل لا يحصلون على العطل أيام الأعياد الوطنية والدينية ولكن يحق لكل فرد الحصول على عطلة لمدة شهر بالإضافة إلى العطل المرضية.

1-2- المجال البشري:

يتمثل المجال البشري في العدد الكلي لمجتمع الدراسة، حيث تحتوي الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل على تعداد إجمالي يقدر ب: 215 مستخدم. (الملحق رقم 01).

الجدول رقم 02: يوضح تعداد الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل.

الرتبة	العدد
مقدم (قائد الوحدة)	1
ضابط	24
أطباء	4
صف الضباط	36
الأعوان	150
المجموع	215

المصدر: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل.

ومنه:

الطبقة	المفردات
ضباط	29
صف الضباط	36
أعوان	150
المجموع	215

المصدر: من إعداد الطالبة.

1-3-3- المجال الزمني:

ويقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري والميداني الذي كان بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية.

1-3-3-1- الجانب النظري:

وفيه اعتمد على جمع المادة العلمية النظرية من خلال الكتب والمجلات والبحوث الاجتماعية، بالإضافة إلى شبكة الأنترنت بهدف الإحاطة النظرية بالموضوع وتكوين فكرة عن موضوع البحث قبل الدراسة الميدانية، وقد استمر ذلك من 19 أكتوبر 2020 إلى غاية نهاية مارس 2021.

1-3-3-2- الجانب الميداني:

قمنا باختيار المكان المناسب لإجراء وتطبيق الدراسة وهي مقر الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل وتم تقسيمها إلى مرحلتين وهما:

أ- المرحلة الأولى:

كانت بشكل زيارة استطلاعية لميدان البحث، وذلك بعد طلب تسهيلات من إدارة علم الاجتماع بقطب تاسوست، وكان الهدف منها هو الاتصال بإدارة الوحدة للتعريف بموضوع الدراسة والمتمثل في: علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال، وقد تمت الموافقة على إجراء البحث الميداني من مديرية الحماية المدنية بتاريخ 07 أبريل 2021، (أنظر الملحق رقم 02). وقد تزامنت البداية الأولى للجانب الميداني مع الانتهاء من الجانب النظري، وفي يوم 08 أبريل 2021، كان التوجه إلى مكتب التكوين المتواجد بالمديرية الذي قام بالاستقبال وبدوره قام بتوجيهي إلى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية يوم 11 أبريل 2021، على الساعة 11:30، فتوجهت إلى أمانة المركز ثم إلى رئيس مكتب التكوين المتواصل، وشرح لي عن نظام العمل المعمول به في الوحدة، وقدم لي المخطط التنظيمي للمديرية (أنظر الملحق رقم 03)، ومخطط تدفق الاتصال (المعلومات) (أنظر الملحق 04)، وتوزيع العمال وتقسيمهم (أنظر الجدول رقم 02)، وأيضاً مخطط توزيع وحدات الحماية المدنية لولاية جيجل (أنظر الملحق رقم 05)، وصورة تحمل شعار الحماية المدنية (أنظر الملحق رقم 06)، وكذلك معلومات خاصة بالوحدة الرئيسية ويوم تأسيسها.

ب- المرحلة الثانية:

كانت بداية هذه المرحلة بتاريخ 12 أبريل 2021، أين تم استخراج 43 استمارة على الساعة 10:31، ثم قمت بالتوجه إلى مكتب التكوين المتواصل، فقام رئيس المكتب بالاتصال بعون حماية لأجل مساعدتي على توزيع الاستمارات الذي توجه معي إلى مكتب ضابط منسق العمليات وهو بدوره قام بتوجيهي إلى مركز التنسيق العملي CCO، حيث قام رئيس المركز بشرح نظام العمل وكيفية تحويل المكالمات إلى إسعافات وبالتالي تصبح معلومة ونوع الهواتف المتواجدة في المكتب والتي يتلقون من خلالها مختلف المكالمات، وتعتبر هذه الوحدة الرئيسية كما شرح لي رئيس مركز التنسيق العملي CCO، أنها عصبية الحماية المدنية، فهي وحدة تدخل ودعم، وأيضاً شرح كيفية تعرف أعوان الحماية على نوع التدخل من خلال صفارات الإنذار المختلفة، 04 صفارات متتالية وقصيرة المدة تخرج سيارة الإسعاف، وبعد ذلك قمت بالتجول في الوحدة والتعرف على مختلف المرافق والعتاد المتوفر، وقمت بطرح أسئلة المقابلة على بعض الأعوان، وفي يوم 13 أبريل 2021، على الساعة 12:15 قمت باسترجاع الاستمارات الموزعة بعد ملئها من قبل الأعوان ثم قمت بمغادرة المركز أين تم الانطلاق بعد ذلك في عملية تعريغها والتي انتهت في 28 أبريل 2021.

2- فروض الدراسة:

تعتبر الفروض من أهم العناصر في البحث العلمي، فهي تساعد الباحث على اتخاذ الاتجاه الصحيح في دراسة الظاهرة والإجابة على تساؤلات إشكالية البحث، كما أنها تعتبر همزة وصل بين جانبي البحث، ولكي تحقق الفروض غايتها لا بد من اختبارها بشكل علمي دقيق، لأن صحة هذه الفرضيات تؤدي إلى صحة الدراسة ككل.

ويعرف موريس أنجرس الفرضيات على أنها: «قضية تحمل خبرا يتعلق بعناصر واقعية وتصورية وهذا التخمين يتضمن علاقة أو عنصر لم يثبت عنه شيء بعد ولكن يستحق البحث والاستقصاء أو هي إجابة مقترحة لسؤال بحث». (1) أي أنها تقدم علاقة ارتباط بين ظواهر ومتغيرات عديدة تتطلب القابلية للفحص والتحقيق تكون علمية وموضوع بحث هذه الدراسة ينطلق من فرضية عامة مفادها: أخلاقيات المهنة لها علاقة وطيدة بالأداء الوظيفي للعمال.

و لما كان لكل بحث علمي متغيرات فإن لهذا البحث متغيرين اثنين هما:

- المتغير المستقل: أخلاقيات المهنة.
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

ولتسهيل دراسة الفرضية الرئيسية يتطلب الأمر صياغة فرضيات فرعية مشتقة من هذه الفرضية الرئيسية وهذه الفرضيات هي:

الفرضية الفرعية الأولى: القيم التنظيمية تساهم في تثمين الجهد المبذول.

وسعيا للتحقق من صدقها يتم تناولها من خلال مؤشرات هي:

• مؤشرات القيم التنظيمية:

- ✓ التعاون الجماعي.
- ✓ النزاهة في العمل.
- ✓ صدق المعلومات.

• مؤشرات الجهد المبذول:

- ✓ سرعة التنفيذ.
- ✓ إتقان العمل.

(1) موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، المرجع السابق، ص 151.

- ✓ الكفاءة.
- التجاذب:
 - ✓ التعاون الجماعيسرعة التنفيذ.
 - ✓ النزاهة في العملإتقان العمل.
 - ✓ صدق المعلومات الكفاءة.
- الترابط:
 - ✓ التعاون الجماعي يؤدي إلى سرعة التنفيذ.
 - ✓ النزاهة في العمل تساهم في إتقان العمل.
 - ✓ صدق المعلومات يؤدي إلى الكفاءة.
- الفرضية الفرعية الثانية: الإلتزام المهني يؤدي إلى المواظبة في العمل.

ويتم اختبار هذه الفرضية في الواقع من خلال المؤشرات الآتية:

 - مؤشرات الإلتزام المهني:
 - ✓ الولاء للمؤسسة.
 - ✓ العدالة في الثواب و العقاب.
 - ✓ السر المهني.
 - مؤشرات المواظبة في العمل:
 - ✓ التحكم في الأداء الوظيفي.
 - ✓ تقديم الخدمة.
 - ✓ حسن التسيير.
- التجاذب:
 - ✓ الولاء للمؤسسة.....التحكم في الأداء الوظيفي.
 - ✓ العدالة في الثواب والعقاب..... تقديم الخدمة.
 - ✓ السر المهني.....حسن التسيير.
- الترابط:
 - ✓ الولاء للمؤسسة يؤدي إلى التحكم في الأداء الوظيفي.
 - ✓ العدالة في الثواب والعقاب يساهم في تقديم الخدمة.

✓ السر المهني يساعد على حسن التسيير.

الفرضية الفرعية الثالثة: الإلتزام بالتشريع الداخلي يؤدي إلى إنجاز الخدمة.

ويتم اختبار هذه الفرضية في الواقع من خلال المؤشرات التالية:

• **مؤشرات الإلتزام بالتشريع الداخلي:**

✓ التقيد بالتشريع بالمعمول به.

✓ التفاني في الأداء الوظيفي.

✓ الشفافية في اتخاذ القرارات.

• **مؤشرات إنجاز الخدمة:**

✓ جودة الخدمة.

✓ تقادي حوادث العمل.

✓ تحمل المسؤولية.

• **التجاذب:**

✓ التقيد بالتشريع المعمول به.....جودة الخدمة.

✓ التفاني في الأداء.....تقادي حوادث العمل.

✓ الشفافية في اتخاذ القرارات.....تحمل المسؤولية.

• **الترابط:**

✓ التقيد بالتشريع المعمول به يساهم في جودة الخدمة.

✓ التفاني في الأداء يؤدي إلى تقادي حوادث العمل.

✓ الشفافية في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تحمل المسؤولية.

3- مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: «المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها

النتائج ذات الصلة بالمشكلة المدروسة».⁽¹⁾

⁽¹⁾مساعدة بن عبد الله النوح، مبادئ البحث التربوي، كلية المعلمين بالرياض، السعودية، 2010، ص78.

ويعرف أيضا بأنه: «المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة ويقبل المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراستها ويتم تعميم النتائج فيما بعد».⁽¹⁾ ومجتمع بحث هذه الدراسة يتمثل في مجموع الأعوان بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية جيجل والمقدر عددهم بـ 215 عونا موزعين نظام العمل والرتب.

4- عينة الدراسة:

العينة هي المفردات التي تمثل مجتمع البحث وتكون محل التحقيق الإمبريقي. وعرفها موريس أنجرس بأنها: «مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي».⁽²⁾ وبما أن كل دراسة تتطلب تعيين مجتمع البحث، وبعد المعاينة تم تعيين المناسبة للدراسة والتي تسمح بالتحكم في مجتمع البحث للوصول إلى نتائج صادقة علميا، لذلك تم اختيار العينة المناسبة والمتمثلة في عينة طبقية. تناسبية «ونلجأ إلى طريقة العمل هذه عندما نريد أن تعكس بصدق وإخلاص نسبة كل طبقة من مجتمع البحث. وتسمى بالمعاينة الطبقية النسبية».⁽³⁾ حيث تم اختيار العينة من كل فئة من فئات المجتمع الكلي بنسب تتناسب مع حجم المجتمع الأصلي، بطريقة عشوائية تقاديا لأي تحيز قد يكون ما عدا حسب الجنس خصوصا وأن مجتمع البحث في الغالب مجتمع متجانس ومن حيز جغرافي واحد، حيث كانت نسبة العينة 20% من مجتمع البحث ومنه:

$$43 = \frac{20 \times 215}{100} \text{ مفردة.}$$

ومنه فإن حجم العينة المختارة هو 43 مفردة موزعين كما يلي:

$$\begin{aligned} &\text{➤ الضباط} \leftarrow \text{العدد } 29: & 5.8 \approx \frac{20 \times 29}{100} \approx 6 \text{ مفردات.} \\ &\text{➤ صف الضباط} \leftarrow 36: & 7.2 \approx \frac{20 \times 36}{100} \approx 7 \text{ مفردات.} \\ &\text{➤ صف أعوان} \leftarrow 150: & 30 \approx \frac{20 \times 150}{100} \approx 30 \text{ مفردات.} \end{aligned}$$

⁽¹⁾ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب، مصر، 2000، ص112.

⁽²⁾ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص290.

⁽³⁾ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص305.

5- المنهج المستخدم في الدراسة:

من أجل أن تكون الدراسة علمية لا بد أن تستند إلى منهج علمي تسيير وفقته ويتحدد نوع المنهج وفقا لنوع الدراسة والظاهرة المراد دراستها، ويمكن تعريف المنهج العلمي على أنه: «الطريقة التي تحتوي على مجموعة القواعد العلمية الموصلة إلى هدف البحث». (1)

ويعرف أيضا على أنه «مجموعة العمليات والخطوات التي تتبعها الباحث بعينة تحقيق بحثه فالمنهج ضروري للبحث، إذ أنه يبين الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاده، مساعي، أسئلة وفرضيات البحث». (2)

إن طبيعة العلوم الاجتماعية تستدعي استخدام عدة مناهج للبحث تفرضها عادة نوعية الموضوع المعالج، فحسب اختيار المنهج المناسب لتصميم بحث اجتماعي، يعين على الباحث الكشف عن مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته، وبما أن موضوع الدراسة الراهنة يهدف إلى علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي، فإنه قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على المسح بالعينة، لأن هذا الموضوع يحتاج إلى الوصف والتفسير والتحليل قصد إثبات أو نفي الأحكام المتعلقة بمشكلة البحث.

فالمنهج الوصفي يعرف بأنه: «مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمها على الظاهرة». (3)

فالمنهج الوصفي يضبط البحث لتكون نتائجه موضوعية وصادقة وذات أهمية بفضل أسلوبه التفسيري التحليلي، كما أنه أفضل المناهج لوصف الوضع الراهن، إذ يرتبط بدراسته واقع الظواهر، الأحداث، المواقف والآراء...، من أجل الوصول إلى نتائج أو استنتاجات مفيدة قابلة للتعميم والتي يمكن أن تستخدم لعدة أغراض منها تصحيح واقع الظاهرة أو تحديثه أو استكمالها أو تطويره.

(1) رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص175.

(2) رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص176.

(3) أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص62.

6- أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع البيانات وسيلة أساسية للوصول إلى النتائج التي يسعى إليها الباحث، إذ تشكل مرحلة جمع البيانات من ميدان الدراسة، مرحلة هامة تتطلب عناية خاصة وحرصا شديدا من طرف الباحث، لاسيما في اختيار جمع البيانات، وكيفية توظيفها بما يخدم موضوع البحث.

ويقصد بأدوات جمع البيانات في البحث العلمي «مجموعة الوسائل المختلفة التي يعتمد عليها في جمع المعلومات الخاصة بالبحث، وهي متنوعة ويتحدد استخدامها على مدى احتياجات موضوع والبحث، وبراعة الباحث وكفاءته في استخدام الوسيلة والإبداع في ذلك»⁽¹⁾. ويعني ذلك أن الأداة هي الوسيلة التي تمكن الباحث من إخراج البيانات من مجتمع الدراسة.

إن تنوع وتعدد أدوات جمع البيانات الممكن استخدامها في البحث العلمي، قد يضع الباحث أمام صعوبة اختيار الأدوات (الأداة) المناسبة للبحث، والمساعدة على جمع البيانات التي تخدم موضوع الدراسة، وعادة ما يتوقف الاختيار المناسب للبحث، والمساعدة على جمع البيانات التي تخدم موضوع الدراسة، وعادة ما يتوقف الاختيار المناسب لهذه الأدوات المنهجية على اعتبارات موضوعية أساسية أهمها:

- ✓ طبيعة موضوع البحث العلمي وأهدافه.
 - ✓ طبيعة مجتمع البحث.
 - ✓ والإمكانات المادية والمعرفية والوقت المتاح للباحث.
 - ✓ وكذلك نوع المنهج المستخدم في الدراسة.
 - ✓ كما ولا يفضل استخدام الكثير من هذه الأدوات إلا تحريا للصدق وتغطية لقصور وعجز إحداها.
- وقد اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على أدوات منهجية في جمع البيانات من ميدان البحث متمثلة في الملاحظة، الاستمارة، المقابلة، الوثائق والسجلات.

أ- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة إحدى الأدوات المنهجية المستخدمة في دراسات وبحوث علم الاجتماع، وهي تمكن الباحث من جمع البيانات بطريقة مباشرة وأنية من ميدان الدراسة، كما تتيح له إمكانية الانتباه والتعرف على جوانب أخرى للظاهرة مما يسهل عليه دراستها والتوصل نتائج علمية وواقعية عنها.

(1) صلاح الدين شروخ، المنهجية القانونية للجامعيين للعلوم القانونية - علوم اجتماعية - دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003، ص 24.

وتعرف الملاحظة بأنها: «الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالاً ببحثه كما تعتبر مصدراً أساسياً من مصدر الحصول على المعلومات لما تتميز به خصائص تمكننا من مصدر الحصول على المعلومات والكشف عن الظواهر»⁽¹⁾.

حيث تعرف أيضاً بأنها: « عملية توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها لكشف معرفة جديدة عن تلك الظاهرة المراد دراستها»⁽²⁾.

ولجأت الباحثة إلى اعتماد الملاحظة كأداة منهجية في الدراسة الحالية، لقدرة هذه الأدوات على إتاحة إمكانية جمع البيانات من ميدان البحث، دون اللجوء إلى طرح أسئلة على المبحوثين وإنما تعتمد على الباحث حصراً، وقد شملت ملاحظة الباحثة لميدان الدراسة على:

- ✓ ملاحظة الظروف الفيزيائية التي يعمل بها الأعوان.
- ✓ ملاحظة الأدوات والمعدات التي سيستخدمونها في العمل.
- ✓ ملاحظة كيفية تشغيل وتقيد وتنظيم عتاد التدخل.
- ✓ ملاحظة أنه هناك حركة وسرعة التنفيذ والتدخل أثناء تلبية النداء.
- ✓ التعرف على المصالح والهيكل والأقسام الموجودة داخل للوحدة.
- ✓ الكشف عن سلوكيات الأعوان داخل بيئة العمل وأساليب التفاعل فيما بينهم.

وقد استفادت الباحثة من ملاحظة الجوانب السابقة الذكر، في تحديد وحصر مؤشرات الدراسة، وفي وضع الإجابات الأكثر احتمالاً كاقتراحات لأسئلة أداة الاستمارة، والتي اعتمدت فيها أسئلة مغلقة محددة الاختيارات فقط، كما ساعدت الملاحظة في جمع بيانات من شأنها المساهمة في سد بعض الثغرات في أسئلة الاستمارة، وأيضاً في الحصول على بيانات تسهل عملية التفسير والتحليل، كون الملاحظة تسمح بالتعرف على بعض الجوانب التي لم تنتبه إليها أو تفكر في أهميتها لكنها ذات علاقة بالظاهرة المدروسة.

(1) خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006، ص139.

(2) عبد الرحمن العيسوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، لبنان، 1997، ص94.

ب- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في البحوث الاجتماعية لسهولة معالجة بياناتها بطرق إحصائية.

«ويرجع ذلك إلى الميزات التي تحققها هذه الأداة سواء بالنسبة لاختصار الجهد أو التكلفة أو سهولة معالجة بياناتها إحصائياً».⁽¹⁾

وتعرف الاستمارة على أنها: «مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن مشكلة الدراسة، وهي أهم الوسائل الفعالة في جمع البيانات، شريطة أن يكون الباحث على معرفة دقيقة بالبيانات المطلوب جمعها، وكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها».⁽²⁾

وتعرف أيضاً بأنها: «مجموعة من الأسئلة موجهة إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو مشكلة أو موقف، حيث يطلب من المبحوث الإجابة عنها وملؤها مباشرة».⁽³⁾ وقد اقتضت الضرورة البحثية وطبيعة الموضوع الدراسة الاعتماد على أداة الاستمارة في جمع البيانات من ميدان البحث، وقدمت تصميم استمارة البحث وصياغة أسئلتها انطلاقاً من مشكلة الدراسة وحسب فرضياتها ومؤشراتها.

ويكون الاستمارة «تقنية للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة، والقيام بسحب كمي يهدف لإيجاد علاقة رياضية أو القيام بمقارنات رقمية».⁽⁴⁾

فإن الباحثة قد استخدمت الاستمارة لما تنطوي عليه هذه الأداة من موضوعية وتقليل التحيز عند الباحث والمبحوث، خاصة إذا ما تمت صياغة أسئلتها بأسلوب علمي موضوعي ودقيق، لتكون مرتبطة بأبعاد الظاهرة المدروسة وأهداف الدراسة.

أما فيما تعلق بأسئلة الاستمارة فقد اعتمدت الباحثة على أسئلة مغلقة محددة الاختيارات، وهذا لما تمكنه هذه الأسئلة من سهولة التحليل الإحصائي لإجاباته.

وكان الهدف من اعتماد الباحثة على استمارة البحث ذات أسئلة مغلقة محددة الخيارات، الحصول على إجابات لقياس مؤشرات الفرضيات الموضوعية حول علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال

(1) خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التطبيقي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مرجع سابق، ص 143.

(2) وائل عبد الرحمان التل، البحث العلمي في البحوث الاجتماعية والإنسانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 58.

(3) حمد شفيق، البحث العلمي، المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1985، ص 117.

(4) محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص 189.

