



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة : علم الاجتماع

تخصص : علم الاجتماع التنظيم والعمل

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية مجانة - ببرج بوعرييج-

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتورة :

حنان بن ضيف

من إعداد الطالب:

هشام فيطح

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الصفة
01	د. بلعربي غنية	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-	رئيسا
02	د. بن ضيف حنان	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-	مشرفا
03	د. بن أحمد نوال	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بعد الحمد والشكر لله الذي أعاننا على انجاز هذا العمل المتواضع

ويسر لنا هذا الامر وأمدنا بالصبر والعزيمة

اتقدم بجزيل الشكر والعرفان والامتنان للأستاذة

المشرفة على دعمها ومجهوداتها التي بذلتها

الدكتورة "بن ضياف حنان "

والنصائح القيمة والصادقة طيلة مدة إنجاز هذا العمل

كما اتوجه كذلك بالشكر الى كل طاقم بلدية مجانية

من موظفين ومسؤولين وأخص بالذكر زملائي

موظفي مكتب المستخدمين

وكل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد.

إِهْدَاء

الحمد لله الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى
الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرة هي ثمرة

الجهد والنجاح بفضل الله تعالى مهداة الى

الوالدين الكريمين اللذان لا يمكن ان اكفهما قدرهما حفظهما الله واعزهما
الى إخوتي وأخواتي الى روح اخي رحمة الله عليه الى جميع افراد العائلة

الى من حبهم فطرة في عروقي

الى كل زملائي الذين كانوا سند لي

الى شركائي في العمل موظفي مكتب المستخدمين

الى كل من علمني حرفا خلال مسيرتي الدراسية

الى جميع طلبة دفعة 2025/2024

قسم علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

ملخص الدراسة:

تناولنا في دراستنا الموسومة " الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي " ، دراسة على عينة من الموظفين بلدية مجانية أنموذجا ، حيث حاولنا ابراز مدى تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي وعلى اداء المؤسسة وتميزها . كما حاولنا ايضا التعرف على مدى التزام الموظفين بالأخلاق المهنية وتعاونهم مع زملائهم من اجل السرعة في انجاز الاعمال، ودور احترام الزملاء لبعضهم في زيادة الفاعلية في انجاز المهام .

وفي سعينا لإبراز مدى صدق الفرضيات ، تناولنا في الدراسة الميدانية مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي باختيار عينة بلغت 85 موظف بنسبة 50% من مجموع المبحوثين، ثم ناقشنا نتائج الدراسة ليتبين صدق الفرضيات حيث كشفت التحليلات الإحصائية صدقها وأظهرت وجود علاقة بين اخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي لعل ما وصلنا اليه في دراستنا سيكون بداية لبحوث جديدة ، حيث بينت ان الاهتمام بالأخلاق المهنية وضرورة ارسائها داخل كل مؤسسة من أجل الرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الأخلاق، المهنة، الأخلاق المهنية، الأداء الوظيفي.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية :

In our study, "Professional Ethics and Their Impact on Job Performance," we examined a sample of employees in the Medjana Municipality as a model. We sought to highlight the impact of professional ethics on job performance and on the performance and excellence of the institution. We also sought to identify the extent of employees' commitment to professional ethics and their cooperation with their colleagues to expedite work completion, and the role of respect among colleagues in increasing effectiveness in completing tasks. In our effort to demonstrate the validity of our hypotheses, we addressed various methodological procedures in the field study. We relied on the descriptive approach, selecting a sample of 85 employees, representing 50% of the total sample. We then discussed the results of the study to demonstrate the validity of the hypotheses. Statistical analyses revealed their validity and demonstrated a relationship

between professional ethics and job performance. Perhaps what we have achieved in our study will be the beginning of new research, as it has demonstrated the importance of professional ethics and the necessity of instilling them within every organization in order to raise the level of job performance.

Keywords: Professional ethics, quality of job performance, commitment.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر وتقدير
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
أ-ب	مقدمة
19-02	الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة
	تمهيد
02	أولاً - إشكالية الدراسة
04	ثانياً - الفرضيات
04	ثالثاً - أسباب اختيار الموضوع
04	رابعاً - أهمية الدراسة
05	خامساً - أهداف الدراسة
05	سادساً - مفاهيم الدراسة
11	سابعاً - الدراسات السابقة
12	ثامناً - المقاربة النظرية للدراسة
47-21	الفصل الثاني : الجانب النظري للدراسة

	تمهيد
21	المبحث الأول : الأخلاق المهنية
21	أولا- أهمية أخلاقيات المهنة
21	ثانيا- مصادر الأخلاق المهنية
22	ثالثا- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
23	رابعا- مبادئ أخلاقيات المهنة
24	خامسا- أبعاد أخلاقيات المهنة
28	سادسا- النظريات السوسولوجية المفسرة لأخلاقيات المهنة
32	أولا- أهمية الأداء الوظيفي
32	ثانيا- أبعاد الأداء الوظيفي
33	ثالثا- محددات الأداء الوظيفي
34	رابعا- أهمية التميز في الأداء الوظيفي
36	خامسا- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
38	سادسا- قياس الأداء الوظيفي
38	سابعا- ميكانيزمات تحسين الأداء الوظيفي
39	ثامنا- عناصر الأداء الوظيفي
42	تاسعا- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
47	خلاصة
89-49	الفصل الثالث : الاطار الميداني للدراسة
	تمهيد

	المبحث الأول: المقاربة المنهجية لدراسة الميدانية
49	أولاً- مجالات الدراسة
51	ثانياً- المنهج المستخدم
51	ثالثاً- أدوات جمع البيانات
52	رابعاً- أسلوب اختيار مجتمع البحث وخصائصه
	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشتها
53	أولاً- عرض وتحليل الجداول
54	1- عرض وتحليل الجداول المتعلقة بالبيانات الشخصية
60	2- عرض وتحليل الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى
71	3- عرض وتحليل الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية
85	ثانياً- مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
87	ثالثاً- مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة
	خلاصة
89	خاتمة
94-91	قائمة المراجع
-	قائمة الملاحق

مقدمة

مقدمة:

تسعى المؤسسات المعاصرة إلى تحقيق جودة عالية في الأداء الوظيفي من خلال ترسيخ منظومة متكاملة من الأخلاق المهنية، لما لذلك من دور أساسي في ضمان استمرارية النمو واستقرار العلاقات الداخلية. ولا يتأتى هذا المسعى إلا عبر تبني معايير أخلاقية واضحة تنظّم سير العمل، وتُعزز الثقة المتبادلة بين المؤسسة وموظفيها. فالالتزام بالمبادئ والسلوكيات الأخلاقية، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، يُعد عاملاً محورياً يسهم في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة وتحقيق نتائج أكثر فاعلية. ويترتب على تراجع الالتزام بالأخلاق المهنية آثار سلبية، كفقدان الحس الأخلاقي وضعف الثقة داخل المؤسسة، بينما تسهم المحافظة على هذه القيم في تشجيع الإخلاص في العمل، والالتزام بأسرار المهنة، وتقديم أداء نوعي يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. كما أن شعور الموظف بحرية أداء مهامه ضمن بيئة عمل تحكمها لوائح وتنظيمات أخلاقية يعزز جودة الأداء الوظيفي ويحقق الأهداف التنظيمية بفاعلية أكبر.

إن تزداد أهمية الأخلاق المهنية في ظل التحديات المتسارعة التي تواجه المؤسسات، نظراً لارتباطها الوثيق بالسلوك المهني وما ينتج عنها من تعزيز للعدالة، الشفافية وروح التعاون بين العاملين. وتشكل هذه القيم إطاراً مرجعياً يوجّه سلوك الأفراد داخل بيئة العمل، ويحد من السلوكيات السلبية التي قد تؤثر على الأداء العام للمؤسسة. أما الأداء الوظيفي، فهو يرتبط بشكل مباشر بدرجة التزام الموظف بالقيم الأخلاقية، ويتجسد ذلك في احترام القوانين واللوائح، التحلي بالصدق والنزاهة، وروح المسؤولية والانضباط؛ مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة ويدعم الولاء والانتماء للمؤسسة.

وفي هذا السياق، يتضح أن المؤسسات التي تضع الأخلاق المهنية ضمن أولوياتها تكون أكثر قدرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية واستدامة نجاحها. وبناءً على ذلك، تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي من خلال ثلاثة فصول مترابطة؛ حيث اهتم الفصل الأول بالمقاربة

مقدمة

المنهجية متضمنًا صياغة الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، الأهمية والأهداف، وتوضيح المفاهيم والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني، فقد تناول الإطار النظري مركزًا على توضيح مفهومي الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي وأبعادهما المختلفة. في حين ركز الفصل الثالث على الإطار الميداني، مستعرضًا المنهجية المتبعة، عرض وتحليل البيانات، ومناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء الفرضيات المطروحة والدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد.

أولاً- صياغة إشكالية الدراسة.

ثانياً- صياغة الفرضيات.

ثالثاً- أسباب اختيار الموضوع

رابعاً - أهمية الدراسة.

خامساً- أهداف الدراسة.

سادساً- مفاهيم الدراسة.

سابعاً- الدراسات السابقة.

ثامناً- المقاربة النظرية للدراسة.

تمهيد:

حاولنا في هذا الفصل معالجة أهم المرتكزات المنهجية والمحطات الرئيسية التي تشكل في مجملها البناء المنطقي والاساسيات التي نعتمدها في البحث العلمي، صياغة الإشكالية، حيث نحدد مسار البحث بدقة ووضوح، فهو يتناول أهم الأسئلة والتساؤلات التي تنطلق منها الدراسة مع تقديم اجابات محتملة من خلال صياغة فرضيات علمية قابلة للاختبار، كما يبرز اهمية الموضوع ، ودوافع اختياره ، كما يحدد الأهداف المرجو تحقيقها ، حيث يعتبر هذا الفصل منطلق أساسي لاستكمال الدراسة والبحث بدقة .

أولاً- إشكالية الدراسة:

تعد الأخلاق المهنية من الركائز الأساسية في بيئة العمل، حيث تلعب دورًا محوريًا في تعزيز جودة الأداء الوظيفي وضمان استقرار العلاقات المهنية داخل المنظمات. فالأخلاق المهنية لا تقتصر على مجموعة من المبادئ والقيم النظرية، بل تشكل إطارًا عمليًا يوجه سلوك الأفراد داخل المؤسسات، مما يساهم في خلق بيئة عمل قائمة على النزاهة والشفافية والعدالة. ومن خلال التزام الموظفين بهذه الأخلاقيات، تتحقق العديد من الفوائد، مثل تحسين مستوى الإنتاجية، وتعزيز ثقة العملاء والشركاء، وتحقيق التكامل بين الأهداف الفردية وأهداف المؤسسة، وفي ظل التطورات السريعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، وزيادة التحديات التنظيمية والإدارية، باتت الحاجة ملحة لدراسة مدى تأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي. فمع التغير المستمر في متطلبات سوق العمل، والتوسع في استخدام التكنولوجيا، وتعدد الثقافات داخل المؤسسات، أصبح الالتزام بالمبادئ الأخلاقية عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات وقدرتها على تحقيق الاستدامة. كما أن ضعف الالتزام بالأخلاقيات المهنية قد يؤدي إلى انتشار الفساد الإداري، وتراجع مستوى الثقة بين الموظفين والإدارة، وزيادة النزاعات داخل بيئة العمل، مما ينعكس سلباً على الأداء العام للمؤسسة. وبالتالي، فإن تعزيز الالتزام بالأخلاق المهنية لا يحقق فقط مصلحة الأفراد، بل يسهم أيضاً في تحقيق الاستقرار المؤسسي والتنظيمي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية.

ولا يقتصر تأثير الأخلاق المهنية على الأفراد فحسب، بل يمتد ليشمل أداء المؤسسة ككل، حيث تؤثر بشكل مباشر على سمعتها ومكانتها في السوق. فالمؤسسات الخدمية -بلدية مجانية- تتبنى ثقافة أخلاقية قوية تكون أكثر قدرة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها، كما أنها تحقق مستويات أعلى من الولاء والرضا الوظيفي بين موظفيها، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية تحفز على الإبداع والابتكار. ولتحقيق ذلك، يصبح من الضروري وضع سياسات واضحة تعزز من الالتزام بالقيم الأخلاقية، إلى جانب تقديم برامج تدريبية تساهم في نشر ثقافة أخلاقيات المهنة داخل المؤسسات، وتبني استراتيجيات رقابية لضمان الامتثال لهذه المبادئ. فمثل هذه الجهود تضمن استدامة النجاح، وتحقيق التوازن بين الأداء الوظيفي والالتزام بالقيم المهنية. فالمؤسسات

التي تضع الأخلاقيات المهنية ضمن أولوياتها تتمتع بقدرة أكبر على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث ينعكس الالتزام بالسلوك المهني القويم على الأداء العام من خلال تقليل حالات الغش والاحتيايل، وتعزيز روح العمل الجماعي، وخلق بيئة تحفيزية تدعم الابتكار والإبداع. وعلى العكس، فإن غياب الالتزام بالأخلاقيات المهنية قد يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء، وانخفاض جودة الخدمات والمنتجات، مما يؤثر سلبيًا على القدرة التنافسية للمؤسسة.

ورغم الأهمية الكبيرة للأخلاق المهنية، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه تطبيقها في بيئات العمل، مثل الضغوط الاقتصادية التي قد تدفع بعض الأفراد إلى تجاوز القيم الأخلاقية لتحقيق مكاسب سريعة، أو ضعف أنظمة الرقابة التي تجعل من الصعب محاسبة المخالفين. كما أن بعض المؤسسات قد تفتقر إلى سياسات واضحة لترسيخ القيم الأخلاقية، مما يؤدي إلى تفاوت في مستوى الالتزام بها بين الموظفين. وهذا يوضح أن الأخلاق المهنية ليست مجرد التزام فردي، بل تتطلب بيئة عمل داعمة تضمن احترام هذه القيم وتعزز ثقافتها بين الأفراد داخل المؤسسة، مما يستوجب تكثيف الجهود لضمان تحقيق هذه الأهداف.

وبناءً على ما سبق، فإن تعزيز الأخلاق المهنية يتطلب جهودًا متكاملة تشمل تطوير السياسات التنظيمية، وتعزيز دور الرقابة الداخلية، وتوفير بيئة داعمة تحفز الأفراد على الالتزام بالمبادئ الأخلاقية. كما أن التدريب المستمر على الأخلاقيات المهنية يمكن أن يساهم في رفع مستوى الوعي الأخلاقي وتعزيز السلوكيات الإيجابية داخل بيئة العمل، مما يساهم بدوره في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز بيئة العمل المستدامة، وبذلك تحقق المؤسسات أهدافها بفعالية وتضمن استمرارية نجاحها، وفي هذا السياق، يطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي؟

ومن هذا التساؤل تتفرع عدة أسئلة فرعية، مثل:

- ما تأثير الالتزام الأخلاقي على فعالية أداء العامل؟
- ما تأثير القيم التنظيمية على كفاءة أداء العامل؟

ثانيا : فرضيات الدراسة

فرضيات العامة :

- هناك تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي.

فرضيات :

- الالتزام الأخلاقي تحسين فعالية أداء العامل داخل المؤسسة.
- ثقافة المؤسسة تعمل على الرفع من كفاءة أداء العامل بالمؤسسة.

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع :

الاسباب الذاتية :

-ارتباط الموضوع بتخصص علم اجتماع تنظيم وعمل والاهتمام الشخصي بموضوع أخلاقيات المهنة .

-الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع .

الاسباب الموضوعية :

-الموضوع قابل للدراسة النظرية والميدانية، حيث يعد موضوع الأخلاق المهنية من المواضيع الأكثر حساسية خاصة .

-معرفة مدى قدرة الأخلاق المهنية على التأثير في سلوك أفراد التنظيم .

رابعا : أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة من الناحيتين العلمية والعملية، فعلى المستوى العلمي، تسلط الضوء على أحد التي تحتل أهمية كبيرة في مجال علم الاجتماع التنظيم، كما وأن هذه الدراسة تسهم في إثراء الدراسات الأكاديمية المرتبطة بالسلوك التنظيمي وتعزيز الفهم العميق لتأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي. أما من الناحية العملية، فإنها تقدم حلولاً وتوصيات قابلة

للتطبيق، يمكن أن تستفيد منها المؤسسات في تعزيز بيئة عمل قائمة على الأخلاق المهنية، مما ينعكس إيجابياً على تحقيق أداء وظيفي متميز ورفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.

خامسا : أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف النظرية والتطبيقية المتعلقة بأخلاقيات المهنة وأثرها على الأداء الوظيفي. فعلى المستوى النظري، تسعى إلى التعرف على مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها في بيئة العمل، إلى جانب دراسة تأثير الالتزام الأخلاقي على بيئة العمل وتحسين الإنتاجية والرضا الوظيفي من منظور علمي أكاديمي. أما من الناحية التطبيقية، فتهدف الدراسة إلى تقديم توصيات لأصحاب القرار في المؤسسات لتعزيز ثقافة أخلاقيات المهنة، بالإضافة إلى ذلك يمكن صياغة مجموعة من الأهداف وفقا لدراستنا على النحو الآتي:

- محاولة معرفة مدى تأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي، من خلال الكشف عن واقع الالتزام الأخلاقي لدى العامل داخل المؤسسة، والبعد المؤسساتي للثقافة التنظيمية كبعد لأخلاقيات المهنة وكيف لهما يساهمان في تعزيز الأداء الوظيفي للعامل بالمؤسسة.
- محاولة الكشف عن أهمية الالتزام الأخلاقي الذي من شأنه أن يعزز فعالية أداء العامل داخل المؤسسة.
- الوقوف على أهمية القيم التنظيمية -كبعد مؤسساتي لأخلاقيات المهنة- التي من شأنها أن تتيح كفاءة أداء العامل بالمؤسسة.

سادسا - تحديد المفاهيم:

1. أخلاقيات* المهنة:

1- الأخلاق:

يقصد بها التصورات والتمثيلات التي تساعد البشر على ادراك الخير والشر، وما هو صحيح

وما هو خاطئ، كما يقصد به العلم الفلسفي الذي يتناول جميع هذه المسائل.¹

¹ سامية بن رمضان: قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 05، 2018، ص195.

وتعرف على أنها: منظومة القيم والأخلاق والآداب والمبادئ التي تحكم حياة المجتمعات والأفراد.¹

كما وعرفت بأنها: مجموعة القواعد والمبادئ المجردة، التي يخضع لها الانسان في تصرفاته ويحتكم اليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو بالقبح.²

اجرائياً: جملة من القواعد والقيم وكذا المبادئ التي يتخذها الفرد سبيلا لتحديد تصرفاته وسلوكياته داخل المجتمع.

2- المهنة:

عرفت المهنة بأنها: أعمال تجمع أشخاصا حول أهداف مشتركة يحاولون تحقيقها، وهذا يفرض عليهم أن يسيروا وفق نماذج سلوكية منهجية.³

تعرف على أنها: مجموعة من الواجبات والمسؤوليات، تحددها سلطة ذات اختصاص، كما يرى البعض أن الوظيفة فيمكن أن نطلق على كل عمل يشغله الانسان لدى الآخر أو لدى مصلحة حكومية أو شركة مساهمة مقابل أجر محدد أو متفق عليه.⁴

كما وتم تعريفها بأنها: ظاهرة اجتماعية يمكن ملاحظتها ووصفها وتحليل عناصرها، وتبين العوامل المختلفة التي فيها، وتضم مجموعة من الأفراد أعدو اعدادا عاليا في مؤسسات تعليمية متخصصة لممارسة الأعباء التي تفرضها المهنة.⁵

¹ بلال مجيدر وعبد الرزاق حمر العين: واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو-، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد 03، العدد02، جانفي 2023، ص80.

² عصام بن عبد المحسن الحميدان: أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية السعودية، ط3، الرياض، 2014، ص21.

³ قدرية محمد النبشري: أخلاقيات مهنة التعليم، ط1، دار الخليج، عمان، 2011، ص45.

⁴ سامية بن رمضان: مرجع سابق، ص195.

⁵ عصام بن عبد المحسن الحميدان: مرجع سابق، ص45.

اجرائيا: مجموعة من الممارسات والأعمال تتحدد وفقا لواجبات وصلاحيات، يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد بهدف تحقيق أهداف معينة.

ب - مفهوم الأخلاق المهنية :

وعرفها سعيد الغامدي على أنها مجموع القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية في أساليب التعامل داخل البيئة.¹

وعرفت بأنها: الصفات النفسية والسلوكية الحسنة للعمال والضوابط والشروط التي تحكم الأداء الوظيفي والمهني في صورة لوائح وقوانين محددة للأساليب العلمية والسلوكية لأداء العامل.

وعرفها كل من Madsen &Shafritz بأنها : تطبيق الأخلاقيات على مجتمع المنظمة وتحديد المسؤولية في علاقات العمل مع تشخيص وتعريف القضايا الاجتماعية فضلا عن نقد لأعمال المنظمة.²

وعرفت بأنها: مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة.

وتم تعريفها بأنها: قيام الموظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها وأن تكون ممارسته في حدود الصلاحيات المخولة له، وأن يؤدي عمله بحسن نية متجردا من سوء القصد أو الإهمال أو مخالفة القانون، أو الضرر بالمصلحة العامة لتحقيق مصلحة خاصة له أو للغير.³

اجرائيا: مجموعة من الضوابط لضبط سلوك الفرد العامل، تتحدد وفقا لمجموعة من القواعد والقوانين بغية أداء الأعمال والمهام بالمؤسسة.

¹ سعيد بن ناصر الغامدي وعلي بجاج: أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013، ص 111.

² ماهر عودة وآخرون: أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الاصدار العلمي للنش، 2015، ص12.

³ الهيئة الاتحادية للموارد البشرية: وثيقة مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة، ط2، 2017، ص15.

.I. الالتزام الأخلاقي:

يعرف بأنه: درجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها.¹

وتم تعريفه على أنه: يتعلق بشعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة من منظور أخلاقي، حيث يشعر الأفراد بأن من واجبهم الأخلاقي فعل الأشياء والقيام بتلك الأنشطة في هذه المنظمات، ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة.²

اجرائياً: مدى انغماس الفرد العامل بأداء المهام الموكلة له، ويتعلق ذلك بشعوره بواجب الاهتمام بعمله ومنظمته.

.II. القيم التنظيمية:

تعرف على أنها: إطار معرفي مكون من الاتجاهات والقيم ومعايير السلوك والتوقعات التي يتقاسمها العاملون في المنظمة.³

كما وعرفت بأنها: جزء من مجموع القيم العامة للفرد، ذات خصائص ثابتة نسبياً يدركها الفرد العامل يعيشونها ويعبرون عنها، تظهر في تفاعلاتهم أثناء أدائهم لوظائفهم في اختيارهم بين المهم وغير المهم والمرغوب فيه دون آخر غير مرغوب، فهي المحددة لسلوك الفرد العادل سواء تم ادراك ذلك أم لم يتم إدراكه.⁴

¹ جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ت: رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريح، السعودية، 2014، ص 627.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، ط1، 2007، ص 239.

³ جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: مرجع سابق، ص 627.

⁴ بلقاسم سلاطونية وآخرون: الفعالية الإدارية في المؤسسة -مدخل سوسيولوجي-، الدار الجزائرية، ط1، 2015، ص 106.

ويعرفها " فرانسيس وودكوك" على أنها: الاعتقاد الذي تبني عليه الأعمال في المنظمة وتعمل على تحديد الاختيار بين الصالح والسيء، بين المهم وغير المهم، وهي تعمل على توجيه السلوك في المنظمة.¹

إجرائيا: اطار مرجعي يضمن مجموعة القيم والمعايير يشترك فيها كل العاملون بالمؤسسة، تعمل على تحديد سلوك الفرد العامل بين ما هو مرغوب وغير مرغوب.

II. الأداء الوظيفي:

أ- مفهوم الأداء :

- اصطلاحا:

يعرف أحمد سيد مصطفى أنه : "درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة -بكفاءة وفعالية".²

وعرف بأنه: الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته.³

إجرائيا : هو الجهد الذي يبذله العامل مقابل أجر معين في سبيل أداء واجبه المهني.

ب - الأداء الوظيفي :

عرف على أنه : " ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول و إدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما انه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال"⁴.

¹ بكوش ليلي ومحجر ياسين: القيم التنظيمية -مدخل مفاهيمي-، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، سبتمبر 2017، ص564.

² أحمد سيد مصطفى: إدارة النشر الأصول والمهارات، مصر، بدون ذكر دار النشر، 2002، ص، 415.

³ حسين محمد الحراشنة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جلس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 90-91.

⁴ عبد المجيد اونيس: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري للنشر، الجزائر، 2013، ص، 89 .

وعرف بأنه: التفاعل بين السلوك و الانجاز مرتبط بالنتائج و انه كل ذلك السلوك و الانجاز و النتائج معا.¹

كما نعني بالأداء الوظيفي: هو مجموعة الطاقات و القدرات و الجهود التي يبذلها الفرد لأداء عمل معين تلازمه الرغبة في اداء العمل وفق المعايير و الاسس المطبقة من قبل الادارة و بالتالي فهو يشير الى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد² يعرفه بربر كامل " على انه الاساس الي من خلاله يتم التحكم على فاعلية الافراد و الجماعات و المؤسسات و يقصد به من زاوية اخرى اهداف المؤسسة.³

ويرى "Paul,Philip" الأداء الوظيفي بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله مما يؤدي الى خدمة المنظمة بشكل فعال .⁴

ويشير الأداء الوظيفي إلى : الجهد الناتج عن حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته. أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ويشير ادراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضرورة توجيه جهوده في العمل من خلال. وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف الادراك.⁵

اجرائيا: يتعلق الأداء الوظيفي بالجهد الذي يبذله الفرد للقيام بالمهام المتعلقة بوظيفته سواء كان ذهنيا أو بدنيا، وذلك وفقا للمعايير التي تحددها المنظمة.

1- الفعالية:

¹ عبد الله حمد محمد الجاساسي: اثر الحوافز المادية و المعنوية في تحسين اداء العاملين في وزارة التربية و

التعليم بسلطنة عمان، اكااديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010/2011، ص 104 .

² احمد زكي بدوي: معجم المصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري القاهرة، 1984، ص 52 .

³ كمال بربر: ادارة الموارد البشرية اتجاهات الممارسات، دار المنهل اللبناني بيروت، 1984، ص 172 .

⁴ أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة، القاهرة، 2018، ص 33

⁵ صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2006، ص

تعرف الفعالية بأنها: عرفت على أنها: القدرة على القيام بالعمل المطلوب بالشكل الذي يحقق

التأثير المطلوب. وتتضمن فعالية الأداء:¹

- الفعالية الشخصية أو ما يسمى بفعالية الذات.

- الفعالية العملية، وهي ما تتعلق بطبيعة العمل المهني نفسه.

كما وعرفت على أنها: القدرة على بلوغ الأهداف المسيطرة، وذلك مهما كانت الإمكانيات

المستخدمة في ذلك.²

وقد عرفها "اتزيوني": قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة

في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات.³

اجرائيا: تتعلق الفعالية بمدى القدرة على تحقيق الأهداف التي يتم تحديدها مسبقا.

2- الكفاءة:

تم تعريف الكفاءة: كفاءة الفرد في مزاولته مهنته، أي قدرته على القيام بالمهنة بشكل سليم

وصحيح، ومعرفة كل ما يتعلق بهذه المهنة وكيفية أدائها.⁴

وعرفت بأنها: تتمثل في القدرة على استخدام الطرق المختلفة للقيام بعمله المنوط اليه، وتحديد

أسلوبه في القيام بمهام عمله أي الأداء الفعلي للأعمال المنوطة اليه، وكذلك السلوك والتصرفات التي

تكون لها صلة بأداء العمل أو الواجبات الوظيفية، والقدرات والإمكانات المتعلقة بالخلق والابتكار

ومتواها، ومدى ملاءمتها للقيام بالعمل المطلوب.⁵

وفي الواقع الكفاءة والفعالية هما وجهان متلازمان عندما يتعلق الأمر بقياس

الإنجازات، كما يعكس ذلك التوجه الذي يعرف الأداء انطلاقا من البعدين معا.

¹ عبد المليك مزهوده: الأداء بين الكفاءة والفعالية - مفهوم وتقسيم-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة

محمد خيضر، بسكرة، ص نوفمبر 2001، ص 67_68.

² عبد المجيد اونيس: مرجع سابق، ص 97.

³ صالح بن نورة: مرجع سابق، ص 196.

⁴ مرجع نفسه، ص 28.

⁵ صالح بن نورة: مرجع سابق، ص 34.

كما وعرفت بأنها: العلاقة بين النتيجة والمجهود، وهو أيضا معلومة كمية في أغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف، المعايير والخطط المتبعة من طرف المنظمة.¹ وتعرف بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق قدر معين من المخرجات باستخدام قدر أقل من المدخلات، وبالتالي فهي تشير إلى مدى قدرة المنظمة على تخفيض تكاليف الإنتاج.² اجرائيا: قدرة الفرد العامل على القيام بالأعمال بالموكلة له، وذلك في سياق الأهداف والمعايير التي تم صياغتها من طرف المنظمة في ظل امكانياتها.

سابعا-الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان " أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة."³

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وانطلقت من التساؤل الرئيسي الذي كان على النحو التالي: ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟ وانطلاقات من هذا التساؤل تم صياغة الفرضية العامة :

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

أما الفرضيات الفرعية:

- تؤثر أخلاقيات المهنة (احترام القوانين، العدالة، الاتقان، السرية، الأمانة،...) تأثيرا ذا دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي للعاملين.

¹ مرجع نفسه، ص 87.

² مرجع نفسه، ص 196.

³ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة والقيادة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، 2015.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى العلمي، عدد سنوات الخبرة، مكان العمل).

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى العلمي، عدد سنوات الخبرة، مكان العمل).

ومن أجل اختبار صحة الفرضيات تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لمجتمع يتكون من 833 عامل في المنظمات غير الحكومية المحلية الاجتماعية بقطاع غزة. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها 263 موظف، ولجمع البيانات من مفردات العينة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ولتبويب البيانات ومعالجتها، وكذا تحليلها تم الاستعانة ببرنامج SPSS. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- مستوى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83.34%.
- مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93%.
- 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 (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) على الترتيب.

تعقيب:

نلاحظ أن هذه الدراسة تشبه والى حد كبير موضوع دراستنا حيث تطرقت لكل من المتغيرين الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي، وقد استفدنا من هذه الدراسة في ضبط موضوع البحث، بالإضافة الى تحديد أبعاد المتغيرين المستقل والتابع، كما تم الاعتماد عليها في تحديد فرضيات، مفاهيم الدراسة، وكذا الجانب النظري.

وتختلف دراستنا مع هذه الدراسة في مجتمع البحث، وكذا فرضيات الدراسة، ما ينعكس على الاختلاف في النتائج.

الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان : " أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات

العمومية دراسة ميدانية -لعينة من المؤسسات الإدارية- ¹

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على ما مدى درجة الارتباط ما بين أخلاقيات العمل بأبعاده (النزاهة والشفافية، الأمانة، العدالة، الصدق) والأداء الوظيفي بأبعاده (سرعة الإنجاز، الجودة، التعاون، الانضباط والالتزام). وكذا قياس درجة التأثير لأخلاقيات العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة 0.05.

حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الفرضيات. وذلك من خلال بناء استبانة تم توزيعها على عينة من الموظفين البالغ عددهم (223) عبر مختلف المديرية الجامعية لمختلف مناطق الوطن (جامعة الجزائر3، جامعة تلمسان، جامعة أم البواقي، جامعة جيجل، جامعة ورقلة). وقد تم معالجة البيانات المحصلة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

تم التوصل إلى أن: هناك علاقة ارتباط وتأثير لأخلاقيات العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي بأبعاده. بالإضافة إلى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع أخلاقيات العمل بأبعاده والأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة 0.05. في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغيرات شخصية.

تعقيب: تناولت هذه الدراسة كلا المتغيرين -الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي- اللذان سيتم البحث فيهما في دراستنا هذه، حيث تم الاعتماد على أبعاد متعددة لأخلاقيات المهنة - النزاهة والشفافية، الأمانة، العدالة، الصدق-. وكذا أبعاد الأداء الوظيفي - سرعة الإنجاز، الجودة، التعاون، الانضباط والالتزام-.

¹ نوردين صراب: أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية - دراسة ميدانية -لعينة من المؤسسات الإدارية-، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2020.

وتعتبر هذه الدراسة مهمة لبحثنا من خلال اعطائنا واستدلالنا على أهم النقاط التي تجعل من موضوع دراستنا يمس الثغرات من خلال التطرق الى الجوانب التي تم اغفالها.

الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان: " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " -

دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية.¹

رسالة ماجستير انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي " هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟ وتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي كانت على النحو التالي؟

- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟

- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟

وقد هدفت الدراسة للتعرف إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، ولهذا الغرض استخدم قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغ حجم العينة المجتمع 3254، وبلغت عينة الدراسة 344، وكانت العينة عشوائية طبقية. من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بآرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، تعزى الى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية -، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2014.

- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة، وأن أهم الأبعاد تأثرا على الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي.....

تعقيب:

لقد تناولت هذه الدراسة أحد متغيرات بحثنا ألا وهو " الأداء الوظيفي " حيث استفدنا منها في الجانب النظري الخاص بالأداء، كما وأنها ساعدتنا في تحديد المفاهيم، وضبط إشكالية الدراسة، وكذا الفرضيات. وتختلف مع دراستنا في نوع العينة.

الدراسة الرابعة:

دراسة بعنوان: " واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.¹

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على أخلاقيات المهنة الجامعية، انطلقت الدراسة من جملة من الفرضيات جاءت كالتالي:

- يلتزم الأستاذ الجامعي الجزائري بأخلاقيات المهنة.
- يلتزم الأستاذ الجامعي الجزائري بأخلاقيات المهنة الجامعية من خلال التزامه العمل البيداغوجي، أخلاقيات التقييم، أخلاقيات الاشراف على الطلبة وأخلاقيات البحث العلمي.
- وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. حيث تم توزيع استبيان مكون من 16 بندا على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 30 أستاذ بقسم علم النفس بجامعة مولود معمري بتيزي وزو. وقد توصلت الدراسة الى جملة من النتائج وهي كالاتي:

- التزام الأستاذ الجامعي الجزائري بأخلاقيات العمل البيداغوجي ب 64,16%.

- التزام الأستاذ الجامعي الجزائري بأخلاقيات التقييم 79,99%

- التزام الأستاذ الجامعي الجزائري بأخلاقيات الاشراف على الطلبة 80,83%

¹ بلال مجيدر ، عبد الرزاق حمر العين: واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو-، مقال منشور بمجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد 3، العدد 2، جانفي 2023.

- التزام الأستاذ الجامعي الجزائري بأخلاقيات البحث العلمي 73,33%
 - في حين التزام الأستاذ الجامعي الجزائري أخلاقيات المهنة الجامعية 74,57%
- تعقيب:** نلاحظ أن هذه الدراسة سلطت الضوء على أحد المتغيرات " أخلاقيات المهنة"، وقد استفدنا من هذه الدراسة في صياغة الأسئلة المتعلقة بالاستمارة، وتتفق مع دراستنا في العينة المختارة.

الدراسة الخامسة:

دراسة بعنوان : " أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على مستوى الدوريات بمدينة

الرياض".¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض نحو مستوى أخلاقيات العمل السائد في هذه الدوريات، بالإضافة إلى بيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آرائهم تجاه مستوى أخلاقيات العمل باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية، وكذلك توضيح العوامل الأكثر تأثيراً على مدى التزامهم بالتعليمات والضوابط الوظيفية، مع تقديم مقترحات قد تسهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل. حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة من منسوبي الدوريات الأمنية حيث بلغت العينة (232) فرد حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ترتيب الأبعاد الرئيسية لأخلاقيات العمل لدى منسوبي الدوريات الأمنية من وجهة نظر أفراد العينة كالتالي: تحمل المسؤولية، القدوة الإدارية، المصلحة العامة، الأداء، التعاون، الرقابة الذاتية، والولاء. كما أوضحت الدراسة عدم وجود اختلافات في آراء أفراد العينة تجاه أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف بعض المتغيرات مثل العمر، الراتب الشهري، الرتبة العسكرية، طبيعة العمل، أو الحصول على دورات تدريبية. في المقابل، وُجدت اختلافات في الآراء وفقاً لمتغيرات أخرى كالمستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخدمة. كما أبرزت الدراسة أن العوامل الأكثر تأثيراً على التزام

¹ عمر بن ناصر القريوي : " أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على مستوى الدوريات بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، سنة 2005.

الأفراد بالتعليمات والضوابط الوظيفية تشمل الحالة الاجتماعية وتحمل مسؤولية الأداء. ومن أهم المقترحات التي قد ترفع مستوى أخلاقيات العمل: تحسين المعاملة من قبل الرؤساء، تكريم الملتزمين، تحقيق العدالة والمساواة في التعامل، تعزيز التعاون بين الأفراد والإدارة، التحفيز المعنوي، إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، تقديم دروس دينية عن أخلاقيات الموظف المسلم، وتطبيق نظام الحوافز المادية والمعنوية، مع ضرورة معاقبة المخالفين لأخلاقيات العمل.

تعقيب: ركزت هذه الدراسة على متغير "أخلاقيات العمل"، وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا البحثية في طبيعة مجتمع الدراسة، في حين أنها تتفق وموضوع بحثنا في اختيار نوع العينة وأداة جمع المعطيات.

ثامنا -المقاربة النظرية للدراسة:

من المعروف أن لكل دراسة أو موضوع بحث مجموعة من النظريات التي تبنته بشيء من التحليل والتفصيل، وعلى الباحث أن يتبنى النظرية الأنسب وذلك في ظل مراعاة طبيعة الموضوع وأهم الأهداف بالإضافة إلى العمل على التحقق من وجود علاقة بين متغيرات الدراسة الموسومة بـ "تأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي" في ظل المنطلقات النظرية ونتائجها، وتعتبر نظرية " البيروقراطية" لماكس فيبر التي يمكن من خلالها معالجة موضوع دراستنا.

حيث يعتبر " الفعل الاجتماعي يتصف بالذاتية والموضوعية، والفعل لدى ماكس تحكمه معايير عقلانية يكون أكثر إمكانية للتنبؤ بنتائجه المحتملة ، واعتبر أن معيار العقلانية الذي يقاس به كل فعل اجتماعي يتمثل في علاقة الأهداف أو الغايات بالوسائل، حيث تتحدد الأهداف بواسطة الذات الفاعلة تماما، كما يتحدد اختيار الوسائل اللازمة لتحقيقها.¹

فالفعل الاجتماعي يعتبر وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة، لذا يتطلب علينا فهم الفعل الاجتماعي، والذي يربطه "ماكس فيبر" بالموقف الاجتماعي. ويتوقف اختيار الفاعلون العاملون للفعل على فهم الموقف الاجتماعي ذاته، وفي تمييز "فيبر" للفعل الاجتماعي العقلاني الذي يرتبط بالقيم، حيث يكون الفعل هنا من خلال الاعتقاد بالقيم المطلقة ذاتها، أي الامتثال للقيم الاجتماعية والثقافية السائدة. لأن الفاعل يتصرف عقلانيا باعتقاده المطلق بقدسية القيمة حتى يظل أميناً على

¹ حميد شاوش: مدخل إلى علم الاجتماع المنظمات، دار الهدى، الجزائر، 2013م، ص57.

فكرة الشرف لديه. أي أن الفاعل يقوم بالفعل ليس بالنظر الى تحقيق الهدف بل القيام بما يجب أن يكون أخلاقيا أو من منظور المجتمع، والمعايير والقيم التي يتصورها. بحيث اذا لم يتم الفعل بهذا المنطق الذي وضعه المجتمع يعتبر الفعل غير عقلاني، فالعقلانية هنا هي خارجية متجسدة من الضمير الجماعي غير أنه فعله اختياري وارادي حسب ماكس فيبر، وليس حتمي كما هو الحال عند دوركايم.¹

¹ نوري نور الدين ومحمدي كمال: التنظيم البيروقراطي عند ماكس فيبر وميشال كروزي، ص 225.

الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة

تمهيد.

المبحث الأول: الأخلاق المهنية

أولاً- أهمية الأخلاق المهنية.

ثانياً- مصادر الأخلاق المهنية.

ثالثاً- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

رابعاً- مبادئ الأخلاق المهنية

خامساً- أبعاد الأخلاق المهنية.

سادساً- النظريات السوسيولوجية المفسرة للأخلاق المهنية.

تمهيد:

يشكل موضوع الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي من المواضيع التي لاقت اهتماما من طرف الباحثين والمختصين في علم الاجتماع التنظيم والعمل. حيث يعتبر موضوع شائع في العالم وموضوع أساسي في حياة المجتمع، فمنذ القدم كان موضوع الأخلاق والأداء محل اهتمام لارتباطه بكل جوانب الحياة سواء اجتماعية، سياسية، او اقتصادية . وهو موضوع يحمل أهمية كبيرة في معرفة العلاقة بين الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي داخل المؤسسة .

أولاً- أهمية الأخلاق المهنة:

- إن أخلاق العمل هي من أفضل العلوم على الإطلاق، بل هي زبدة العلوم فهي التي تبين الصالح من الطالح، الحسن من السيء، الضار من النافع، الخير والشر من هنا يجب إعداد الإنسان وتزويده بهذا العلم الذي هو أساس لنجاحه بالمستقبل.

- إن الأخلاق هي التي تميز الإنسان عن الحيوان، لذلك رزقه الله بالعقل والذي هو زينة هذا المخلوق حيث من خلاله يستطيع أن يميز ما بين الخير والشر، والصح والخطأ وحليته الجميلة هي هذه الأخلاق التي يتعلمها من خلال هذا العقل.

- إن الأخلاق تعني تحقيق السعادة والرفاهية على مستوى الفرد والجماعات والأمم، فإذا انتشرت الأخلاق انتشرت الأخلاق انتشر الأمن والسلام والخير لذلك قال أحد الأخلاقيين الفرنسيين " إن الحياة من غير قيم وإن كانت حلوة فهي مرة على الشفاه والنفوس".

- إنها وسيلة النجاح والسير إلى الأمام لأن الإنسان الذي يتمتع بالأخلاق العالية ولا يخاد ولا يغش الناس سوف يقبله الناس ومجتمعه، وبالتالي سوف ينجح والعكس صحيح.

- إنها وسيلة لاستمرار الأمم وعدم سقوطها، فكما انتشرت الأخلاق في المجتمعات والأمم انتشر الخير ونقش السلام والعكس هو الصحيح وقد قال تعالى " وما كان ربك ليهلك القرى بظلم وأهلها مصلحون".¹

ثانياً- مصادر الأخلاق المهنية:

يمكننا أن نحصر المصادر التي تتخذ على أساسها القرارات المهنية ذات الطبيعة المتعلقة بالأخلاق والسلوك في ثلاث منظومات أساسية وهي:²

- منظومة القيم الخاصة بالفرد طبقاً لتربيته وتكوينه، ودرجة تدينه وهي دائماً ما تكون مكتسبة.
- منظومة القيم السائدة في المجتمع بصفة عامة.

¹ ماهر عودة وآخرون: مرجع سابق، ص ص 12، 13.

² أبكر عبد البنات آدم وإسماعيل صديق عثمان: أخلاقيات المهنة بين النظرية والتطبيق، ب ط، ب دار نشر، 2017، ص 19.

- لوائح آداب المهنة التي تصدرها النقابات والتنظيمات المهنية، والتي تضع القواعد المناسبة لممارسات السلوك عند قيام المهنيين بالتزاماتهم تجاه الأطراف المختلفة (العملاء، الزملاء، المرؤوسين، المجتمع، المهنة)، وهذه قد تختلف من بلد لآخر لكنها تتفق في المبادئ العامة.

ثالثاً- وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية:

إن الأخلاقيات المهنية المعترف بها تتطور حتى تصبح قواعد للتعامل في محيط العلاقات القائمة بين العاملين، ويعطونها اعتباراً وتقديراً خاصاً. وكتقدير أفضل يجوز التعبير عن الأخلاقيات المهنية بالسلوكيات الحسنة، التي يتصف بها ممارسو مهنة معينة، بحيث يمكن أن تشترك جميع المهن في الأخلاقيات التعارف عليها. ويمكن أن نوجز وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل فيما يلي:¹

- **تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستتجح المؤسسة بلا شك، لأن الموظفين مخلصون لها. والرقابة الذاتية التي كانت تدفع أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه لتفقد رعيته في مسيراته الليلية في المدينة المنورة.
- **وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:** إن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه. ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق. وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل جيداً، كما يجب على صاحب العمل والعامل معرفة أحكام نظام العمل أحكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون كل منهما على بينة من أمره...وعالماً بما له وبما عليه. ويجب فوق ذلك أن توضع في مكان ظاهر بكل مؤسسة، كما يجب أن توضع في المؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

¹ أبكر عبد البنات آدم وإسماعيل صديق عثمان: مرجع سابق، ص 32-34.

