



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.

في علم الاجتماع العمل والتنظيم موسومة بـ

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

دراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون - تيارت -

تحت إشراف:

أ. / بلجوهر خالد

من اعداد الطالب (ة):

ط. / حلوي حورية

ط. / جيلالي ليلي

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر	
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر	بلجوهر خالد
مناقشا	أستاذ محاضر	

السنة الجامعية: 2022 - 2023

شكر وتقدير

بعد الحمد والشكر لله تبارك وتعالى والذي أعاننا على انجاز

هذا العمل المتواضع

ويسر لنا هذا الامر وأمدنا بالصبر والعزيمة.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان والامتنان للأستاذ المشرف

على دعمه ومجهوداته التي بذلها، "بلجوهر خالد"

والنصائح القيمة والصادقة طيلة انجاز هذا العمل،

كما نوجه الشكر الى جل الاسرة الجامعية من اساتذة

والطاقم الاداري الخاص بقسم العلوم الاجتماعية.

وكل من قدم لنا يد العون من قريب او بعيد.

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على حبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما

بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية
بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضل الله تعالى مهداة إلى
الوالدين الكريمين وجدتي أطال الله في عمرها وأختي الوحيدة وإلى
النفوس البريئة إلى من كانوا سندي المتثبت عليهم إخوتي وإلى خالتي
أطال الله عمرها والشفاء العاجل لها.

وإلى من عطاني العطاء دون إنتظار أحمل إسمه بإفتخار أطال الله في
عمره وزين بثوب الرحمة والوقار.

إلى من سكنت روحها روحي، إلى ملاكي في الحياة ومعنى الحب
والحنان إلى من كان دعاؤها سرنجاعي، وحنانها يلثم جراحي أمي
حبيبتي.

وإلى قرة عيني يامن تحمل حنان دافئ مليئ بالأمل والصبر كانت لي
نصوحة طيلة مشواري الدراسي جدتي حليلة وعائشة
وإلى كل قسم العلوم الإجتماعية دفعة 2023 جامعة ابن

خلدون_تيارت_

جيلالي ليلى

إهداء

يقول الله وتعالى في كتابه بعد بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الى النور الذي ينير دربي يا من كانا سببا في وجودي وسندا في حياتي الى

من اكن لهم فائق الحب وخالص الاحترام والتقدير امي وابي الغاليين

وبقدر ما عبرت لن اكفيهما قدرهما "اللهم احفظهما لي"

والى زوجي محمد. ص . ح . ب . يامن علمتني معنى الصمود مهما تبدلت

الظروف، يامن اثرتني على نفسك يانبراس حياتي ونور دربي. "اللهم اعطه

الصحة ودوام العافية"

الى من حبههم فطرة في عروقي ويتوهج بذكراهم فؤادي اخوتي عائلي

الجميلة "ادامكم الله لي"

اهدي هذا العمل المتواضع راجين من المولى عزوجل ان يحظى بالقبول

والنجاح.

حورية حلوي

فهرس المحتويات

شكر وتقدير
الإهداء
فهرس المحتويات
فهرس الجداول
ملخص الدراسة
مقدمة
أ
الفصل الأول: الإطار التصوري والنظري للدراسة
تمهيد
1- أسباب اختيار الموضوع:
2- أهمية الدراسة:
3- أهداف الدراسة:
4- الإشكالية:
5- فرضيات الدراسة:
6- مفاهيم الدراسة:
7- الدراسات السابقة:
8- المقاربة النظرية:
15
الفصل الثاني: سوسولوجيا أخلاق المهنية بالمؤسسة الجزائرية
تمهيد
1- الجذور التاريخية للأخلاق المهنية:
2- أهمية الأخلاق المهنية
3- أهداف الأخلاق المهنية
4- دور الأخلاق المهنية
5- معايير الأخلاق المهنية
6- صفات الأخلاق المهنية
7- أسس الأخلاق من متطورات فكرية وفلسفية
8- مصادر الأخلاق المهنية
30
34 خلاصة

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

36	تمهيد
37	1- أهمية الأداء الوظيفي:
37	2- خصائص الأداء الوظيفي:
37	3- عناصر الأداء الوظيفي:
38	4- مكونات الأداء الوظيفي:
39	5- شروط الأداء الوظيفي:
40	6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:
41	7- أهداف الأداء الوظيفي:
42	خلاصة