حيث قسم الباحث استمارة الدراسة إلى 04 محاور رئيسة تعكس ثلاث فرضيات الدراسة، إضافة إلى محور خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين وهذه المحاور هي:

المحور الأول: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، محل الإقامة، الأقدمية في العمل، نظام العمل) بمجموع 7 أسئلة.

المحور الثاني: تضمن أسئلة عن القيم التنظيمية وتثمين الجهد المبذول بمجموع 8 أسئلة.

المحور الثالث: تضمن أسئلة عن الالتزام المهني والمواظبة في العمل بمجموع 6 أسئلة.

المحور الرابع: تضمن أسئلة عن الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة بمجموع 6 أسئلة. (أنظر الملحق رقم 07).

➤ صدق الأداة:

ولاختبار أداة الدراسة المتمثلة في الاستمارة تم دراسة الصدق الظاهري والبنائي لها وكذا دراسة ثباتها وهذا كما يلي:

أ- **الصدق الظاهري لأداة الدراسة:** لقد تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة (أنظر الملحق رقم 08)، وذلك للتأكد من صدقها وإمكانية استعمالها لجمع المعلومات، وفي ضوء التوجيهات التي أبداهها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات اللازمة، حيث كان الهدف من عرض الاستمارة على المحكمين هو تبيان مدى وضوح صياغة كل عبارة من عباراتها وتصحيح ما ينبغي تصحيحه وللتعرف على مدى ملائمة المتغيرات المدروسة (أتفق تماما، أتفق، محايد، لا أتفق تماما)، والهدف منها: وإذ ما كانت الأهداف المحددة لكل محور ملائمة وسليمة.

ب- **الصدق البنائي لأداة الدراسة:** بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم توزيع الاستمارة على عينة عشوائية عددها 43 عون من الوحدة الرئيسية للحماية المدنية محل الدراسة، وذلك من أجل التعرف على الاتساق الداخلي للأداة من خلال حساب معامل ارتباط سبيرمان بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور الذي تنتمي إليه، وكانت نتائج الاتساق الداخلي لكل جزء من أجزاء الدراسة الموضحة في الجداول الآتية:

1- قياس صدق الاتساق بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني حول "القيم التنظيمية وتثمين الجهد المبذول".

الجدول رقم 03: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية له.

رقم العبارة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الإجمالية Sig
08	0.767**	0.000
09	0.672**	0.000
10	0.667**	0.000
11	0.672**	0.000
12	0.428**	0.004
13	0.667**	0.000
14	0.720**	0.000
15	0.790**	0.000

** : الارتباط إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتماداً على إجابات أفراد عينة الدراسة.

من خلال (الجدول رقم 04) يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور " القيم التنظيمية وتثمين الجهد المبذول " موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) (مستوى الدلالة المحسوب Pvalue أقل من مستوى الدلالة النظري المفروض 0.01)، حيث تراوحت بين (0.790) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (15) مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات هذا المحور.

2- قياس صدق الاتساق بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث حول " الإلتزام المهني والمواظبة في العمل".

الجدول رقم 04: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية له.

رقم العبارة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الإجمالية Sig
16	0.093	0.554
17	0.589**	0.000
18	0.838**	0.000
19	0.316*	0.039
20	0.847**	0.000
21	0.061	0.698

** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

* : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتماداً على إجابات أفراد عينة الدراسة.

من خلال الجدول (05) يتضح لنا أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور " الإلتزام المهني والمواظبة في العمل" موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) (مستوى الدلالة المحسوب Pvalue أقل من مستوى الدلالة النظري المفروض 0.01) حيث تراوحت بين (0.061) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (21) وبين (0.847) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (20) مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات هذا المحور.

3- قياس صدق الاتساق بين كل عبارة من عبارات المحور الرابع حول " الإلتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة".

الجدول رقم 05: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الرابع والدرجة الكلية له.

رقم العبارة	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الإجمالية Sig
22	0.653**	0.000
23	0.730**	0.000
24	0.644**	0.000
25	0.296	0.054
26	0.700**	0.000
27	0.737**	0.000

** : الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتماداً على إجابات أفراد عينة الدراسة.

من خلال الجدول (06) يتضح لنا أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور " الإلتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة" موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) (مستوى الدلالة المحسوب Pvalue أقل من مستوى الدلالة النظري المفروض 0.01) حيث تراوحت بين (0.296) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (25) وبين (0.737) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (27) مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات هذا المحور.

ج- ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد.⁽¹⁾

ومن أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستمارة) تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha Chronbach) على نفس العينة المحسوبة سابقاً أي (43 عون)، وذلك حرصاً على انسجام وارتباط فقرات كل محور بعضها ببعض والتحقق من صلاحية الاستمارة كأداة للدراسة مرة أخرى أو في ظروف مغايرة، وتعد قيم ألفا كرونباخ مقبولة إحصائياً عندما تكون هذه القيم مساوية أو أكبر من (0.75) وعلى وجه التحديد في البحوث الإدارية والسلوكية.

والجدول الموالي يوضح معاملات ثبات محاور الدراسة.

الجدول رقم 06: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة.

رقم المحاور	محاور الاستمارة	عدد العبارات	ثبات محاور الاستمارة
01	القيم التنظيمية وتتمين الجهد المبذول	08	0.750
02	الإلتزام المهني والمواظبة في العمل	06	0.549
03	الإلتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة	06	0.624
معامل الثبات العام	أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي	27	0.652

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة الموجهة للأعوان.

لقد أظهر حساب ثبات الاستمارة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ أن قيمة الثبات للمحور الأول (القيم التنظيمية وتتمين الجهد المبذول) يساوي (0.750)، وقدّر معامل الثبات للمحور الثاني (الإلتزام المهني

⁽¹⁾ عبيدات وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 1989، ص180.

والمواظبة في العمل) يساوي (0.549)، وقد معامل الثبات للمحور الثالث (الإلتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة) يساوي (0.624) وهذا يعني أن جميع المعاملات ذات قيمة عالية جدا لأن جميعها أعلى بكثير من (0.50) وهي تمثل القيمة الدنيا المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ وهذه القيمة مؤشرا لصلاحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على أسئلتها مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها.

ج- المقابلة:

قد تتطلب طبيعة الموضوع المراد دراسته والأهداف التي تسعى إليها الدراسة، تفاعلا لفظيا بين الباحث (أو من ينوب عليه)، وبين المبحوثين الذين يعتبرون مصدر البيانات ول الظاهرة المدروسة، ولهذا يلجأ الباحث إلى اعتماد أداة المقابلة والتي تعتبر « محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين، بهدف الوصول إلى حقيقة حول موقف معين يسعى الباحث لمعرفته، من أجل تحقيق أهداف الدراسة». (1)

وقد اعتمدت الباحثة على إجراء مقابلات أولية مع بعض الضباط والمسؤولين على مستوى الوحدة الرئيسية والمديرية العامة للحماية المدنية بهدف الحصول على المعلومات ومختلف البيانات اللازمة للبحث.

أما في المقابلات اللاحقة فقد اعتمدت الباحثة على المقابلة المقننة «وهي التي يكون أسئلتها محددة ممن قبل الباحث». (2)

واستخدمت كأداة مساعدة لجمع البيانات بطريقة مباشرة حول موضوع الدراسة، وذلك بهدف تديم وإثراء المعلومات المتحصل عليها عن طريق الاستمارة، وأيضا لسد ثغرات استمارة البحث من خلال اعتماد أسئلة مكتملة لها.

وقد اعتمدت الباحثة أداة المقابلة مع رئيس مركز التنسيق العملي CCO للوحدة الرئيسية للحماية المدنية (أنظر الملحق رقم 09)، ويكون هذه الأداة مقننة فقد تضمنت الأسئلة الآتية:

➤ هل يعمل أعوان الحماية المدنية في المؤسسة بروح الفريق الواحد؟.

➤ هل يلتزم أعوان الحماية المدنية بتطبيق قواعد العمل؟.

(1) محمد عبيدات وآخرون، منهجية، البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، مرجع سابق، ص55.

(2) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص104.

- ما هو تصرفكم مع البلاغات الكاذبة؟ ما انعكاسات ذلك على نشاطكم اليومي؟.
- هل تشاركون خبرات عملكم مع العامة؟.
- في حالة إصابة والدك في حادث كيف تتعامل مع الأمر؟.

د- الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق والسجلات ممن الأدوات التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات، فهي توفر للباحث كثيرا من الجهد والوقت وتقدم له معلومات موثقة سابقة وأنية: «وفيها يرجع الباحث إلى البيانات حول الموضوع، أو بعض محاوره من الوثائق والسجلات الإدارية بيانات تكميلية للاستمارة أو المقابلة والملاحظة، أو لبعضهم فقط، ووظيفتها تكميلية في التفسير والتحليل والتعليل، وإما أن تكون البيانات المجمعة تتعلق ببعض محاور البحث التي لا تمسها أدوات جمع البيانات الأخرى».⁽¹⁾

وقد استفادت الباحثة من الوثائق والسجلات التي تحصلت عليها من الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية جيجل، ممثلة في بطاقة فنية خاصة بالوحدة تحتوي على مختلف المعلومات المتعلقة بها والتي تضمنت ما يلي:

- بيانات تتعلق بالجانب التاريخي للوحدة الرئيسية (النشأة والمهام التي تقوم بها).
- بيانات تتعلق بالمجال المكاني للوحدة الرئيسية (الموقع الجغرافي، الحدود والمساحة).
- بيانات تتعلق بالجانب البشري (عدد العمال والفئات المتواجدة على مستوى الوحدة).
- الهيكل التنظيمي الخاص بالوحدة.
- نوع العتاد المتوفر وبعض الأنظمة الداخلية للوحدة (نوع نظام العمل، الواجبات العامة لأعوان الحماية المدنية).

وقد أفادت هذه السجلات والوثائق في أخذ صورة عامة حول مهام وتأطير الوحدة الرئيسية وكيفية سير العمل داخل الوحدة وخارجها، كما ساعدت هذه المعطيات في تحليل وتفسير بعض الجوانب المتعلقة بالشق الميداني كتحديد نوع حجم العينة.

⁽¹⁾ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص223.

7- أساليب معالجة وتحليل البيانات:

على الباحث عند تحليله أن يدمج قدر المستطاع بين نوعين من التحليل الكمي والكيفي، واعتمد في هذه الدراسة على أسلوبين للتحليل، كما هو متعارف عليه في جميع الدراسات وهي كما يلي:

7-1- أسلوب التحليل الكمي:

يعتمد التحليل الكمي على البيانات الرقمية التي يمكن إحصائها عدداً وقياساً ويمكن بواسطتها تحويل البيانات الكيفية التي تكون في صورة معلومات وصفية أو ملاحظات إلى بيانات كمية.⁽¹⁾ فهو أسلوب يعتمد على النسب المئوية في الكشف عن فرضيات الدراسة أي يعمل على تكميم المعطيات الواقعية التي حصلنا عليها من استمارة البحث، وهو الأسلوب الذي يعني تكميم البيانات التي تم التوصل إليها وترتيبها في جداول يتم تحويلها إلى أرقام ونسب ذات دلالات يمكن قراءتها سوسيولوجياً لقياس مؤشرات الفرضيات موضوع البحث، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية خلال هذه الدراسة وهي كما يلي:

1- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

2- معامل الارتباط سبيرمان لمعرفة درجة الارتباط بين استجابات أفراد عينة الدراسة.

3- معامل الارتباط ألفا كرونباخ (Alpha Chronbach) حيث تم استخدامه للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

7-2- أسلوب التحليل الكيفي:

يمثله الأسلوب الوصفي لتحليل البيانات حيث يدون الباحث بياناته كما هي ويحللها بذات اللغة والأسلوب الذي جمعت به.⁽²⁾ فالأسلوب الكيفي يعنى بتحليل البيانات وتفسيرها أي عن طريق النتائج وتفسير المعطيات الكمية، انطلاقاً من الواقع بعد المعالجة الإحصائية وربط ذلك بما ورد من النظريات والمقاربات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكل ما يتم الحصول عليه من الملاحظة أو المقابلة أو الاستمارة أو الوثائق والسجلات بغرض معرفة صدقها الإمبريقي).

(1) المختار محمد إبراهيم، أسس تحليل البيانات في علم الاجتماع، ط1، دار الفكر العربي، مصر، 2005، ص16.

(2) علي غربي وآخرون، أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، دار الطباعة، قسنطينة، الجزائر، 2009، ص141.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تقديم الإجراءات المنهجية للدراسة، وذلك بتحديد مجالاتها المكانية والزمنية والبشرية، وكذلك عرض فرضيات الدراسة وترابط مؤشراتها، كما تم توضيح مجتمع الدراسة وخصائص العينة المختارة، إضافة إلى تحديد نوع المنهج الذي تم استخدامه في الدراسة وتقديم أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة والوثائق والسجلات، وكذلك عرض الأساليب المستخدمة في تفسير وتحليل المعلومات والبيانات وهما الأسلوب العلمي والكيفي.

الفصل السادس: عرض وتفسير وتحليل البيانات

الفصل السادس: عرض وتفسير وتحليل البيانات

تمهيد

عرض وتفسير وتحليل البيانات

خلاصة الفصل:

تمهيد:

بعد تحديد الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة من مجالات البحث الزمنية، المكانية والبشرية، وكذلك تحديد خصائص المجتمع المدروس وطبيعة العينة المأخوذة منه، إضافة إلى تحديد الأدوات المنهجية المستقلة في جمع البيانات والمعطيات الميدانية.

سيتم في هذا الفصل الانتقال إلى القراءة السوسيولوجية لأرقام الجداول، بتحليلها وتفسيرها حسب واقع الدراسة، وما تم الإشارة إليه في الجانب النظري وذلك وفق إجراءات علمية.

وقد تم تقسيم الفصل إلى أربع محاور:

- 1- محور البيانات الشخصية للمبحوثين.
- 2- محور القيم التنظيمية وتثمين الجهد المبذول.
- 3- محور الالتزام المهني والمواظبة في العمل.
- 4- محور الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة.

1- عرض وتفسير وتحليل البيانات:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين.

الجدول رقم 07: جنس المبحوثين.

النسب المئوية%	التكرارات	جنس المبحوثين الاحتمالات
86%	37	ذكر
14%	6	أنثى
100%	43	المجموع

من خلال تكرارات الجدول الإحصائي تبين أن أغلب أعوان الوحدة ذكور بنسبة 86% وهي أعلى

نسبة مقابل نسبة 14% إناث، ويرجع ذلك إلى:

- طبيعة العمل الممارس في الوحدة والذي يتميز بأنه شاق والذي يتطلب جهد وقوة تحمل كبيرين.
- سيطرة المجتمع الذكوري على البيئة الاجتماعية الخارجية.
- نظرة المجتمع المحلي لهاته المهنة كونها تعتبر ضمن قطاع الشبه عسكري، بالإضافة إلى وجود دوام 48/24 ساعة وهذا لا يتناسب مع عمل المرأة، بحكم المرأة يمكن أن يكون لها مسؤوليات أخرى في المنزل تتكفل بها.
- انصراف النساء عادة إلى العمل في قطاعات أخرى تراعي وضعهن الاجتماعي إلا القليل منهن في الإدارة.
- عادات وتقاليد المنطقة لا تسمح بذلك.

معنى ذلك:

- أن الوحدة توجد في بيئة اجتماعية تتميز بأنها مغلقة تحت سيطرة العادات والتقاليد، أي وجودها في مجتمع محافظ هذا ما أكدته المقابلات التي أجريت.
- البيئة الخارجية تتميز بسيطرة الذكور والنظرة السلبية للمرأة العاملة في مثل هذا المجال ومنه محدودية المرأة.
- يسمح بعمل المرأة في حدود معينة كالعامل الإداري هذا ما أكدته الملاحظات.

وعليه:

- طغيان الطابع الذكوري على المجتمع الداخلي للوحدة.

الجدول رقم 08: سن المبحوثين.

النسب المئوية %	التكرارات	سن المبحوثين
		الاحتمالات
00,00%	00	- أقل من 20 سنة
25,60%	11	- من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة.
44,20%	19	- من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة.
20,90%	09	- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة.
09,30%	04	- من 50 سنة إلى 60 سنة.
100%	43	المجموع

يتضح من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلبية أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية هم من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين (20 سنة و 40 سنة) والتي تقدر بنسبة (69.80%)، ويرجع ذلك إلى:

- كون فئة الشباب في أوج نشاطها يتمتعون بقدرات جسمية تساعدهم على الحركة نحو العمل، لهذا تسعى الوحدة إلى استقطاب هذه الفئة.
 - سياسة الوحدة في التوظيف والتي تراعي طبيعة العمل بها حيث أنه يتطلب يد عاملة قوية بدنيا وناضجة عقليا وهذا يتوفر أكثر عند فئة الشباب.
- وفي المقابل توجد نسبة 9,30% هم الأعوان الذين تتراوح أعمارهم من (50 سنة إلى 60 سنة) وهي نسبة ضئيلة وهذا راجع إلى خروج أعوان الحماية المدنية إلى التقاعد المسبق.
- معنى ذلك:

- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية من متطلباتها للتوظيف الخصائص الفيزيولوجية كالقوة البدنية والقدرة على التحمل والنضج العقلي هذا ما أكدته المقابلات التي أجريت.
- وعليه:
- فإن مجتمع البحث فتي في الغالب.

الجدول رقم 09: الحالة العائلية للمبحوثين.

النسب المئوية%	التكرارات	الحالة العائلية للمبحوثين الاحتمالات
30,20%	13	- أعزب
69,80%	30	- متزوج
00,00%	00	- مطلق
00,00%	00	- أرمل
100%	43	المجموع

من خلال تكرارات الجدول الإحصائي تبين أن أغلب العمال من فئة المتزوجين وقدرت بنسبة 69,80% وفئة العزاب بنسبة 30,20% أما فئة المطلقين والأرامل فهي منعدمة، ومن خلال تحليل البيانات نخلص إلى التفسير الآتي:

- **فئة المتزوجين:** تمثل أعلى نسبة من أعوان الحماية المدنية وهذا ما يكون له تأثير إيجابي على سلوكيات العمال وطرق أدائهم لأعمالهم، فالاستقرار العائلي والشعور بالطمأنينة يؤديان بالضرورة إلى أداء جيد للأعمال الموكلة لهم، وتقلل من دوران العمل والبقاء في منصب العمل حتى سن التقاعد وذلك لضمان احتياجات الأسرة.
- **فئة العزاب:** مرتفعة نوعاً ما وذلك راجع إلى ارتفاع مستوى المعيشة خاصة في السنوات الأخيرة وزيادة المصاريف وارتفاع تكاليف الزواج مقارنة مع ما يتقاضاه من أجر، إضافة إلى سعي هذه الفئة للحصول على مكانة اجتماعية من أجل تلبية حاجاتهم المادية والمعنوية.
- **فئة المطلقين والأرامل:** منعدمة وهذا مؤشر إيجابي له آثار إيجابية في محيط العمل من حيث قلة الصراعات والمشاكل مع الزملاء والرؤساء وقلة الشكاوي والتغيب.

معنى ذلك:

- أن العمال المتزوجين لهم مسؤوليات أسرية تجعلهم أكثر التزاماً وارتباطاً بالمهام الموكلة لهم.

وعليه:

- فالحالة العائلية لأعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية هم من فئة المتزوجين وهي الفئة الغالبة على أفراد العينة.

الجدول رقم 10: المستوى التعليمي للمبحوثين.

النسب المئوية%	التكرارات	المستوى التعليمي للمبحوثين
		الاحتمالات
%00,00	00	- ابتدائي
%07,00	03	- متوسط
%44,20	19	- ثانوي
%48,80	21	- جامعي
%100	43	المجموع

من خلال تكرارات الجدول الإحصائي تبين أن الأعوان الذين لديهم مستوى ثانوي وجامعي نسبتهم

(93.00%)، وهذا راجع إلى:

- الوحدة توظف أعوان جامعيين في مناصب تتطلب مؤهلات وكفاءات محددة كالضباط.
- كحد أقصى لهذه المهنة هو المستوى الثانوي أما في السابق فكانت لا تتطلب شهادات عليا لأنها كانت تعتمد على البرامج التكوينية الخاصة بمجال العمل.
- هناك بعض المناصب الحساسة ذو الرتبة المهنية العالية تتطلب كفاءة ومستوى عالي وهذا ما تم التصريح به من خلال إجراء المقابلات.
- حاجة الوحدة إلى أعوان لديهم معرفة وخبرة في العمل.

معنى ذلك:

- أن العمل في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية يحتاج إلى مستوى علمي لأداء العمل كل حسب موقعه في العمل.

وعليه:

- يمكن القول بأن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تعطي أهمية للمستوى التعليمي للأعوان، ما يزيد من الالتزام والمعرفة بالقوانين والتطلي أكثر بأخلاقيات المهنة.

الجدول رقم 11: محل إقامة المبحوثين.

النسب المئوية%	التكرارات	محل إقامة المبحوثين
		الاحتمالات
23,30%	10	- ريف
76,70%	33	- مدينة
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن نسبة أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية المقيمين في المدينة هي 76.70% بينما المقيمين منهم في الريف فنسبتهم 23.30%، ويرجع ذلك إلى:

- توفر وسائل النقل.