- **القدوة الحسنة:** فإذا نظر العاملين إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى. وقد قال الخليفة أبو بكر الصديق رضي الله عنه حين تولى أمر المسلمين: وليت عليكم ولست بخيركم، فإن أحسنت فأعينوني، وإن أسأت فقوموني.
 - **تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:** فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.
 - **محاسبة المسؤولين، والموظفين:** لا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.
 - **التقييم المستمر للموظفين:** مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم. وإعداد تقارير دورية عن كل موظف تسمى "لائحة تقوم الأداء الوظيفي".
- رابعا- مبادئ الأخلاق المهنة:**

توجد بعض القيم الأخلاقية الأساسية التي تمثل سلسلة من المبادئ وتحدد بإطار عام ما هو

سليم أو خطأ، وذلك بمصطلحات عامة وتتمثل هذه المبادئ في التالي:¹

- 1- **الثقة:** ينبغي على الموظف ان يكون موثقاً به أميناً في أدائه لواجباته وخدماته الوظيفية والمهنية وتتطلب الثقة به أن يتصف سلوكه بالنزاهة والصدق، والأمانة، والاستقامة والمحافظة على سرية المعلومات في مؤسسته.
- 2- **المشروعية:** على الموظف أن يثبت من مشروعية كل ما يتعلق بعمله وأداء واجباته وخدماته الوظيفية والمهنية.
- 3- **الموضوعية:** أن يعتمد في توصياته وقراراته على تحليل سليم وصارم للأدلة.
- 4- **الحيادية:** التصرف فقط طبقاً لوقائع المسألة المطروحة أمامه، وخدمة رؤسائه وعامة الناس بشكل متساوي بعيداً عن أخذ الصفات الشخصية بعين الاعتبار.
- 5- **الكفاءة:** حسن التصرف في إدارة الموارد المتوفرة في نطاق طبيعة عمل الجهة.

¹ ماهر عودة وآخرون: مرجع سابق، ص 14.

6- الريادة: المساعدة على الترويج للقيم الأساسية للموارد البشرية الحكومية والعمل على زيادة وتحسين نوعية الخدمة المقدمة إلى العامة.

7- الشفافية: أن يسلك الموظف العام أسلوب العلانية والوضوح في الإجراءات والغايات والأهداف¹

8- العدالة والمساواة: الالتزام بتوفير فرص مهنية متكافئة وأمنة ومحفزة لأداء مرؤوسيه.

خامسا- أبعاد الأخلاق المهنة:

1- العدالة:

تعريف العدالة: تُعرّف العدالة في الشرع على أنها إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تقريط، وقيل: بذل الحقوق الواجبة، وتسوية المستحقين في حقوقهم، وقيل: فصل الحكومة على ما في الكتاب والسنة لا بالرأي المجرد².

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

2- الإتيان:

الإتيان مفهوم واسع جدًا يشمل جميع الأمور التي نقوم بها في الحياة، وهو يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام جميع قدراتنا المتاحة. ولا يقتصر الإتيان على العبادات فقط، كالصلاة والصوم والزكاة، مع أنها تحتل جزءًا كبيرًا من هذا الأمر، لكنه يشمل أيضًا الإتيان في العمل. فقد حثَّ الله - عز وجل - على العمل، وجعل إتيانه يرتقي إلى مرحلة العبادة، كما قال رسول الله ﷺ: "إنَّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه" (رواه البيهقي).

¹ الهيئة الاتحادية للموارد البشرية: مرجع سابق، ص 17

² عصا عبد المحسن الحميدان: أخلاقيات المهنة في الإسلام، ط1، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الرياض، 2010، ص 66.

يذكر ياغي أن أولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات، ومن ثم محاولة التخلص منها بأي طريقة ممكنة، وثانيها جودة الأداء بحيث يكون الأداء شاملاً لجميع الشروط الفنية، وذلك تحقيقاً لفاعلية العمل، وثالثها الترشيح في الإنفاق سواء في المال العيني أو النقدي.¹

3- احترام الوقت:

إن احترام مواعيد العمل الرسمية التي تحددها اللوائح من أهم واجبات الوظيفة، حيث يجب على الموظف أن يخصص وقته لتأدية واجباته الوظيفية، إذ إن الإخلال بذلك يسبب أضراراً عديدة، مثل تدني إنتاجية العمل والإضرار بمصالح المنظمة والإخلال بأدوار الآخرين. ومن صور احترام الوقت في الوظيفة:

- ✓ الالتزام بالحضور والانصراف في الوقت المحدد.
- ✓ الانشغال أثناء العمل بأداء المهام الوظيفية وعدم الانشغال بأمر خارجية.
- ✓ إنجاز الأعمال في وقتها دون تأجيل.

4- السرية:

تتعلق الأسرار الوظيفية والتي تتطلب من العامل درجة عالية من الأمانة، لئلا يفشي أسرار العمل والناس. وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين: منها ما يتعلق بالأشخاص، ومنها ما يتعلق بالأعمال. فما يتعلق بالأشخاص يشمل الظروف الشخصية للموظفين، أما ما يتعلق بالعمل، فيشمل الأرصدة المالية، وتقارير المنظمة وحجم نشاطها وإنتاجها²

5- الأمانة:

وتُعرّف الأمانة بأنها: "خلق يعفّ به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي ما عليه من الحقوق". ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، وأن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين³.

¹ لينا محمد البوق: إدراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014، ص 09.

² عبد المحسن عصا الحميدان: أخلاقيات المهنة في الإسلام، ط 1، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الرياض، 2010، ص 118-119.

³ مرجع نفسه، ص 59.

ويجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينقص من شأنه كخادم للأمة، أو يهز ثقة الجمهور به كممثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها. فوظيفته ليست ملكاً له، بل هي تكليف لا تشریف. ولذلك يقول الرسول ﷺ لأبي ذر ناصحاً له: (يا أبا ذر، إنها أمانة، وإنها حسرة وندامة، إلا من أخذها بحقها) (رواه مسلم).

وبناءً عليه، يجب على الموظف ألا يستخدم وظيفته لتحقيق مصالح خاصة، سواء له أو لأقاربه أو معارفه، لأن في ذلك استغلالاً، والاستغلال خيانة.

6- المسؤولية:

إن المسؤولية الوظيفية، وهي أحد فروع المسؤولية، تتعلق بكونها الموظف مسؤولاً في عمله عن نتائج القرارات والتصرفات التي تصدر عنه أثناء قيامه بأعماله الموكلة إليه. لذلك، لا بد للموظف أن يستشعر عظم المسؤولية أمام الله والناس، وأن يحرص على أداء هذه المسؤولية العظيمة بأمانة وإخلاص.

7- العمل كفريق:

تعتبر فرق العمل جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، ويُعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف، كما أن هناك قدرًا كبيراً من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات، والفريق في النهاية هو وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة¹.

ومن أهم فوائد العمل كفريق تحقيق التعاون بين أعضاء المجموعة، وهذه هي الفائدة الأساسية، حيث يرغب الأعضاء في العمل معاً ومساندة بعضهم البعض لأنهم يتوحدون في فريق ويريدون له النجاح، مما يقلل من المنافسة الفردية. كما يتيح أسلوب إدارة وبناء فرق العمل بفعالية

¹ أحمد عبده عبد الغني: إدارة وبناء فرق العمل، ورقة عمل مقدمة للملتقى حول " الجودة في التعليم " ، المملكة العربية

السعودية ، 2007، ص 03

فرص تبادل المعلومات المطلوبة بحرية وبطريقة انسيابية، حيث تتدفق المعلومات بسهولة من أسفل إلى أعلى، وبالعكس، لأن الأفراد يدركون عند العمل بفرق فعالة أهمية تبادل المعلومات المطلوبة والمشاركة بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والمنظمة.

8- الاحترام وحسن المعاملة:

حسن المعاملة يحتاجه الموظف مع رؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه، والمراجعين. والرؤساء والمدراء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة، لأنهم أقدر وأكثر خبرة في العمل غالباً، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم، لأنهم من أولياء الأمور شرعاً، ونحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة. كما يظهر حسن التعامل معهم أيضاً في العلاقة الحسنة، لأن لها مردوداً على جودة الأداء، وفي إحسان الظن بهم، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم، أو التشهير بهم، أو غيبتهم، أو الإساءة إلى سمعتهم¹.

يُطالب الموظف أيضاً بالتأدب مع مرؤوسيه، فإن ذلك يحفزهم ويستثير همهم لبذل المزيد من الجهود في إنجاح الأداء. وبخصوص زملائه، فإن حسن التعامل معهم يساعد على إشاعة المودة والمحبة، مما ينعكس على خلق مناخ تنظيمي أمثل، ويحد من نشوء الصراع وتلافيه في مهده، وأيضاً القضاء على التوتر، ومن ثم تسهيل سير العمل وتفعيل الاتصالات سواء كانت صاعدة، أو هابطة، أو أفقية، وبالتالي تحسين عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالأداء.

9- النزاهة والشفافية:

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية. فالنزاهة هي "مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات ممن يستحقها للحصول على مزايا ومنافع شخصية، وذلك في إطار الأنظمة

¹ عبد المحسن عصا الحميدان: مرجع سابق، ص 83

والتعليمات المنظمة للعمل"¹. ومن أهم العوامل التي تعمل على تعزيز النزاهة هي عوامل الشفافية، كعوامل فعالة تساعد على توفير الضمانات التي تكفل إيجاد بيئة مناوئة للفساد والانحراف.

وتظهر أهمية الشفافية من خلال دورها في تحقيق ترابط المنظمة على جميع المستويات الإدارية والتنفيذية، وإحداث تكامل بين أهدافها، وإشاعة النظام والانضباط، والحرص والدقة والإنجاز، وتقوية الترابط المجتمعي بما ينسجم مع الحقوق الاجتماعية والاقتصادية للفئات المهمشة والفقراء، وتعميق أركان الديمقراطية، والإسهام في بناء القواعد القانونية². وإن الشفافية - وإن كانت مطلوبة في حياة الناس مع بعضهم البعض والعلاقات الإنسانية بشكل عام - إلا أنها تبقى ضرورة ملحة في منظمات العمل الإدارية الخاصة والعامة، وخصوصاً بين القيادات مع بعضها البعض من جهة، وبين القيادات والعاملين تحت إدارتها من جهة أخرى، حتى لا تكون المنظمة غامضة في توجهاتها ولا تُعرف أهدافها بالنسبة إلى العاملين فيها، مما يقلل من روح الانتماء لها. لذا، فإن الشفافية تعزز الولاء لدى العاملين، وتزيد من إنتاجيتهم وأدائهم، وتشد من همهم، وترسخ قيم التعاون وتضافر الجهود، ووضوح النتائج وتحسينها³.

سادساً - النظريات السوسيولوجية المفسرة لأخلاقيات المهنة:

إن مسائل الأخلاق من المسائل التي يجب أن يهتم بها كل إنسان فكل امرئ محتاج لأن يبنى تصرفاته ويبررها بالرجوع إلى مبدأ خلقي، وإذا لم يتخذ الإنسان لنفسه موقفاً بالنسبة للمشكلات التي تعرض له وآخر أن يكون سلبياً، فإن هذه السلبية تكون ضد الأخلاقية، يتعين على كل إنسان إذن أن يتخذ له مبدأً خلقياً يسير عليه، ونقيس له تصرفاته وأفعاله ويحكم به

¹ بندر عمير الشيباني: تصور استراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيقاً للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية، جامعة نايف

العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014، ص 56.

² بندر عمير الشيباني: مرجع سابق، ص 78

³ فارس بن علوش السبيعي: دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، رسالة ماجستير،

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص 20

تصرفات الآخرين وأفعالهم. وهذا المبدأ الأخلاقي كما يقول علماء الاجتماع فهم مقيد كثيرا بما يسود بالمجتمع من عادات وتقاليد وما نحاول ابرازه أن الحاسة الأخلاقية هي حاسة متأصلة بالإنسان. أين يرى "كونت" أن الأخلاق يجب أن يكون لها علم ينظمها، كما كان يرى أن الأخلاق هي انفع العلوم لأنها تنظم السلوك الإنساني، ووضع قواعد ثابتة لتنظيم علاقة الانسان بغيره وبالمجتمع.

ولا نجد بين علماء الاجتماع في العصر الحديث غير "ليفى برول" الذي استطاع أن يتحرر من جهة النظر الذاتية وأن يميز بوضوح بين القواعد التي ينظم السلوك وبين البحث عن القوانين التي تفسر هذا السلوك، وقد وضح أن الأخلاق هي مجموعة القواعد والأوامر والنواهي والواجبات لها وجود خاص كوجود الأديان واللغات والقوانين، فإذن هي معطيات يمكن دراستها من الخارج. فالأخلاق كما يدرسها علماء الاجتماع اليوم عبارة عن دراسة وضعية لأنواع السلوك التي يسلكها الناس في بيئة معينة وفي عصر معين، واستخدموا منهجا كيميا استقرائيا يقوم على الملاحظة والاحصاء والظواهر التي يجعل منها عالم الاجتماع الأخلاقي موضوعا لدراسته هي ظواهر لها طبيعتها تتمثل في القوانين السائدة والعادات المتبعة والتقاليد الموروثة.

ولقد اهتم "دوركهايم" أيضا بالعلاقة بين الفرد، الموظف، المجتمع، وبطبيعة المجتمع كحقيقة متجانسة، وينظر الى المجتمع باعتباره مصدر الأخلاق والدين والشعور، وهذا ما حدا به الى الاهتمام بدراسة المجتمعات المهنية واهتم بهذا الخصوص بدراسة دور الأخلاق والقوانين التي تحكم الحياة العملية والمهنية. ورأى أن الأخلاق هي أساس الحياة الاجتماعية في التنظيمات المهنية ولا يمكن لأي تنظيم اجتماعي أو مهني أن يقدر له الوجود والاستمرار دون أن يصاحبه نظام أخلاقي يعمل على إيجاد الوحدة العضوية بين المنظمة والعلاقات القائمة بين أعضائها. فدوركهايم يلقى أهمية كبيرة على دور الأخلاق المهنية كأساس لقيام الجماعة، فهو يرى أن الجماعة المهنية هي الجماعة القادرة على أن تصل بين مشاعر الأفراد وذواتهم، يهدف الى الوصول الى المشاعر الجمعية التي تربط بين عمال المهنة الواحدة، وبالتالي روابط الجماعة المهنية أقوى من روابط النقابات والاتحادات وأن روابط الجماعة المهنية تتسم بقوة أخلاقية تؤدي

الى دمج الفرد في المجموعة ولها صفة الاستمرار والدوام. فعلى جماعات العمل تصميم رموز للمعايير الأخلاقية التي تحمي الموظفين والأفراد العاملين بالمنظمة، وهذه الرموز تكون مكتوبة وغير مكتوبة، وقد تشمل مدى أوسع نطاقا من علاقات العمل بين الممارسين للمهنة وبين غيرهم، والرموز الأخلاقية يمكن النظر اليها كنمط من أنماط النسق المعياري ويعبر عن جزء من أجزاء ثقافة العمل بالمنظمات، وهذا يفسر طبيعة العلاقة بين المهارة ونوعية السلوك المهني في ارتباطها بالمعايير الأخلاقية للجماعة.¹

¹ سامية بن رمضان: مرجع سابق، ص 196-197.

- المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.
- أولاً- أهمية الأداء الوظيفي.
 - ثانياً-أبعاد الأداء الوظيفي.
 - ثالثاً-محددات الأداء الوظيفي.
 - رابعاً-أهمية التميز في الأداء الوظيفي.
 - خامساً- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
 - سادساً- قياس الأداء الوظيفي.
 - سابعاً- ميكانيزمات تحسين الأداء الوظيفي.
 - ثامناً-عناصر الأداء الوظيفي.
 - تاسعاً- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

أولاً-اهمية الأداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي اهمية كبيرة في اي المؤسسة تتجلى هذه لأهمية فيما يلي ¹:

- ❖ غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يؤدي الى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- ❖ استغلال القدرات وامكانيات الفرد الظاهرة والكامنة، لإنجاح المؤسسة.
- ❖ اهمية لأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى نجاح خطط التنمية والاجتماعية في الدولة.
- ❖ للأداء الوظيفي اهمية كبيرة لكل مؤسسة تريد التطور والتقدم والنجاح، فإذا كان معدل اداء العاملين مرتفعاً فإن ذلك مؤشر للنجاح المؤسسة، فالمؤسسة تكون اكثر استقرار واكثر ديمومة عندما يكون اداء عاملها كما هو مطلوب ، فلأداء يعد صورة تعكس قدرات وامكانية المرؤوسين.
- ❖ يساعد الاداء على رفع الروح المعنوية للعاملين ،فهو يعد مقياس لقدرة الفرد على اداء عمله.
- ❖ ينمي الخبرة لدى العاملين ويعزز ثقتهم وكذلك ينمي خبرة الرؤساء.

ثانياً- أبعاد الأداء الوظيفي :

توجد العديد من الأبعاد محل الاتفاق أو الاختلاف بين الباحثين والتي يتكون منها الأداء الوظيفي للعاملين ومنها:²

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة** : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
- **جودة العمل المنجز** : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .

¹ فايز عبد الرحمن الفروخ: **التعليم التنظيمي و اثره في تحسين الاداء الوظيفي**، ط1 ،دار جليس الزمان للنشر و التوزيع،

عمان -الاردن- ، 2010، ص 45 .

² أحمد محمد الدمرداش: مرجع سابق، ص35.

- **كمية العمل المنجز** : اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل وإنجاز الأعمال في اوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.
- **التميز في الأداء** : وهو حالة الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي التي تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها.

ثالثاً- محددات الاداء الوظيفي :

- **الجهد**: يشير الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته او وظيفته وذلك للوصول الى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.¹
- **نمط الاشراف**: هو الطريقة التي تبذل الجهد الفعلي اساس نمط الاداء يمكن قياس التدريب الذي يمارسه الفرد في اداء حركات او أنشطة معينة.²
- **مناخ العمل**: يعبر عن الاشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية وهو احساسه بالرضا عن عمله بعد ان يكون قد حقق رغباته واهدافه واشبع حاجاته جميعها.³
- **ادراك الدور**: يعني اداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به او يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم الوعي وترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، التي تشكل بالنسبة للعامل جراء عمله او وظيفته.⁴

رابعاً- أهمية التميز في الأداء :

يفوق اهتمام العديد من المنظمات بكيفية استخدام وتنمية اصولها المادية اهتمامها باستخدام وتنمية اصولها البشرية، وبرغم أهمية التميز في الأداء الوظيفي إلا ان نتائج بعض البحوث تشير

¹ بشار حزي: **الاتصال التنظيمي**، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2020، ص 57.

² محمود سليمان: **العيان السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2005، ص 100.

³ احمد صقر عاشور: **ادارة القوى العاملة**، ط1 ، دار النهضة للطباعة و النشر، بيروت، 1979، ص 50.

⁴ كسيرة مريم قرواز نبيلة: **الاتصال الداخلي و اثره في تحسين اداء العاملين في المؤسسة -دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء و الغاز بالبويرة-** ، تخصص ادارة اعمال قسم علوم التسيير، كجامعة اكلي محند اونجاح البويرة، 2018/2018، ص 31 .

الى انخفاض درجة توافر عناصر الجدارة والتميز في الموظفين (Morris,1996) ففي دراسة عن مديري ادارات الموارد البشرية مثلا اتضح ان نسبة 10-35 بالمئة فقط من مديري ادارات الموارد البشرية يمتلكون مكونات الجدارة المطلوبة للتميز في اداء وظائفهم (Yeung, 1996). وتشير معظم الكتابات الحديثة في مجال الادارة ان ثروة المنظمات والدول تعتمد على مقدار معرفة ومهارات مواردها البشرية، او ما يطلق عليه رأس المال الفكري ولهذا فانه من الطبيعي ان تولي المنظمات اهتماما خاصا بتتمية رأسمالها الفكري استجابة للتغيرات البيئية الجديدة وبنفس المنطق فانه يمكن القول بان محاولات تحقيق العدالة التنظيمية التي تتجاهل تنمية رأس المال الفكري لن تحقق الاهداف المرجوة منها، وسوف يظل نجاح تلك المحاولات رهن قدرة المنظمة على تنمية جدارة العاملين، والميزة التنافسية الحقيقية للمنظمات الحديثة كما اوضحنا من قبل

ويتضح مما سبق ان المنظمات يجب ان تسعى دائما الى تحديد مجالات الجدارة المحورية وتعرف تلك المجالات على انها الاعمال التي تقوم بها المنظمة لزيادة قدرتها التنافسية (1997 Mirabile)، ومن هذا المنطلق فإن المبرر الأساسي لتطبيق نماذج الجدارة هو انها جزء لا يتجزأ من استراتيجيات الاعمال، وقد حددت ادارة سلسلة فنادق 'هوليداي إن' مجالات الجدارة المحورية على انها تشمل المجالات التالية¹: (1996,Ashton)

- المرونة
- الالتزام
- التركيز على الإنجاز
- المبادرة
- النفوذ التنظيمي

¹ عادل محمد زايد: العدالة التنظيمية- المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية-، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2006 ص237.

- حل المشاكل بطرق ابتكارية
- تمكين وتنمية الموارد البشرية

ويؤكد مدير ادارة القوى البشرية في فنادق 'هوليداي إن' العالمية ان نماذج الجدارة - التي طبقت على اكثر من 30000 موظف - تعتبر محركا أساسيا للتطور التنظيمي وفي نفس الاتجاه استخدمت سلسلة فنادق 'هوليداي إن' العالمية نموذج الجدارة لتحسين مستوى الأداء التنظيمي (Ashton .1996) حيث بدأت الشركة في اعداد نموذج الجدارة عام 1991 وتم تطبيقه على مستوى الشركة عام 1992 ، ويرتبط نموذج الجدارة للشركة بثلاث استراتيجيات تنظيمية هي استراتيجية الموارد البشرية ، واستراتيجية الأجور ، واستراتيجيات الاعمال التي تتضمن التركيز على جوانب الجدارة التالية¹:

- زيادة درجة تفضيل المستهلك للفندق
- تحسين عمليات التشغيل في الفندق
- هيكل تنظيمي مناسب لرفع كفاءة العمل
- التأكيد على الرقابة على التكاليف
- التوسيع
- استغلال فرص النمو

ان المتتبع لدراسات مجالات الجدارة المحورية يستطيع ان يدرك بسهولة أن العنصر البشري يعتبر المكون الأساسي في مجالات الجدارة المحورية لكل المنظمات ، وتتبع اهمية نماذج الإدارة من حقيقة ان تلك النماذج تقدم نماذج واقعية لمجموعة من السلوكيات الوظيفية التي يمكن ان تفرق بين الأداء الوظيفي للموظف المتميز والأداء الوظيفي للموظف المتوسط ، وعلى النقيض من بعض النماذج السابقة (مثل الإدارة بالأهداف) التي ركزت على نتائج السلوك ، فإن نماذج الجدارة تؤكد ضرورة التحول من التركيز على نتائج السلوك فقط الى التركيز على السلوكيات التي ادت الى تحقيق تلك النتائج

¹ عادل محمد زايد: مرجع سابق، ص238.

ومن الناحية العلمية فقد استخدمت العديد من الشركات العالمية نماذج الجدارة كوسيلة أساسية لإحداث التطوير التنظيمي وتنمية قدراتها التنافسية (Groth 1999) ومن امثلة تلك الشركات شركة أمريكان اكسبريس ، البترول البريطانية BP، بنك تشيس مانهاتن ، شركة دي بونت ،شركة موتورولا، بيبسي كولا ، وشركات أخرى .