- السياسات المتبعة في عملية التوظيف مكنت سكان المدن من السيطرة على أغلب الوظائف، مما يعطي فرص أكبر لهم مقارنة مع سكان الريف.

معنى ذلك:

- أن الموقع الجغرافي للمؤسسة وتوفر وسائل النقل مكنت سكان المدن من السيطرة على أغلب وظائفها.

وعليه:

- فإن أغلبية الأعوان في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية هم سكان المدينة.

الجدول رقم 12: الأقدمية في العمل للمبحوثين.

النسب المئوية%	التكرارات	الأقدمية في العمل للمبحوثين
		الاحتمالات
34,90%	15	- أقل من 10 سنوات
46,50%	20	- من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
16,30%	07	- من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
02,30%	01	- من 30 فما فوق
100%	43	المجموع

تبين من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب أعوان الوحدة الرئيسية لديهم أقدمية في

العمل (من 10 إلى 20 سنة) بنسبة 46,50%، وهذا راجع إلى:

- عملية تحديد المورد البشري التي باشرتھا الوحدة وهذا من أجل خلق ديناميكية للعملية الإنتاجية بتوظيف اليد العاملة الشابة.
 - سياسة التوظيف التي تتبعها إدارة الوحدة حيث تراعي عامل السن في انتقاء المترشحين للعمل فهي تركز أكثر على فئة الشباب القادرة على تحمل مهام العمل في الوحدة.
 - في حين نجد نسبة 34,90% من الأعوان الذين لديهم الأقدمية في العمل أقل من 10 سنوات وهذا دليل على عدم استقطاب المؤسسة المستمر لأعوان الجدد.
 - في حين المبحوثين الذين لديهم أقدمية في العمل من 20 إلى أقل من 30 سنة يمثلون نسبة 16,30%، وهذا راجع إلى:
 - أن هذه الفئة بدأت العمل في السنوات الأولى لبداية نشاط المؤسسة.
 - أما فئة العمال الذين لديهم أقدمية العمل (من 30 سنة فما فوق) تقدر بـ 2,30% وهي نسبة ضئيلة جداً.
 - معنى ذلك: أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لديها مجتمع حديث نسبياً في ميدان العمل، مع وجود فئة من العمال الذين لديهم أقدمية لسنوات طويلة.
 - وعليه فإن:
 - الوحدة الرئيسية للحماية المدنية في مرحلة تكوين خبرة من خلال كفاءة أعوانها بالتخصص في المجال المهني المحدد وكذا دورات العمل، الأمر الذي يساعد في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.
- الجدول رقم 13: نظام عمل المبحوثين.

النسب المئوية%	التكرارات	نظام عمل المبحوثين
		الاحتمالات
11.60%	05	- نظام 8 ساعات
88.40%	38	- نظام 48/24 ساعة
100%	43	المجموع

- يلاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية يعملون ضمن نظام 48/24 ساعة بنسبة 88,40% كما نجد أن 11,60% يعملون ضمن نظام 8 ساعات، وهذا راجع إلى:
- طبيعة نظام العمل الممارس.

- وجود اختلافات في نوع الوظيفة، حيث توجد اختصاصات عدة على مستوى الوحدة مثل مكتب التكوين المتواصل، مكتب العتاد، مكتب ضابط منسق العمليات، مركز تنسيق العمليات بالإضافة إلى مهمات إدارية تتطلب العمل لمدة 8 ساعات.
- الأعدان يعملون ضمن 24 ساعة لكن هذا لا ينفى وجود بعض الأفراد يعملون بدوام 8 ساعات.
- العمل بنظام 8 ساعات يقتصر كذلك على الضباط العاملون والضباط وكذلك صف الضباط المرؤوسين أحياناً وهذا ما تم التصريح به من خلال المقابلة.

معنى ذلك:

- يمكن القبول بأن أفراد الوحدة مع مراعاة اختصاصهم كل لديه مهام محددة يبقى عليهم القيام بها. وعليه:
- فطبيعة العمل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية تفرض على العمال أن يكونوا ملتزمين بتنظيمياً، فالعامل إذا لم يلتزم فهو يعتبر خارج إطار أخلاقيات المهنة.

➤ الخصائص السوسولوجية لمجتمع البحث:

- معظم العمال أبناء المنطقة.
- مجتمع ذكوري.
- مجتمع فتي.
- معظم العمال متزوجين.
- معظم العمال يعملون بنظام 24/48 ساعة.
- معظم العمال يتشاركون في العادات والتقاليد.
- مجتمع متجانس ومتكامل ومتضامن.

➤ الخصائص السوسولوجية لعينة البحث:

- العمال من جنس الذكور هم الأكثر بروزاً في العينة بنسبة (86%).
- الفئة العمرية (من 20 سنة إلى أقل من 40 سنة) هي الأكثر بروزاً في العينة بنسبة (69,80%).
- معظم أفراد العينة متزوجين بنسبة (69,80%).
- العمال الأكثر بروزاً في العينة هم ذو مستوى تعليمي جامعي بنسبة (48,80%).

- أغلب مفردات البحث مدنيين (من مدينة جيجل) بنسبة (70،76%).
- أغلب مفردات البحث تتراوح سنوات عملهم ما بين (10 إلى 20 سنة) بنسبة (46،50%).
- أغلب مفردات البحث يعملون بنظام 48/24 ساعة بنسبة (40،88%).

الجدول رقم 14: التنظيم المعمول به في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية.

النسبة المئوية%	التكرارات	التنظيم المعمول به الاحتمالات
%93	40	- نعم
%07	03	- لا
%100	43	المجموع

يتبين من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب أعوان الحماية المدنية يصرحون على أنه هناك تنظيم معمول به داخل الوحدة بنسبة 93% على غرار نسبة 7% يصرحون بأنه لا يوجد تنظيم معمول به، وهذا راجع إلى:

- أن التنظيم يعمل على المساهمة في حماية حقوق الأعوان.
- أن التنظيم يعطي صورة واضحة المعالم لمهام الأعوان.

معنى ذلك:

- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية كباقي المؤسسات تهتم بتأسيس تنظيم وفق معايير وقيم تنظيمية تساهم في زيادة الجهد لدى الأعوان، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي في محيط العمل ما يعود بالإيجاب على الوحدة وأهدافها.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية يدركون مدى أهمية التنظيم المعمول به داخل الوحدة.

الجدول رقم 15: مميزات تنظيم أعوان الحماية.

النسب المئوية%	التكرارات	مميزات تنظيم أعوان الحماية
		الاحتمالات
11.60%	05	- سرعة التنفيذ
74.40%	32	- إتقان العمل
11.60%	05	- تدخلات ناجحة
2.30%	01	- تقليص الجهد المبذول
100%	43	المجموع

من خلال تكرارات الجدول الإحصائي يبين نجاعة التنظيم لدى أعوان الحماية المدنية.

والذي يبرز من خلال إتقان العمل بنسبة 74,40%، وسرعة التنفيذ والتدخلات الناجحة بذات النسبة

11,60%، وتقليص الجهد المبذول بنسبة 2,30%، وذلك راجع إلى:

- أن التنظيم المعمول به في الأداء والخدمة المقدمة من طرف أعوان الحماية المدنية يخضع للتخطيط المسبق (هذا ما أكدته الملاحظات).

- التنظيم المعمول به تتحكم فيه الخبرات المتراكمة وكذا التنسيق بين الأعوان.

معنى ذلك:

- أن التنظيم المعمول به لدى أعوان الحماية المدنية هو تنظيم لترتيب متطلبات التدخلات الحماية المختلفة.

وعليه فإن:

- تنظيم الحماية المدنية له مميزات إنسانية وأدائية يعتد بها.

الجدول رقم 16: التعاون بين أعوان الحماية المدنية.

النسب المئوية%	التكرارات	التعاون بين أعوان الحماية
		الاحتمالات
		- نعم:
23.30%	10	• تنسيق الجهود
18.60%	08	• سرعة التنفيذ
51.20%	22	• تدخل ناجح
04.70%	02	• أخرى
02.30%	01	- لا
100%	43	المجموع

يتبين من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب المبحوثين يرون أن التعاون أمر ضروري في العمل بنسبة 97.80%، إذ أن أغلب أعوان الحماية يتفقون على أن التعاون يؤدي إلى تدخل ناجح بنسبة 51.20%، وذلك راجع إلى:

• المساعد على إنجاز المهام في وقت وجيز.

• سد النقائص والفروق الفردية المتواجدة بين الأعوان.

في حين نجد نسبة 23.30% يتفقون على أن التعاون يؤدي إلى تنسيق الجهود، وذلك راجع إلى:

• تفضيل العمل الجماعي لأنه يؤدي إلى تخفيف العبء من جهة واكتشاف الأخطاء ونقاط عند الضعف الآخر من جهة أخرى.

في حين نجد نسبة 18.60% يرون أن التعاون يؤدي إلى سرعة التنفيذ، وذلك راجع إلى:

• اكتساب مهارات جديدة من شأنها أن تطور القدرات الفردية للعامل (هذا ما جاءت به نظرية الإدارة اليابانية).

معنى ذلك:

• أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تقوم على مبدأ التعاون في العمل واعتباره خلق لا بد للأعوان من التحلي به لتوطيد العلاقات بينهم وتحقيق أهداف الوحدة.

وعليه فإن:

• الوحدة الرئيسية للحماية المدنية ترى أن التعاون أمر ضروري في العمل، فالتعاون يزيد من سرعة إنجاز المهام وثقة الأعوان بأنفسهم.

الجدول رقم 17: تدخلات الوحدة.

النسب المئوية%	التكرارات	تدخلات الوحدة
		الاحتمالات
07.00%	03	- سرعة التدخل
83.70%	36	- نجاعة التدخل
09.30%	04	- إنجاز المهام بتوفيق
00,00%	00	- فشل التدخل
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم الأعوان المبحوثين صرحوا أن تدخلات الوحدة تتصف بنجاعة التدخل بنسبة 83,70% وإنجاز المهام بتوفيق بنسبة 9,30% ، في حين نسبة 7% تصرح بسرعة التدخل، وذلك راجع إلى:

- الالتزام بمواصفات العمل ومخطط التدخل.
- الاعتماد على روح الفريق (هذا ما جاءت به نظرية الإدارة اليابانية).
- الانضباط في العمل وإتباع القوانين المعمول بها في الوحدة.
- القدرات المهنية التي يتمتع بها أعوان الوحدة.

معنى ذلك:

- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تتصف بنجاعة التدخل من خلال الاعتماد على روح الفريق.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية يبذلون كل الجهود لأجل نجاعة تدخلاتهم والسرعة في إنجاز مهامهم على أكمل وجه ويتوفيق.

الجدول رقم 18: مميزات أفراد الحماية المدنية أثناء العمل.

النسب المئوية%	التكرارات	مميزات أفراد الحماية المدنية أثناء العمل
		الاحتمالات
16.30%	07	- إتقان العمل
81.40%	35	- حب المهنة
00,00%	00	- تقاني في العمل
02.30%	01	- تدمر من العمل
00,00%	00	- عدم المواظبة في العمل
100%	43	المجموع

من خلال تكرارات الجدول الإحصائي نلاحظ أن أعوان الحماية المدنية أثناء العمل يتميزون بحبهم المهنة بنسبة 81.40% وإقبال على العمل بنسبة 16,30%، وتدمر من العمل بنسبة 2,30%، وذلك راجع إلى:

- الانتماء والولاء للوحدة (ما أكدته نظرية الإدارة اليابانية).
- الشعور بالفخر والاعتزاز إزاء عملهم بالوحدة (هذا مات التصريح به في المقابلات).
- التوافق بين قيم الوحدة وقيم الأعوان (الانسجام).

معنى ذلك:

- أن أعوان الحماية المدنية يحبون مهنتهم ويقبلون على العمل وذلك بسبب فخرهم واعتزازهم بالعمل في الوحدة.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية يشعرون بالانتماء للوحدة مما يؤدي إلى انضباطهم وبذل مجهودات إضافية في العمل وعدم الرغبة في ترك العمل.

الجدول رقم 19: إنجاز المهام من طرف الأعوان.

النسب المئوية%	التكرارات	إنجاز المهام من طرف الأعوان
		الاحتمالات
		- نعم:
11.60%	09	• التحكم في مخطط التدخل
74.40%	16	• تنفيذ إجراءات التدخل بدقة
11.60%	16	• نجاح المهمة
02.30%	01	• أخرى
02.30%	01	- لا
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم المبحوثين يقرون بإنجاز المهام بنسبة 97,70% فنجد أن إنجاز العمل راجع إلى تنفيذ إجراءات التدخل بدقة ونجاح المهمة بنفس النسبة قدرت بـ 37.20% والتحكم في مخطط التدخل بنسبة 20,90% ثم أسباب أخرى بنسبة 2,30%، وذلك راجع إلى:

- حب المهنة.
- الرغبة في تحقيق أهداف الوحدة (ما أكدته المقابلة التي أجريت مع رئيس مكتب التنسيق العملي (CCO).
- الالتزام بالضمير الأخلاقي والمهني.

معنى ذلك:

- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تقوم بإنجاز مهامها خدمة للإنسانية، ويقتضي ذلك وجوب الالتزام بمبادئ الأخلاق.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية يحتكمون إلى الضمير المهني في إنجاز مهامهم، وبالتالي وجود أخلاقيات المهنة ضمن الوحدة.

الجدول رقم 20: تلقي البلاغات الكاذبة أثناء الدوام.

النسب المئوية%	التكرارات	تلقي البلاغات الكاذبة
		الاحتمالات
		- نعم:
76.70%	33	• تبليغ عن حوادث وهمية
02.30%	01	• تبليغ عن حالات مستعجلة
04.70%	02	• تبليغ عن حالات حرجة
16.30%	07	- لا
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم الأعوان يصرحون بتلقيهم للبلاغات الكاذبة أثناء دوامهم بنسبة 84,70% في مقابل نسبة 16.30% لم يقرؤا بتلقيهم لهذه البلاغات، وذلك راجع إلى:

- عدم تقدير المواطنين للأخطار.
- تخوف المواطنين من بعض الطوارئ.
- عدم التحلي بروح المسؤولية والمواظبة من طرف المواطنين.

وتبرز هذه البلاغات في:

- التبليغ عن حوادث وهمية بنسبة 76,70%.
- التبليغ عن حالات مستعجلة بنسبة 2,30%.
- التبليغ عن حالات حرجة بنسبة 4,70%

معنى ذلك:

- أن البلاغات الكاذبة تعود عادة إلى سوء التقدير أو عدم التحلي بروح المواطنة.

وعليه فإن:

- البلاغات الكاذبة تدخل ضمن الحالات المتوقعة لدى أعوان الحماية المدنية (هذا ما تم التصريح به في المقابلة).

الجدول رقم 21: تبادل المعلومات داخل الوحدة.

النسب المئوية%	التكرارات	تبادل المعلومات داخل الوحدة
		الاحتمالات
		- نعم:
16.30%	07	• المشاركة في اتخاذ القرار
27.90%	12	• الإطلاع على سير المهام
44.20%	19	• الكفاءة في التدخل
02.30%	01	• أخرى
09.30%	04	- لا
100%	43	المجموع

من خلال تكرارات الجدول الإحصائي تبين لنا أن أغلب المبحوثين يعيرون أهمية كبيرة للمعلومات المتداولة عند بداية المهام داخل الوحدة بنسبة 90,70% في المقابل نجد نسبة 9,30% من الأعوان لا يعطون الاهتمام الكافي بالمعلومات، إذ أن أغلبية الأعوان يعتمدون على تبادل المعلومات لأجل الكفاءة في التدخل بنسبة 44,20%، ونسبة 27,90% لأجل الاطلاع على سير المهام، في حين أن نسبة 16,30% لأجل المشاركة في اتخاذ القرار، ونجد أيضا نسبة 2,30% ترى أن تبادل المعلومات يؤدي إلى نجاعة مهماتية أخرى، وذلك راجع إلى:

- تبادل المعلومات يؤدي إلى التفاهم على خطة عمل موحدة تؤدي إلى نتائج جيدة.
- يساعد على تسهيل أداء المهام على أكمل وجه.
- جمع المعلومات على اتخاذ قرارات صائبة.

معنى ذلك:

- أن تبادل المعلومات داخل الوحدة أمر ضروري لأجل معرفة نوع التدخل وأيضا معرفة أسلوب التدخل المناسب لكل مهمة.

وعليه فإن:

- تبادل المعلومات بين أعوان الحماية المدنية يساهم في نجاعة أدائهم، وبالتالي إتمام المهام على أكمل وجه.

الجدول رقم 22: التزام أعوان الحماية بتوقيت العمل.

النسب المئوية%	التكرارات	التزام أعوان الحماية بتوقيت العمل
		الاحتمالات
		- نعم:
07.00%	03	• عدم الغياب
46.50%	20	• الالتحاق بالعمل في الوقت المحدد
04.70%	02	• مغادرة العمل عند انتهاء الدوام
34.90%	15	• العمل بجدية طيلة الدوام
07.00%	03	- لا
100%	43	المجموع

تبين من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن نسبة 93% من أعوان الحماية المدنية تصرح بالالتزام بتوقيت العمل على غرار نسبة 7% غير ملتزمون بتوقيت العمل، إذ نجد نسبة 46,50% يلتزمون بالتوقيت المحدد للالتحاق بالعمل ونسبة 34,90% يمتازون بالانضباط والجدية في أداء المهام طيلة الدوام، ونسبة 7% يتجنبون الغياب عن العمل ونسبة 4,70% يلتزمون بمغادرة مكان العمل عند انتهاء الدوام مباشرة، وذلك راجع إلى:

- انضباط أعوان الحماية المدنية.
- تقاني أعوان الحماية المدنية في العمل.
- التحلي بروح المسؤولية اتجاه مهامهم (هذا ما تم التصريح به في المقابلة).

معنى ذلك:

- أن أعوان الحماية المدنية يلتزمون بتطبيق الأنظمة والقوانين المعمول بها من جهة وطبيعة العمل في الوحدة التي تستدعي من العاملين بها احترام مواقيت العمل من جهة أخرى.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية يلتزمون بمواقيت العمل باعتبارها التزام أخلاقي من جهة اتجاه الوظيفة، ومن جهة أخرى متعلقة بضوابط العمل فالانضباط والمواظبة على الحضور في الوقت المحدد للعمل يعكس مستوى الالتزام المهني للأعوان.

الجدول رقم 23: ارتباط الأعوان بوحدة الحماية المدنية.

النسب المئوية%	التكرارات	ارتباط الأعوان بالوحدة
		الاحتمالات
11.60%	09	- الغيرة على الوحدة
74.40%	11	- الدفاع على الوحدة
11.60%	16	- تحسين صورة الوحدة
02.30%	07	- أخرى
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن نسبة 37,20% يكون ارتباطهم بالوحدة لتحسين صورتها لدى الرأي العام أو المواطنين، ونسبة 25,60% يعتمد ارتباطهم على الدفاع عن الوحدة، ونسبة 20,90% تدعمهم للغيرة على الوحدة ونجد نسبة 16,30% يكون ارتباطهم بالوحدة راجع لأسباب أخرى لم تذكر، وذلك راجع إلى:

- اهتمام الوحدة بكافة الأعوان دون تمييز.
- شعور الأعوان في الوحدة بالاحترام والتقدير.
- إعطاء الوحدة أهمية لآراء واقتراحات العمال من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرار.
- الإشباع المادي والنفسي للأعوان.
- مع بيئة العمل والرضا عن العمل.

معنى ذلك:

- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تهتم بالقيم الإيجابية كالتركيز على العمل والإنجاز وإهتمامها بالأعوان، والحفاظ على أمنهم وسلامتهم تؤثر على سلوكهم إيجاباً، فيظهر بذلك ولاءهم وارتباطهم بالوحدة.

وعليه فإنه:

- يمكن التأكيد على ارتباط الأعوان بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية وتفعيلهم للجهد والأداء الوظيفي.

الجدول رقم 24: ارتباط العون بالوحدة.

النسب المئوية%	التكرارات	ارتباط العون بالوحدة
		الاحتمالات
27.90%	12	- المواظبة على العمل
25.60%	11	- التقاني في خدمة الوحدة
27.90%	12	- بذل مجهود أكبر
18.60%	08	- أخرى
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم أعوان الحماية يصرحون بأن الارتباط بالوحدة يؤدي إلى المواظبة على العمل وبذل مجهود أكبر بنفس النسبة 27.90% والتقاني في خدمة الوحدة بنسبة 25.60% ونجد أن نسبة 18.60% ترى أن هذا الارتباط يؤدي إلى أسباب أخرى لم تذكر، وهذا راجع إلى:

- أعوان الوحدة لهم انتماء مهني للوحدة.
- يوجد إقبال على العمل بدوافع شخصية أو بإلزام قانوني.

معنى ذلك:

- أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بها ارتباط بالوحدة وإيجابية في العمل.

وعليه فإن:

- الارتباط بالوحدة يؤكد الالتزام المهني والمواظبة في إنجاز المهام والضمير المهني للأعوان.

الجدول رقم 25: التمييز بين الأعوان من طرف المسؤولين.

النسب المئوية %	التكرارات	التمييز من طرف المسؤولين
		الاحتمالات
		- دائما:
		- أحيانا:
20.90%	09	• الاستدعاء للعمل أكثر
07.00%	03	• تمييز جنسي بين النساء والرجال
23.30%	10	• طبيعة التدخل
14.00%	06	• إرسال إلى أماكن وعرة
27.90%	12	• أخرى
07.00%	03	- أبدا
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب الأعوان المبحوثين يرون بوجود تمييز بين

أعوان الحماية المدنية من طرف المسؤولين وذلك بنسبة 93% ، ويرجع ذلك إلى:

• الكفاءة والخبرة اللازمين في القيام بمهام معينة.

• روح المسؤولية.

• بسبب المشاكل بين المرؤوس ورئيسه.

• التفرقة بين الأعوان.

• تعود إلى قوة الشخص ومدى تحمله للأماكن الوعرة.

ويبرز ذلك في أن معظم الأعوان يصرحون بأن سبب التمييز هو سبب آخر لم يقرروا بنوعه بنسبة

27,90% وأيضا طبيعة التدخل بنسبة 23,30% والاستدعاء للعمل أكثر بنسبة 20,90% وأيضا

الإرسال لأماكن وعرة بنسبة 14% في حين نسبة 7% تقرر أن سبب التمييز هو التمييز الجنسي بين

الرجال والنساء.

معنى ذلك:

• أن هذا التمييز تتحكم فيه القدرات والمهارات الجسدية ومدى تمتع العون بروح المسؤولية.

وعليه فإن:

• أعوان الحماية المدنية يتم التمييز بينهم من قبل المسؤولين وذلك من أجل اندفاعهم أكثر للعمل.

الجدول رقم 26: حالات التمييز بين أعوان الحماية.

النسب المئوية%	التكرارات	حالات التمييز بين الأعوان
		الاحتمالات
32.60%	14	- عدم تقديم الخدمة على ما يرام
16.30%	07	- تقديم مبررات الغياب
27.90%	12	- الإخلال بالعمل
23.30%	10	- أخرى
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب المبحوثين يصرون بأن التمييز داخل الوحدة يؤدي إلى عدم تقديم الخدمة على ما يرام بنسبة 32,60% وأيضا إلى الإخلال بالعمل بنسبة 27,90% وأسباب أخرى لم تذكر بنسبة 23,30% وتقديم مبررات الغياب بنسبة 16,30%، وذلك راجع إلى:

- يساهم في نقص المردودية لدى الأعوان.
- يساهم في عدم الانضباط في العمل والتهاون في أداء المهام.
- أخذ صورة سيئة عن الوحدة.

معنى ذلك:

- أن التمييز داخل الوحدة الرئيسية للحماية المدنية يؤدي إلى الإخلال بالعمل بالإضافة إلى نقص المردودية لدى الأعوان.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية يتهاونون في أداء مهامهم ما يؤدي إلى تشويه صورة الوحدة الرئيسية لدى الرأي العام أو المواطنين.

الجدول رقم 27: الحفاظ على أسرار المهنة من طرف الأعوان.

النسب المئوية%	التكرارات	الحفاظ على أسرار المهنة
		الاحتمالات
		- نعم:
18.60%	08	• تنفيذ المهام باحترافية
09.30%	04	• احترام التراتب المهني
20.90%	09	• محاربة الشائعات
07.00%	03	• تساعد على تنسيق المهام
39.50%	17	• الإلتزام بالتشريع الداخلي
04.70%	02	- لا
100%	43	المجموع

يتبين من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم أعوان الحماية المدنية يحتفظون بأسرار المهنة بنسبة 95,30% في مقابل نسبة 4,70% لا يحتفظون بأسرار المهنة.

إذ نجد نسبة 39,50% ترجع سبب الاحتفاظ بأسرار المهنة إلى الإلتزام بالتشريع الداخلي، ونسبة 39,50% يرجعون ذلك إلى محاربة الشائعات وتنفيذ المهام باحترافية، في حين نسبة 16,30% تتفق على أن الاحتفاظ بأسرار المهنة راجع إلى احترام التراتب المهني والمساعدة على تنسيق المهام، وذلك راجع إلى:

- اعتبار السر المهني أهم بنود التشريع الداخلي للمؤسسة (هذا ما صرح به رئيس التكوين المتواصل أثناء المقابلة).
- تبادل الثقة بين الأعوان.
- اعتبار السر المهني من السلوكيات الأخلاقية التي تبرز نزاهة وأمانة الأعوان.

معنى ذلك:

- أن أعوان الوحدة ملتزمون بعدم إفشاء أسرار المهنة لأنها تعد من الإلتزامات الأساسية لهم فهم يتعاملون مع الأشخاص والمواقف.

وعليه فإن:

- الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تحافظ على السر المهني لأنه من أخلاقيات المهنة ومسؤولية كل عون اتجاه عمله وأي إفشاء يعد إخلالا بالإلتزامات وظيفته.

الجدول رقم 28: التقيد بالتشريع الداخلي للوحدة.

النسب المئوية%	التكرارات	التقيد بالتشريع الداخلي للوحدة
		الاحتمالات
		- نعم:
67.40%	29	• حسن التسيير
9.30%	04	• تقديم خدمات أكثر
11.60%	05	• جودة الخدمة
9.30%	04	• أخرى
2.30%	01	- لا
100%	43	المجموع

يتبين من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم أعوان الحماية المدنية يتقيدون بالقانون الداخلي للوحدة بنسبة 97،80% في مقابل نسبة 2،30% لا يتقيدون بها.

إذ نجد نسبة 67،40% ترى أن التقيد بالقانون الداخلي يؤدي إلى حسن التسيير وذلك راجع إلى:

- طبيعية العمل والتي بدورها تؤدي إلى ضرورة الإطلاع على القوانين.
- أفراد التنظيم ملزمون بتطبيق واحترام هذه القوانين لضمان السير الحسن للعمل.
- هذه القوانين الداخلية تخدم مصلحة الموظف حيث يكون ملما بمختلف القوانين التي وضعت سواء لحمايته أو سلامته.

في حين نجد نسبة 11،60% ترى أن هذا التقيد يؤدي إلى جودة الخدمة في حين نسبة 9،30% ترى أن هذا التقيد يؤدي إلى تقديم خدمات أكثر وأسباب أخرى لم تذكر.

معنى ذلك:

- أعوان الحماية المدنية على وعي تام بأهمية القوانين وضوابط العمل وهذا دليل على أن الأعوان يكونون أكثر التزاما بها داخل الوحدة.

وعليه فإن:

- الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تقر بضرورة الحرص على الانضباط والالتزام بالقوانين باعتبارها واجبا وهي من أخلاقيات المهنة.

الجدول رقم 29: تدخلات الوحدة يميزها التفاني.

النسب المئوية%	التكرارات	تدخلات الوحدة يميزها التفاني
		الاحتمالات
95.30%	41	- نعم
4.70%	02	- لا
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب المبحوثين يصرحون بأن تدخلات الوحدة تتميز بالتفاني في العمل بنسبة 95,30% على غرار نسبة 4,70% تصرح بعدم تميزها بالتفاني في العمل، وذلك راجع إلى:

- حب المهنة والولاء للوحدة.
- المسؤولية اتجاه العمل والضمير المهني (ما أكدته نظرية الإدارة العلمية).

معنى ذلك:

- أن أعوان الحماية المدنية يتفانون في أداء مهامهم من خلال استشعار الرقابة الذاتية فهم يسعون إلى تقديم أفضل التدخلات مع توفر الدقة في الإنجاز ما يعكس التزامهم بمهامهم.

وعليه فإن:

- الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تعتبر الضمير المهني والمسؤولية اتجاه العمل جزء مهم في العمل وهذا يدل على تحلي الأعوان بأخلاقيات المهنة.

الجدول رقم 30: حوادث العمل أثناء التدخل.

النسب المئوية%	التكرارات	حوادث العمل أثناء التدخل
		الاحتمالات
		- نعم:
14.00%	06	• حوادث مرور
2.30%	01	• حوادث اختناق
7.00%	03	• حوادث غرق
37.20%	16	• حوادث سقوط
23.30%	10	• أخرى
16.30%	07	- لا
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن معظم الأعوان المبحوثين يقرون بوجود حوادث العمل أثناء التدخل بنسبة 83,70% في مقابل نسبة 16,30% تقر بانعدام حوادث العمل أثناء التدخل، فنجد نسبة 37,20% حوادث سقوط، ونسبة 14% حوادث مرور، وأيضا حوادث غرق بنسبة 7%، وحوادث اختناق بنسبة 2,30%، وذلك راجع إلى:

- خطورة المهام والتدخلات التي يقومون بها.

- صعوبة المواقف التي يتعرضون لها.

معنى ذلك:

- أن أعوان الحماية المدنية كباقي الأفراد يتعرضون لحوادث عمل حسب نوع التدخل الذي يقومون به وخطورته والظروف التي تحيط بهم.

وعليه فإن:

- أعوان الحماية المدنية أفراد غير معصومون عن الخطأ وبالتالي فحوادث العمل قد تصيبهم في أي وقت وأي لحظة.

الجدول رقم 31: المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى الوحدة.

النسب المئوية%	التكرارات	المشاركة في اتخاذ القرارات
		الاحتمالات
02.30%	01	- دائما
90.70%	39	- أحيانا
07.00%	03	- أبدا
100%	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول الإحصائي أن أغلب المبحوثين يصرحون بمشاركتهم في اتخاذ القرارات على مستوى الوحدة بنسبة 93% مما يحفزهم لبذل مزيد من الجهود، في مقابل 7% يقرون بعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وذلك راجع إلى:

- إحساس الأعوان لأهميتهم من خلال أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ومحاولة تطبيقها من طرف الوحدة.
- إطلاع الأعوان على التشريع الداخلي للوحدة وسياساتها.
- المشاركة في عملية صنع القرارات وإحساسهم بأنهم ضمن الأهداف الرئيسية في سياسة الوحدة (ما أكدته النظرية السلوكية ونظرية الهدف).

بمعنى أن:

- الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تقر بضرورة القرار الجمعي فيما يخص تسيير أمور الوحدة واعتباره عامل مهم في نمو الروح المعنوية لدى الأعوان.

وعليه فإن:

- الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تعتمد إستراتيجية المشاركة في اتخاذ القرار وهو مؤشر دال على وجود انتماء لدى أعوان الوحدة.

الجدول رقم 32: مميزات المشاركة في اتخاذ القرار لدى الأعوان.

النسب المئوية%	التكرارات	مميزات المشاركة في اتخاذ القرار
		الاحتمالات
07.00%	03	- تحمل المسؤولية
00.00%	00	- التخطيط للتدخلات
79.10%	34	- وضع إجراءات الوقاية
14.00%	06	- طرق الإنقاذ
00.00%	00	- أخرى
100%	43	المجموع

يتبين من خلال الجدول الإحصائي أن المشاركة في اتخاذ القرار يؤدي إلى وضع إجراءات الوقاية

بنسبة 79،10%، وطرق الإنقاذ بنسبة 14%، وتحمل المسؤولية بنسبة 7%، وذلك راجع إلى:

- من أجل إثبات الذات.
- الإحساس بأنه عنصر فعال في الوحدة.
- امتلاك روح المسؤولية اتجاه العمل (ما أكدته نظرية الإدارة اليابانية).

معنى ذلك:

- أن أعوان الحماية المدنية يشاركون في اتخاذ القرارات بإعتبارها عنصر فعال لتحمل المسؤولية داخل الوحدة.

وعليه فإن:

- الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تركز بالدرجة الأولى في تسيير مهامها على التحلي بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي بدورها تحفز الأعوان وترفع من الإجراءات الوقائية لديهم.

الجدول رقم 33: إتباع تقاليد في التسيير داخل الوحدة.

النسب المئوية%	التكرارات	إتباع تقاليد في التسيير
		الاحتمالات
%93.00	40	- نعم
%07.00	03	- لا
%100	43	المجموع

الملاحظ من خلال تكرارات الجدول أن معظم الأعوان المبحوثين صرحوا بإتباع تقاليد في التسيير من طرف الوحدة بنسبة 93% في مقابل نسبة 7% لم يصرحوا بذلك، وذلك راجع إلى:

- احترام خصوصية المجتمع.
- التقيد بالتقليد المعمول به في الوحدة.
- التنظيم شبه العسكري في الوحدة.

معنى ذلك:

- أن سلوك التدخل مخطط له قبليا، ويدخل ضمن إطار المهام اليومية للأعوان.

وعليه فإن:

- إتباع تقاليد في التسيير تصبح عادة لدى أعوان الحماية المدنية.

خلاصة الفصل:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى عرض وتفسير وتحليل البيانات الميدانية باعتبارها مرحلة هامة وأساسية من مراحل البحث العلمي، حيث تساعد على استخلاص النتائج التي تؤكد على صدق الفرضيات الموضوعة أو تعتمدها.

الفصل السابع: مناقشة نتائج الدراسة

الفصل السابع: مناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد

- 1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات الفرعية.
- 2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة
- 3- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.
- 4- تحديد موقع الدراسة في البناء النظري.
- 5- القضايا التي أثارها الدراسة.

خاتمة الفصل.

تمهيد:

بعد تكميم وتبويب البيانات وإخضاعها للدراسة الإحصائية ومن ثم تفسيرها، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الخطوة الأخيرة في الدراسة الميدانية والتي تتجلى في مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات الفرعية والفرضية العامة وكذا مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والتي تم إدراجها في الجانب النظري للدراسة، وأيضاً تحديد موقع الدراسة في البناء النظري والتطرق إلى القضايا التي أثارها دراسة موضوع " علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي".

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات الفرعية:

1-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى: الموسومة ب: "القيم التنظيمية تساهم

في تثمين الجهد المبذول".

وبالنظر إلى الجداول المتعلقة بها يتبين أن الأعوان يتقنون العمل من خلال سرعة التنفيذ والتدخلات الناجحة مع تقليص الجهد المبذول، هذا ما أدى إلى اعتبار التنظيم المعمول به في الأداء والخدمة المقدمة من طرف الأعوان يخضع للتخطيط المسبق، أي أن التنظيم المعمول به هو تنظيم لترتيب متطلبات التدخلات الحمائية المختلفة، فتنظيم الوحدة له مميزات إنسانية وأدائية يعتد بها. (أنظر الجدول رقم 16).

فالتعاون بين أفراد الحماية المدنية يعتبر أمر ضروري في العمل، ويؤدي إلى تدخل ناجح ما يؤدي إلى سد النقائص والفروق الفردية المتواجدة بين الأعوان ومن خلاله يتم تنسيق الجهود وتفضيل العمل الجماعي لأنه يؤدي إلى تخفيف العبء من جهة واكتشاف الأخطاء من جهة أخرى، بالإضافة إلى سرعة التنفيذ الذي يعمل على إكساب مهارات جديدة من شأنها أن تطور القدرات الفردية للأعوان، فالتعاون مبدأ تقوم عليه الوحدة ويعتبر خلق لابد التحلي به لتوطيد العلاقات بين الأعوان وتحقيق أهداف الوحدة، كما يزيد من سرعة إنجاز المهام وثقة الأعوان بأنفسهم. (أنظر الجدول رقم 17).

أما بخصوص تدخلات الوحدة فإنهم يتفوقون على نجاعة التدخل وإنجاز المهام بتوفيق وأيضا سرعة التدخل وهذا ما أدى إلى الإلتزام بمواصفات العمل ومخطط التدخل بالاعتماد على روح الفريق والانضباط في العمل وإتباع القوانين المعمول بها في الوحدة. (أنظر الجدول رقم 18). وهذه التدخلات لها عدة مميزات أثناء العمل من بينها حب المهنة والإقبال على العمل وذلك بالاعتماد على الانتماء والولاء للوحدة مع التوافق بين قيم الوحدة وقيم الأعوان وهذا ما يدل على حبهم لمهنتهم وإقبالهم على العمل وذلك بسبب فخرهم واعتزازهم بالعمل، فيشعرون بالانتماء للوحدة مما يؤدي إلى انضباطهم وبذل مجهودات إضافية في العمل وعدم الرغبة في ترك العمل، (أنظر الجدول رقم 19) ولهذا تسعى الوحدة إلى إنجاز مهامها من أجل تنفيذ إجراءات التدخل بدقة ونجاح المهمة مع التحكم في مخطط التدخل، وهذا ما يدل على الرغبة في تحقيق أهداف الوحدة والالتزام بالضمير الأخلاقي والمهني، فالوحدة تقوم بإنجاز

مهامها خدمة للإنسانية وتقتضي ذلك وجوب الإلتزام بمبادئ الأخلاق فهم يحتكمون إلى الضمير المهني، وبالتالي وجود أخلاقيات المهنة ضمن الوحدة. (أنظر الجدول رقم 20).

كما أن تبادل المعلومات داخل الوحدة فالأعوان يعيرونه أهمية كبيرة من أجل الكفاءة في التدخل والمشاركة في اتخاذ القرار وأيضا الإطلاع على سير المهام، بالإضافة إلى نجاعة مهماتية أخرى، وهذا ما يساعدهم على تسهيل أداء المهام واتخاذ قرارات صائبة، فتبادل المعلومات يعتبر أمر ضروري لمعرفة نوع التدخل والأسلوب المناسب لكل مهمة ما يساهم في نجاعة الأداء الوظيفي. (أنظر الجدول رقم 22).

وتبعاً لما تضمنته الفرضية الفرعية الأولى وما أفضت إليه نتائج الدراسة يمكن التأكد أن القيم التنظيمية تؤدي إلى تثمين الجهد المبذول، وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى تحققت إلى حد بعيد.

1-2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

بالنظر إلى الفرضية الفرعية الثانية الموسومة ب: " الإلتزام المهني يؤدي إلى المواظبة على العمل".

يتبين أن الأعوان يلتزمون بتوقيت العمل من منطلق أنهم يلتحقون بالعمل في الوقت المحدد له، وأيضا الانضباط والجدية في أداء المهام طيلة الدوام كما يتجنبون الغيابات عند العمل ومغادرته عند انتهاء الدوام مباشرة لأن ذلك يتيح لهم الانضباط والتفاني في العمل والتخلي بروح المسؤولية اتجاه مهامهم، ويظهر التزامهم من خلال تطبيق الأنظمة والقوانين المعمول بها من جهة وطبيعة العمل في الوحدة التي تستدعي احترام مواقيت العمل من جهة أخرى، فالإلتزام بمواقيت العمل يعتبر التزام أخلاقي اتجاه الوظيفة ومتعلق بضوابط العمل فالانضباط والمواظبة يعكس مستوى الإلتزام المهني للأعوان. (أنظر الجدول رقم 23).

فارتباط الأعوان بالوحدة يكون لتحسين صورتها لدى الرأي العام والدفاع عنها والغيرة عليها لأن ذلك يشعر الأعوان بالاحترام والتقدير وإعطاء الأهمية لآراء واقتراحات الأعوان من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرار. فالوحدة تهتم بالقيم الإيجابية كالتركيز على العمل وتهتم بسلامة وأمن الأعوان، فيظهر بذلك ولاءهم وارتباطهم بالوحدة، ما يؤدي إلى تفعيلهم للجهد والأداء الوظيفي. (أنظر الجدول رقم 24).

في حين نجد أن هذا الارتباط يؤدي إلى المواظبة على العمل وبذل مجهود أكبر مع التفاني في خدمة

الوحدة، ما يساهم في الانتماء المهني والالتزام القانوني للأعوان وبذلك وجود ارتباط وإيجابية في العمل، وهذا ما يعكس الالتزام المهني والمواظبة في إنجاز المهام والضمير المهني للأعوان. (أنظر الجدول رقم 25).

أما بخصوص السر المهني فإن أعوان الحماية المدنية يحتفظون بأسرار المهنة وذلك بسبب الالتزام بالتشريع الداخلي ومحاربة الشائعات بالإضافة إلى تنفيذ المهام باحترافية واحترام الترتيب المهني، وأيضا المساعدة على تنسيق المهام، وهذا ما يسمح بتبادل الثقة بين الأعوان وأيضا اعتبار السر المهني من السلوكيات الأخلاقية التي تبرز نزاهة وأمانة الأعوان. فالسر المهني يعتبر من الالتزامات الأساسية للأعوان لأنهم يتعاملون مع الأشخاص والمواقف وبذلك فهو من أخلاقيات المهنة ومسؤولية كل عون اتجاه عمله وأي إفشاء يعد إخلالا بالالتزامات وظيفته. (أنظر الجدول رقم 28).

وتبعاً لما تضمنته الفرضية الفرعية الثانية وما أفضت إليه نتائج الدراسة يمكن التأكد من أن الالتزام المهني يؤدي إلى المواظبة في العمل، و الفرضية الفرعية الثانية تحققت إلى حد بعيد.

1-3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة: الموسومة بـ: "الالتزام بالتشريع الداخلي يؤدي إلى إنجاز الخدمة".