ويؤكد Jim Kchanski – رئيس شركة Sibson & Company – أهمية نماذج الجدارة بقوله 'كغيرها من الجهود الهادفة إلى التغيير ،لابد من استخدام الجدارة حيثما وأينما تتطلب الأمور ذلك ، ولا بد من قياس اثرها كذلك ' .

كذلك تمثل نماذج الجدارة الاساس الذي تعتمد عليه العديد من المنظمات الحديثة في تنمية قدراتها التنافسية كما هو الحال بالنسبة لشركة IBM ، حيث تعتمد بصفة أساسية في عملية تنمية ثروتها البشرية على أربعة محاور هي¹:

- التجديد .
- سرعة الإستجابة .
- الإنتاجية .
- الجدارة .

خامسا- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

ان النتائج التي اسفرت عنها الدراسات والابحاث العلمية اكدت ان هناك عوامل تتعلق بالعمل تؤدي الى اختلاف معدلات الاداء، وهذا ما دفع الباحثين والدارسين الى الاهتمام العوامل المسببة والمكونة للأداء وتحديد تأثيرها على اداء العمال في وظائفهم وتكمن هذه العوامل في:

1-عوامل إدارية تنظيمية: وتتمثل في².

¹ - عادل محمد زايد: مرجع سابق، ص239.

² عبد الباري ابراهيم ذرة الصبار و زهير نعيم: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرون، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008 ، ص 23-24 .

- عدم توفير مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المنظمة كعدم وجود بيئة عمل ملائمة كالإضاءة والضوضاء والاجور والحوافز وغيرها.
- الصراع بين الفرد ورئيسه وبين الفرد وزملائه.
- عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا.
- الإشراف السيئ والنقص في التدريب.
- عدم تحديد واجبات الفرد.
- نقص في موارد او تأخر وصولها.

2- **عوامل متعلقة بالفرد:** تتمثل في نقص رغبة ودافعية الفرد للعمل والتعلم، ووجود دوافع فطرية لدى الفرد لمقاومة التغيير، وكذا ضعف شخصيته وقصور في قدراته العقلية، بالإضافة الى عدم الرضا عن العمل وتغيب المستمر عن العمل والمشاكل العائلية.¹

3- **عوامل فنية وتكنولوجيا وعوامل بيئية:** تشمل التقدم التكنولوجي والمواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق واساليب العمل فهي تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة الافراد والمنظمات، فنوعية الآلات وكميتها والطرق والاساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الإنتاجية والاداء بشكل عام، اما عوامل البيئة الخارجية فتتمثل في الاحوال الاقتصادية وظروف العمل، التشريعات الحكومية، النقابات العمالية، الاضطراب السياسي والصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الافراد وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع.²

سادسا- **قياس الأداء:**

يتم تقسيم مقاييس أداء العاملين بما يلي:³

- **التغيب عن العمل:** يشير الانخفاض الحادث في هذه الناحية على المدى الطويل إلى ارتفاع مستوى الروح المعنوية لدى العاملين.

¹ عبد الرحمان الشقاوي: إدارة التنمية، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، 1994، ص 87.

² خالد محمد الشوايكة: العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية و الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الادارة العامة، الجامعة الأردنية، 2008، ص 41-42.

³ عبد الرحمان توفيق: قياس الاداء، ط3، مكتبة العلم، الجيزة، مصر، ص 4.

- **زمن التقديم:** حيث يتم قياس عدد الساعات التي تخصصها الإدارة للتواصل مع العاملين بالشركة.
- **السلامة:** تلك قضية رئيسية ولذا تظهر المقاييس نتائج أو عدد الحوادث والوقاية منها من خلال التدريب.
- **معدل دوران الموظفين أو الاحتفاظ بهم،** يعكس هذا المقياس مدى دافعية العاملين إلى جانب إمكانيات تمميتهم.¹

سابعا-ميكانيزمات تحسين الأداء الوظيفي*:

تتحدد إجراءات تحسين الأداء الوظيفي للفرد العامل في الآتي:

- **التوجيه:** يمثل الاستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية، والتي تعمل على تركيز الطاقات وحشد الجهود لتحسين علاقات العمل الرئيسية في المنظمة.
- **المفاهيم الأساسية:** تتميز هذه الطبقة بأنها تضع المنظمة امام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الاعمال.
- **عمليات التسليم:** يركز بناء هذه الطبقة على عمليات تحفيز صناعة المنتج او الخدمة التي تجعل المنظمة أكثر كفاءة وفعالية، وتزيد من قدرتها على التكيف وفي الوقت ذاته تخفيض الوقت والجهد والتكلفة.
- **التأثير التنظيمي:** يختص هذا البناء بوضع القياس والهيكل التنظيمي للمنظمة.
- **المكافأة والاعتراف بالفضل:** يتضمن المكافآت المالية وغير المالية بهدف دعم اهمية المهام الاخرى داخل المنظمة.²

¹ عبد الرحمان توفيق: مرجع سابق، ص 4 .

* **مفهوم تحسين الأداء الوظيفي:** هو استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، ويتطلب تحسين الاداء توازن بين العناصر الاربعة التالية (الجودة ، الانتاجية ،التكنولوجيا والتكلفة)، لان توازن هذه العناصر يؤكد ان توقعات واحتياجات اصحاب المصلحة في المنظمة قد اخذت في الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل".

² حسن محمد حسن ناصر: الانماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجيستر ، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2010 ، ص 54-55 .

ثامنا-عناصر الأداء الوظيفي :

اختلف الباحثون والعلماء في تحديد مكونات أو عناصر أداء العامل في المنظمة فمنهم من جعلها عنصرين ومنهم من جعلها ثلاث عناصر وهذا ما سنشرحه في الآتي¹:

يؤكد بعض الكتاب أن أداء العامل في المنظمة هو المحدد الأساسي لكفاءة وفعالية المنظمة، إذ إن العامل باستخدامه لموارد المنظمة (مالية ، فنية ...) وتنفيذه المراحل الضرورية لإنجاز السلعة أو الخدمة يمكنه من التأثير على كيفية استخدام الموارد برشادة وتحقيق الأهداف المسطرة . ولتحقيق هذا الأداء ينبغي توفر عنصرين هامين : القدرة على الأداء والرغبة في الأداء، كما هو موضح في العلاقة التالية² :

الرغبة × مستوى أداء العامل = القدرة .

أ-القدرة على الأداء :

فالقدرة تعرف على أنها امكانيات الفرد على القيام بعمل ما، تكتسب بالتعليم والتدريب والخبرة العملية بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم والتدريب، وبالتالي فالقدرة هي الأخرى محصلة لعنصرين رئيسيين هما: المعرفة والمهارة أي أن³:

$$\text{المهارة} \times \text{القدرة} = \text{المعرفة}.$$

فالمعرفة هي حصيلة المعلومات التي توحد عند الفرد العامل تجاه شيء معين فمثلا في بداية إنجازه للعمل الموكل إليه وقبل أن يجرب العمل على الآلة يجب أن يعرف شيئا عنها، نوعها، تركيبها.

أما المهارة فهي مستوى الكفاءة والإتقان التي يستطيع الفرد أن يؤدي العمل الموكل إليه. وبالتالي فإن المعرفة والمهارة عنصرين هامين في تحديد قدرة الفرد على انجاز مهامه وأعماله

¹ - عبد المجيد اونيس: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري للنشر ، الجزائر، 2013 ، ص91.

² - عبد المجيد اونيس : مرجع سابق، ص92.

³ - مرجع نفسه، ص92.

في المنظمة، فالفرد قد يكون ملما بحصيلة معلومات كافية لإنجاز العمل، ولكن هذا ليس كافياً ليُجعل منه عاملاً ذو أداء كفاء إلا إذا استطاع استخدام المعلومات أو المعرفة بكفاءة وإتقان.

ب- الرغبة في الأداء :

الرغبة في الأداء هي القوى الكامنة في العامل التي تحركه لكي يسلك سلوك معين لتأدية العمل، وتنعكس هذه القوى في كثافة الجهد الذي يبذله، وفي درجة المثابرة والإتقان.

وتتأثر رغبة العامل في العمل بثلاث عناصر أساسية هي: ظروف العمل المادية، ظروف

العامل الاجتماعية وحاجات ورغبات الفرد

يعبر أداء العامل عن تفاعل 3 عناصر أساسية يمكن حصرها في: الجهد المبذول في

العمل متفاعلاً مع قدرات الفرد وإدراكه لمكونات ومتطلبات دوره الوظيفي كما يلي:

$$\text{إدراك الدور الوظيفي} \times \text{القدرات} \times \text{أداء العمل} = \text{الجهد المبذول}$$

فالجهد المبذول يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل وكذا درجة دافعيته لذلك، وهذا الجهد

المطلوب حسب تحدده قيمة المكافآت ودرجة توقع الفرد لحصوله عليها إذا ما بذل الجهد

المطلوب أي بلغة Porter أخرى الجهد والدافعية هما نتيجتان لجاذبية المكافأة فيقدر ما يكثف

الفرد جهده للحصول على مزيد من المكافآت بمقدار ما ينعكس ذلك على دافعيته للعمل، أما

العنصر الثاني فيتمثل في قدرات الفرد وخبراته السابقة، فالقدرات سبق تعريفها، أما الخبرة فهي

مجموع التراكمات والتجارب الموجودة في ذهن الفرد نتيجة مزاولته لعمل معين خلال مدة زمنية

طويلة.

فالخبرة تزيد من دراية الفرد لأبعاد وظيفته، وكلما زادت خبرته العملية كلما زادت قدرته على

الأداء.

وتعد الخبرة مهمة في أداء العامل للأسباب التالية¹:

- أن الخبرة تخفض من التكلفة والوقت اللذان يتعلقان بالتدريب.

- أن الخبرة التي حصل عليها الفرد مهمة لأغراض ترقبته في المستقبل.

¹ - عبد المجيد اونيس: مرجع سابق، ص 95.

أ- أن الخبرة تعمل كمؤثر اجتماعي، حيث قد يكون الفرد قد تعلم في المنظمات الأخرى التي عمل فيها نوعية السلوك المطلوب.

ج- إدراك الفرد لدوره الوظيفي:

يتمثل العنصر الثالث في أدراك الفرد بدوره الوظيفي أي تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة¹.

ولهذا يعتبر الأداء البشري التفاعل بين المحددات الثلاثة أي أن كل محدد لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة وإنما من خلال امتزاجه مع المحددين الآخرين، أي أن اثر التغيير في احد المحددات يتوقف على مستوى كل محدد، فمثلا: زيادة التدريب (زيادة القدرات) يؤثر على الأداء بدرجة اكبر بالنسبة للعامل الذي تكون دافعيته (جهده المبذول) مرتفعة مقارنة مع العامل الذي تكون دافعيته منخفضة بفرض تماثل زيادة القدرات بالنسبة للعاملين وهكذا....

فلتحقيق مستوى مرض من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الاتقان في كل محدد او عنصر من العناصر السابقة الذكر، بمعنى أن الافراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة، ولكن لا يفهمون أدوارهم بوضوح، فإن أداءهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الساخرين، فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل، إلا أن هذا الأخير لن يكون موجها في الطريق الصحيح، وبنفس الطريقة، فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه بالمنخفض، وهناك احتمال أخير هو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم للدور الوظيفي، لكنه لا يبذل جهدا كبيرا في العمل، فيكون أداء هذا العامل منخفضا كذلك².

تاسعا- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي :

هناك العديد من النظريات المفسرة للأداء في التنظيم وأشهرها النظريات الكلاسيكية التقليدية للتنظيم وقد ظهرت في اوائل القرن العشرين وسادت حتى اواخر الثلاثينات ، وتعتبر نتاج التعامل مع العديد من التيارات التي كانت سائدة في تلك الفترة تمثلت في سيطرة الالة على الانسان والثورة الصناعية والجو غير الديمقراطي .

¹ - عبد المجيد اونيس: مرجع سابق، ص96.

² - مرجع نفسه، ص96.

1- نظرية الإدارة العلمية "فردريك تايلور" (1856-1915):¹

يطلق عليه البعض بالأب الروحي للإدارة العلمية بدأ كمراقب لعمال الخط الاول في شركة امريكية للحديد والصلب في اواخر القرن التاسع عشر، وتدرج الى ان اصبح رئيسا للمهندسين، وخلال مسيرته المهنية لاحظ تايلور ان العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها مما يؤدي الى اهدار الوقت وبالتالي ضعف الانتاج، كما رأى ان المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل انتاج مرؤوسهم والعمال لا يعرفون بدقة المطلوب منه كما وكيفا . هذه الأسباب دفعت تايلور الى دراسة ذلك دراسة علمية لأداء الأعمال حركة بحركة بتطبيق المنهج العلمي، واستغرقت ابحاثه سنوات عدة هدفت الى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل اداء جيد مركزا على اساليب العمل وادواته من خلال دراسة الزمن والحركة اثناء اداء العمل. لأنه كان الهدف الرئيسي للإدارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال .

يرى بأن الادارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين اداؤهم والتأكد من انهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته الى تأليف كتاب بعنوان "مبادئ الادارة العلمية" الذي احدث ضجة كبيرة ومن اهم هذه المبادئ نذكر :

- **تقسيم العمل والتخصص**: يلح عليه تايلور وفقا لطبيعة الأعمال فالإدارة تخطط وتوجه والعمال المنفذون، ويرى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويزيد في الخبرة والمهارة مما يؤدي الى كفاءة الانتاج كما ونوعا .

- **قياس العمل ووصفه**: قام تايلور بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المفيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعمال مما يؤدي الى زيادة الإنتاج في اقل وقت ممكن .

- **التحفيز**: ركز تايلور على التحفيز المادي وهو الأجر إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة ، فالذي ينتج أكثر يأخذ أجر أكبر وأعتبر الأجر كحافز مادي المحفز الوحيد للعمال .

- **استعمال المنهج العلمي**: في اختيار العمال وتدريبهم وفي كل جوانب الادارة وقد تم الاستفادة من هذه النظرية انها أشارت الى استعمال المنهج العلمي في الإدارة، وعلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر ايجابي في الإدارة كما أشار

¹ مريم ارفيس: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-، مجلة التغير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، العدد

السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019 ، ص 490.

إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشارت إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جدا في الإدارة من أجل رفع الانتاج.

2- نظرية التقسيم الإداري "لهنري فايول" (1841-1925):

فرنسي الجنسية من عائلة بورجوازية ، قدم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ تفرض الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية ، وتمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال ما يلي :¹

2-1- مبادئ الإدارة:

- وحدة الأمر.
- وحدة التوجيه.
- التدرج والترتيب.
- النظام .
- مكافأة الأفراد.
- المساواة.
- الخضوع.
- السلطة والمسؤولية.
- المركزية.
- الاستقرار في العمل.
- المبادرة والابتكار.
- روح التعاون.

2-2- وظائف الإدارة:

- لخص فايول وظائف الإدارة في خمسة عناصر هي:
- التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، التنسيق ، الرقابة .

¹ مريم ارفيس: مرجع سابق، ص491.

-**التخطيط** : اي رسم طريق العمل القريبه والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل بلوغ أهداف المنظمة انطلاقا من الموارد المتاحة .

-**التنظيم** : اي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم اهداف المنظمة.

-**التوجيه** : وهو الاتصال بالعاملين و ارشادهم نحو أهداف المنظمة .

-**التنسيق** : وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة .

-**المراقبة** : اي متابعة اداء العاملين من فترة لأخرى ومقارنة ادائهم بالوجه المطلوب من أجل تدارك النقص وتقويم الأخطاء .

جاءت هذه النظرية بالعديد من الأفكار القيمة في الإدارة تمثلت في وظائف الإدارة والمبادئ الاربعة عشر والى الصفات المطلوبة في العاملين .

3- نظرية البيروقراطية "ماكس فيبر" (1864-1920):

هو من اكبر رواد علم الاجتماع ، كان اهتمامه بالتنظيمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية مع انه لم يعد نفسه لهذا التخصص ، هو من اسرة بروستانتية بوجوازية بدأ بدراسة الاقتصاد التقى بأفكار آدم سميث وماركس وعمل استاذ السياسة والاقتصاد .

والبيروقراطية كلمة مركبة من شقين مكتب وقوة وبمجموعهما تعني قوة المكتب او سلطة المكتب هذا من الناحية اللغوية ، ومن الناحية الاصطلاحية تعني التنظيم الإداري الضخم الذي يتسم بتقسيم الاعمال وبشكل هرمي لتحقيق الكفاية الإدارية لإنجاز أهداف التنظيم .

فالبيروقراطية لديه تعد العمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي وجاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية ، وهي تحدد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم ، تتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة . وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب ، ويعتقد فيبر ان تطبيق البيروقراطية يؤدي الى رفع مستويات الأداء في التنظيمات . وهذا ما جعله يطلق عليها "النموذج المثالي" حيث قسم السلطة الى ثلاثة اقسام هي :¹

¹ مريم ارفيس: مرجع سابق، ص494.

- السلطة البطولية أو الكاريزماتية: تكون اساسا من خلال المواصفات الشخصية الفطرية .
- السلطة التقديرية : تستند الى مركز الفرد في التنظيم الاجتماعي بسبب العادات والتقاليد .
- السلطة القانونية الرشيدة: تستند الى الشكل البيروقراطي للتنظيم .

4- نظرية العلاقات الإنسانية "لإلتون مايو"(1880-1949):

قامت هذه النظرية على انقراض مدارس النظرية التقليدية في اواخر العشرينيات من القرن العشرين حيث اهتمت بالعلاقات الإنسانية ، وافترضت النظرية ان المنظمات كائنات اجتماعية والعاملين داخلها يسعون الى التعاون والعيش في علاقات ودية ، وأهم مبادئ هذه النظرية:¹

- المنظمات كائنات اجتماعية.
 - يشعر الناس بالسعادة والأهمية من خلال علاقات ودية وطيبة مع الآخرين مما يزيد كفاءة الأداء .
 - التخصص وتقسيم العمل المفرطين يؤديان الى الروتينية مما يفضي الى السأم والملل.
 - علاقات التعاون والود الاجتماعي أهم من الرقابة والحوافز المادية.
- يمكن الاستفادة من هذه النظرية انها وجهت أنظار الإداريين إلى الجانب الانساني للعمال وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الظروف النفسية والاجتماعية لهم وذلك ركزت على أهمية التحفيز المعنوي والتنظيم غير الرسمي في المنظمة، وهي الافكار التي كانت غائبة تماما من قبل.

¹ مريم ارفيس: مرجع سابق، ص 495.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل ماهية الاداء شملت مفهومه و عناصره حيث تبين ان للأداء أهمية بالغة في تسيير اي مؤسسة لأنه يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية و الدافع الأساسي لبلوغ مرحلة التفوق و التميز و تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة لذا لا بد من متابعة الاداء من خلال تقييم اداء العاملين لما له من أهمية كبيرة في مجالات العمل في المنظمات ككل سواء كانت صناعية او خدمية او حكومية لان نتائجه تنعكس على مستويات اداء الافراد و كفاءتهم فتساعد على معرفة حقيقة الاداء بإيجابيات و سلبياته و هذه المعرفة تمثل الأساس الذي يقوم عليه تطوير و تحسـين اداء العـاملين.

الفصل الثالث:

الاطار الميداني للدراسة

المبحث الأول: المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية.

أولاً- مجالات الدراسة.

ثانياً- منهج الدراسة.

ثالثاً- أدوات جمع البيانات.

رابعاً- خصائص مجتمع البحث.

خامساً- أسلوب جمع البيانات "عينة الدراسة".

سادساً- التحليل الاحصائي.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات، ومناقشة النتائج.

أولاً- عرض وتحليل البيانات الميدانية.

ثانياً- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

ثالثاً- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

تمهيد:

نحاول في هذا الفصل اثبات الدراسة النظرية بدراسة علمية ميدانيا ذلك لمليء الفجوة بين النظري والواقع، والربط بينهما واستكمال البحث النظري بالبحث الميداني ، وذلك من خلال مجموعة من الادوات والتقنيات المساعدة على جمع المعلومات بدءا بالمجال المكاني والزمني ، والبشري ، يليه مجتمع الدراسة وعينة مجتمع البحث والمنهج المستخدم في الدراسة، وأخيرا التطرق الى جمع أدوات البيانات وأساليب المعالجة تم التحليل والمناقشة، واستخلاص النتائج .

المبحث الأول: المقاربة المنهجية للدراسة الميدانية.**أولا - مجالات الدراسة:**

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم المراحل المنهجية في الدراسة المنهجية، إذ أنه في سياق هذه المرحلة يتم الكشف عن الواقع التنظيمي في خضم الأبعاد الثلاث من حيث: البعد المكاني، الزمني، والبشري والذي يتم من خلاله إسقاط واقعي لفرضيات الدراسة.

أ-المجال المكاني:

بلدية مجانة هي احدى بلديات ولاية برج بوعريريج تقع شمال مقر الولاية حيث تبعد عنها ب 9 كم يحدها عدة بلديات مثل ثنية النصر ، اليشير، حسناوة وهي تعتبر عاصمة للدائرة عدد سكانها يتجاوز 22 الف نسمة حسب احصاء 2008 تقع على مستوى منطقة زمنية (ت.غ +01 سا) .

ب- المجال الزمني:

ويعكس الفترة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة وذلك من أجل الكشف عن الواقع الإبريقي للظاهرة المدروسة" تأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة". وقد تم تقسيم المجال الزمني للدراسة إلى مرحلتين حيث خصصت المرحلة الأولى للدراسة الاستطلاعية، بينما المرحلة الثانية تم خلالها توزيع الاستمارة. وقد كانت على الشكل التالي:

المرحلة الأولى: تعتبر الجولة الاستطلاعية مكملة ومدعمة للقراءات مع الإشارة إلى أنه لا يوجد هناك تدرج أو أنهما تتمان على مرحلتين مختلفتين، بل يمكن لهما أن تتماشى في نفس

الوقت لأن الجولة الاستطلاعية من شأنها أن تعزز إيجاد السبل الفكرية لتدقيق مشكلة البحث و تدقيق سؤال الانطلاق وضبطه¹. فبعد تحديد موضوع الدراسة وضبطه ، استدعت الدراسة ومعطياتها البحثية القيام بدراسة استطلاعية دامت أسبوعين، بداية من 2025/03/15 إلى 2025/03/30 والتي كانت تستهدف إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة، وتظهر أهمية الدراسة الاستطلاعية فهذه الدراسة أنها ساعدتنا أكثر في التعرف على ميدان الدراسة والتأقلم معه، ومعرفة بعض جوانبه التي لم تظهر لنا في الدراسة الاستطلاعية المكتبية، كما أنها وجهتنا نحو بناء عناصر الإشكالية والفرضيات وانتهاج السبيل الفكري المقبول والمعقول الواقعي. والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي صياغة دقيقة تيسر التعمق في الدراسة في المراحل اللاحقة والتي كشفت لنا عن حلقات غامضة ومفقودة في دراستنا، فالدراسة الاستطلاعية تزودنا بأطر نظرية يمكن اختبارها وذلك بعد تحديد مشكلة الدراسة أو البحث موضوع الدراسة. وقد تم خلال هذه المرحلة التعرف عن واقع التنظيم من حيث: عدد مصالحه، ورشاته، الطابع التكنولوجي، طبيعة الحوافز المقدم للعمال، تحديد عدد الفئات العمالية وقد تم جمع هذه المعطيات من خلال أداة الملاحظة والمقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية.