يتبين جليا بعد التمعن في الجداول المتعلقة بها أن معظم أعوان الوحدة يتقيدون بالقانون الداخلي للوحدة وذلك من منطلق أن طبيعة العمل تؤدي إلى ضرورة الإطلاع على القوانين مع الالتزام بتطبيقها واحترامها لأجل ضمان السير الحسن للعمل، فأعوان الحماية على وعي تام بأهمية القوانين وضوابط العمل وهذا دليل على أن الوحدة الرئيسية تقر بضرورة الحرص على الانضباط والالتزام بالقوانين باعتبارها واجبا والواجب من أخلاقيات المهنة. (أنظر الجدول رقم 29).

كما أن تدخلات الوحدة و تصرف الأعوان بمسؤولية وبضمير مهني اتجاه العمل، يعتبر مؤشرا على وجود الرقابة الذاتية للأعوان ما يعكس التزامهم بمهامهم وهذا يدل على تحليهم بأخلاقيات المهنة. (أنظر الجدول رقم 30).

تماما كما المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى الوحدة، الذي يرجع إلى إطلاع الأعوان على القانون الداخلي والإحساس بأهميتهم من خلال أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ومحاولة تطبيقها من طرف

الوحدة، وهذا دليل على ضرورة القرار الجمعي فيما يخص تسيير أمور الوحدة واعتبار إستراتيجية المشاركة في اتخاذ القرار مؤشر دال على وجود انتماء لدى أعوان الوحدة وانتشار الروح المعنوية لديهم. (أنظر الجدول رقم 32).

وفيما يخص مميزات المشاركة في اتخاذ القرار وضع إجراءات للوقاية وأيضا طرق الإنقاذ بالإضافة إلى تحمل المسؤولية، وذلك راجع إلى إحساسهم بأنهم عنصر فعال في الوحدة وامتلاك روح المسؤولية اتجاه عملهم وهذا دليل على أن الوحدة تركز بالدرجة الأولى في تسيير مهامها على التحلي بالمشاركة في اتخاذ القرار التي بدورها تحفز الأعوان وترفع من الإجراءات الوقائية لديهم. (أنظر الجدول رقم 33).

في حين أن إتباع تقاليد في التسيير فذلك يرجع إلى التقليد المعمول به في الوحدة، واعتبار أن الوحدة تنظيم شبه عسكري وذلك مؤشر على أن سلوك التدخل مخطط له قبلها ويدخل في إطار المهام اليومية المستمرة للأعوان. (أنظر الجدول رقم 34).

ومنه فإن مخرجات الفرضية الفرعية الثالثة تقرر أن الالتزام بالتشريع الداخلي يؤدي إلى إنجاز الخدمة، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة تحققت إلى حد بعيد.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة:

بعد استقراء ما أفضت إليه مناقشة الفرضيات الفرعية الثلاثة التي كانت محور الدراسة والتي تحققت إلى حد بعيد، يمكن مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة التي مفادها: "أخلاقيات المهنة لها علاقة بالأداء الوظيفي للعمال".

فكون الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تهتم بتأسيس تنظيم وفق معايير وقيم تنظيمية تساهم في زيادة الجهد لدى الأعوان، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي في محيط العمل ما يعود بالإيجاب على الوحدة وأهدافها، وأيضا تظهر صور إتقان العمل من طرف الأعوان من خلال سرعة التنفيذ والتدخلات الناجحة مع تقليص الجهد المبذول، مما يؤدي إلى اعتبار التنظيم المعمول به في الأداء والخدمة المقدمة من طرف الأعوان يخضع للتخطيط المسبق، لأجل ترتيب متطلبات التدخلات الحمائية المختلفة.

فالأعوان يقومون بمهامهم بتعاون ومحبة باعتبار أن التعاون أمر ضروري في العمل فيساهم في سد النقائص والفروق الفردية المتواجدة بين الأعوان ويعمل على تنسيق الجهود وتفضيل العمل الجماعي لأجل تخفيف العبء، واكتشاف الأخطاء ونقاط الضعف لدى الآخر.

فالتعاون مبدأ تقوم عليه الوحدة ويعتبر خلق لا بد التحلي به لتوطيد العلاقات بين الأعوان وزيادة الثقة بأنفسهم، فالأعوان يسعون من خلال التعاون إلى إنجاز مهامهم من أجل تنفيذ إجراءات التدخل بدقة ونجاح المهمة مع التحكم في مخطط التدخل ما يدل على الرغبة في تحقيق أهداف الوحدة والالتزام بالضمير الأخلاقي والمهني.

فإنجاز المهام يعتبر خدمة للإنسانية ويقضي ذلك وجود الالتزام بمبادئ الأخلاق والاحتكام إلى الضمير المهني مما يؤدي إلى وجود أخلاقيات المهنة ضمن الوحدة، وهو ما حققته الفرضية الفرعية الأولى.

إن الأعوان ملتزمون بتوقيت العمل لكن من منطلق الانضباط والجدية في أداء المهام طيلة الدوام وتجنب الغيابات، وهذا ما يوضح أن أعوان الوحدة يتحلون بالانضباط والتفاني في العمل بالإضافة إلى روح المسؤولية، فالالتزام بمواقيت العمل يعتبر التزام أخلاقي متعلق بضوابط العمل وأن الانضباط والمواظبة يعكس مستوى الالتزام المهني للأعوان في الوحدة.

وخلال هذا الالتزام تظهر مظاهر ارتباط الأعوان بالوحدة من خلال تحسين صورتها لدى الرأي العام والدفاع عنها وحتى الغيرة عليها، وهذا الارتباط نابع من إعطاء الأهمية لآراء واقتراحات الأعوان من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالوحدة.

فالوحدة تهتم بالقيم الإيجابية التي تهتم بسلامة وأمن الأعوان، فتظهر بذلك ولاءهم وارتباطهم بالوحدة يساهم في الإلتزام القانوني والانتماء المهني للأعوان وهذا ما يعكس صور المواظبة في إنجاز المهام والضمير المهني للأعوان.

إن الأعوان يحتفظون بالسر المهني للوحدة ولكن من منطلق الإلتزام بالتشريع الداخلي للوحدة ومحاربة الشائعات مع احترام التراتب المهني مما يسمح بتبادل الثقة وانتشار السلوكيات الأخلاقية التي

تبرز نزاهة المهنة ومسؤولية كل عون اتجاه مهنته وأي إفشاء يعد إخلالا بالتزامات المهنة، وهذا ما حققته الفرضية الفرعية الثانية.

فأعوان الوحدة يتقيدون بالقانون الداخلي وذلك من منطلق أن طبيعة العمل تؤدي إلى ضرورة الإطلاع على القوانين مع احترامها والالتزام بها وهذا دليل على ضرورة الحرص على الانضباط والالتزام بالقوانين بإعتبارها واجبا وهي من أخلاقيات المهنة.

كما أن تدخلات الوحدة يميزها التفاني وذلك عن طريق التصرف بمسؤولية وبضمير مهني اتجاه العمل ودليل ذلك هو وجود رقابة ذاتية لدى الأعوان ما يعكس تحليهم بأخلاقيات المهنة.

فالوحدة تعتمد على إستراتيجية المشاركة في اتخاذ القرارات، وذلك راجع إلى اطلاع الأعوان على القانون الداخلي والإحساس بأهميتهم من خلال أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ومحاولة تطبيقها، وهذا ما يعكس وجود القرار الجمعي فيما يخص تسيير أمور الوحدة وهو مؤشر دال على وجود انتماء للوحدة وانتشار الروح المعنوية للأعوان، وهذا ما حققته الفرضية الفرعية الثالثة.

وتبعاً لما أفضت إليه نتائج الدراسة في مناقشة الفرضيات الفرعية والتي تحققت بمقتضاها الفرضيات الفرعية الثلاثة فإنه يتبين أن الفرضية العامة للدراسة والموسومة بأخلاقيات المهنة لها علاقة وطيدة بالأداء الوظيفي للعمال قد تحققت إلى حد كبير.

3- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

بعد التطرق إلى الجانب النظري وطرح إشكالية البحث وعرض مختلف النظريات التي تناولت موضوع الدراسة وبعد إيراد النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في الفرضيات الموضوعية للتعرف على "علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي"، ومن خلال التعرض إلى مختلف ما أورده الدراسات السابقة في بيئات أخرى حول الموضوع الذي تعالجه هذه الدراسة، وللاقتراب من ذلك سوف يتم التطرق إلى كل من المنهج، الأدوات المستخدمة، الفرضيات، والعينة والنتائج المتوصل إليها.

3-1- من حيث المنهج:

مثلاً تم اعتماد المنهج الوصفي في هذه الدراسة كانت معظم الدراسات السابقة قد اعتمدت ذات المنهج أو أحد تطبيقاته كدراسة " سهام بن رحمون " (2014)، ودراسة " Rowina abdessamiet Maryeim himeur " (2014).

أو المنهج الوصفي التحليلي كدراسة "زروقي يحي" (2017) ودراسة "محمود شيخاوي" (2014) ودراسة "ريم ياسر الرواشدة" (2007)، ودراسة "شامي صليحة" (2010) ودراسة "ريم بنت عمر الشريف" (2013) وأيضاً دراسة Pablo Ruiz Palomino and Ricard Martinez (2011) ودراسة "المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" (2015).

أما دراسة "أمينة بودراع" (2013) فقد اعتمدت نوعين من المناهج منهج وصفي وآخر منهج دراسة الحالة ودراسة "بدر بن عجاج القاسمي" (2015) فاعتمدت المنهج الوصفي التحليلي ومنهج تحليل المحتوى كأحد تطبيقاته المنهج الوصفي لمضمون الوثائق الرسمية والمستندات، وأيضاً دراسة "علي الشهري" (2005) التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي.

وعليه فهذه الدراسة والدراسات السابقة اعتمدت منهاجاً واحداً رغم اختلاف التطبيقات في مجتمعات وبيئات مختلفة ومتباينة.

3-2- من حيث أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات من ميدان الدراسة، والمتمثلة في: الاستمارة كأداة رئيسية، والملاحظة والمقابلة كأدوات مساعدة، وفي نطاق ضيق الوثائق والسجلات التي أعانت في بعض مناحي الدراسة، وكذلك اعتمدت الدراسات السابقة هي الأخرى على معظم هذه الأدوات المنهجية رغم اختلاف التخصصات والبيئات التي أجريت فيها هذه الدراسة.

حيث اعتمدت "شامي صليحة" (2010) و"أمينة بودراع" (2013) على أدوات جمع البيانات المتمثلة في "الاستمارة والمقابلة"، في حين اقتصرت دراسة كل من "زروقي يحي" (2017) و"سهام بن رحمون" (2014) و"محمود شيخاوي" (2014) و"ريم ياسر الرواشدة" (2007) و"علي الشهري" (2005) و"المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" (2015) و"ريم بنت عمر الشريف" (2013) وأيضاً Pablo

Ruiz Palomino and Ricard Martinez (2011) على أداة الاستمارة كأداة أساسية محورية لجمع البيانات.

3-3- من حيث الفرضيات:

من خلال تقدير نتائج هذه الدراسة والتي تم بمقتضاها الحكم على الفرضيات الموضوعة من أجل الوصول إلى أنه لأخلاقيات المهنة علاقة بالأداء الوظيفي. فإن الدراسات السابقة انطلقت هي الأخرى من مجموعة فرضيات بهدف الوصول إلى نتائج تمكن من الحكم عليها.

فالدراسات السابقة التي تتقاطع مع الدراسة الحالية من جانب المتغير المستقل تتمثل في دراسة "زروقي يحي" (2017) والتي اعتمدت في فروضها على مؤشرات الفساد الإداري. أما دراسة "محمود شيخاوي" (2014) فقد اعتمدت في فروضها على مؤشرات السلوك التنظيمي. أما دراسة "ريم ياسر الرواشدة" (2007) فقد اعتمدت في فروضها على مؤشرات مستوى الولاء التنظيمي.

أما بخصوص الدراسات التي تتقاطع مع الدراسة الحالية بخصوص المتغير التابع تتمثل في دراسة "سهام بن رحمون" (2014) والتي ركزت في فروضها على مؤشرات بيئة العمل الداخلية، كما توجد دراسة "شامي صليحة" (2010) التي ركزت على مؤشرات المناخ التنظيمي، ودراسة "علي الشهري" (2005) التي ركزت على مؤشرات الاتصالات الإدارية، أما "ريم بنت عمر الشريف" (2013) فركزت في فروضها على مؤشرات إدارة التطوير الإداري.

أما فيما يتعلق بالدراسات المطابقة للدراسة الحالية فتتمثل في دراسة "أمينة بودراع" (2013) ودراسة "المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" (2015) فقد ركزا في فروضهما على مؤشرات الأداء الوظيفي وأخلاقيات المهنة وهذا دليل على تشابههما مع الدراسة الحالية.

ومنه فقد تمت الاستفادة من فرضيات الدراسات السابقة في تسهيل بناء فروض الدراسة، وكيفية الربط بين مؤشرات المتغيرين المستقل والتابع، وكذلك صياغة الفرضيات بأسلوب صحيح وسليم.

3-4- من حيث العينة:

مثلما اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على عينة من المجتمع الأصلي محل الدراسة، اعتمدت كذلك الدراسات السابقة على عينات للمجتمعات التي أجريت فيها، حيث تتوافق دراسة "ريم ياسر الرواشدة" (2007) مع الدراسة الحالية في استخدام العينة الطبقية العشوائية التناسبية.

في حين تبتعد دراسة "محمود شياوي" (2014) عن الدراسة الحالية لكونها اعتمدت على عينة حصصية.

أما دراسة "زروقي يحيى" (2017) و "سهام بن رحمون" (2014) و "ريم بنت عمر الشريف" (2013) فقد اعتمدت على عينة عشوائية.

وعليه فإن أغلب الدراسات السابقة لم تعتمد نفس العينة المعتمدة في لدراسة الحالية.

3-5- من حيث النتائج:

إن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تتفق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة، حيث تبين إلى أنه توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

حيث توصلت الدراسة إلى أن إنجاز المهام أمر طبيعي وهو موجود ضمن سياسات التنظيم ويدل على الرغبة في تحقيق أهداف الوحدة والالتزام بالضمير الأخلاقي والمهني، فالوحدة تقوم على إنجاز مهامها خدمة للإنسانية وذلك احتكاما إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق والضمير المهني وبالتالي وجود أخلاقيات المهنة، وهذا دليل على وجود علاقة إيجابية بين الالتزام الأخلاقي والأداء الوظيفي للأعوان في الوحدة، وهذا ما يتفق مع دراسة "أمينة بودراع" (2013) التي توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين.

كما توصلت هذه الدراسة إلى أن تبادل المعلومات له أهمية كبيرة لدى الأعوان وذلك لأجل الكفاءة في التدخل والمشاركة في اتخاذ القرار ما يساهم في نجاعة الأداء الوظيفي وهذا دليل على الرضا الوظيفي لدى الأعوان وهذا ما أكدته دراسة "زروقي يحيى" (2017) التي توصلت إلى أن أخلاقيات المهنة تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين.

كما توصلت هذه الدراسة أيضا إلى أن الالتزام بمواقيت العمل يتيح للأعوان الانضباط والتفاني في العمل والتحلي بروح المسؤولية اتجاه مهامهم، وبالتالي يعتبر إلتزام أخلاقي اتجاه المهنة ومتعلق بضوابط العمل، فالانضباط والمواظبة يعكس مستوى الإلتزام المهني للأعوان، وهذا ما أكدته دراسة "المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" (2015) التي توصلت إلى أنه هناك إلتزام للعاملين بممارسة أخلاقيات المهنة. كما توصلت أيضا إلى أن الأعوان في الوحدة يحترمون القانون الداخلي لها وكذا القوانين الأخرى المنظمة للعمل، ويرجع ذلك إلى وعيهم التام بأهمية القوانين وضوابط العمل وهذا دليل على ترسخ أخلاقيات المهنة لديهم، وهذا ما يتوافق مع دراسة "محمود شيخاوي" (2014) التي توصلت بدورها إلى أنه للقيم البيئية للعامل سواء الاجتماعية أو التنظيمية تأثير على سلوكه التنظيمي.

4- موقع الدراسة في البناء النظري:

من خلال توظيف بعض المداخل النظرية في هذه الدراسة التي اهتمت بموضوع أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي على اختلاف التيارات الفكرية في نظرتها للموضوع بجميع حيثياته سمح بتكوين خلفية نظرية، من خلالها تمت مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة لتوضيح علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي، وأوجد معالجة نظرية تأخذ بعين الاعتبار كل طرح نظري مجد في هذا المجال.

4-1- نظريات أخلاقيات المهنة:

1- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به النظرية التجريبية:

بينت الدراسة الحالية أن الأعوان يقومون بإنجاز المهام بتعاون وذلك بحكم تفضيل العمل الجماعي لأنه يؤدي إلى تخفيف العبء واكتشاف الأخطاء ونقاط الضعف. كما أن التعاون مبدأ وخلق لا بد للعون من التحلي به لأجل توطيد العلاقات بين الأعوان في الوحدة ساهم بشكل كبير في اكتساب مهارات جديدة من شأنها أن تطور القدرات الفردية للأعوان ما ساعد على تكوين السلوكيات الأخلاقية لديهم، وساهمت أيضا في تكوين نوع من التنسيق مما يزيد من سرعة إنجاز المهام وثقة الأعوان بأنفسهم، وهذا أيضا ما أشارت إليه "النظرية التجريبية" التي تقول بأن التجارب الإنسانية هي أساس تشكل وترسيخ السلوك الأخلاقي والسلوك الأخلاقي السيئ.

2- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية الحقوق الأخلاقية:

يلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية أن الأعوان يقدمون اقتراحات بخصوص العمل، لأن ذلك يساعد الإدارة في كشف العراقيل التي تعترض الأعوان أثناء تأدية المهام، وبالتالي العمل على تجاوزها، فهي تمنح لهم مجالاً للمطالبة بحقوقهم وضمان واجباتهم دون عراقيل، وهذا ما يتفق مع "نظرية الحقوق الأخلاقية"، بحيث أنها تعطي الحرية للأفراد لتوجيه النقد للآخرين.

3- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية الحدس:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية، يتضح أن عدم العدالة في توزيع المهام بين الأعوان والتميز القائم بينهم يؤدي إلى انتشار المشاكل بين الأعوان وبينهم وبين رؤساءهم وأيضاً التفرقة بينهم، وهذا ما يتوافق مع "نظرية الحدس" التي ترى أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من المنطق أو التجربة فقط، فقد يتحتم على الأعوان بناء أخلاقهم بناء على الوضع القائم أو ما تقضيه الضرورة.

4- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية المنفعة:

تبين الدراسة الحالية أن الوحدة توفر للأعوان فرص المشاركة في اتخاذ القرارات وذلك بهدف إحساسهم بأهميتهم من حيث أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ومحاولة تطبيقها من طرف الوحدة، وأيضاً إحساسهم بأنهم ضمن الأهداف الرئيسية في سياسة الوحدة وهذا ما يزيد من انتماءهم للوحدة ودليل على تحقيق منافع للوحدة والأعوان وذلك بزيادة الروح المعنوية للأعوان وتحسين صورة الوحدة لدى الرأي العام، وهذا ما تضمنته "نظرية المنفعة" التي تقترح اعتماد الأفعال والخطط التي يحكم عليها من خلال نتائجها المحققة وأنه على الأفراد أن يتصرفوا بناء على ما يعطي أكبر قدر من المنافع للمجتمع.

5- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية العدالة:

أثبتت نتائج الدراسة الحالية أن أعوان الوحدة يحترمون القوانين المسيرة لها، وذلك بحكم أن الوحدة تمارس هذا القانون على جميع عمالها دون استثناء، وأن هاته القوانين مرنة وتطبق بشكل عادل على الأعوان، إضافة إلى تخوفهم من العقاب الذي تسلطه المؤسسة عليهم في حال مخالفتهم للقانون وهو ما يعاقبون مادياً بالخصم من الأجر أو الفصل من المهام، ويكون العقاب حسب درجة المخالفة، وهو ما تضمنته نظرية العدالة التي ترى أن كسر القواعد في المؤسسة يؤدي إلى التعرض للعقوبات، إلا أن هذه

الأخيرة لا تعرض عمالها لعقوبات قاسية، كونهم ملتزمين بالقانون الداخلي، ويحترمون قرارات الوحدة ويطبّقون الأوامر.

6- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به النظرية الفردية والنظرية الأنانية:

أثبتت نتائج الدراسة أن أعوان الحماية المدنية أغلبهم يبتغون المصلحة الجماعية عوض المصلحة الفردية، وهذا ما يتناقض تماما مع ما جاءت به "النظرية الفردية"، كما أن المشاركة في اتخاذ القرار أدى إلى جودة أداء المهام وهذا يقابل ما ورد في "النظرية الفردية" بالتناقض.

هذه الدراسة تبتعد عن ما جاءت به "النظرية الأنانية" باعتبار وتقديس المصلحة الشخصية لأن أدوات أعوان الحماية المدنية لا يجب إلا أن تكون جماعية وتعاونية مع المصلحة العامة.

4-2- نظريات الأداء الوظيفي:

1- مناقشة الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية الإدارة العلمية:

أثبتت نتائج الدراسة الحالية أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تهتم بتأسيس تنظيم وفق معايير وقيم تنظيمية تساهم في زيادة الجهد لدى الأعوان، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي في محيط العمل ما يعود بالإيجاب على الوحدة وأهدافها، وأن التنظيم يضمن إتقان العمل وإنجازه بدقة وكفاءة، كما أن هذا التنظيم تتحكم فيه الخبرات المتراكمة وكذا التنسيق بين متطلبات التدخلات الحماة المختلفة، مما يؤدي إلى تطوير أسلوبهم في العمل واكتساب مهارة ومعرفة جديدة حول طريقة أداء المهام مما يؤدي للتحكم أكثر فيه، وهي نتائج تتوافق مع أساسيات وأفكار "نظرية الإدارة العلمية" التي تقول بأن تنظيم العمل وقيام الإدارة بالإشراف على وظائف التخطيط والتدريب عمليات ضرورية لتحسين أداء العمال، كما أن الاعتماد على الأسلوب المنظم يؤدي إلى الحصول على الأداء الجيد.

2- مناقشة نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به النظرية البيروقراطية:

أثبتت الدراسة الحالية أن الوحدة تقوم على قواعد وقوانين للعمل لأجل تحقيق مستوى عال من الأداء الفعال وزيادة درجة الالتزام به لأجل ضمان السير الحسن للعمل، وهي نتائج تتوافق مع أساسيات وأفكار "النظرية البيروقراطية" التي تؤكد بأن التقيد بقوانين وضوابط العمل يؤدي إلى زيادة قدرات وكفاءة الأفراد مع تحسين وتنمية أداءهم وبالتالي التزامهم المهني داخل الوحدة.

3- مناقشة نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية:

بالنظر إلى "نظرية العلاقات الإنسانية" فإن هذه الدراسة قد راعت في تراثها المشاركة في اتخاذ القرار ودعم روح الفريق مع مراعاة الجوانب التي يمر بها الأعوان كوجود في الوحدة وكأداء يستلزم أثناء تأدية المهام، وعليه فإن هذه الدراسة قد استمدت من التراث النظري الذي تطرق إلى أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي من جوانب مختلفة، رغم وجود بعض القصور الذي هو نتاج عن اختلاف الحيز المعرفي والمكاني للدراسة.

4- مناقشة نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به النظرية السلوكية:

أثبتت الدراسة الحالية أن الوحدة توفر فرص المشاركة في اتخاذ القرارات وذلك بهدف إحساسهم بأهميتهم من حيث أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ومحاولة تطبيقها من طرف الوحدة، مع التركيز على أن تكون القرارات جماعية، وهذا ما تضمنته "النظرية السلوكية" التي تقترح إشراف الأفراد في اتخاذ القرارات بحيث تكون القرارات جماعية وليست فردية.

كما أن الدراسة الحالية تقر بوجود القيم التنظيمية داخل الوحدة والتي تساعد على الرفع من أداءات الأعوان أثناء إنجاز المهام، وتتفق بذلك على ما جاءت به "النظرية السلوكية" التي تركز على العمليات التنظيمية والأداء داخل المؤسسة.

5- مناقشة نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية الهدف:

إن "نظرية الهدف" قد تضمنت مجموعة من الأفكار والمبادئ تتفق نسبيا مع ما توصلت إليه هذه الدراسة حيث ركزت على أن أداء الأفراد العاملين يتحسن إذا عرفوا بوضوح الهدف من قيامهم بالعمل المطلوب منهم وأن مصدر الأداء الفعال والدافعية للعمل هو معرفة الأهداف المسطرة، فتحسين الأداء حسب هذه النظرية مرتبط بتحديد الأهداف في المؤسسة، وهو ما كشفت عليه نتائج الدراسة الحالية حيث توصلت إلى سرعة الإنجاز لدى الأعوان، كما يساهم في تحقيق تدخلات ناجحة بدقة وأيضا وضع مخططات للتدخل تؤدي إلى تحقيق أهداف الوحدة والرفع من مستوى أداء الأعوان.

6- مناقشة نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به النظرية اليابانية (Z):

لقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية يتمتعون ويشعرون بالحرية في مجال المشاركة في اتخاذ القرار ما يجعلهم يشعرون بنوع من الثقة والمهارة والمودة في العمل، كما تعمل الوحدة على خلق جو من التعاون والاحترام ما يسمح للأعوان بالشعور بالولاء والالتزام المهني، وبالتالي الاستقرار في العمل وإتقانه وتحسينه، وهذا ما يتفق مع ما جاءت به "النظرية اليابانية" التي تقوم على منطلق أن العمل الجماعي وخلق روح الفريق يساعد على تحقيق الفاعلية وذلك يؤدي إلى الالتزام والانتماء للمؤسسة، وعليه الرفع من مستوى أداء العامل.

من خلال ما تم مناقشته وتحليله يمكن القول أن النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الميدانية تتفق مع معظم الأفكار التي جاءت بها مختلف النظريات، والتي تم إدراجها في الشق النظري ومناقشتها في الشق الميداني، حيث كانت سندا علميا لهذه الدراسة مما يؤكد قيمة النتائج المتوصل إليها.

5- القضايا التي أثارها الدراسة:

لقد أفرزت الدراسة الحالية جملة من النتائج التي ساهمت في إثارة بعض القضايا التي تستدعي التوقف عندها وإخضاعها لدراسات نظرية وإمبريقية، ومحاولة عزل المتغيرات عن بعضها البعض وتحليلها، وقد كشفت لنا هذه الدراسة أن أخلاقيات المهنة هي مختلف القوانين والقواعد التي تقوم عليها الوحدة ويلتزم بها الأعوان، وتبرز من خلال صور النزاهة والأمانة والحفاظ على السر المهني، ومع الانضباط والتفاني في أداء المهام، مع مراعاة احترام الترتاب المهني وأيضاً حب المهنة وتحسين صورتها لدى الرأي العام.

إن القضايا التي أثارها هذه الدراسة تدفع إلى طرح المزيد من المواضيع البحثية المتعلقة بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، والتي لا تزال تحتاج إلى المزيد من البحث والتحقق الإمبريقي. وهي كما يلي:

- علاقة القيم التنظيمية بزيادة الدافعية اتجاه العمل داخل المؤسسة.
- دور الالتزام بالتشريع الداخلي في الرفع من أداء العمال داخل المؤسسة.
- علاقة الالتزام المهني بتقييم الأداء الوظيفي بالمؤسسة.
- علاقة أخلاقيات المهنة بالمواظبة على العمل في المؤسسة.

- علاقة أخلاقيات المهنة بإنجاز الخدمة داخل المؤسسة.
- علاقة الشفافية بالرفع من جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
- دور الالتزام الأخلاقي بالانضباط داخل المؤسسة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تمت مناقشة نتائج الدراسة، والتي من خلالها تأكدت الفرضيات الفرعية الثلاثة والفرضية العامة للدراسة، كما أن معظم الدراسات أخذت كإطار مرجعي للدراسة الحالية، حيث تلتقي معها في جوانب متعددة كالمنهج، وأدوات جمع البيانات، وحتى الفروض الموضوعية لها والنتائج المتوصل إليها في هذه الدراسات السابقة، كما أن نتائج هذه الدراسة وجدت في الخلفية النظرية التي تم عرضها في الجانب النظري للدراسة سندا علميا، حيث جاءت نتائج الدراسة في سياق ما أشارت إليه معظم هذه النظريات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة امة مفادها أن أخلاقيات المهنة لها علاقة بالأداء الوظيفي.

وفي الأخير انتهت هذه الدراسة بعد بحث موضوعها إلى إثارة قضايا أخرى تخدم استمرارية وديمومة البحث العلمي.

الخاتمة

خاتمة:

حاولت هذه الدراسة تقديم طرح سوسيولوجي حول أخلاقيات المهنة باعتماد الأداء الوظيفي كأحد المدخلات المعتمدة والمختلفة، حيث يتضح جليا من خلال هذه الدراسة في جانبها النظري والميداني أن أخلاقيات المهنة تعد من أهم القضايا التي يثار حولها النقاش العلمي، وذلك راجع إلى حداثتها كموضوع للدراسة والتقصي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أخلاقيات المهنة لها أهمية كبيرة في حياة الأعوان، فهي تعتبر الموجه الرئيسي لأدائهم فهذا الأخير يكون نتاج للأخلاقيات التي يتمتعون بها وذلك لما تبثه في المجتمع من ثقة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الوحدة والأعوان العاملين بها، ورفع مستوى المهنة، إذ تعتبر هذه الأخلاقيات كأحد المؤشرات الأساسية للوصول بالوحدة إلى مستوى متميز من الكفاءة والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية.

فقيام كل عون بدوره على أكمل وجه يؤدي إلى تحسين الوحدة بصفة عامة، وجودة الأداء بصفة خاصة، فأداء الفرد لا يمكن أن يخرج من إطار أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها، فحسن أداء الوظيفة والوصول إلى نتائج مرضية يستلزم العمل بأخلاقيات المهنة واعتبارها مرجعية ذاتية يترشد بها في أداء مهامه، فهو لا يؤدي مهامه بمعزل عن الآخرين، لهذا يقاس أدائه بناء على مدى التزامه بمهامه ومسؤولياته والتعاون في أداء المهمة فإنجازها يتم غالبا بتعاون عدد من الأفراد كما يتم أيضا قياس معدل وسرعة الانجاز، فالأداء الفعال هو الذي يتم في وقت قصير حيث يحقق الأهداف المرجوة منه بأقل جهد وأقل تكلفة وهذا الأمر يرتبط أيضا باستعداد الفرد بأن يقدم ما هو ملزم به لتحسين إنجازه.

وبهذا فالالتزام المهني والأخلاقي والتعاون، هو الإطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين وهذا ما حاولنا في دراستنا هذه الوصول إلى المهنة بالأداء إليه أي محاولة معرفة علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي ومدى إسهام الالتزام بالتشريع الداخلي في إنجاز الخدمة وزيادة فعاليتها وكل هذا تم استقصائه بالوحدة الرئيسية للحماية المهنية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب.

1- باللغة العربية:

- 1- إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، مصر، 1975.
- 2- إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيوتنظيمية، ط1، دار البدر الساطع للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2013.
- 3- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 4- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب، مصر، 2000.
- 5- أحمد شفيق، البحث العلمي، المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1985.
- 6- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- 7- أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- 8- أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، مصر، 2003.
- 9- أسامة خيرى، القيادة الإدارية، ط1، دار الراجية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2013.
- 10- اعتماد محمد علام و إجلال إسماعيل، علم اجتماع التنظيم، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، 2013.
- 11- أنس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011.
- 12- أيمن عودة المعاني ، الإدارة العامة الحديثة ، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، 2010.
- 13- بشير العلاق، الإدارة الحديثة (نظريات ومفاهيم)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 14- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن ، 2009.
- 15- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد)، دار النهضة العربية، 1999.
- 16- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2003.
- 17- جون سوليفان، أخلاقيات العمل المكون الرئيسي لحركة الشركات، مطابع معهد الإدارة العامة.

- 18- حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002.
- 19- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 20- حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديريةية النشر لجامعة قالمة ، الجزائر، 2004.
- 21- حمدي أمين الهادي، إدارة شؤون موظفي الدولة أصولها وأساليبها وإصلاحها، ط3 ، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1976.
- 22- حنيفي عبد الغفار و حسين القراز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1996.
- 23- خضير كاضم و ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 24- خليل حسن الشماع و محمود خيضر كاظم ، نظرية المنظمة ، ط 5 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014 .
- 25- خليل محمد حسن الشماع و خيضر كاظم محمود ، نظرية المنظمة ، ط1 ، دار المسيرة ، عمان، 1999.
- 26- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999.
- 27- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- 28- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- 29- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008.
- 30- رضا صاحب أبو حمد آل علي و سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمات معاصرة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 31- زاهد محمد ديري، الرقابة الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 32- زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 33- زكريا مطلق الدوسري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 34- زكي راتب غوشيه، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، ط1، مطبعة التوفيق، عمان، 1983.

- 35- زهير ثابت، سلسلة الدليل العلمي لمدير القرن 21، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للنشر، 2001.
- 36- زيد منير عبوي وسامي محمد هشام حريز، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الشروق، القدس الشريف، 2006.
- 37- زينب الأشوح، طرق وأساليب البحث العلمي وأهم مراكزه، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014.
- 38- سامح عبد اللطيف عامر، إدارة الأداء، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2011.
- 39- سامح عبد المطلب عامر، إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2011.
- 40- سامي جمال الدين، الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 41- سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2004.
- 42- سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001.
- 43- سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومحلية، شرعية الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010.
- 44- سعيد علي الراشدي، الإدارة بالشفافية، ط1، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 45- سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 46- سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 47- سهيلة محمد عباس و علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 48- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 49- صديق محمد عفيفي، أخلاقيات المهنة لدى المعلم، المجلس القومي للتربية الأخلاقية، مصر، 2005.

- 50- صفوان محمد المبيضين وغائض بن شافي الاكلمي، تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار البازوري، الأردن، 2013.
- 51- صلاح الدين شروخ، المنهجية القانونية للجامعيين للعلوم القانونية -علوم اجتماعية-، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003.
- 52- صلاح الدين عبد الباقي، العوامل العلمية التطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات ، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001 .
- 53- طاهر محسن العامري ومنصور الغالبي، إدارة و إستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، ط1، دار وائل ، الأردن ، 2009.
- 54- طاهر محسن الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 55- طاهر محسن منصور الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم العشوائي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 56- طاهر محسن منصور الغالبي و صالح محسن الغامدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقية الأعمال، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 57- عبد الباري إبراهيم ذرة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات (الأسس النظرية ودلالاتها في العربية المعاصرة)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003.
- 58- عبد الباري ذرة إبراهيم وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 59- عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، مكتبة ابن سينا، ج1، القاهرة، مصر، 1999.
- 60- عبد الحميد عبد الفتاح الصغيري، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة المصرية للنشر و التوزيع، 2007.
- 61- عبد الرحمان العيسوي، مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، لبنان، 1997.
- 62- عبد الكريم أبو حفص، التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 63- عبد الله عقله ومجلى الخزاعلة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 64- عبد الله محمد نوري الديرشوي، الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، دار انتساب، السعودية، 2013.

- 65- عبيدات وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 1989.
- 66- عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جرادات ، التدريب الإداري الموجه للأداء ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2001.
- 67- علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، ط1، دار صفاء، الأردن، 2011،
- 68- علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- 69- علي غربي وآخرون، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، دار الطباعة، قسنطينة، الجزائر، 2009.
- 70- علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
- 71- عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 72- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984.
- 73- عمر محمد تيمي الشبلي، علم النفس الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، ليبيا، 1988.
- 74- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد إستراتيجي)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 75- فايز الزغبى، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات إستراتيجية)، دار الهلال، عمان، الأردن، 1991.
- 76- فضيل عبد الرؤوف الدجلة، تكنولوجيا الأداء البشري، ط1، المكتبة الوطنية، 2001.
- 77- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 78- كامل محمد المغربي، الإدارة و أصالة المبادئ ووظائف المنشأة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، لبنان ، 2007 .
- 79- كمال عبد الحميد الزيات، العمل وعلم الاجتماع المهني الأسس النظرية والمنهجية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2002.
- 80- اللوزي محمد، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 81- لوكيا الهاشمي، نظريات المنظمة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
- 82- ماجد بن ناصر خلفان المحروقي، أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتب الإشراف التربوي، عمان، الأردن، 2009.

- 83- ماجد عبد الهادي مساعدة، إدارة المنظمات (المنظور الكلي)، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 84- ماجد عبد الهادي مساعدة، إدارة المنظمات، ط1، دار المسيرة، عمان، 2013.
- 85- مجاني الطلاب، دار المجان، ط5، لبنان، 2001.
- 86- محسن طاهر منصور الغالبي ومهدي صالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط4، دار وائل، عمان.
- 87- محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، ط1، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011.
- 88- محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
- 89- محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية ، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، مصر.
- 90- محمد حسين خليل الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار المسيرة، بغداد، 1991.
- 91- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2002.
- 92- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب، مصر، 2000.
- 93- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 94- محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002.
- 95- محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2012.
- 96- محمد عبد الفتاح يلغي، مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 97- محمد علي ربابعة، إدارة الموارد البشرية (تخصص علم المعلومات الإدارية)، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2003.
- 98- محمد فالح صالح، إدارات الموارد البشرية (عرض وتحليل)، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 99- محمد يوسف عقلة، إدارة المؤسسات الدولية ، ط2، دار البداية، عمان، الأردن، 2010.
- 100- محمد يوسف موسى، فلسفة الأخلاق في الإسلام، مؤسسة الخانجي، 1963.

- 101- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 102- المختار محمد إبراهيم، أسس تحليل البيانات في علم الاجتماع، ط1، دار الفكر العربي، مصر، 2005.
- 103- المختار محمد إبراهيم، مراحل البحث الاجتماعي وخطواته الإجرائية، ط1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
- 104- مساعد بن عبد الله النوح، مبادئ البحث التربوي، كلية المعلمين بالرياض، السعودية، 2010.
- 105- مسلم علاوي التبلي، التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، ط1، دار البازوري العلمية، 2017.
- 106- مصطفى السلقاتي، الإحصاء في العلوم الاجتماعية والتجارية، دار العلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1899.
- 107- مصطفى نجيب الشاويش، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 108- ممدوح زيدان، تقييم الأداء ومواجهة الأزمات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2003.
- 109- منال طلعت محمود، أساسيات علم الإدارة، المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2012.
- 110- منير بن أحمد بن دريدي، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية - التدريب والحوافز، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 111- مهدي حسن زويلف، أحمد قطامين، الرقابة الإدارية (مدخل كمي)، دار حنين، عمان، الأردن، 1995.
- 112- مهدي سعد عبد الستار مهداوي، الجوانب الأخلاقية والمهنية لتكنولوجيا المعلومات، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2009.
- 113- موريس أنجيس، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ترجمة : بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب، الجزائر، 2006.
- 114- موسى خليل، الإدارة المعاصرة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005.
- 115- ناجي شوقي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار الحامد للنشر، الأردن، 2010.
- 116- ناصر محمد العديلي، الرضا الوظيفي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1981.
- 117- نجم عبد الله العزاوي وعباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

- 118- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ،مصر، 2005.
- 119- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 120- نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 121- نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- 122- هالة فاروق جلال الدين، تنمية المهارات الاجتماعية باستخدام الوسائط المتعددة، ط1، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2010.
- 123- وائل عبد الرحمان التل، البحث العلمي في البحوث الاجتماعية والإنسانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 124- وائل محمد ضحى إدريس و طاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 125- وليد روث، تطور نظرية الإدارة، ترجمة عبد الحكيم الخزامي، دار أتراك مصر للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 126- يوسف جحيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي متكامل)، ط1، دار الوراق، عمان، الأردن، 2006.

2- باللغة الأجنبية:

- 1- Bleat Jemmy , MER Model of integral management ;Family Business Ethics ,published in Proceeding of 2ad international Conference on management , Entegralnega – management /med ,2004 Jd –PDF.
- 2- Chanaan mangement concept and stratégiés ,Vikas publishing house VTLTD newdelhi ,1998.
- 3- Daft Richard ,organization throw and design , south western USA,2014.
- 4- Daft richard, organization theory and desing, sourth wester, usa,2004.
- 5- Gomez –media ,Luis R Bal bin David Band Design ,South Western Thomson 8th et ohion,USA,2005.
- 6- Liam Abrinaityté - sereikieme, the levels of Marketing ethic, Vilnius, university, 2005 .
- 7- Michael Kaufman, Vic Estelle, the link Between Ethics and innovation, 2002 .
- 8- Plat Richard, Management, éd the Dryden hard , art College –Publishers, USA, 2000.
- 9- Rowing ,Abdeslam et Meriem hunier ,l'éthique des affaires face à la corruption dans les entreprises , Séminaire national troisième ne de gestion , ressource humaine (

diversité éthique , droiture) regard de exerçant gestion ne source dans 25-26/02/2014.

10- Wring Stephen peter drunker, Mob , and the corporatist critique of scientific management.

ثانيا: القواميس والمعاجم.

- 1- أبو الفضل محمد بن مكرم بن علي، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الأفريقي ، لسانيات العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14.
- 2- احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي ,فرنسي ,عربي)، مكتبة لبنان، ساحة رياض الصلح ، بيروت ، لبنان ، 1986.
- 3- أنطوني نعمة وآخرون، المنجد في اللغة العربية المعاصرة ، ط2، دار المشرق، لبنان ، 2001.
- 4- حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003.
- 5- حسين شحاتة وآخرون، معجم المصطلحات التربوية، ط 1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2003.
- 6- سمير الشويكي، المعجم الإداري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 7- طارق شريف يوسني، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والانترنت، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- 8- فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، 2003.
- 9- مجد الدين محمد بن يعقوب، قاموس المحيط، ط8، مؤسسة الرسالة، لبنان، 2005.
- 10- المنجد في اللغة العربية والإعلام، ط1، دار الشروق للطبعة الخامسة والأربعون، بيروت، لبنان.
- 11- ناصر القاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.