المرحلة الثانية: استغرقت المرحلة الثانية شهرين من تاريخ 2025/04/10 إلى 2025/05/30 وذلك لغرض تعميق الفهم ولم الشمل بمختلف أبعاد ومؤشرات الدراسة، حيث استدع ذلك تطبيق إجراءات منهجية من أجل جمع المعلومات باستخدام تقنية الاستمارة لغرض الوصول إلى نتائج أكثر دقة ومصداقية.

1. **المجال البشري:** حسب تقرير قدم من طرف مدير مصلحة الموارد البشرية بتاريخ

2025/04/24 بلغ العدد الإجمالي للفئات العمالية في التنظيم محل الدراسة 170 موظف، موزع

على ستة مصالح والجدول التالي يوضح ذلك:

¹ سعيد سبعون . حفصة جراي: الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، دار القصة

للنشر، الجزائر ، 2012، ص 77.

عدد العمال	المصالح
18	مصلحة الإدارة العامة
44	مصلحة التنظيم والشؤون العامة
13	مصلحة الشؤون الادارية والمالية
08	مصلحة الصفقات وممتلكات البلدية
12	مصلحة التعمير والتوجيه العقاري
75	مصلحة تسيير العتاد والوسائل العامة
170	المجموع

الجدول (06) يوضح : توزيع الفئات الفاعلة حسب المصالح الموجودة داخل التنظيم

ثانيا- منهج الدراسة:

تماشيا وطبيعة الموضوع بأبعاده ومؤشراته كآلية منهجية دعت الإجراءات المنهجية والفنية إتباع" المنهج الوصفي"* من أجل التوصل الى بيانات مفصلة عن " أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي" بالمؤسسة الخدماتية بلدية مجانية-" مع العمل على تحليل البيانات تحليا كافيا ودقيقا.

* المنهج الوصفي يعتمد لتنفيذه على مختلف طرق جمع البيانات كالمقابلات الشخصية، الملاحظة المباشرة، استمارة المقابلة، وتحليل الوثائق والمستندات. (محمد عبيدات وآخرون: البحث العلمي مفهومه وادواته واساليبه ، دار الفكر ،عمان،1998،ص47).

إن تضمين معالم المنهج الوصفي يستدعي القيام بوصف دقيق لكل من أبعاد المتغيرين المستقل " أخلاقيات المهنة" والمتغير التابع " الأداء الوظيفي". وذلك بغية الكشف عن واقع تأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي من خلال جملة من المؤشرات التي يمكن استنباطها ميدانيا.

ثالثا- أدوات جمع البيانات:

لتوضيح التأثير بين " أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي داخل المؤسسة" ووفقا للإجراءات المنهجية، تم الاستعانة بأداة من الأدوات المنهجية لجمع البيانات التي لها صلة بالدراسة وتماشيا مع ذلك تم الاستعانة بأداة " الاستمارة".

وتعد الاستمارة من أكثر الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية، التي تتطلب الحصول على معلومات، وتصورات أو آراء الباحثين، ومن أجل الوقوف على فهم متكامل ورؤية معمقة " لتأثير أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة " تم الاستعانة بالاستمارة، وقد تضمنت 43 سؤال بعضها مغلقة والأخرى مفتوحة، وجهت إلى 85 مبحوث من المجتمع الكلي 170 موظف. وقد تم تبويب أداة الاستمارة إلى مجموعة من المحاور والتي تتماشى ومتغيرات الدراسة، حيث:

تضمن محور الخلفية الاجتماعية مجموعة من الأسئلة، تضمنت أهم الخصائص المهنية للفئة العمالية. في حين تضمن المتغير المستغل " أخلاقيات المهنة" مجموعة من الأسئلة، تم تبويبها إلى محورين فرعيين، تضمن الفرع الأول أسئلة حول بعد الالتزام الأخلاقي، أما الفرع الثاني فشمّل أسئلة حول بعد القيم التنظيمية. وبنفس الطريقة تم بلورت أسئلة محور الأداء الوظيفي في خضم تبويبه إلى محورين فرعيين، تكشف من خلالها عن تعزيز الفاعلية في الأداء ، والفرع الثاني تضمن الكفاءة في أداء العامل.

وتماشيا مع الإجراءات والشروط المنهجية تم تحكيم استمارة الاستبيان من قبل مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة للاستفادة من توجيهاتهم بقصد النزول بها إلى الواقع الإمبريقي (محل الدراسة).

رابعاً- خصائص مجتمع البحث:

لكل مجتمع بحث خصوصيات تميزه عن غيره، وهذه الدراسة تركز على جملة من المتغيرات، إذ تتعلق بكل من متغير السن، المستوى التعليمي، الأقدمية والوضعية المهنية، وقد مكنتنا من تفسير الغموض في العديد من النقاط، من خلال تحليلنا لتأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. تم تحديد ملامح مجتمع البحث، من خلال الوقوف على الخلفية الاجتماعية والاقتصادية لمفردات عينة البحث.

ومن جهة أخرى يسمح البحث الميداني في العمليات الاجتماعية في الوسط العمالي بمعرفة عناصر القوة في سلوك وثقافة العاملين التي ترفع من معنوياتهم وعقيدتهم في العمل، ومعرفة العوامل التي تؤثر سلباً على معنوياتهم وهذا ما يسمح بمعرفة القوانين التي تتحكم في سلوكهم ومن هذا المنطلق يمكن بناء نماذج عملية لتحفيز العاملين بناء على هذه النتائج.

خامساً- أسلوب جمع البيانات "عينة الدراسة":

إن اختيار العينة بشكل دقيق ومضبوط سوف يعطي نتائج مشابهة إلى حد كبير لعملية دراسة كاملة لمجتمع الدراسة خاصة إذا كان مجتمع البحث متجانس من حيث خصائصه. وبالعودة إلى طبيعة الموضوع، أبعاده ومؤشراته تم التعامل مع عمال مصلحة الإنتاج من خلال إجراء العينة العشوائية البسيطة وقد تم أخذ نسبة خمسون بالمائة (50%) من المجتمع الكلي الذي شمل 170 موظف. وتكمن مبررات هذا الاختيار في:

- انسجام مجتمع البحث .

سادساً- التحليل الإحصائي:

تمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS20)، ولإثبات مدى صحة الفرضيات المتعلقة بالبحث تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية وتتمثل في كل من:

- التكرارات المطلقة.

- النسب المئوية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشتها.

أولاً- عرض وتحليل الجداول:

1- عرض وتحليل الجداول الخاصة بالبيانات الشخصية:

جدول رقم (01) يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
51.76%	44	ذكر
41.24%	41	انثى
100%	85	المجموع

المصدر: س (01)

يوضح الجدول أعلاه ان الذكور يشكلون الأغلبية حيث بلغت نسبتهم 51.76% بفارق أكثر من 10.50% عن الاناث بنسبة 41.24%، وهذا ما يشير الى وجود تجانس نسبي وعدم انحياز كبير لصنف الذكور.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يمكن القول ان البيئة الوظيفية تميل الى ذكورية خفيفة وهذا ما يعكس درجة ادماج الانثى في البيئة الوظيفية حيث تقريبا تشكل النصف وهذا يمكن تفسيره على ان اقبال المرأة وقبولها في المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي كان لسياسة الدولة دور كبير في الانفتاح على المرأة وتقلدها المناصب العليا وحتى القيادية منها، حيث صار هناك خلط او مزج بين الجنسين لممارسة مهام وظيفية تسهم في الرقي بالمؤسسة وضمان اداء وظيفي جيد.

جدول رقم (02) يوضح: توزيع المبحوثين حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
30.58%	26	30-20
35.29%	30	40-31
34.11%	29	41 فما فوق
100%	85	المجموع

المصدر: (س02)

من خلال الجدول السابق يتضح ان الفئة العمرية (31-40) هي الفئة الأكبر بنسبة 35.30%، تليها الفئة العمرية (41 فما فوق) بنسبة 34.11%، لتأتي بعدها فئة (20-30) بنسبة تراوح 30.58% حيث يمكن القول ان المتوسط التقديري للعمر يقع في منتصف الثلاثينات.

في سياق ما تم طرحه احصائيا يتضح ان هناك مزيج من الطاقات الشابة، حيث نجد هناك امكانية التواصل بين الفئات العمرية والتي هي مزيج من اطارات شابة وكهول لهم من الخبرة ما يساعد على دمج الخبرات مع الفئات الأخرى. وهذا ما يجعل هناك سلاسة في العمل وبهدوء بين الفئات داخل المؤسسة، وضمان اداء وظيفي يساهم في وجود ثقافة مهنية تنظم المهام وتضبط السلوكات وتسهل كما وتحفز على التعلم داخل المؤسسة.

جدول رقم (03) يوضح: توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
32.94%	28	متوسط
38.82%	33	ثانوي
28.23%	24	جامعي

المجموع	85	%100
---------	----	------

المصدر: س(03)

من خلال الجدول يتضح ان المستوى الثانوي هو الغالب بنسبة 38.82%، ثم يليه المستوى المتوسط بنسبة 32.94%، لنسجل لدى المستوى الجامي نسبة 28.23%، حيث هناك تفاوت نسبي في المستوى التعليمي .

حسب ما هو موضح في الجدول وبلاستعانة بالقراءة الإحصائية يظهر لنا اعتماد المؤسسة على كوادر متوسطة التأهيل بين مستوى متوسط وثانوي بنسبة كبيرة، رغم السياسات المتبعة من طرف الدولة خاصة مراسيم الادمج لحاملي الشهادات من ذوي المستوى الجامي، والذين يعتبرون طاقات شبابية غير مهيكلة فقط وجب العمل على دمجها بالشكل الصحيح من اجل الحصول على درجات كبرى من الابتكار وخلق برامج تطوير تضمن اداء جيد وممتاز تساهم في الرقي بالمؤسسة لتقديم خدماتها بشكل فعال يرضي المواطن.

جدول رقم (04) يوضح: توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
%8.57	10	أعزب
%76.47	65	متزوج
%5.88	05	مطلق
%5.88	05	أرمل
%100	85	المجموع

المصدر: س(04)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان فئة المتزوجين هي الفئة الأعلى وذلك بنسبة 76.47%، ثم فئة العزاب بنسبة 8.57%، تليها فئة المطلقين والأرامل بنسبة 5.88% لكل منهما.

يلاحظ من خلال تحليلنا الاحصائي ان فئة المتزوجين هي الفئة الاكبر وبالتالي لديهم مسؤوليات خارج نطاق الوظيفة وهذا يؤدي الى تحليهم بروح المسؤولية وانضباطهم الكبير من حيث الالتزام بأداء المهام الموكلة لهم، واحترام القوانين المنظمة للمؤسسة كاحترام الوقت والامتثال للأوامر من طرف المسؤول وذلك نابع من خلفية انهم يتحلون بالمسؤولية، وكذا شعورهم بالانتماء للمؤسسة التي تساعدهم على تطوير حياتهم، وعلى استقرارهم الوظيفي. كما يمكن القول أن الموظف يعتبر المؤسسة ركيزة اساسية تساعده في تسيير شؤون أسرته.

جدول رقم (05) يوضح: توزيع المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية.

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
عون مكتب	12	14.11%
عون ادارة	10	11.76%
عون رئيسي	08	9.41%
ملحق الادارة	09	10.58%
ملحق رئيسي	07	8.23%
تقني سام	09	10.58%
متصرف اقليمي	12	14.11%
مساعد مهندس	04	4.70%
مهندس دولة	02	2.23%
متصرف رئيسي	07	8.23%

3.52%	03	مهندس دولة رئيسي
2.23%	02	متصرف اقليمي مستشار
100%	85	المجموع

المصدر: س(05)

من خلال الجدول السابق يتضح ان الرتبة الوظيفية عون مكتب و متصرف اقليمي هي الفئتين الأعلى بنسبة 14.11% لكل منهما، تليها وبنسب متقاربة رتبة عون رئيسي بنسبة 11.76%، في حين رتبة ملحق ادارة وتقني سام بنسبة 10.85%، أما رتبة عون رئيسي بنسبة 9.41% ، رتبة ملحق رئيسي و متصرف رئيسي بنسبة 8.23%، فيما سجلت رتبة مساعد مهندس نسبة 4.70%، رتبة مهندس دولة رتبة 3.52%، و وفي الأخير سجلنا لدى كل من مهندس دولة رئيسي و رتبة متصرف اقليمي مستشار نسبة (2.23%). وقد لوحظ وجود تشعب في الرتبة لعينة البحث في حدود 12 رتبة .

يلاحظ من خلال تحليلنا الاحصائي للجدول ان المؤسسة يغلب عليها الطابع الاداري وذلك لوجود رتب متعددة مثل اعوان التحكم ، اعوان التنفيذ ، وفئة الاطارات . وهذا يدل على أن هناك مزيج بين هذه الفئات ، ما خلق تنوعا ايجابيا داخل المؤسسة يساهم بدوره في تطوير الخدمات وتسهيل العمليات الادارية وبالتالي وجود انسجام وترابط يجمع بين الخبرة والمستوى التعليمي المرتفع، أي وجود ثقافة خدمتية سائدة تساهم في تعزيز الاداء الوظيفي داخل المؤسسة وذلك بتبادل الخبرات المهنية مع طاقات شبابية ذات شهادات عليا .

جدول رقم (06) يوضح: توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة.

النسبة المئوية	التكرار	مكان الإقامة
82.35%	70	حضري

شبه حضري	06	7.05%
ريفي	09	10.58%
المجموع	85	100%

المصدر: س (06)

من خلال الجدول رقم (06) يتضح ان الذين يقطنون في الأماكن الحضرية تمثل الفئة الأعلى بنسبة 82.35% حيث تشكل هذه الفئة الأغلبية المطلقة. فيما جاءت باقي الفئات بدرجات منخفضة حيث تمثل فئة الريف نسبة 10.58%، في حين أن فئة شبه حضري بلغت نسبتها 7.05%.

يلعب مقر الإقامة دور كبير في ارتفاع معدل الانضباط والحضور في الوقت اللازم، حيث كلما كان مقر إقامة الموظف قريب من المؤسسة كلما كان مرتاحاً نفسياً ولا ينشغل بأمور النقل وكيفية الوصول إلى العمل والرجوع منه. بحيث يكون التركيز على أداء مهامه بشكل كبير على عكس الموظف الذي يسكن بعيداً عن مقر العمل. كما ان الموظف القريب من مقر عمله تكون درجة الانتاجية عنده كبيرة جداً ويكون متفتحاً على جميع المجالات التي تهم المؤسسة سواء نشاطات او برامج تكوين، كما وأنه يساهم في الوصول إلى الرقي بالخدمات التي تطرحها المؤسسة وتأديتها في وقتها دون أي تأخر او مانع يحول دون تحقيقها وبناتج جد مرضية.

جدول رقم (07) يوضح: توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في العمل (سنوات العمل).

سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
اقل من سنة	0	0%
1 - 5	23	27.05%
6 - 10	34	40%

32.94%	28	أكثر من 10
100%	85	المجموع

المصدر: س (07)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان الفئة الاعلى هي من يزاولون عملهم ما بين (6-10 سنوات) والتي قدرت بنسبة 40%، تليها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 32.94% بعدها مباشرة فئة من (1-5 سنوات) بنسبة 27.05%، بينما فئة اقل من سنة فهي معدومة.

يتضح من خلال تحليلنا للجدول السابق وجود قوة عاملة مخضرة نسبيا تجمع بين الخبرات المتوسطة والكبيرة، حيث هناك تواصل بين هذه الفئات والتي تخلق مزيج من القوى الشبابية ذات مستوى تعليمي مرتفع وبين خبرات ذات مستوى تعليمي متوسط مفعم بالخبرة المهنية تساهم في تأطير القوى الشبابية. وبالتالي تأسيس وترسيخ ثقافة تنظيمية تساعد على ضمان اداء وظيفي في المستوى الذي يخدم المؤسسة وبالتالي خدمة المواطن.

2- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى " يعمل الالتزام الأخلاقي على تضمين فعالية أداء العامل داخل المؤسسة"

جدول رقم (08) يوضح: تأثير الانضباط في العمل على انجاز المهام بدقة.

المجموع		لا		نعم		الانضباط في العمل
ن	ك	ن	ك	ن	ك	انجاز المهام الموكلة بدقة
100%	36	41.70%	15	58.30%	21	نعم
100%	49	57.10%	28	42.90%	21	لا

				%		
%100	85	%50.60	43	49.40	42	المجموع
				%		

المصدر: س (08) مع س (29).

تماشياً مع المعطيات الإحصائية المسجلة بالجدول أعلاه، سجلت نسبة 50.60% من مجموع أفراد العينة الذين صرحوا بأن الانضباط في العمل ليس له تأثير بإنجاز المهام بفعالية، وقد كان هناك تقارب جد كبير في الاتجاه المعاكس الذي يرى بأن هناك تأثير للانضباط في العمل على أداء المهام بدقة وذلك بنسبة 49.40%. وقد سجلنا نسبة 58.30% من المبحوثين المنضبطون في عملهم مع انجازهم للمهام الموكلة لهم بدقة، أما 41.70% لم ينجزوها بدقة. أما من غير المنضبطين فإن نسبتهم 42.90% انجزوا المهام الموكلة لهم بدقة. بينما نسبة 57.10% لم ينجزوا المهام الموكلة لهم بدقة.

وتحمل هذه الإحصائيات دلالة سوسيولوجية مفادها ان الموظفين المنضبطين لهم حد من المسؤولية في انجاز الأعمال الموكلة لهم، اي لديهم رغبة في تحقيق اهدافهم واهداف المؤسسة وبالتالي يملكون سلوكا اخلاقيا يمنعهم من التهاون في اداء الاعمال رغم وجود بعض الضغوطات او نقص الخبرة لدى البعض في انهاء الأعمال بالشكل المناسب. لذا نجد هناك بعض المنضبطين الذي لا يحاولون الابتكار او الإبداع ويمارسون نشاطهم بالشكل التقليدي مع اتباع سياسة التسويق وعدم احترام اللوائح والقوانين التي تنظم السلوك داخل المؤسسة .

جدول رقم (09) يوضح: تأثير توظيف المهارات والقدرات في أداء المهام على القدرة في تنفيذ المهام.

المجموع		لا		نعم		القدرة على تنفيذ المهام توظيف المهارات والقدرات في اداء المهام
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
%100	37	%45.90	17	%54.10	20	نعم

%100	48	%52.10	25	%47.90	23	لا
%100	85	%49.40	42	%50.60	43	المجموع

المصدر: س (09) س (31)

من خلال البيانات الموجودة بالجدول أعلاه يظهر لنا أن الاتجاه العام سجل لدى المبحوثين الذين صرحوا بأن القدرة على تنفيذ المهام مرتبط بتوظيف المهارات في العمل وذلك بنسبة %50.60. وقد سجلنا نسبة %54.10 ممن لديهم القدرة على تنفيذ المهام مع توظيف مهاراتهم وقدراتهم في أداء المهام، أما نسبة %45.90 أبدوا عدم قدرتهم على تنفيذ المهام. أما ممن ليس لديهم القدرة على تنفيذ المهام فقد بلغت نسبتهم %52.10 مع عدم توظيفهم لمهاراتهم وقدراتهم في أداء المهام.

وتحمل الإحصائيات السابقة دلالات سوسيولوجية يمكن القول من خلالها أن هناك فرق بين من يمارسون وظائفهم وقدراتهم على تنفيذ الأوامر يتمتعون بالارتياح في مكان عملهم وهذا ما يجعلهم يبدعون في أداء مهامهم بكل حرية و برغبة قوية في إنهاء المهام من أجل أداء وظيفي جيد، مع وجود ثقافية مهنية ملائمة وجو يدعم على الإبداع. إلا أن هناك بعض الأمور قد تجعل هناك انخفاض في الأداء وعدم تنفيذ المهام مثل الشعور بعدم التقدير من طرف المسؤول أو الزملاء، وهذا ما يؤدي إلى التسبب وعدم اتمام المهام، وهنا يجب تشخيص الخلل واعطاء او فرض لوائح وقوانين تحد من ظاهرة التسبب وعدم تنفيذ المهام .

جدول رقم (10) يوضح: انجاز مهام اخرى خارج نطاق الوظيفة واذا كانت الاجابة نعم لماذا :

المجموع		لا		نعم		انجاز مهام اخرى خارج نطاق الوظيفة لماذا
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
% 100	45	%46.70	19	%52.30	21	حب التعاون

						الحصول على مقابل مالي
%00.00	00	%00.00	00	%00.00	00	اخرى
%100	40	%46.70	19	%52.30	21	المجموع
%100	85	%50.60	43	%49.40	42	

المصدر: س (10) مع اقتراحات السؤال.

يتضح لنا من خلال الجدول ان مجموع المبحوثين اكدوا على انجاز مهام اخرى خارج نطاق الوظيفة مع وجود نوع من التحفيز والتشجيع من طرف المسؤول اي انجاز مهام اخرى مقابل تحفيز معنوي كمنح ايام تعويضية مقابل ما تم انجازه خارج نطاق الوظيفة .

من خلال الجدول نلاحظ ان مجموع المبحوثين يحتاجون الى التشجيع والثناء من طرف المسؤول مع تعويضهم عن الساعات الإضافية بعطل استثنائية حيث ان طابع المؤسسة الخدماتي لا يمكنه منح مقابل مادي لذلك كان مجموع الباحثين اهملوا هذا الجانب لانه منعدم وغير موجود

جدول رقم (11) يوضح: تأثير الشعور بالتقدير من طرف المسؤول على مستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة:

المجموع		لا		نعم		الشعور بالتقدير من طرف المسؤول مستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
% 100	45	%53.30	24	%46.70	21	حسن
%100	40	%46.70	19	%52.30	21	جيد
%100	85	%50.60	43	%49.40	42	المجموع

المصدر: س (11) س (28)

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام قد سجل عند صنف المبحوثين الذين يرون أن الشعور بالتقدير من طرف المسؤول ليس له تأثير على مستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة وذلك بنسبة 50.60%، ونلاحظ أن هناك شعور بأن التقدير حسن من طرف المسؤول حيث بلغت النسبة 53.30%، أما من يرون أن التقدير ومستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة جيد فكانت النسبة 52.30%. وبالمقابل سجلنا نسبة 49.40% من المبحوثين الذين أقرروا بأن هناك أن الشعور بالتقدير من طرف المسؤول ليس له تأثير على مستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة وهي متقاربة جدا مع الاتجاه العام.