ثالثا: المجلات العلمية والدوريات.

- 1- أسار فخري عبد اللطيف، اثر الأخلاقيات الوظيفية في تحليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد29، 2006.
- 2- تحسين احمد الطراونة، أخلاقيات القرارات الإدارية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد5، العدد الثاني، 1990.
- 3- سعيد مقدم، أخلاقيات الوظيفة العامة، مجلة الإدارة، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 1997.
- 4- سليمان أحمد عبد الرزاق، المعلوماتية وعلاقتها بأخلاقيات الوظيفة العامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد7، العدد 24، القاهرة، 2000.

- 5- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009.
- 6- العنزي سعد، نعمة نغم حسين، المنطق في فلسفة السلوك الأخلاقي بمنظمات الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مجلد 15، العدد 15.
- رابعا: الموثيق الرسمية.
- 1- الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون العمل وتعديلاته رقم 08، المادة 02، العدد 4113، سنة 1996.
- 2- الميثاق الوطني الجزائري، 1976.
- خامسا: الأطروحات والرسائل والدراسات الجامعية.
- 1- الأطروحات الجامعية:
- 1- بدر بن عجاج القاسمي، أخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم الأمنية، تخصص علوم إدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2015.
- 2- بن رحمون سهام، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014.
- 3- زروقي يحي، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير جامعة أبو بكر بلقايد، ولاية تلمسان، الجزائر، سنة 2017.
- 4- عماد لعلاوي، مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2012/2011.
- 5- معاد العبيدي، اثر الممارسات الأخلاقية الخاصة المزيج التسويقي على اتجاهات المستهلكين، أطروحة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية، عمان، 2010.
- 6- هيكل إيهاب، اثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلاقة التجارية، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، 2011.
- 2- الرسائل الجامعية:
- 1- أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، القدس، فلسطين، 2014.

- 2- بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، فرع إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، المسيلة، الجزائر، 2013.
- 3- خالد محمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية الأمنية، السعودية، 2006.
- 4- ريم بنت عمر الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية، 2013.
- 5- ريم ياسر الرواشدة، أثر الإلتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، الأردن، 2007.
- 6- شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة أمجد بوثرة بيومداس، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، سنة 2010.
- 7- الشرم سعيد بن عطية، الكفاءة الداخلية الكمية لمرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود بين النظام الفصلي - نظام الساعات المتقدمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الملك سعود الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000.
- 8- عبد الرحمان بن علي الوصل، دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
- 9- عمر بن ناصر القريوتي، أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 1997.
- 10- محمود شيخاوي، أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2014.
- 11- المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، دراسة مكملة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، برنامج الماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2015.
- 3- الدراسات الجامعية:**
- 1- بالكبير بومدين، دراسة ميدانية في إدارة الأعمال، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

- 2- بوعطيط جمال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسات سونلغاز، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009.
- 3- الحسيني أحمد بن عبد الله، علاقة الاقتران الإداري بكفاءة أداء العاملين، دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية، الرياض، 1994.
- 4- دراسة GANA and Barbade، أثار التحفيز على أداء العاملين، دراسة حالة شركة ميدجوري لطحن الدقيق في وزارة بورنو، نيجيريا، سنة 2009.
- 5- دراسة Naima Abdullah GURE، أثر التحفيز على أداء الموظفين، دراسة حالة الناشئين لينيك تيليكوم في الصومال، 2010.
- 6- دراسة Pablo Ruiz Palmions and Ricardo Martinez، إدارة الموارد البشرية والتصرف الأخلاقي، دراسة ميدانية بالشركة المصرفية الإسبانية، جامعة كاستيل لامانش الإيطالية، 2011.
- 7- سليمان علي حمادي الحلبوسي، المسؤولية المدنية الناشئة عن إفشاء السر المهني، ط 1، دراسة قانونية، 2012.

سادسا: المواقع الإلكترونية.

- 1- <http://www.almougem.com/ar/dict/ar-ar> , 08/04/2021 , 21:10 .
- 2- [http. //www-almaany.com/ ar/dict /ar-ar](http://www-almaany.com/ar/dict/ar-ar) , 08/04/2021 , 21:58.

الملاحق

الملحق رقم 01:

● تعداد الوحدة الرئيسية 215

بنظام 48/24 سا	193
بنظام 08 ساعات	21
عامل دائم (أسلاك مشتركة)	01
<hr/>	
متعاقدين	06

الملحق رقم ٥٥

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



جيجل في: ٥٦ أفريل ٢٠٢١
إلى السيد(ة) /
كاتب المدينة لولاية جيجل

الموضوع: طلب تسهيلات

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم طالبين منكم تقديم ما أمكن من تسهيلات و عون للطلبة الآتية
أسماءهم، و هذا قصد إجراء ترخيصات ميدانية في إطار إعداد بحوث جامعية في علم الاجتماع:
(ليسانس) تخصص: علم اجتماع..... / (ماستر) تخصص :
.....

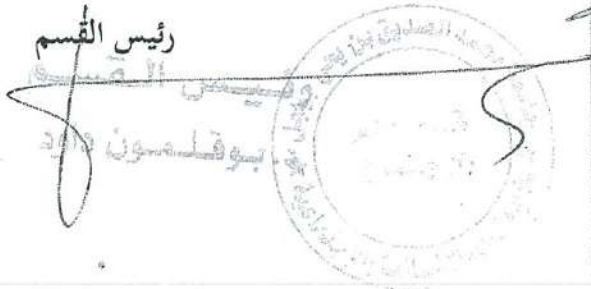
أسماء الطلبة:

- 01- عبور عرجونة
- 02-
- 03-
- 04-
- 05-

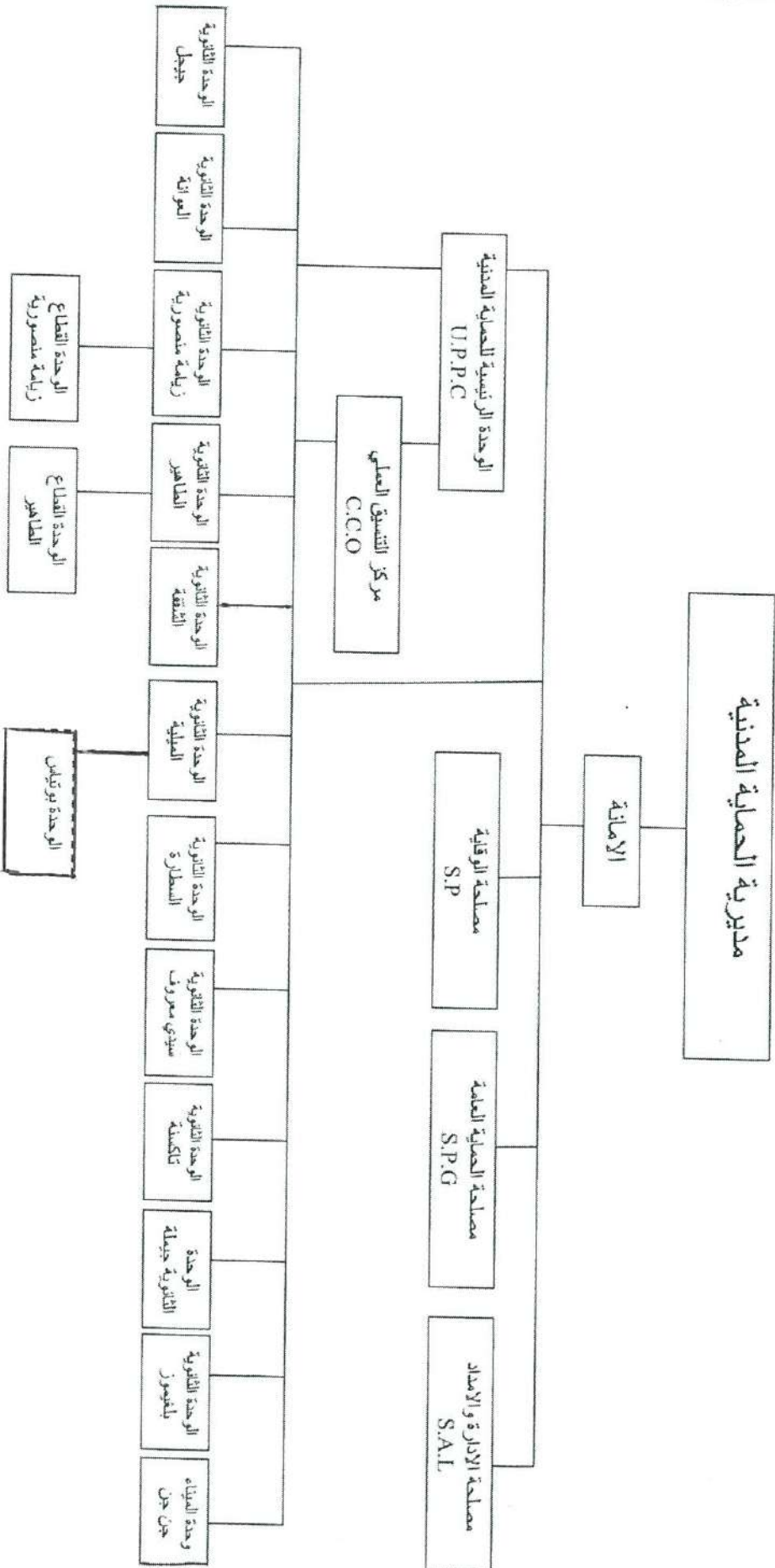
في الأخير تقبلوا منا سيادتكم فائق التقدير و الاحترام

اسم و لقب الأستاذ(ة) المشرف:
إمضاء الأستاذ(ة):

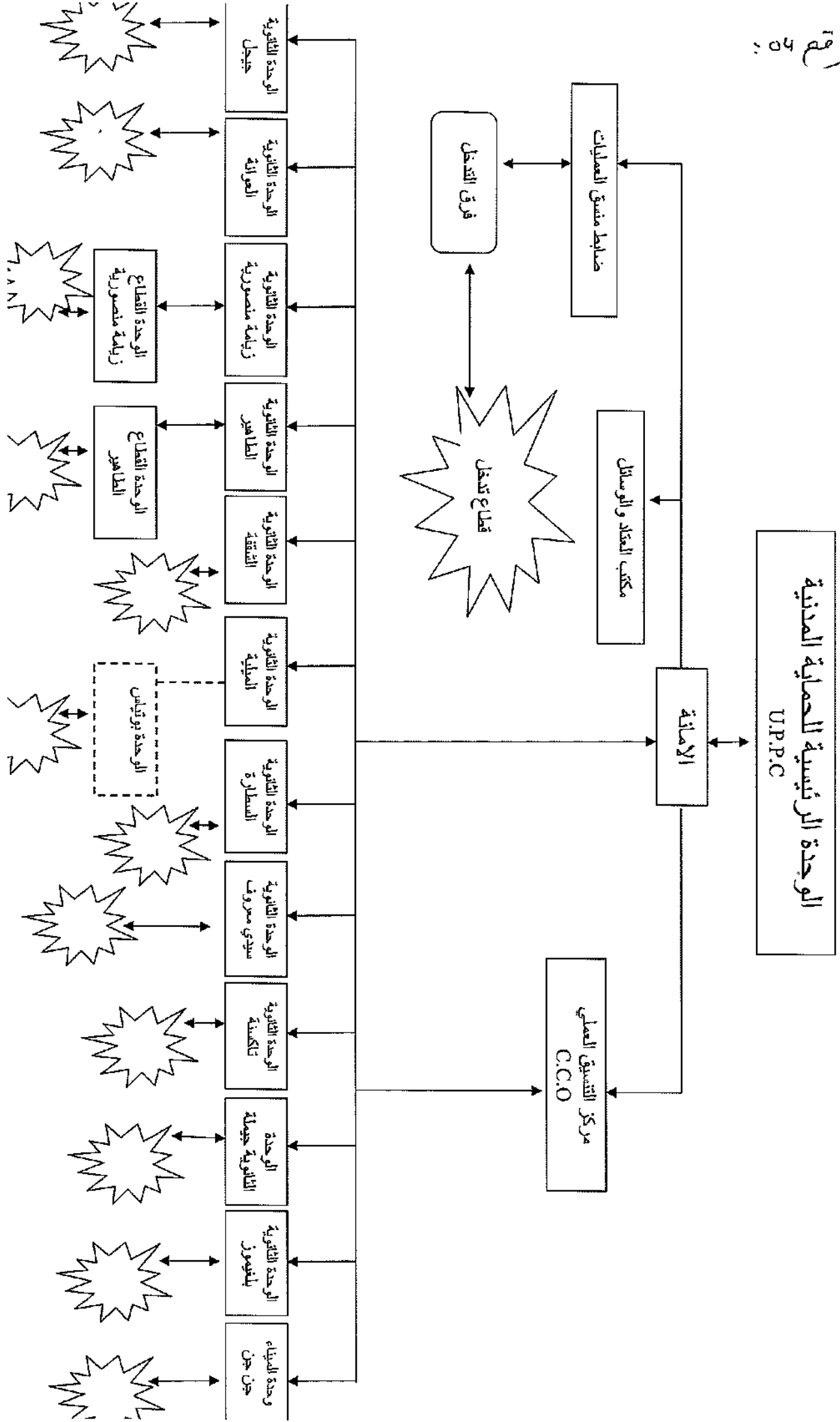
رئيس القسم



المخطط التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل



مخطط تدفق الاتصال (المعلومات)



الوحدة الرئيسية للحماية المدنية
U.P.P.C

الامانة

ضابط منسق العمليات

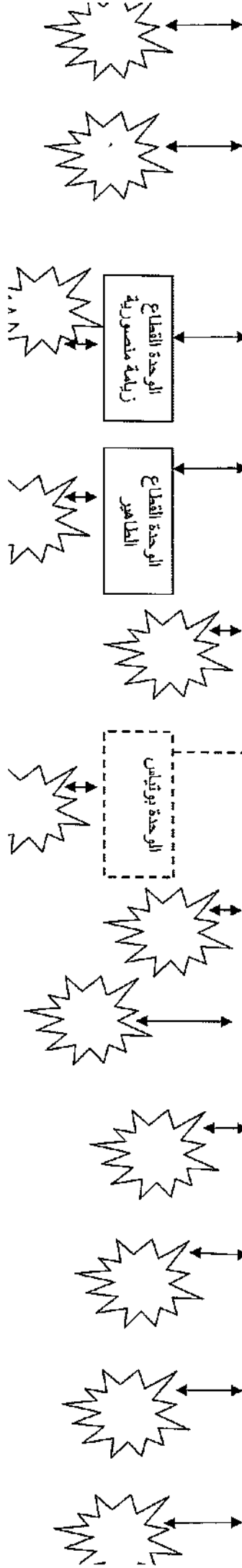
مكتب العداد والمسائل

مركز التنسيق العملي
C.C.O

فرق التدخل

قطاع تدخل

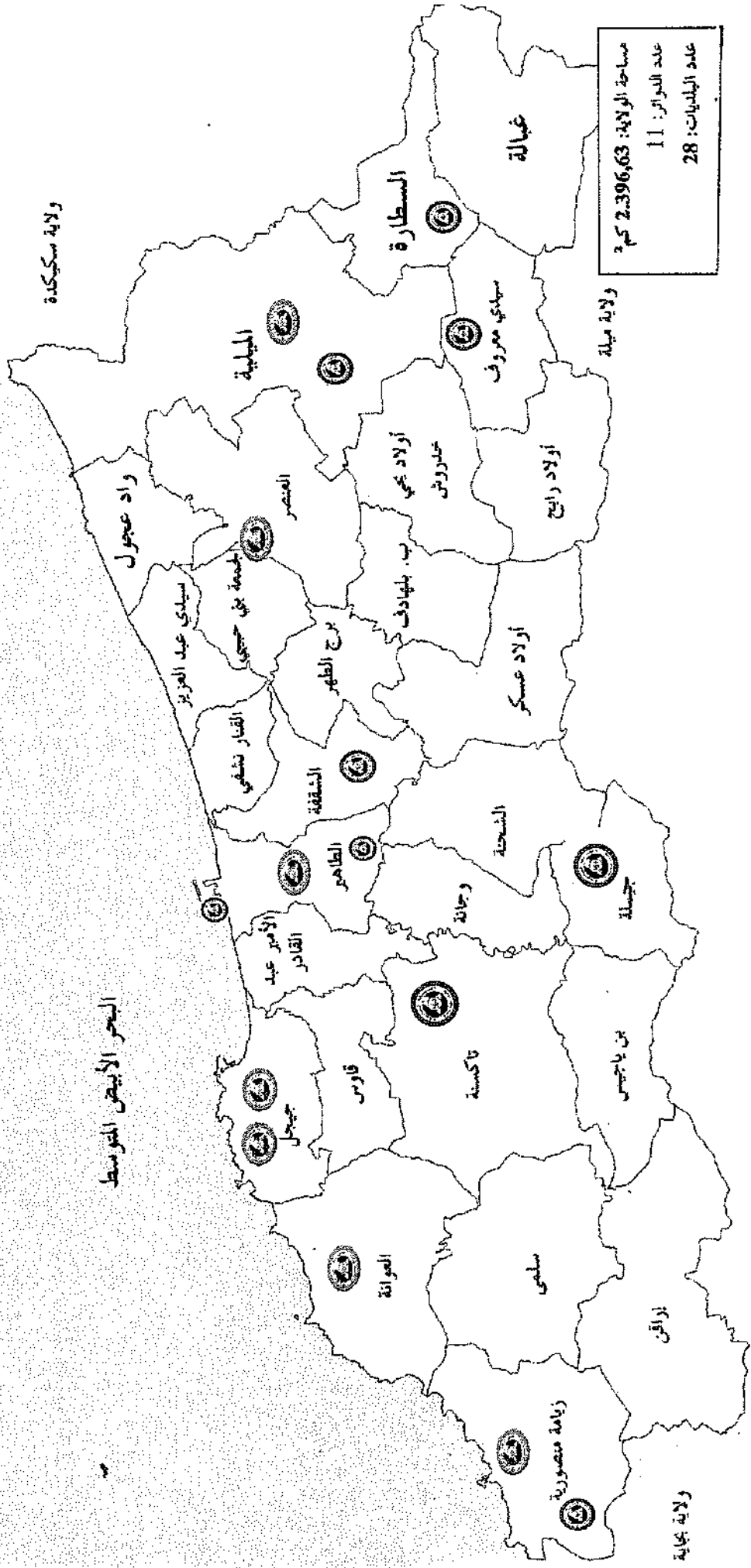
- الوحدة الثانوية جيجل
- الوحدة الثانوية العوالة
- الوحدة الثانوية زباجة منصورية
- الوحدة الثانوية الطاهر
- الوحدة الثانوية النقة
- الوحدة الثانوية الميابة
- الوحدة الثانوية السطارة
- الوحدة الثانوية سدي معروف
- الوحدة الثانوية تاكسنة
- الوحدة الثانوية جميلة
- الوحدة الثانوية بلعوسز
- وحدة الميناء جن جن





توزيع وحدات الحماية المدنية لولاية جيجل

الاسم: 94767/1



مساحة الولاية: 2.396,63 كم²
 عدد الدوائر: 11
 عدد البلديات: 28

06
 الحماة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال
دراسة ميدانية بوحدة الحماية المدنية بولاية جيجل

استمارة بحث

إشراف الأستاذ:

شربال مصطفى

إعداد الطالبة:

عبورة عرجونة

ملاحظة:

- المطلوب منكم وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة لإجاباتكم.
- هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم وحسن تفهمكم.

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين.

1-الجنس: - ذكر

- أنثى

2- السن: -أقل من 20 سنة

-من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

-من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

-من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة

- من 50 سنة إلى 60 سنة

3-الحالة العائلية:-أعزب

-متزوج

-مطلق

-أرمل

4- المستوى التعليمي:-ابتدائي

-متوسط

-ثانوي

-جامعي

5-محل الإقامة: -ريف

-مدينة

6-الأقدمية في العمل: -أقل من 10 سنوات

-من 10سنوات إلى أقل من 20 سنة

-من 20سنة إلى أقل من 30 سنة

-من 30 سنة فما فوق

7-نظام العمل : -نظام 8 ساعات

-نظام 24 ساعة / 48 ساعة

المحور الثاني: القيم التنظيمية وتأمين الجهد المبذول.

8-هل يوجد تنظيم عمل معمول به في المؤسسة؟.