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تقارب بين الاتجاهين، وهذا يعني أن هناك وجود غموض في التقدير من طرف المبحوثين حيث لا يوجد معيار واحد للتقدير. كما وأنه يؤكد على وجود فروق في التعامل بين الموظفين من طرف المسؤول بالمؤسسة. والتي جعلت الموظف يشعر بعدم التقدير والاهتمام .

جدول رقم(12) يوضح: الشعور بالتقدير والاحترام من طرف الزملاء .

النسبة المئوية	التكرار	الشعور بالتقدير والاحترام من طرف الزملاء
76.48%	65	نعم
23.58%	20	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (12).

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن فئة المبحوثين التي تشعر بالتقدير من طرف الزملاء مثلت النسبة الأعلى ب 76.48%، بينما الفئة الأخرى من المبحوثين سجلت نسبتهم 23.58%.

من خلال ما سبق يمكن القول ان هناك احترام كبير متبادل بين موظفي المؤسسة، حيث نجد هناك روابط قوية تجمع بينهم وذلك لوجود قوانين ولوائح تضبط التعاملات والتصرفات داخل المؤسسة، وكذا وجود نظام داخلي يحترمه الجميع ويطبقه الجميع من شأنه أن يعمل على تنظم السلوكات داخل المؤسسة.

جدول رقم (13) يوضح: الحرص على القيام بالمهام مع توظيف المهارات والقدرات في اداء المهام .

المجموع		لا		نعم		الحرص على القيام بالمهام توظيف المهارات والقدرات في اداء المهام
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
%100	37	%48.60	18	%51.40	19	نعم
%100	48	%58.30	28	%41.70	20	لا
%100	85	%54.10	46	%45.90	39	المجموع

المصدر: س (13) س (30)

من خلال احصائيات الجدول أعلاه سجلنا الاتجاه العام لدى المبحوثين الذين أقرروا بأنهم لا يحرصون على القيام بالمهام الموكلة لهم في حدود ساعات العمل وذلك بنسبة قدرت ب 54.10%، وكانت الفئة التي لا تحرص على توظيف المهارات والقدرات في حدود نسبة 58.30% بالمقابل سجلنا نسبة 48.60% تحرص على القيام بمهامهم لكن ليس بالضرورة توظيف قدراتهم ومهاراتهم في العمل. وبالمقابل سجل صنف الذي يرى بأن هناك التزام من طرفهم للقيام بمهامهم نسبة 45.90%، وقد سجلنا نسبة 51.40% من فئة الموظفين الذين يحرصون على القيام بالمهام دائما توظف مهاراتها وقدراتها في اداء المهام الموكلة لهم،

من خلال ما سبق يمكن القول ان هناك فروق بسيطة او نقص في الفهم في بعض المرات في اطار الحرص على القيام بالمهام وتوظيف المهارات والقدرات، حيث هناك غموض وعدم

الشفافية في ادراك السلوك الذي يؤدي الى القيام بالمهام والحرص على تنفيذها من اجل ضمان استمرار المؤسسة ووصولها الى الكفاءة في الأداء الوظيفي وهذا راجع الى قلة التدريب وضعف بعض اللوائح والقوانين، ووجود ثغرات تحول دون ذلك حيث هناك قلة في التواصل بين المسؤول والمرؤوسين .

فالأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام الوظيفي في بيئات عملهم يمتازون بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن حب الأفراد، وحماسهم للعمل، والتزامهم بمهامهم. وتشير الدراسات إلى أن الالتزام الوظيفي من أهم عوامل ومقومات الإبداع الوظيفي لدى الأفراد العاملين لذا لابد من ضرورة قيام المنظمات من تعزيز قيم الالتزام ودعمه وتشجيعه للحصول على المزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي. إن الإبداع في العمل الوظيفي يعتبر أحد البدائل المطروحة أمام المنظمات لمواجهة التحديات (التقدم التكنولوجي، الانفتاح، المنافسة...).

جدول رقم (14) يوضح : الشفافية في المعلومات المقدمة من طرفك للمسؤول في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الشفافية في المعلومات المقدمة من طرفك للمسؤول في العمل
88.24%	75	نعم
11.76%	10	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (14)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان هناك نسبة عالية تشعر بوجود شفافية في اعطاء المعلومات للمسؤول وذلك بنسبة 88.24%، بينما هناك نسبة قليلة لا تشعر بوجود شفافية قدرت بنسبة 11.76%.

وتحمل هذه الاحصائيات دلالات سوسيولوجية يمكن القول من خلالها ان هناك رضى وظيفي كبير من طرف الموظفين اتجاه المسؤول عن العمل في المؤسسة حيث هناك شفافية كبيرة

في التعامل مع المسؤول، وهذا يدل على الاهتمام الكبير الذي يوليه المسؤول عن العمل داخل المؤسسة للموظفين الذين هم تحت مسؤوليته. حيث يمكن القول أن هناك التزام وانضباط داخل المؤسسة، بالإضافة الى وجود عدالة وعدم تمييز، جعل الموظف يرى بانه جزء من المؤسسة وان اهدافه من اهداف المؤسسة اي بمعنى الشعور بالانتماء قوي جدا وهذا ما يؤدي الى ارتفاع كفاءة الاداء الوظيفي بالمؤسسة - محل الدراسة - .

جدول رقم (15) يوضح : مدى السعي الى المبادرة في العمل مع تقييم المهارات والقدرات في اداء المهام الوظيفية.

المجموع		لا		نعم		السعي الى المبادرة في العمل تقييم المهارات والقدرات في اداء المهام الوظيفية
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
100%	47	68.10%	32	31.90%	15	حسن
100%	38	42.10%	16	57.90%	22	جيد
100%	85	56.50%	48	43.50%	37	المجموع

المصدر: س (15) س (31)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام سجل نسبة 56,50% من المبحوثين أقروا بأن لا تأثير للمبادرة في العمل على عملية تقييم المهارات والقدرات في أداء المهام الوظيفية، حيث سجلت نسبة 68.10% ممن يرون أن عملية تقييم مهامهم جيدة، في حين أن الذين يرون أنها حسنة بلغت نسبتهم 42.10%. بينما سجل الصنف الذي يرى بأن هناك تأثير للمبادرة في العمل على عملية تقييم المهارات والقدرات في أداء المهام الوظيفية.

تشير النتائج ان السعي الى المبادرة في العمل يرتبط اساسا بشعور واحساس الموظف بكفاءته ومهاراته التي يوظفها من اجل القيام بالأعمال الموكلة له. حيث يمتلك صفة الموظف

المبدع او المبادر بالضبط وذلك كلما احس بالثقة في نفسه وفي قدراته ووظيفها لصالح مؤسسته محققا اداء وظيفي راق يمكنه من تحقيق اهداف المؤسسة. فالشعور بامتلاك المهارة يولد الإبداع، إذ يكون بذلك متحفزا ويرى نفسه فعلا على اعتبار أن هناك تشجيع وتقييم من طرف المؤسسة والرئيس والزملاء .

جدول رقم(16) يوضح: مساعدة الزملاء في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة الزملاء
88.24%	75	نعم
11.76%	10	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (16)

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان الفئة التي تساعد زملاءها في العمل تمثل النسبة الأعلى ب88.24%، اما الفئة التي لا تسعى نحو مساعدة زملائهم في العمل بلغت نسبتها نسبة11.76%.

من خلال الطرح السابق - التحليل الاحصائي- يمكن القول بأن روح التعاون سائدة داخل المؤسسة، حيث نجد أن هناك تلاحم واحترام كبيرين بين زملاء العمل، مع الرغبة الكبيرة في مساعدة بعضهم البعض وهذا راجع الى وجود قوانين ولوائح نظمت واخلقت العمل. ومن جهة أخرى نرى بان في التعاون قوة وفي التفرق ضعف وانكسار وهذا تجسيدا لقوله صلى الله عليه وسلم "يد الله مع الجماعة" . ويرى الموظفون من خلال مقابلتنا لهم يرون ان نجاح المؤسسة هو نجاح اكبر لهم ، اي انهم هم من يحافظ على المؤسسة وعلى استمرارها وعلى نجاحها وتحقيق اهدافها على اعتبار أنهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة . ويرى في هذا السياق فدوركاييم يلقى أهمية

كبيرة على دور الأخلاق المهنية كأساس لقيام الجماعة، فهو يرى أن الجماعة المهنية هي الجماعة القادرة على أن تصل بين مشاعر الأفراد وذواتهم، يهدف إلى الوصول إلى المشاعر الجمعية التي تربط بين عمال المهنة الواحدة، وبالتالي روابط الجماعة المهنية أقوى من روابط النقابات والاتحادات وأن روابط الجماعة المهنية تتسم بقوة أخلاقية تؤدي إلى دمج الفرد في المجموعة ولها صفة الاستمرار والدوام. فعلى جماعات العمل تصميم رموز للمعايير الأخلاقية التي تحمي الموظفين والأفراد العاملين بالمنظمة، وهذه الرموز تكون مكتوبة وغير مكتوبة، وقد تشمل مدى أوسع نطاقاً من علاقات العمل بين الممارسين للمهنة وبين غيرهم، والرموز الأخلاقية يمكن النظر إليها كنمط من أنماط النسق المعياري ويعبر عن جزء من أجزاء ثقافة العمل بالمنظمات، وهذا يفسر طبيعة العلاقة بين المهارة ونوعية السلوك المهني في ارتباطها بالمعايير الأخلاقية للجماعة.¹

جدول رقم(17) يوضح السعي إلى انجاز الأعمال بأفضل ما يكون في ظل العوامل التي تؤثر على كفاءة الاداء الوظيفي :

المجموع		لا		نعم		السعي إلى انجاز الأعمال بأفضل ما يمكن العوامل التي تؤثر على كفاءة الاداء الوظيفي
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
37	100%	20	54.10%	17	45.90%	التدريب والتكوين
48	100%	28	58.30%	20	41.70%	استخدام التكنولوجيا
85	100%	48	56.50%	37	43.50%	المجموع

المصدر: س (17) س (32)

¹ أنظر الصفحة، ص31.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام قد سجل لدى صنف المبحوثين الذين يرون أن انجاز الأعمال لا يؤثر على العوامل المتحكمة في كفاءة الأداء وذلك بنسبة 56.50%، وقد سجلنا أكبر نسبة 58.30% عند المبحوثين الذين يرون أن استخدام التكنولوجيا لا يعد من العوامل التي تؤثر على كفاءة الأداء، في حين أن التدريب والتكوين سجلنا نسبة 54,10%. بينما سجلنا لدى المبحوثين الذين صرحوا بأن انجاز الأعمال يؤثر على العوامل المتحكمة في كفاءة الأداء وذلك بنسبة 43,50%.

وتشير النتائج بأن مجموع المبحوثين انقسم حول عاملين اساسيين واللذان يؤثران على كفاء الاداء الوظيفي حيث يعتبر التدريب الطريقة المثلى لزيادة الخبرات المهنية، ومنه زيادة في كفاءة الاداء الوظيفي والوصول الى الإبداع. فكلما كان التدريب متخصص كان الأداء متقن وفعال حيث يكون هناك ربح في الوقت وسهولة في اداء المهام ، كذلك استخدام التكنولوجيا يساعد على الوصول الى اعلى درجات الكفاءة وبالتالي الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة .

جدول رقم (18) يوضح: درجة السعي للحفاظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بالعمل.

النسبة المئوية	التكرار	الحفاظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بالعمل
94.12%	80	نعم
5.88%	05	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (18).

يلاحظ من خلال الجدول ان الفئة الاكبر هي التي تحافظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بالعمل والتي قدرت بنسبة 94.12%، اما الفئة الاخرى فكانت النسبة ضعيفة حيث قدرت ب 5.88%.

ما يلاحظ من خلال تحليلنا الاحصائي لمعطيات الجدول يمكن القول ان الموظفين يتحلون بروح المسؤولية والسرية المطلقة اتجاه المعلومات الخاصة بعملهم، حيث لا يصرحون بأشياء سرية وذلك حفاظا على خصوصية المعلومات المتعلقة بالوظيفة وكذا المؤسسة وأن هذه المعلومات تعتبر سر من اسرارهم مثلها مثل اسرار العائلة. كما وأنهم يعملون على الحفاظ على مؤسستهم وذلك من شعورهم بالانتماء اليها ولولائهم المطلق اليها ورضاهم العالي والذي يساهم في كفاءة الأداء، وبالتالي تحقيق اهداف المؤسسة وهذا يعود عليهم بالفائدة مثل الترقية، التحفيز المادي، الثناء من طرف المسؤول، العطل التعويضية.... الخ

جدول رقم (19) يوضح: السعي للمحافظة على الأدوات والمعدات التي تعمل بها.

النسبة المئوية	التكرار	المحافظة على الادوات والمعدات التي تعمل بها
100%	85	نعم
00%	00	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (19)

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك اجماع على الحفاظ على الادوات والوسائل التي يعمل بها الموظفون حيث كانت النسبة 100%، بينما الفئة الأخرى جاءت منعدمة .

من خلال الجدول نلاحظ ان الموظفين يعملون بكل جهد من اجل الحفاظ على الأدوات والمعدات التي يعملون بها وهذا دليل على الشعور بالانتماء الى المؤسسة والرغبة الملحة في الحفاظ عليها كونهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة والتي تحافظ عليهم وتمنحهم حقوقهم بكل عدل ومساواة ودون اي تمييز، حيث يعتبرون فاعلين في المؤسسة، لهم نفس اهداف المؤسسة، يرون في نجاح المؤسسة ورفيها نجاحات ورقية لهم ايضا، كما وأنهم يشعرون بالفخر كونهم جزء من

المؤسسة ، يعتبرونها اسرتهم الثانية ، وهذا دلالة أن هناك التزام مهني ، ووعي كبير بالمسؤولية ، فالحفاظ على الادوات والمعدات هو حفاظ واطالة لعمر الأدوات وبقائها في حالتها الجيدة .

3- عرض وتحليل الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية "تساهم ثقافة المؤسسة على تتمين كفاءة أداء العامل بالمؤسسة"

جدول رقم (20) يوضح: وجود قوانين على مستوى المؤسسة تتعلق بالآداب العامة وتأثيرها على الرضا عن اداء المهام الموكلة اليك.

المجموع		لا		نعم		وجود قوانين على مستوى المؤسسة تتعلق بالآداب العامة
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
100%	50	46.00%	23	54.00%	27	وجود رضى عن المهام الموكلة اليك
100%	35	51.40%	18	48.60%	17	لا
100%	85	43.50%	41	56.50%	44	المجموع

المصدر: س (20) س (34)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام سجل لدى صنف المبحوثين الذين صرحوا بأن وجود قوانين على مستوى المؤسسة تتعلق بالآداب العامة وتأثيرها على الرضا عن اداء المهام الموكلة اليك وذلك بنسبة 56.50%، حيث سجلنا نسبة 54.00% ممن أقررو بوجود رضى عن المهام الموكلة لهم، في حين الذين صرحوا بعدم وجود رضى عن مهامهم بلغت نسبتهم 48.60%. في مقابل ذلك سجل صنف المبحوثين الذين أكدوا على عدم وجود تأثير بين المتغيرين 43.50%.

نستج ان هناك تقارب بين من يرون ان وجود قوانين على مستوى المؤسسة تتعلق بالآداب تؤثر على وجود الرضى عن المهام الموكلة للموظفين في حين هناك من يرون ان لا وجود للتأثير وهذا راجع الى ضعف القوانين التي تنظم الآداب العامة او عدم وجودها داخل المؤسسة وبالتالي فإن الموظف يخضع الى تصور عام قد اكتسبه من خلال الخبرات التي اكتسبها في مجال وظيفته والتي اتخذها كأسلوب عمل لأداء مهامه بكل اريحية دون ضرورة التقيد بالقوانين الموجودة داخل المؤسسة. وهذا ما أكد عليه "ليفى برول" الذي استطاع أن يتحرر من جهة النظر الذاتية وأن يميز بوضوح بين القواعد التي ينظم السلوك وبين البحث عن القوانين التي تفسر هذا السلوك، وقد وضح أن الأخلاق هي مجموعة القواعد والأوامر والنواهي والواجبات لها وجود خاص كوجود الأديان واللغات والقوانين، فإذن هي معطيات يمكن دراستها من الخارج. فالأخلاق كما يدرسها علماء الاجتماع اليوم عبارة عن دراسة وضعية لأنواع السلوك التي يسلكها الناس في بيئة معينة وفي عصر معين، واستخدموا منهجا كميًا استقرائيا يقوم على الملاحظة والاحصاء والظواهر التي يجعل منها عالم الاجتماع الأخلاقي موضوعا لدراسته هي ظواهر لها طبيعتها تتمثل في القوانين السائدة والعادات المتبعة والتقاليد الموروثة.¹

جدول رقم (21) يوضح: الامتثال للقوانين الموجودة بالمؤسسة والشعور بالراحة والثقة في مكان العمل

المجموع		لا		نعم		الامتثال للقوانين الموجودة بالمؤسسة الشعور بالراحة والثقة في مكان العمل
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
100%	41	56.10%	23	43.90%	18	نعم
100%	44	50.00%	22	50.00%	22	لا
100%	85	52.90%	45	47.10%	40	المجموع

¹ أنظر الى الصفحة 30.

--	--	--	--	--	--	--

المصدر: س (21) س (41)

من خلال عرض اتجاه أفراد العينة حول الامتثال للقوانين الموجودة بالمؤسسة والشعور بالراحة والثقة في مكان العمل سجلنا الاتجاه العام بعدم وجود تأثير، وذلك بنسبة 52.90%، وعند ادخال متغير الشعور بالراحة في مكان العمل سجلنا أكبر نسبة عند فئة المبحوثين الذين يرون أنهم يشعرون بالراحة في العمل بنسبة 56.10% مقابل 50.00% عند المبحوثين الذين صرحوا بعدم وجود ثقة في مكان العمل. في مقابل ذلك سجلنا نسبة 47.10% من المبحوثين الذين أقرروا بأن الامتثال للقوانين الموجودة بالمؤسسة له تأثير على الشعور بالراحة والثقة في مكان العمل.

من خلال الطرح السابق نلاحظ ان هناك عدم قابلية للقوانين التي تنظم المؤسسة وذلك قد يعود الى هشاشة هذه القوانين واللوائح التي تنظم المؤسسة او انها لا تجاري الوقت الحالي اي لم تفعل او تحدث بما يسهل عملية التفاعل معها وتقبلها من طرف الموظفين كما انها لا تلبى طموحات الافراد من كونهم جزء من المؤسسة، وبالتالي يكون الشعور بالراحة والثقة في مكان العمل نسبية او نقول متوسطة اي هناك تحفظات تجعل من الموظف قليل الثقة وذلك لما يسود من غموض وعدم وضوح.

جدول رقم (22) يوضح: وجود تحفيز من غير راتبك ووجود التشجيع من طرف مرؤوسيك من اجل الابداع في مجال عملك.

المجموع		لا		نعم		التحفيز من غير الراتب التشجيع من طرف مرؤوسيك من اجل الابداع
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
100%	45	46.70%	21	53.30%	24	نعم
100%	40	50.00%	20	50.00%	20	لا

%100	85	%48.20	41	%51.80	44	المجموع

المصدر: س (22) س (38)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان الاتجاه العام سجل نسبة 51.80% ممن يرون أن التحفيز المعنوي له تأثير على الابداع الوظيفي، وقد سجلنا نسبة 53.30% يرون ان هناك تشجيع من طرف المرؤوسين على الابداع في مجال العمل ، في حين نجد نسبة 50,00% من المبحوثين الذين صرحوا بعدم وجود تشجيع على الابداع. وفي مقابل ذلك تم تسجيل نسبة 48,20% من المبحوثين الذين أقرروا بعدم وجود تأثير بين المتغيرين.

وتحمل هذه الاحصائيات دلالات يمكن تفسيرها من خلال ان التحفيز من غير الراتب يلعب دورا مهما في تحسين الأداء الوظيفي مهما كان نوع هذا التحفيز مادي ، معنوي ،اعتراف ، تقلد مناصب ،ترقيات ، فهي تخلق أسس مهنية تساعد على تطوير الاداء الوظيفي وتبني علاقة متينة بين الموظفين والمرؤوسين ، وتولد تلاحم وشعور بالانتماء للمؤسسة ومنه تحقيق اهداف المؤسسة والتي هي نفسها أهداف الموظف . اي هناك علاقة قوية ورضى وظيفي يساهم في استمرار المؤسسة .

جدول رقم(23) يوضح: تقديم برامج تدريب تتضمن تعزيز الوعي الأخلاقي وان قيم المنظمة تعبر عن قيم وحاجات اعضائها .

المجموع		لا		نعم		تقديم برامج تدريب تتضمن تعزيز الوعي الاخلاقي
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
%100	38	%55.30	21	%48.90	23	قيم المنظمة تعبر عن قيم وحاجات اعضائها نعم
%100	47	%51.10	24	%44.70	17	لا

%100	85	%48.20	45	%51.80	40	المجموع

المصدر: س (23) س (42)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان الاتجاه العام سجل لدى المبحوثين الذين صرحوا بوجود تأثير بين تقديم برامج تدريب تتضمن تعزيز الوعي الأخلاقي وان قيم المنظمة تعبر عن قيم وحاجات أعضائها وذلك بنسبة %51,80 وقد سجلنا وبنسبة %48.90 من أفراد العينة الذين عبروا عن وجود تأثير مباشر بين تعزيز الوعي الأخلاقي وأن قيم المنظمة تعبر عن حاجاتهم. مقابل %48,20 ممن أقرروا بعدم وجود تأثير.

وتحمل التحليلات الإحصائية السابقة دلالات يمكن تفسيرها من منطلق ان الموظفين يرون ان المؤسسة تسعى نحو تقدم برامج تدريب تتضمن تعزيز الوعي الأخلاقي، وان الموظف يشعر بالانتماء للمؤسسة وفق ما اكتسبه من مجموع التفاعلات مع زملائه ومن الخبرات المهنية جراء ممارسته لمهامه الوظيفية، حيث انه وجب على المؤسسة ان تراعي الجانب الأخلاقي وان تعززها وفق لوائح ومراسيم تضبط الاخلاق المهنية داخل المؤسسة، مثل الاحترام ، العدالة والمساواة ،حتى يشعر الموظف انه جزء من المؤسسة وان قيمها تعبر حقا عن قيم وحاجات افرادها .

جدول رقم(24) يوضح: تحسين نظام الرقابة حيث الاجراءات كافية لحد من الاخطاء في العمل والشعور بأن قيم المنظمة معبرة عن قيم وحاجات أعضائها.