- نعم

-لا

9-هذا التنظيم عادة يؤدي إلى :

- سرعة التنفيذ

-إتقان العمل

-تدخلات ناجحة

-تقليل الجهد المبذول

10- هل يوجد تعاون بين أفراد الحماية المدنية؟

نعم
 لا

• في حال الإجابة ب نعم يبرز هذا التعاون في:

-تنسيق الجهود
 -سرعة التنفيذ
 -تدخل ناجح
 -أخرى

11- تدخلات وحدة الحماية المدنية تتصف ب:

-سرعة التدخل
 -نجاحة التدخل
 - إنجاز المهام بتوفيق
 -فشل التدخل

12- أثناء العمل أفراد الحماية المدنية لهم:

-إقبال على العمل
 -حب المهنة
 -تفاني في العمل
 -تذمر من العمل
 -عدم المواظبة في العمل

13- هل تتجزون مهامكم على أكمل وجه؟

نعم
 لا

* في حال الإجابة ب: نعم يبرز ذلك في :

- التحكم في مخطط التدخل
 -تنفيذ إجراءات التدخل بدقة
 -نجاح المهمة
 -أخرى

14- هل تتلقون بلاغات كاذبة في دوامكم ؟

نعم
 لا

• في حال الإجابة ب نعم تتمثل هذه البلاغات في :

- تبليغ عن حوادث وهمية
 -تبليغ عن حالات مستعجلة
 -تبليغ عن حالات حرجة

15- هل يتم تبادل معلومات المهنة داخل الوحدة؟

- نعم

- لا

• في حال الإجابة ب نعم تبادل المعلومات يؤدي إلى :

- المشاركة في اتخاذ القرار

-الإطلاع على سير المهام

- الكفاءة في التدخل

-أخرى

المحور الثالث: الالتزام المهني و المواظبة في العمل.

16-هل أفراد الحماية المدنية ملتزمين بتوقيت العمل ؟

-نعم

-لا

• في حال الاجابة ب نعم يبرز هذا الالتزام ب:

-عدم الغياب

-الالتحاق بالعمل في الوقت المحدد

-مغادرة العمل عند انتهاء الدوام

-العمل بجدية طيلة الدوام

17-هل ترى انك مرتبط بوحدة الحماية المدنية؟

-الغيرة على الوحدة

-الدفاع عن الوحدة

-تحسين صورة الوحدة

-أخرى

18-ارتباطك بالوحدة يدفعك الى :

-المواظبة على العمل

-التفاني في خدمة الوحدة

-بذل مجهود أكبر

-أخرى

19- هل يوجد تمييز بين افراد الحماية المدنية من طرف المسؤولين ؟

-دائما

- أحيانا

- أبدا

• في حال الإيجاب يبرز هذا التمييز في:

- استدعاء للعمل أكثر
- تمييز جنسي بين الرجال و النساء
- طبيعة التدخل
- إرسال إلى أماكن وعرة
- أخرى

20-يؤدي التمييز بين أفراد الحماية المدنية إلى:

- عدم تقديم الخدمة على ما يرام
- تقديم مبررات الغياب
- الإخلال بالعمل
- أخرى

21-هل تحتفظون بأسرار المهنة ؟

- نعم
- لا

• في حال الإجابة ب: نعم يبرز ذلك في :

- تنفيذ المهام باحترافية
- احترام الترتاب المهني
- محاورة الشائعات
- تساعد على تنسيق المهام
- الالتزام بالتشريع الداخلي

المحور الرابع: الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة.

22- هل يتقيد أفراد الحماية المدنية بالقانون الداخلي للوحدة؟

- نعم
- لا

• في حال الإجابة ب: نعم يؤدي ذلك إلى :

- حسن التسيير
- تقديم خدمات أكثر
- جودة الخدمة
- أخرى

23- تدخلات أفراد الحماية المدنية عادة يميزها التفاني في العمل :

- نعم
- لا

24- هل تدخلات أفراد الحماية المدنية تؤدي أحيانا الى حوادث عمل؟

-نعم

-لا

• في حال الإجابة ب: نعم تبرز هذه الحوادث في :

-حوادث مرور

-حوادث اختناق

-حوادث غرق

-حوادث سقوط

- أخرى

25- هل يشارك أفراد الحماية المدنية في القرارات المتخذة على مستوى الوحدة؟

-دائما

- أحيانا

- أبدا

26- مشاركة أفراد الحماية المدنية في اتخاذ القرار يؤدي الى :

- تحمل المسؤولية

- التخطيط للتدخلات

- وضع إجراءات الوقاية

- طرق الإنقاذ

- أخرى

27- هل ترى أن وحدة الحماية المدنية لها تقاليد في التسيير ؟

-نعم

-لا

الملحق رقم 08:

طلب تحكيم:

الأستاذ/ الدكتور:

تحية طيبة وبعد:

نرفق لكم استمارة سوف تساعد في إنجاز دراسة عنوانها:

" علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال "
دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - جيجل -.

هذه الدراسة هي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع : تنظيم وعمل.
بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل.

وتتشرف الباحثة باختياركم لتحكيم هذه الإستمارة ، شاكرة ومقدرة لكم جهدكم و تعاونكم
و دمتم في خدمة البحث العلمي.

الباحثة:

جيجل في: .../.../2021

Corrélations

		Corrélations					
		القيم التنظيمية وتتمين					
		الجهد المبذول	Q_08	Q_09	Q_10	Q_11	Q_12
القيم التنظيمية وتتمين الجهد المبذول	Corrélacion de Pearson	1	,767	,672	,667	,672	,428
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,004
	N	43	43	43	43	43	43
Q_08	Corrélacion de Pearson	,767	1	,343	,563	,469	,121
	Sig. (bilatérale)	,000		,024	,000	,002	,440
	N	43	43	43	43	43	43
Q_09	Corrélacion de Pearson	,672	,343	1	,284	,401	,019
	Sig. (bilatérale)	,000	,024		,065	,008	,902
	N	43	43	43	43	43	43
Q_10	Corrélacion de Pearson	,667	,563	,284	1	,392	,277
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,065		,009	,072
	N	43	43	43	43	43	43
Q_11	Corrélacion de Pearson	,672	,469	,401	,392	1	,131
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,008	,009		,403
	N	43	43	43	43	43	43
Q_12	Corrélacion de Pearson	,428	,121	,019	,277	,131	1
	Sig. (bilatérale)	,004	,440	,902	,072	,403	
	N	43	43	43	43	43	43
Q_13	Corrélacion de Pearson	,667	,563	,284	1,000	,392	,277
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,065	,000	,009	,072
	N	43	43	43	43	43	43
Q_14	Corrélacion de Pearson	,720	,621	,368	,350	,338	,152
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,015	,021	,027	,331
	N	43	43	43	43	43	43
Q_15	Corrélacion de Pearson	,790	,855	,449	,482	,416	,087
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003	,001	,006	,579
	N	43	43	43	43	43	43

Corrélations

Corrélations

		الالتزام المهني والمواضبة في العمل	Q_16	Q_17	Q_18	Q_19	Q_20
الالتزام المهني والمواضبة في العمل	Corrélacion de Pearson	1	,093	,589	,838	,316	,847
	Sig. (bilatérale)		,554	,000	,000	,039	,000
	N	43	43	43	43	43	43
Q_16	Corrélacion de Pearson	,093	1	-,049	-,075	,042	-,058
	Sig. (bilatérale)	,554		,755	,634	,788	,711
	N	43	43	43	43	43	43
Q_17	Corrélacion de Pearson	,589	-,049	1	,285	,079	,204
	Sig. (bilatérale)	,000	,755		,064	,614	,189
	N	43	43	43	43	43	43
Q_18	Corrélacion de Pearson	,838	-,075	,285	1	,042	,764
	Sig. (bilatérale)	,000	,634	,064		,789	,000
	N	43	43	43	43	43	43
Q_19	Corrélacion de Pearson	,316	,042	,079	,042	1	,209
	Sig. (bilatérale)	,039	,788	,614	,789		,178
	N	43	43	43	43	43	43
Q_20	Corrélacion de Pearson	,847	-,058	,204	,764	,209	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,711	,189	,000	,178	
	N	43	43	43	43	43	43
Q_21	Corrélacion de Pearson	,061	,806	-,003	-,129	,034	-,110
	Sig. (bilatérale)	,698	,000	,987	,411	,828	,482
	N	43	43	43	43	43	43

Corrélations

Corrélations

		الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة	Q_22	Q_23	Q_24	Q_25
الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة	Corrélacion de Pearson	1	,653	,730	,644	,296
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,054
	N	43	43	43	43	43
Q_22	Corrélacion de Pearson	,653	1	,699	,350	-,024
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,021	,880
	N	43	43	43	43	43
Q_23	Corrélacion de Pearson	,730	,699	1	,501	,332

	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,001	,029
	N	43	43	43	43	43
Q_24	Corrélation de Pearson	,644	,350	,501	1	-,068
	Sig. (bilatérale)	,000	,021	,001		,665
	N	43	43	43	43	43
Q_25	Corrélation de Pearson	,296	-,024	,332	-,068	1
	Sig. (bilatérale)	,054	,880	,029	,665	
	N	43	43	43	43	43
Q_26	Corrélation de Pearson	,700	,317	,210	,211	-,024
	Sig. (bilatérale)	,000	,038	,176	,175	,880
	N	43	43	43	43	43
Q_27	Corrélation de Pearson	,737	,563	,373	,374	-,042
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,014	,014	,788
	N	43	43	43	43	43

Corrélations

Corrélations

		الدرجة الكلية	القيم التنظيمية وتأمين الجهد المبذول	الالتزام المهني والمواضبة في العمل	الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة
الدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1	,704	,768	,471
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001
	N	43	43	43	43
القيم التنظيمية وتأمين الجهد المبذول	Corrélation de Pearson	,704	1	,160	,446
	Sig. (bilatérale)	,000		,304	,003
	N	43	43	43	43
الالتزام المهني والمواضبة في العمل	Corrélation de Pearson	,768	,160	1	-,031
	Sig. (bilatérale)	,000	,304		,845
	N	43	43	43	43
الالتزام بالتشريع الداخلي وإنجاز الخدمة	Corrélation de Pearson	,471	,446	-,031	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,003	,845	
	N	43	43	43	43

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	43	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	43	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,750	8

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	43	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	43	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,549	6

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	43	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	43	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,624	6

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	43	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	43	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,652	20

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	37	86,0	86,0	86,0
	أنثى	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	11	25,6	25,6	25,6
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	19	44,2	44,2	69,8
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	9	20,9	20,9	90,7
	من 50 سنة إلى 60 سنة	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

الحالة_العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	13	30,2	30,2	30,2
	متزوج	30	69,8	69,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	3	7,0	7,0	7,0
	ثانوي	19	44,2	44,2	51,2
	جامعي	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

محل_الإقامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ريف	10	23,3	23,3	23,3
	مدينة	33	76,7	76,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

الأقدمية_في_العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 10 سنوات	15	34,9	34,9	34,9
	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	20	46,5	46,5	81,4
	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	7	16,3	16,3	97,7

نم 30 سنة فما فوق	1	2,3	2,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

نظام_العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نظام 8 ساعات	5	11,6	11,6	11,6
	نظام 48//24 ساعة	38	88,4	88,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_08

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	7,0	7,0	7,0
	نعم	40	93,0	93,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_09

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سرعة التنفيذ	5	11,6	11,6	11,6
	إتقان العمل	32	74,4	74,4	86,0
	تدخلات ناجحة	5	11,6	11,6	97,7
	تقليل الجهد المبذول	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	2,3	2,3	2,3
	نعم	42	97,7	97,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_10_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تنسيق المجهود	10	23,3	23,8	23,8
	سرعة التنفيذ	8	18,6	19,0	42,9
	تدخل ناجح	22	51,2	52,4	95,2
	أخرى	2	4,7	4,8	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Manquant	Systeme	1	2,3		
Total		43	100,0		

Q_11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سرعة التدخل	3	7,0	7,0	7,0
	نجاحة التدخل	36	83,7	83,7	90,7
	إنجاز المهام بتوفيق	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إقبال على العمل	7	16,3	16,3	16,3
	حب المهنة	35	81,4	81,4	97,7
	تذمر من العمل	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	2,3	2,3	2,3
	نعم	42	97,7	97,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_13_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التحكم في مخطط التدخل	9	20,9	21,4	21,4
	تنفيذ إجراءات التدخل بدقة	16	37,2	38,1	59,5
	نجاح المهمة	16	37,2	38,1	97,6
	أخرى	1	2,3	2,4	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Manquant	Systeme	1	2,3		
Total		43	100,0		

Q_14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	7	16,3	16,3	16,3
	نعم	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_14_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تبليغ عن حوادث وهمية	33	76,7	91,7	91,7
	تبليغ عن حالات مستعجلة	1	2,3	2,8	94,4

	تبلغ عن حالات حرجة	2	4,7	5,6	100,0
	Total	36	83,7	100,0	
Manquant	Système	7	16,3		
Total		43	100,0		

Q_15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	4	9,3	9,3	9,3
	نعم	39	90,7	90,7	100,0
Total		43	100,0	100,0	

Q_15_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المشاركة في اتخاذ القرار	7	16,3	17,9	17,9
	الاطلاع على سير المهام	12	27,9	30,8	48,7
	الكفاءة في التدخل	19	44,2	48,7	97,4
	أخرى	1	2,3	2,6	100,0
Total		39	90,7	100,0	
Manquant	Système	4	9,3		
Total		43	100,0		

Q_16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	7,0	7,0	7,0
	نعم	40	93,0	93,0	100,0
Total		43	100,0	100,0	

Q_16_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عدم الغياب	3	7,0	7,5	7,5
	الالتحاق بالعمل في الوقت المحدد	20	46,5	50,0	57,5
	مغادرة العمل عند انتهاء الدوام	2	4,7	5,0	62,5
	العمل بجدية طيلة الدوام	15	34,9	37,5	100,0
Total		40	93,0	100,0	
Manquant	Système	3	7,0		
Total		43	100,0		

Q_17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الغيرة على الوحدة	9	20,9	20,9	20,9

الدفاع عن الوحدة	11	25,6	25,6	46,5
تحسين صورة الوحدة	16	37,2	37,2	83,7
أخرى	7	16,3	16,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Q_18

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
المواظبة على العمل	12	27,9	27,9	27,9
التقاني في خدمة الوحدة	11	25,6	25,6	53,5
بذل مجهود أكبر	12	27,9	27,9	81,4
أخرى	8	18,6	18,6	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Q_19

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
أبدا	3	7,0	7,0	7,0
أحيانا	34	79,1	79,1	86,0
دائما	6	14,0	14,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Q_19_1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
استدعاء للعمل أكثر	9	20,9	22,5	22,5
تمييز جنسي بين الرجال والنساء	3	7,0	7,5	30,0
طبيعة التدخل	10	23,3	25,0	55,0
إرسال إلى أماكن وعرة	6	14,0	15,0	70,0
أخرى	12	27,9	30,0	100,0
Total	40	93,0	100,0	
Manquant				
Systeme	3	7,0		
Total	43	100,0		

Q_20

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
عدم تقديم الخدمة على ما يرام	14	32,6	32,6	32,6
تقديم مبررات الغياب	7	16,3	16,3	48,8
الإخلال بالعمل	12	27,9	27,9	76,7
أخرى	10	23,3	23,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Q_21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	4,7	4,7	4,7
	نعم	41	95,3	95,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_21_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تنفيذ المهام باحترافية	8	18,6	19,5	19,5
	احترام الترتاب المهني	4	9,3	9,8	29,3
	محاوية الشائعات	9	20,9	22,0	51,2
	تساعد على تنسيق المهام	3	7,0	7,3	58,5
	الالتزام بالتشريع الداخلي	17	39,5	41,5	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Manquant	Systeme	2	4,7		
Total		43	100,0		

Q_22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	1	2,3	2,3	2,3
	نعم	42	97,7	97,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_22_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	حسن التسيير	29	67,4	69,0	69,0
	تقديم خدمات أكثر	4	9,3	9,5	78,6
	جودة الخدمة	5	11,6	11,9	90,5
	أخرى	4	9,3	9,5	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Manquant	Systeme	1	2,3		
Total		43	100,0		

Q_23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	2	4,7	4,7	4,7
	نعم	41	95,3	95,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	لا	7	16,3	16,3	16,3
	نعم	36	83,7	83,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_24_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	حوادث المرور	6	14,0	16,7	16,7
	حوادث اختناق	1	2,3	2,8	19,4
	حوادث غرق	3	7,0	8,3	27,8
	حوادث سقوط	16	37,2	44,4	72,2
	أخرى	10	23,3	27,8	100,0
	Total	36	83,7	100,0	
Manquant	Systeme	7	16,3		
Total		43	100,0		

Q_25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	3	7,0	7,0	7,0
	أحيانا	39	90,7	90,7	97,7
	دائما	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طرق الإنقاذ	6	14,0	14,0	14,0
	وضع إجراءات الوقاية	34	79,1	79,1	93,0
	تحمل المسؤولية	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Q_27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	7,0	7,0	7,0
	نعم	40	93,0	93,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

دليل المقابلة:

تحية طيبة أما بعد:

هذه المقابلة تستخدم لأغراض البحث العلمي، وتستخدم في دراسة "علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال" وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تنظيم وعمل.

بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل -

1 - الجنس : ذكر أنثى

2 - الوحدة الرئيسية للحماية المدنية:

. صف الضباط

. صف الأعوان

المخلص:

تعتبر ظاهرة أخلاقيات المهنة من بين التحديات التي أصبحت تواجهها المؤسسات في السنوات الأخيرة نتيجة لما تشهده هذه المؤسسات من خروج عن أخلاقيات المهنة.

وقد جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على ظاهرة أخلاقيات المهنة لإبراز علاقتها بالأداء الوظيفي، حيث تعتبر هذه الظاهرة من السلوكيات الضرورية التي لا بد منها في مكان العمل نظرا للتطورات التي شهدتها المؤسسات، وأصبح نجاح هذه المؤسسات مرهون بمدى امتلاك هؤلاء العمال لأخلاقيات المهنة وقد ارتبطت هذه الأخلاقيات ارتباطا وثيقا بالأداء الوظيفي.

وقد شملت الدراسة على بابين أحدهما نظري والآخر تطبيقي فالباب النظري مكون من أربع فصول، والباب الميداني مكون من ثلاث فصول، كما انطلقت الدراسة من فرضية عامة مفادها أن "أخلاقيات المهنة لها علاقة بالأداء الوظيفي"، والتي انبثقت عنها ثلاث فرضيات فرعية وهي:

الفرضية الفرعية الأولى: القيم التنظيمية تساهم في تتمين الجهد المبذول.

الفرضية الفرعية الثانية: الإلتزام المهني يؤدي إلى المواظبة في العمل.

الفرضية الفرعية الثالثة: الإلتزام بالتشريع الداخلي يؤدي إلى إنجاز الخدمة.

أما عن أهداف الدراسة فإن أهمها تتمحور حول الكشف عن مدى التزام العمال بأخلاقيات المهنة وما ينجر عن ذلك من أداء وظيفي للعمال في المؤسسة.

ولأجل تحقيق هذه الأهداف والإجابة عن القضايا التي طرحت في إشكالية الدراسة فقد تم اعتماد المنهج الوصفي بشقيه التحليلي والتفسيري، وعلى أدوات منهجية تمثلت في الملاحظة والمقابلة والاستمارة، وكذا السجلات والوثائق.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن القيم التنظيمية تساهم في تثمين وزيادة الجهد المبذول لدى الأعوان، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي في محيط العمل ما يعود بالإيجاب على الوحدة وأهدافها.
 - أن الالتزام المهني من خلال صور الارتباط والتعاون يعمل على المواظبة في العمل.
 - الالتزام بالقوانين والأنظمة لدى الأعوان يساهم في إنجاز الخدمة داخل الوحدة.
- ومنه يمكن التأكيد على أن هذه الدراسة أفضت إلى نتائج مهمة أقرت ما جاء في الفرضيات الموسوعة.

Summary :

The phenomenon of Professional ethics is among the challenges That institutions have faced in recent years as a result of the deviation from Professional ethics witnessed by these institutions.

This study came to shed light on the phenomenon of professional ethics to highlight its relationship to job performance, as This phenomenon is considered one of the necessary behaviors that are inevitable in the workplace due to the developments witnessed by the institutions. The success of these institutions became dependent on the extent to which these workers possess the ethics of the profession. These ethics are linked to performance career.

The study included two sections, one theoretical and the other practical. The theoretical section consists of four chapters, and the field section consists of three chapters. The study also started from a general premise that professional ethics is related to job performance, from which three sub-hypotheses emerged :

The first sub-hypothesis: The establishment of the organization contributes to the valuation of the effort.

Second sub-hypothesis: Professional commitment leads to perseverance in work.

The third sub-hypothesis: Legislative commitment leads to service completion.

As for the objectives of the study, the most important of them revolve around revealing the extent of workers' commitment to professional ethics and the resulting job performance for workers in the institution.

In order to achieve these goals and answer the issues raised in the problem of the study, the descriptive approach has been adopted, both analytical and explanatory, and on methodological tools represented in the observation, interview and form, as well as records and documents.

Summary

The study reached a number of results, the most important of which are:

- Organizational values play an important role in valuing and increasing the efforts exerted by the employees, which leads to improving job performance in the work environment, which positively affects the unit and its objectives.
- The professional commitment through the images of association and cooperation works to persevere in work.
- Compliance with the laws and regulations of the agents contributes to the completion of the service within the unit.

It can be emphasized that this study led to important results that approved the sub-hypotheses.