المجموع		لا		نعم		تحسين نظام الرقابة والاجراءات الكافية للحد من الاخطاء في العمل قيم المنظمة تعبر عن قيم وحاجات اعضائها
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
%100	38	%42.10	16	%57.90	22	نعم

لا	28	59.60%	19	40.40%	47	100%
المجموع	50	48.20%	35	41.20%	85	100%

المصدر: س (24) س (42)

من خلال الجدول أعلاه سجل الاتجاه العام نسبة 48.20% من المبحوثين الذين أقرروا بأن تحسين نظام الرقابة حيث الاجراءات كافية للحد من الاخطاء في العمل وتأثيره على الشعور بأن قيم المنظمة معبرة عن قيم وحاجات أعضائها. مقابل 41.20% ممن يرون أنه لاوجود لتأثير بين المتغيرين. وقد سجلنا نسبة 57.90% يرون ان قيم المنظمة تعبر عن حاجياتهم، بينما ترى فئة من المبحوثين وبنسبة 59.60% لا يشعرون ان قيم المنظمة تعبر عن قيمهم وحاجاتهم.

يلاحظ من خلال الجدول ان تحسين نظام الرقابة مزال يحتاج التحيين للتقليل من الأخطاء في العمل ، وذلك بإعداد قوانين جديدة ولوائح تلبي احتياجات الموظف وتعزز الأداء الوظيفي وتحقق الأهداف المرجوة للتقليل من الأخطاء المهنية وضبطها وفق اطر قانونية يرى الفرد انه جزء منها تمثله وتعبّر عن قيمه وحاجاته ، حتى نضمن مستوى تنظيمي جيد يساهم في الارتقاء بالمؤسسة ويحقق أهدافها .

جدول رقم (25) يوضح: دعم القوانين واللوائح الموجودة في المؤسسة على تبني سلوكيات اخلاقية مع

السعي لتحقيق اهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق اهداف وظيفتك.

المجموع		لا		نعم		دعم القوانين واللوائح لتبني سلوكيات اخلاقية
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
						تحقيق اهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق اهداف وظيفتك
نعم	25	56.80%	19	43.20%	44	100%

لا	18	43.20%	23	56.80%	41	100%
المجموع	43	50.60%	42	49.40%	85	100%

المصدر: س (25) س (40)

من معطيات الجدول أعلاه سجلنا الاتجاه العام بنسبة 50,60% من المبحوثين الذين صرحوا بأن السلوكيات الأخلاقية من شأنها أن تعزز تحقيق أهداف المنظمة في ظل تحقيق الأهداف الوظيفية. وقد عادت نسبة 56.80% الى فئة من أفراد العينة الذين أقرروا تحقيق أهداف المؤسسة من شأنه أن تتحقق في ظل تحقيق أهداف الوظيفة، بينما سجلت نسبة 43.20% من المبحوثين الذين يرون أن الأهداف المؤسسية لا تتحقق ضمن أهداف الوظيفة. وبالمقابل سجلنا نسبة 49,40% من أفراد العينة الذين أقرروا بأنه لا تأثير لسلوكيات الأخلاقية بتحقيق الأهداف التنظيمية.

من خلال الجدول يتبين ان الموظف يتجه نحو دعم القوانين واللوائح لتبني سلوكيات اخلاقية وذلك ان الموظف يندمج في نظام يبني الأخلاق حيث تسود العدالة ، المساواة ، عدم التمييز بين الموظفين ، الاحترام المتبادل بين الرئيس والمرؤوسين ، حيث يرى نفسه مندمج مع مجموعة القوانين واللوائح التي تنظم السلوك وتؤدي الى الارتقاء بالأداء الوظيفي ومنه الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة حيث يرى فيها تحقيق لأهدافه الوظيفية وبالتالي الشعور بالاطمئنان والشعور بالانتماء للمؤسسة .

جدول رقم (26) يوضح: شعور الموظفين بالعدالة والمساواة في مكان العمل ووجود تشجيع من مرؤوسيك من اجل الابداع.

شعور الموظفين بالعدالة والمساواة في مكان العمل		لا		نعم	
ن	ك	ن	ك	ن	ك
22	48.90%	23	51.10%	45	100%
تشجيع من طرف المرؤوسين من اجل الابداع نعم					

لا	23	%57.50	17	%42.50	40	%100
المجموع	45	%50.60	40	%49.40	85	%100

المصدر: س (26) س (38)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الاتجاه العام سجل لدى صنف المبحوثين الذين صرحوا بأن هناك تأثير بين الشعور بالمساواة في مكان العمل والابداع في العمل وذلك بنسبة %50.60 ، حيث سجلنا نسبة %48.90 يشعرون ان هناك تشجيع من طرف المرؤوسين على الابداع في، فيما يرى %57.50 لا وجود لتشجيع من طرف المرؤوسين . مقابل المبحوثين الذين يرون عدم وجود تأثير بين المتغيرين بنسبة %49.40.

في ظل المعطيات السابقة نستنتج ان شعور الموظف بالعدالة والمساواة داخل بيئة العمل من المحركات الأساسية للإبداع ، خاصة اذا اقترن بالتشجيع من طرف المرؤوسين حيث احساس الموظف وشعوره بالعدالة يؤدي الى احترامه للقوانين واللوائح الموجودة داخل المؤسسة وذلك لشعوره بأنه موجود وذو قيمة ومكانة ومنه الوصول الى درج الغبداع والإبتكار .

جدول رقم (27) يوضح: سياسات المؤسسة فيما يخص عدم التمييز بين الموظفين.

سياسات عدم التمييز بين الموظفين	التكرار	النسبة المئوية
سيئة	02	%02.36
حسنة	70	% 82.34
جيدة	13	% 15.30
المجموع	85	%100

المصدر: س (27)

من خلال الجدول نلاحظ ان الفئة التي ترى ان سياسات المؤسسة فيما يخص عدم التمييز بين الموظفين هي حسنة بنسبة 82.36%، تليها الفئة التي ترى ان السياسة جيدة بنسبة 15.30%. ثم الفئة التي ترى ان السياسة التي تخص عدم التمييز بين الموظفين انها سيئة بنسبة 02.36%.

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك سياسة متبعة داخل المؤسسة تحمي الموظفين وتسير مسارهم المهني بكل احترافية حيث هناك رضى تام عن السياسة المتبعة في عدم التمييز بين الموظفين ، حيث هناك نظام داخلي يحترم من طرف الجميع ويطبق على الجميع دون حيادية او محاباة وذلك لضمان ارتقاء الاداء الوظيفي وبالتالي الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة مع درجة عالية من الرضى الوظيفي .

جدول رقم (28) يوضح الشعور بالأمان في مجال عملك والرضى عن اداء المهام الموكلة اليك .

المجموع		لا		نعم		الشعور بالأمان في مجال عملك
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
100%	50	38.00%	19	62.00%	31	الرضى عن اداء المهام الموكلة اليك
100%	35	51.40%	18	48.60%	17	نعم
100%	85	43.50%	37	56.50%	48	لا
المجموع						

المصدر: س (28) س (34)

من خلال الجدول السابق سجل الاتجاه العام وبنسبة 56.50% من أفراد العينة الذين أقرروا بوجود تأثير بين كل من الأمان في العمل وأداء المهام الوظيفية، وقد صرح وبنسبة 62.00% يشعرون بالرضا عن أداء ، في حين بلغت 48.60% من المبحوثين لا يشعرون بالرضى عن

اداء المهام الموكلة لهم . أما في المقابل فقد سجلنا نسبة 43.50% من صنف المبحوثين الذين أقرروا بعدم وجود تأثير بين المتغيرين.

وتحمل هذه الاحصائيات دلالات سوسولوجية يمكن التعبير عنها من خلال ان هناك شعور قوي بالأمان في بيئة العمل وهذا مؤشر جيد يدل على وجود قوانين ولوائح تنظم السلوك داخل المؤسسة حيث يشعر الموظفون انهم يؤدون مهامهم بكل قوة من اجل ضمان استمرار المؤسسة ، حيث هناك جو ملائم يشجع على الإبداع والتميز ويرفع من الاداء الوظيفي ، والذي بدوره يؤدي الى تحقيق اهداف المؤسسة ، مع ضبط المهام بدقة حتى يشعر الفرد انه يحب ما يعمل ، حيث يكون الإبداع والرضى بنسب كبيرة تضمن استمرار المؤسسة .

جدول رقم (29) يوضح: الشعور بالأمان والشعور بالراحة والثقة في مكان العمل.

المجموع		لا		نعم		الشعور بالأمان في مجال عملك
ن	ك	ن	ك	ن	ك	
100%	41	48.80%	20	51.20%	21	الشعور بالراحة والثقة في مكان العمل
100%	44	38.60%	17	61.40%	27	نعم
100%	85	43.50%	37	56.50%	48	لا
المجموع						

المصدر: س (28) س (41)

يتضح من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام سجل نسبة 56.50% من صنف المبحوثين الذين أقرروا بأن الأمان الوظيفي يؤثر على الشعور بالراحة والثقة في مكان العمل، وقد سجلنا نسبة 61.40% لا يشعرون بالراحة والثقة في مكان عملهم، في حين أن نسبة 51.20% تم تسجيلها لدى أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يشعرون بالأمان في مجال عملهم. بالمقابل سجلنا نسبة 43.50% من صنف المبحوثين الذين صرحوا بعدم وجود تأثير بين المتغيرين.

نستنتج ان الموظفين دائما ما يشعرون بالأمان في مجال عملهم وهذا ما يجعلهم يحسون بالراحة والثقة في المؤسسة التي ينتمون اليها ، وهذا راجع الى وجود قيم اخلاقية ولوائح ومراسيم تنظم وجودهم في المؤسسة حيث العدل والمساواة والتشجيع والتحفيز من اجل الإبداع والوصول الى اداء وظيفي راقى يسمح بتحقيق اهداف المؤسسة والوصول الى الشعور بالانتماء والعمل على تحقيق الاهداف الجماعية والتي هي اهداف شخصية في اول الأمر ، حيث كلما زاد الشعور بالأمان ازدادت الرغبة في النجاح والتميز والثقة المتبادلة .

جدول رقم (30) يوضح : القيام بأداء المهام في الوقت المحدد.

النسبة المئوية	التكرار	القيام بأداء المهام في الوقت المحدد
56.50%	48	نعم
43.50%	37	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (35)

يلاحظ من خلال الجدول السابق ان الفئة التي تقوم بأداء مهامها في الوقت المحدد تشكل الفئة الأعلى بنسبة 56.50%، بينما فئة من لا يقومون بأداء مهامهم في الوقت المحدد تشكل بنسبة 43.50% .

ويمكن تفسير ذلك عن وجود نسبة عالية من المسؤولية والانضباط في تأدية المهام مع الحرص الكبير على انهاء المهام في الوقت المحدد دون التأخر، وهذا راجع لدرجة الوعي في انجاز الاعمال والشعور بالانتماء وكذا الاحترافية في العمل. ونجد أن هذا له تأثير كبير ومباشر على فعالية المؤسسة من حيث رفع مستوى الاداء الوظيفي وثقافة الانضباط ، وجودة التنظيم وتسهيل التنسيق بين المصالح .

جدول رقم (31) يوضح : وجود قوانين تمنح الحرية الكافية لأداء المهام الوظيفية.

النسبة المئوية	التكرار	وجود قوانين تمنح الحرية الكافية لأداء المهام الوظيفية
64.70%	55	نعم
35.30%	30	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (36)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يرون ان هناك قوانين تمنح الحرية لأداء المهام الوظيفية تقدر بنسبة ب 64.70%، بينما الفئة التي ترى انه ليس هناك قوانين تمنح الحرية في اداء المهام الوظيفية قدرت بنسبة 35.30%.

في ثنايا الطرح السابق، ومن منطلق التحليل الاحصائي للجدول نجد ان المؤسسة تدعم موظفيها من خلال قوانين ولوائح تدعو الى منح الحرية في اداء المهام الوظيفية .

جدول رقم (32) يوضح : مشاركة الزملاء في الاعمال الوظيفية.

النسبة المئوية	التكرار	مشاركة الزملاء في الاعمال الوظيفية
50.40%	43	نعم
49.60%	42	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س (37).

من خلال الجدول نرى ان الفئة التي تشارك الزملاء في الاعمال الوظيفية هي النسبة الاعلى حيث تمثل نسبة 50.60%، بينما الفئة التي لا ترغب في مشاركة زملائهم في الأعمال تمثل ما نسبته 49.60%.

من خلال ما يلاحظ ان هناك تقارب كبير بين الفئتين وهذا دليل على انه يوجد سياسة ان كل مسؤول على العمل الذي يقدمه حتى لا تقع في الاتكالية وعملية تقسيم العمل موجودة بقوة داخل المؤسسة والتي بدورها تنمي درجات المسؤولية وتحملها من كون الموظف جزء من المؤسسة له من الحقوق وعليه من الواجبات التي تجعله موظف مسؤول داخل منظومة يكون التعاون فيها بأن يؤدي كل فرد في المؤسسة مهامه المهنية المنوطة به دون اتكال او تأجيل.

جدول رقم (33) يوضح : توافق اهداف وظيفتك مع اهداف المؤسسة:

النسبة المئوية	التكرار	توافق أهدافك مع أهداف المؤسسة
48.24%	41	نعم
51.76%	44	لا
100%	85	المجموع

المصدر (س39)

من خلال الجدول نرى ان الفئة التي لا تتوافق اهدافها مع اهداف المؤسسة تمثل نسبة 51.76 % وهي النسبة الاعلى، بينما الفئة التي تتوافق أهدافها مع أهداف المؤسسة تمثل نسبة 48.24%.

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك اغلبية طفيفة لا تتوافق اهدافها مع اهداف المؤسسة اي هناك اغتراب وظيفي نسبي حيث ان الموظف يمارس وظيفته دون اقتناع حيث يكون الجهد المبذول ضعيف او متوسط احيانا .

جدول رقم (34) يوضح: السعي الى تحقيق اهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق اهداف وظيفتك.

النسبة المئوية	التكرار	السعي الى تحقيق أهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق اهداف وظيفتك
51.80%	44	نعم
48.20%	41	لا
100%	85	المجموع

المصدر: س(40)

يلاحظ من خلال الجدول ان الفئة التي تسعى الى تحقيق اهداف المؤسسة في ظل السعي لتحقيق اهداف وظيفته تمثل نسبة 51.80%، اما الفئة التي لا تسعى الى تحقيق اهداف المؤسسة في ظل تحقيق اهداف وظيفته فتمثل نسبة 48.20%.

من خلال ما لوحظ فإنه هناك رغبة في تحقيق اهداف المؤسسة في ظل تحقيق اهداف الموظف الوظيفية الا ان تبقى قليلة نوعا ما وهذا ما يجعل من المسؤول اعادة النظر في اللوائح والتنظيمات والقوانين التي تنظم المؤسسة والتي تجعل الموظف يشعر بالانتماء الى هذه المؤسسة ويساهم في تحسين الاداء الوظيفي حتى يصل الى درجات عليا من الرضى الوظيفي ومنه تحقيق اهداف المؤسسة من تحقيق اهدافه الشخصية ، وذلك من شعوره انه جزء لا يتجزأ من المنظومة التي تحكم المؤسسة.

جدول رقم (35) يوضح: مجموعة الاقتراحات التي يمكن ان تساهم في بناء قيم اخلاقية ايجابية تعزز الأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	الاقتراحات التي يمكن ان تساهم في بناء قيم اخلاقية ايجابية تعزز الأداء الوظيفي
51.80%	44	التحسين المستمر والتدريب
48.20%	41	اقتراحات اجتماعية
100%	85	المجموع

المصدر: س (43)

من خلال الجدول نلاحظ الفئة التي ركزت على التحسين المستمر والتدريب هي الفئة الأعلى وذلك بنسبة 51.80%، تليها الفئة التي ركزت على ما هو اجتماعي بنسبة 48.20%.

من خلال ما لوحظ من الجدول نرى ان معظم الموظفين ركزوا على مجموعة من الاقتراحات كانت ابرزها خلق نظام التحسين المستمر مع وجود التدريب المستمر من اجل تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الانتاجية حيث يجب تطوير المهارات والمعرفة اللازمة للأفراد لأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ، حيث ان التحسين المستمر من اجل التغيير للأفضل والحصول على نتائج جيدة في الاداء وبالتالي تحقيق اداء وظيفي عالي يتناسب وتطلعات المؤسسة ويحقق اهدافها مع وجود اقتراحات اجتماعية تساعد الموظف على زيادة الاداء مثل الحوافز سواء مادية معنوية او حتى تشجيع وتقدير من طرف المسؤولين تساهم في انتشار الاخلاق المهنية التي تضبط الموظف .

ثانيا- مناقشة النتائج في ظل الفرضيات:

1- الفرضية الأولى " يعمل الالتزام الأخلاقي على تضمين فعالية أداء العامل داخل المؤسسة".

استنادا الى تحليل البيانات بالجدول الإحصائية المرتبطة بالفرضية الجزئية الأولى يمكن

القول أن:

- من خلال الجدول رقم (08) تبين وجود نسبة 58.30% من المبحوثين منضبطون في عملهم وينجزون المهام الموكلة لهم بدقة عالية .
- والجدول رقم (09) جود نسبة 54.10% من أفراد العينة قادرين على تنفيذ الأوامر مع توظيف كامل لقدراتهم ومهاراتهم لإنجاز الأعمال الموكلة لهم .
- أما الجدول رقم (11) تبين وجود نسبة 76.48% ممن يشعرون بالتقدير من طرف زملائهم وهذا ما يخلق جو من الاحترام بين المبحوثين ويساعد على تحسين الأداء .
- وفيما يخص الجدول رقم (12) اتضح و بنسبة 51.40% من المبحوثين يحرصون على القيام بالمهام الموكلة لهم مع توظيفهم لمهاراتهم ،وقدراتهم في اداء المهام .
- ومن خلال الجدول رقم (13) تبين وجود نسبة 88.24% من أفراد العينة يرون ان هناك شفافية عالية في اعطاء المعلومات للمسؤول ، مع مساعدة زملائهم في العمل .
- والجدول رقم (17) اتضح وجود نسبة 94.12% من المبحوثين يحافظون على خصوصية المعلومات المتعلقة بالعمل . وعلى سرية المعلومات التي تتعلق بأعمال المؤسسة .
- أما الجدول رقم (18) تبين وجود نسبة 100%، بمعنى كل أفراد العينة يحافظون على الأدوات والوسائل التي يعملون بها، حيث يتحلون بالمسؤولية القسوى في الحفاظ على استمرار المؤسسة .
- من خلال تحليلنا للنتائج المتحصل عليها في ظل الفرضية الاولى فإن البيانات تشير الى مجموع المبحوثين يتصفون بالأخلاق المهنية من حيث الانضباط ، التعاون مع الزملاء ، المبادرة في انهاء المهام ، الشعور بالمسؤولية ، وهذا في ظل وجود درجات عالية من الثقة والاحترام المتبادل من طرف الزملاء ومنه يمكن الحكم بصدق الفرضية الأولى .
- 1- الفرضية الثانية " تساهم ثقافة المؤسسة على تمييز كفاءة أداء العامل بالمؤسسة.":**
- يتضح من خلال جدول رقم (20) وجود قوانين على مستوى المؤسسة تتعلق بالأداب العامة لها تأثير على الرضا عن اداء المهام الموكلة اليك، وذلك بنسبة 54.00%.

- أما الجدول رقم (24) بين أن تحسين نظام الرقابة حيث الاجراءات كافية للحد من الاخطاء في العمل له تأثير على الشعور بأن قيم المنظمة معبرة عن قيم وحاجات أعضائها وذلك بنسبة 57.90%.
- ويبين الجدول رقم (27) يوضح أن سياسات المؤسسة تتميز بعدم التمييز بين الموظفين، وذلك بنسبة 82.34%.
- وبين الجدول رقم (28) أن الشعور بالأمان في مجال العمل له تأثير على الرضى عن اداء المهام الموكلة اليك وذلك بنسبة 61.40%.
- كما اتضح من الجدول رقم (29) أن الشعور بالأمان الوظيفي يؤثر على الشعور بالراحة والثقة في مكان العمل وذلك بنسبة 56.50%.
- أما الجدول رقم (30) بين أن القيام بأداء المهام في الوقت المحدد من طرف المبحوثين وذلك بنسبة 56.50%.
- ووضح الجدول رقم (31) وجود قوانين تمنح الحرية الكافية لأداء المهام الوظيفية حيث أكد على ذلك أفراد العينة وبنسبة 64.70%.
- أما الجدول رقم (32) وضح أن مشاركة الزملاء في الاعمال الوظيفية بلغت نسبتهم 50.40%.
- أما فيما يخص الجدول رقم (34) فقد اتضح أن المبحوثين يرون أن هناك سعي نحو تحقيق اهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق اهداف وظيفتك، وذلك بنسبة 51.80%.
- وقد بين الجدول رقم (35) أن من بين الاقتراحات التي تساهم بناء قيم اخلاقية إيجابية "التدريب" الذي من شأنه أن يعزز الأداء الوظيفي، وذلك بنسبة 51.80% حسب وجهة نظر المبحوثين .

من خلال تحليلنا للنتائج المتحصل عليها في الفرضية الثانية فإن البيانات تشير الى ان هناك قوانين ولوائح واضحة تعزز من الشعور بالانتماء و الثقة، والتي تؤثر على جودة الأداء الوظيفي من خلال خلق بيئة مهنية تمتاز بالعدل والمساواة وعدم التمييز بين الموظفين والشعور

بالأمان داخل المؤسسة، مع رغبة كبيرة في تحقيق اهداف المؤسسة والتي يعتبرها اهدافه ايضا حيث يعمل على تحقيقها وتطويرها وضمان اداء وظيفي جيد ومنه يمكن الحكم بصدق الفرضية الثانية .

ثالثا- مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة:

من خلال نتائج الدراسة يتضح وجود تأثير ايجابي وبدلالة إحصائية لتأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي، وهذا ما يتفق مع دراسة نورالدين صراب، بعنوان " أخلاقيات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي"، حيث بينت ان التزام الموظفين بالسلوك المهني يعزز من جودة الأداء. كما أن هناك اتفاق مع دراسة "بلال مجيدر وعبد الرزاق حمر العين" بعنوان " واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية"، حيث ركزت على ارتفاع الالتزام بأخلاقيات المهنة الجامعية وهذا يؤكد على أنه من الضروري إعادة بناء منظومة الأخلاق المهنية كثقافة وليس كقوانين.

كما ان هناك اتفاق مع دراسة خليل اسماعيل ابراهيم ماضي بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي"، حيث ركزت على الشعور بالأمان الوظيفي والثقة من اجل تحسين الأداء الوظيفي.

ونجد أن هناك اتفاق مع دراسة المعتصم بالله هاني أبو الكاس بعنوان "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي"، حيث عززت فكرة الاستثمار في الأخلاق المهنية ليس كمنظريات بل أدوات فعالة لتحسين الأداء الوظيفي.

كما ونجد اتفاق مع دراسة عمر بن ناصر القريوي بعنوان "أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية"، حيث ركزت على التدريب وتعزيز الرقابة وذلك في سياق الأخلاق المهنية في المؤسسات.

الاستنتاج العام:

من خلال هذه الدراسة، تبين بوضوح أن الأخلاق المهنية تُعدّ ركيزة أساسية في بناء بيئة عمل ناجحة وتحقيق أداء وظيفي متميز داخل المؤسسات. فقد أظهرت النتائج أن التزام الموظفين بالقيم الأخلاقية مثل النزاهة، احترام القوانين، التعاون والانضباط، يسهم بشكل مباشر في رفع جودة الأداء وتعزيز فعاليته. كما تبين أن المؤسسات التي تركز هذه المبادئ عبر سياسات واضحة وبرامج تكوين مستمرة تتمكن من خلق مناخ تنظيمي إيجابي ينعكس على الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي. وعليه، فإن تعزيز ثقافة الأخلاق المهنية لا يمثل مجرد خيار تنظيمي، بل يُعدّ شرطاً أساسياً لاستدامة النجاح وتحقيق التميز في الأداء الوظيفي في مختلف المؤسسات.

الاستنتاج العام:

من خلال ما توصلنا إليه بعد الدراسة والتحليل والمناقشة لاحظنا وجود علاقة قوية ومباشرة بين الالتزام بالأخلاق المهنية وتحسن الأداء الوظيفي، حيث تبين أن الالتزام بالسلوك المهني يعزز من فعالية العمل، ويخلق بيئة وظيفية قائمة على التعاون والانضباط، وقد أكدت النتائج الميدانية صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة. وهذا ما يعزز ضرورة ترسيخ ثقافة أخلاقية مؤسسية تترجم إلى ممارسات فعلية تؤدي إلى رفع جودة الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.

خاتمة

الخاتمة:

في نهاية دراستنا يمكننا القول ان للأخلاق المهنية أهمية كبيرة في حياة العاملين، وذلك باعتبارها الموجه الرئيسي لأدائهم ، حيث ان الأداء هو نتاج للأخلاق التي يتمتعون بها وذلك لما يبثه في الموظفين من ثقة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المؤسسات والعاملين ، حيث يرتفع مستوى المهنة فقيام كل موظف بدوره وبمهامه على اكمل وجه يؤدي حتما الى تحسين جودة الأداء الوظيفي ، وذلك ان الفرد لا يمكنه أن يخرج عن إطار الأخلاق المهنية التي يتمتع بها فحسن الأداء الوظيفي والوصول الى نتائج مرضية يستلزم العمل بالأخلاق المهني والتي يجب اعتبارها مرجعية ذاتية يسترشد بها في أداء مهامه حيث لا يمكنه ان يؤدي مهامه بمعزل عن الآخرين بل يقاس اداءه بناء على مدى التزامه بمهامه ومسؤولياته وتعاونه مع الآخرين في ادائها ، كما ان يمكن قياس الأداء بناء على السرعة في انجازه والوقت الذي استغرقه لتحقيق الأهداف المرجوة وذلك أقل جهد وأقل تكلفة ، وهذا مرتبط بمدى اسعداد الفرد في تقديم ما هو ملزم به لتحسين اداءه .

ومنه فالالتزام في العمل والتعاون واحترام الآخرين يعد الإطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين وهو ما حاولنا دراسته في بحثنا ، وهو معرفة مدى تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي ومدى تأثير الاحترام بين الموظفين والفاعلين في المؤسسة ، وهذا ما تم دراسته على مستوى بلدية مجانة لمجموعة من الموظفين الذين يمارسون مهامهم بها حيث سيبقى بحثنا هذا مجرد بداية للمزيد من الدراسات .

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. ابراهيم ذرة الصبار عبد الباري و زهير نعيم: ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرون، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
2. أبكر عبد البنات أدم وصديق عثمان إسماعيل: أخلاقيات المهنة بين النظرية والتطبيق، ب ط، ب دار نشر، 2017 .
3. اونيس عبد المجيد: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري للنشر ، الجزائر، 2013 .
4. بدوي احمد زكي: معجم المصطلحات العلوم الادارية, دار الكتاب المصري القاهرة، 1984
5. البشري قدرية محمد: أخلاقيات مهنة التعليم، ط1، دار الخليج، عمان، 2011 .
6. بن نوار صالح: فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2006 .
7. توفيق عبد الرحمان: قياس الاداء، ط3 ، مكتبة العلم، الجيزة ، مصر.
8. جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ت: رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، السعودية، 2014 .
9. الحراحشة حسين محمد: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جلس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2014 .
10. حزي بشار: الاتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2020 .
11. الحميدان عصام بن عبد المحسن: أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في أنظمة المملكة العربية السعودية، ط3، الرياض، 2014 .
12. الدمرداش أحمد محمد: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، دار الحكمة، القاهرة، 2018.
13. سبعون سعيد، جرادي حفصة: الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، دار القصبه للنشر، الجزائر ، 2012،

14. سلاطنية بلقاسم وآخرون: الفعالية الإدارية في المؤسسة -مدخل سوسيولوجي-، الدار الجزائرية، ط1، 2015 .
15. سليمان محمود: العميان السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2005 .
16. شاوش حميد: مدخل إلى علم الاجتماع المنظمات، دار الهدى، الجزائر، 2013م.
17. الشقاوي عبد الرحمان: ادارة التنمية ، المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، 1994.
18. الشيباني بندر عمير: تصور استراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيقاً للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014.
19. صقر عاشور احمد: ادارة القوى العاملة، ط1 ، دار النهضة للطباعة و النشر، بيروت، 1979 .
20. عبد الفتاح المغربي عبد الحميد: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، ط1، 2007 .
21. عودة ماهر وآخرون: أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الاعصار العلمي للنش، 2015 .
22. الغامدي سعيد بن ناصر و علي بجاج: أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013 .
23. الفروخ فايز عبد الرحمن: التعليم التنظيمي و اثره في تحسين الاداء الوظيفي، ط1 ،دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، عمان -الاردن -، 2010 .
24. كمال بربير: ادارة الموارد البشرية اتجاهات الممارسات، دار المنهل اللبناني بيروت، 1984 .
25. مصطفى أحمد سيد: إدارة النشر الأصول والمهارات، مصر، بدون ذكر دار النشر، 2002

26. الهيئة الاتحادية للموارد البشرية: وثيقة مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة، ط2، 2017 .

ثانيا: الأطروحات والرسائل:

27. ارفيس مريم: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-، مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019

28. البوق لينا محمد: إدراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014

29. حسن محمد حسن ناصر: الانماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2010 .

30. السبيعي فارس بن علوش: دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

31. الشوايكة خالد محمد: العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية و الاداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في الادارة العامة، الجامعة الأردنية، 2008 .

32. قرواز نبيلة كسيرة مريم: الاتصال الداخلي و اثره في تحسين اداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء و الغاز بالبويرة ، تخصص ادارة اعمال قسم علوم التسيير، جامعة اكلي محند اونجاح البويرة ،2018/2018

33. مجيدر بلال وحمز العين عبد الرزاق: واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو-، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد 03، العدد02، جانفي 2023 .

34. محمد الجساسي عبد الله حمد: اثر الحوافز المادية و المعنوية في تحسين اداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان, اكااديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2011/2010 .

ثالثا: المقالات

35. بكوش ليلي ومحجر ياسين: القيم التنظيمية -مدخل مفاهيمي-، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، سبتمبر 2017 .

36. بن رمضان سامية: قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 05، 2018.

37. عبد الغني أحمد عبده: إدارة وبناء فرق العمل، ورقة عمل مقدمة للملتقى حول " الجودة في التعليم" ، المملكة العربية السعودية ، 2007 .

38. مزهوده عبد المليك: الأداء بين الكفاءة والفعالية- مفهوم وتقييم-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر 2001 .

39. نوري نور الدين ومحمدي كمال: التنظيم البيروقراطي عند ماكس فيبر وميشال كروزي، مج 01، ع 03، 2017

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة أولية - قبل التحكيم-

أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية مجانية -برج بوعريريج-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

أخي ، اختي الموظف (ة):

نحن بصدد اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع بعنوان أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على موظفي بلدية مجانية -برج بوعريريج-. ولغرض اتمام هذا العمل نرجو منكم الاجابة على هذه الاسئلة و ذلك بوضع علامة (+) في المكان الذي تراه مناسب لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات بدقة و الاجابة عنها بموضوعية علما بان هذه البيانات لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي و ستكون اجابتك و مساهمتك عوننا كبيرا لنا في التوصل الى نتائج علمية

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

تحت اشراف الاستاذة :

د/ بن ضياف حنان

من اعداد :

فيطح هشام

السنة الجامعية : 2025/2024

- 18- هل تسعى إلى أن يكون عملك من أفضل ما يتم إنجازه؟ نعم لا
- 19- هل تسعى إلى الحفاظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بعملك؟ نعم لا
- 20- هل تسعى للمحافظة على الأدوات والمعدات التي تعمل عليها؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف يتم

ذلك؟.....

.....

2- القيم التنظيمية:

- 21- هل تعتمد مؤسستكم على نظام داخلي لتحفظ النظام العام للمؤسسة؟ نعم لا
- 22- هل يوجد على مستوى مؤسستكم قوانين تتعلق بالأداب العامة، وطريقة التعامل بين الموظفين فيما بينهم؟ نعم لا
- 23- هل تسعى للامتثال إلى القوانين الموجودة بالمؤسسة؟ نعم لا
- 24- هل سبق وتلقيت تحفيز مالي من غير راتبك؟ نعم لا
- 25- هل يتم تقديم للموظفين برامج تدريب تتضمن تعزيز الوعي الأخلاقي؟ نعم لا
- 26- في إطار تحسين نظام الرقابة الداخلية، هل ترى أن الإجراءات المتبعة كافية للحد من الأخطاء في

العمل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" اقترح إجراءات من شأنها تقليل الأخطاء في

العمل.....

.....

- 27- هل تدعم القوانين واللوائح الموجودة في مؤسستكم على تبني سلوكيات أخلاقية؟ نعم لا
- 28- ما هو الدور الذي يمكنك أن تساهم به كموظف في بناء ثقافة أخلاقية فعالة؟

.....

.....

- 29- هل تشعر أن جميع الموظفين يعاملون بعدالة ومساواة في مكان العمل؟ نعم لا

- 30- كيف تقيم سياسات مؤسستكم فيما يخص عدم التمييز بين الموظفين؟

سيئة حسنة جيدة

31- هل تعتقد أن القوانين المعمول بها بالمؤسسة تظهر التزاما حقيقيا بالمساواة بين الموظفين؟
نعم لا

32- هل تشعر بالأمان في مجال عملك؟
نعم لا

ثالثا- الأداء الوظيفي:

26- كفاءة الأداء:

33- هل أنت راضي عن أدائك لمهامك الوظيفية؟
نعم لا

34- ما هو تقييمك لأداء لمهامك وظيفتك؟ ضعيف متوسط جيد ممتاز

35- ما هو تقييمك لمستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة لتحسين أدائك الوظيفي؟

ضعيف متوسط حسن جيد

36- هل تقوم بإنجاز المهام الموكلة اليك بدقة؟
نعم لا

37- هل توظف مهاراتك وقدراتك في أداء مهامك الوظيفية؟
نعم لا

38- ما هو تقييمك لمهاراتك وقدراتك مع متطلبات وظيفتك؟

ضعيف متوسط جيد ممتاز

39- ماهي العوامل التي ترى أنها تؤثر على كفاءة أدائك الوظيفي؟

التدريب والتكوين استخدام تكنولوجيا متطورة دعم الإداري

أخرى.....

40- ماهي العوامل التي تعيق كفاءة أدائك الوظيفي؟

ضغط العمل نقص الموارد سوء التسيير جودة التدريب

27- فعالية الأداء:

41- هل أنت راضي عن أداء المهام الموكلة اليك؟
نعم لا

42- هل تقوم بأداء مهامك فالوقت المحدد؟
نعم لا

43- هل ترى أن القوانين المعمول بها بمؤسستك تمنح الحرية الكافية لأداء مهامك الوظيفية؟

نعم لا

44- هل تسعى الى مشاركة زملائك في الأعمال الوظيفية الجماعية؟
نعم لا

45- هل تتوافق أهداف وظيفتك مع أهداف المؤسسة؟
نعم لا

46- هل تجد تشجيع من طرف مرؤوسيك من أجل الابداع في مجال عملك؟
نعم لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" كيف يتم هذا التشجيع؟

-المدح والثناء

-تقديم حوافز مادية

.....
- أخرى أذكرها.....

47- هل تسعى الى تحقيق أهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق أهداف وظيفتك؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف يتم

..... ذلك.....

.....

لا

نعم

48- هل تشعر بالراحة والثقة في مكان عملك؟

لا

نعم

49- هل هناك قبول لقيم المنظمة من طرفك؟

لا

نعم

50- هل تشعر أن قيم المنظمة معبرة عن قيم وحاجات أعضائها؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

استمارة بعد التحكيم

أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية مجانة -برج

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

أخي ، اختي الموظف (ة):

نحن بصدد اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع بعنوان أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على موظفي بلدية مجانة -برج بوعرييج-. ولغرض اتمام هذا العمل نرجو منكم الاجابة على هذه الاسئلة و ذلك بوضع علامة (+) في المكان الذي تراه مناسب لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات بدقة و الاجابة عنها بموضوعية علما بان هذه البيانات لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي و ستكون اجابتك و مساهمتك عوننا كبيرا لنا في التوصل الى نتائج علمية

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

تحت اشراف الاستاذة :

د/ بن ضياف حنان

من اعداد :

فيطح هشام

السنة الجامعية : 2025/2024

اولا - البيانات الشخصية :

1. - الجنس: ذكر أنثى
2. - السن: {30-20} {41-31} من 42 فما فوق
3. - المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي
4. - الرتبة الوظيفية :
5. - الحالة العائلية: أعزب (ة) متزوج (ة) طلق (ة) أرمل (ة)
6. - مكان الإقامة: حضري شبه ح ريفي
7. - عدد سنوات العمل : أقل من سنة {5-1} {10-6} من 10 م
- ثانيا- أخلاقيات المهنة:

1/ الالتزام المعياري:

8. هل تحرص على الانضباط في عملك من ناحية الدخول والخروج في الوقت؟ نعم لا
9. هل تشعر أنك قادر على تنفيذ مهامك بالشكل المطلوب؟ نعم لا
10. هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مهامك الوظيفية؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم، لماذا؟ - حب التعاون في العمل
- الحصول على مقابل مالي
- أخرى أذكرها
11. هل تشعر بالتقدير والاحترام من طرف مسؤوليك في العمل؟ نعم لا
12. هل تشعر بالتقدير والاحترام من طرف زملائك في العمل؟ نعم لا
13. هل تحرص على القيام بالمهام الموكلة اليك في حدود ساعات العمل؟ نعم لا
14. هل تشعر بأن هناك شفافية في المعلومات المقدمة من طرفك عن وظيفتك الى مسؤوليك؟ نعم لا
15. هل تسعى الى المبادرة في العمل دون الطلب منك؟ نعم لا
16. هل تسعى الى مساعدة زملائك في العمل؟ نعم لا
17. هل تسعى إلى أن يكون عملك من أفضل ما يتم إنجازه؟ نعم لا
18. هل تسعى الى الحفاظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بعملك؟ نعم لا

19. هل تسعى للمحافظة على الأدوات والمعدات التي تعمل عليها؟

لا نعم

2/ القيم التنظيمية:

20. هل يوجد على مستوى مؤسستكم قوانين تتعلق بالأداب العامة، وطريقة التعامل بين الموظفين فيما بينهم؟ نعم

لا

21. هل تسعى للامتثال الى القوانين الموجودة بالمؤسسة؟

لا نعم

22. هل سبق وتلقيت تحفيز من غير راتبك؟

لا نعم

إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التحفيز؟

تحفيز مادي

تحفيز معنوي

أخرى أذكرها.....

23. هل يتم تقديم للموظفين برامج تدريب تتضمن تعزيز الوعي الأخلاقي؟

لا نعم

24. في اطار تحسين نظام الرقابة الداخلية، هل ترى أن الإجراءات المتبعة كافية للحد من الأخطاء في العمل؟

لا نعم

إذا كانت الإجابة ب "لا" اقترح إجراءات من شأنها تقليل الأخطاء

العمل.....

25. هل تدعم القوانين واللوائح الموجودة في مؤسستك على تبني سلوكيات أخلاقية؟

لا نعم

26. هل تشعر أن جميع الموظفين يعاملون بعدالة ومساواة في مكان العمل؟

لا نعم

27. كيف تقيم سياسات مؤسستك فيما يخص عدم التمييز بين الموظفين؟ سيئة حسنة جيدة

28. هل تشعر بالأمان في مجال عملك في اطار القوانين المعمول بها؟

لا نعم

ثالثا- الأداء الوظيفي:

1/ كفاءة الأداء:

29. ما هو تقييمك لمستوى الدعم الذي تقدمه المؤسسة لتحسين أدائك الوظيفي؟

حسن

30. هل تقوم بإنجاز المهام الموكلة اليك بدقة؟ نعم لا

31. هل توظف مهاراتك وقدراتك في أداء مهامك الوظيفية؟ نعم لا

32. ماهو تقييمك لمهاراتك وقدراتك مع متطلبات وظيفتك؟

حسن جيد

33. ماهي العوامل التي ترى أنها تؤثر على كفاءة أدائك الوظيفي؟

التدريب والتكوين استخدام تكنولوجيا متطورة

أخرى.....

34. ماهي العوامل التي تعيق كفاءة أدائك الوظيفي؟

ضغط العمل نقص الموارد سوء التنسيق قلة التدريب

2/ فعالية الأداء:

35. هل أنت راضي عن أداء المهام الموكلة اليك؟ نعم لا

36. هل تقوم بأداء مهامك فالوقت المحدد؟ نعم لا

37. هل ترى أن القوانين المعمول بها بمؤسستك تمنح الحرية الكافية لأداء مهامك الوظيفية؟ نعم لا

38. هل تسعى الى مشاركة زملائك في الأعمال الوظيفية الجماعية؟ نعم لا

39. هل تجد تشجيع من طرف مرؤوسيك من أجل الابداع في مجال عملك؟ نعم لا

40. إذا كانت الإجابة ب "نعم" كيف يتم هذا التشجيع؟ -المدح والثناء

-تقديم حوافز مادية

أخرى أذكرها.....

41. هل تسعى الى تحقيق أهداف المؤسسة في ظل السعي نحو تحقيق أهداف وظيفتك؟ نعم

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف يتم ذلك.....

42. هل تشعر بالراحة والثقة في مكان عملك؟ نعم لا

43. هل تشعر أن قيم المنظمة معبرة عن قيم وحاجات أعضائها؟ نعم لا

44. ما هي الاقتراحات التي يمكن أن تساهم بها كموظف في بناء قيم أخلاقية إيجابية تعزز الأداء الوظيفي؟

.....

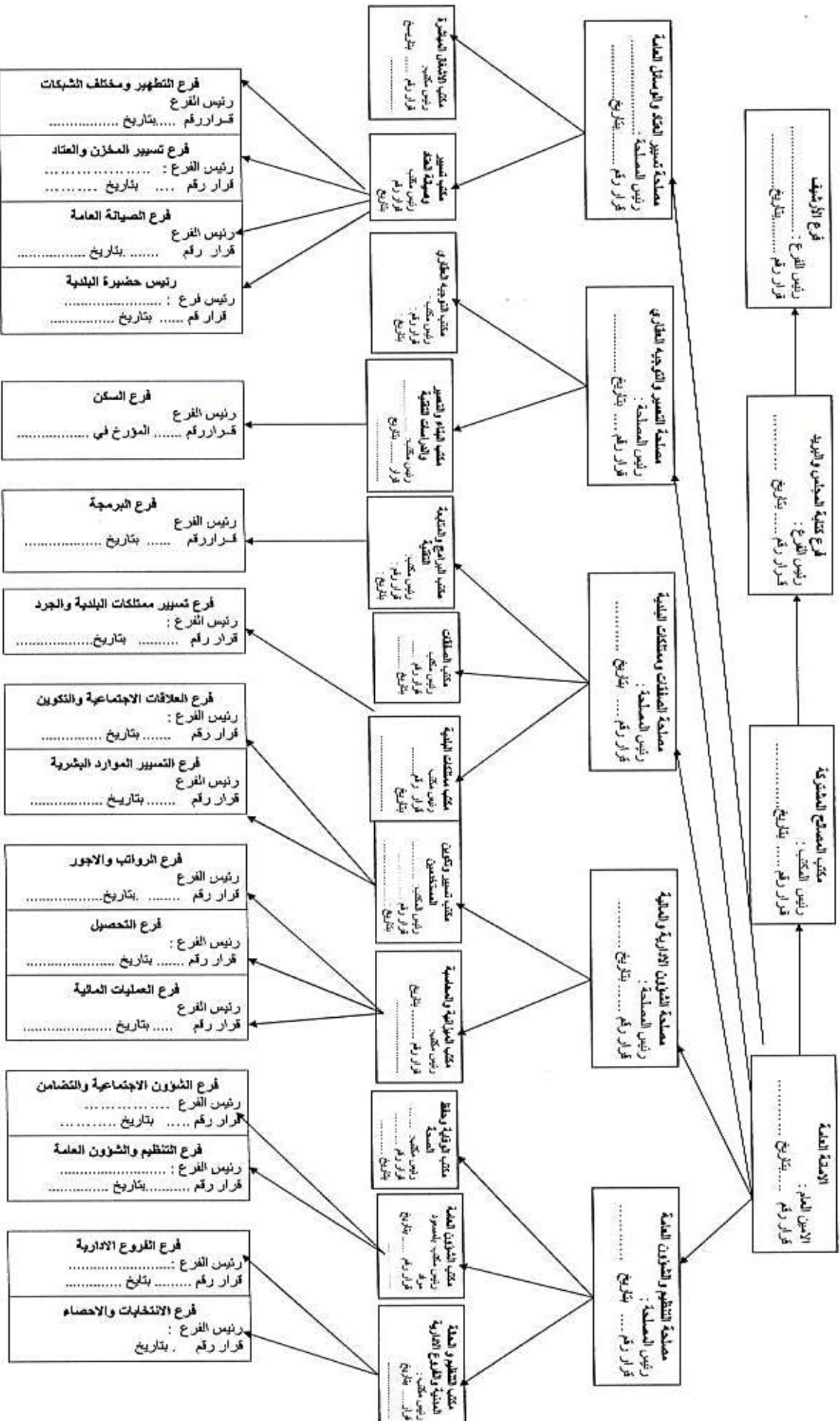
.....

.....

مخطط الهيكل التنظيمي (تحيين المناصب العليا)

المرجع : مخرطة رقم المخرطة في تحت رقم
 المسجل عليها من طرف السيد رئيس مصلحة بتاريخ

ولاية بوجاية
 دائرة مجاية
 بلدية مجاية





ملحق بالقرار رقم10821..... المؤرخ في 27 شهر 2020
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،
السيد(ة): هشام صنيح الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 103768014 والصادرة بتاريخ: 10-03-2017 بـ بجاية
المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الانسانية الإصناف العلم الإحصائية
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،
عنوانها: أخلاقية استلام هدايا على الأداء الوظيفي
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ:

توقيع المعني (ة)