الفصل الرابع: الاقتراب النظري وتحليل المعطيات

44	تمهيد
44	1- مجالات الدراسة:
45	2- مجتمع وعينة الدراسة:
69	3- أدوات جمع البيانات:
70	4- أساليب ومعالجة تحليل البيانات:
71	مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات:
71	1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:
71	2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:
72	الاستنتاج العام في ظل الفرضية الرئيسية:
72	استنتاج
74	خاتمة
76	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:	.1
48	يبين توزيع المبحوثين حسب السن:	.2
49	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:	.3
49	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	.4
50	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية	.5
50	يوضح مغادرة العاملين لمكان عملهم قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل بالنسبة للوضعية المهنية:	.6
51	يوضح طلب الإجازة من مدير العمل حسب الجنس:	.7
52	يوضح رأي المبحوثين عن المواظبة في العمل بالنسبة للمستوى التعليمي:	.8
53	يوضح رأي المبحوثين عن تناسب ساعات العمل مع ظروفهم الخاصة حسب الجنس:	.9
54	يوضح رأي المبحوثين عن كيفية استدراك مهامهم المتأخرة في حالة تأخرهم عن العمل بالنسبة للوضعية المهنية:	.10
55	يوضح رأي المبحوثين حول الحصول على إذن قبل الغياب عن العمل بالنسبة للوضعية المهنية:	.11
55	يوضح إذا ما كان العمال يقومون بانجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم حسب الوضعية المهنية:	.12
56	يوضح شعور المبحوثين عن ما إذا كانوا يشعرون بالتقدير والاحترام من طرف بعضهم البعض حسب الجنس:	.13
57	يوضح أداء المبحوثين حول أداء واجباتهم بالدقة المطلوبة حسب الوضعية المهنية:	.14
58	يوضح رأي العمال عن ما إذا كانت الترقية تزيد من تقديم الأفضل حسب الأقدمية في العمل:	.15
59	يوضح رأي المبحوثين حول العمل بشكل جماعي بالنسبة للوضعية المهنية:	.16
60	يوضح مدى مساهمة المبحوثين في التعامل في حل مشكلات العمل الخاصة بالآخرين حسب مستوى التعليمي	.17
61	وضح الجدول رأي المبحوثين عن ما إذا كان التعاون أمر ضروري لنجاح العمل حسب الوضعية المهنية.	.18

62	يوضح رأي المبحوثين عن ما إذا كانت النيابة في تعويض الزملاء شكل من أشكال التعاون في العمل بالنسبة للوضع المهنية	.19
63	يوضح رأي المبحوثين عن صعوبة أداء المهام بشكل جماعي بالنسبة للجنس	.20
64	وضح قدرة العمال على حل المشاكل التي يصطدمون بها دون الرجوع إلى المشرف المباشر بالنسبة للأقدمية في العمل.	.21
65	إجابات المبحوثين عن ما إذا كانوا يقومون بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم بالنسبة للوضع المهنية.	.22
66	يوضح إجابات المبحوثين عن رأيهم إذا ما طلب منهم إنجاز عمل ما بالنسبة للجنس:	.23
67	يوضح طبيعة علاقة بين الزملاء بالنسبة للجنس.	.24
68	يوضح إجابات المبحوثين حول ما إذا كان العمل في جماعة يزيد من تقديم الخدمة في أحسن الظروف بالنسبة للوضع المهنية.	.25

فهرس الشكل

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	سلم الحاجات لماسلوا	21

ملخص الدراسة:

تناولنا في دراستنا المعنونة "الاخلاق المهنية وتأثيرها على الاداء الوظيفي" في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة ابن خلدون بولاية تيارت نموذجاً. فحاولنا ابراز مدى تأثير الاخلاق المهنية على الأداء الوظيفي وعلى اداء المؤسسة وتميزها، أيضا محاولة التعرف على مدى اسهام التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة، ودور احترام الزملاء في زيادة فعالية انجاز المهام. اخيرا مدى نجاح المؤسسة بتطبيق المنظومة الاخلاقية فيها.

وفي سعينا لابرز مدى صدق فرضياتنا، تناولنا في الدراسة الميدانية مختلف الاجراءات المنهجية للدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي باختبار عينة شملت 73 عامل بنسبة 100٪ من مجتمع الدراسة. ثم ناقشنا نتائج الدراسة لتبين صدق الفرضيات حيث كشفت التحليلات الاحصائية صدقها وظهرت العلاقة بين الأخلاق المهنية والاداء الوظيفي. لعل ماتوصلنا اليه في دراستنا سيكون بداية لبحوث جديدة، فقد بينت لنا مبررات الاهتمام بالأخلاق المهنية وظورة ارسائها داخل كل مؤسسة من اجل الرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

Abstract :

In our study entitled "Professional Ethics and its Impact on Job Performance" in the Faculty of Humanities and Social Sciences of Ibn Khaldoun University in Tiaret, we dealt with a model. We tried to highlight the extent of the impact of professional ethics on job performance and the institution's performance and distinction, as well as trying to identify the extent to which cooperation contributes to increasing the speed of service delivery, and the role of respect for colleagues in increasing the effectiveness of completing tasks. Finally

the extent of success of the institution in applying the ethical system in it. In our endeavor to highlight the validity of our hypotheses, we dealt in the field study with the various methodological measures of the study. We relied on the descriptive approach by selecting a sample that included 73 workers, representing 100% of the study population. Then we discussed the results of the study to show the validity of the hypotheses, as the statistical analyzes revealed their validity and showed the relationship between professional ethics and job performance.

Perhaps what we have reached in our study will be the beginning of new research, as it has shown us the justifications for caring about professional ethics and the necessity of establishing it within each institution in order to raise the level of job performance.

مقدمة

إن المورد البشري يمتلك الأخلاق بالفطرة وهذا من البديهيات كما تشير معظم الدراسات إلى انه أمر مهم ونافع داخل بيئة العمل في الأجل البعيد على اقل تقدير إذا لم تكن هامة ونافعة على الأجل البعيد، ففاعلية الفرد وكفائته ترتبط وتتأثر بالمثل الأخلاقية العالية التي تدفعه لتنمية المعارف العلمية ومهاراته السلوكية نحو تحسين أدائه. حيث انه تعتبر الأخلاق المهنية من المفاهيم التي نالت نصيبها الوافر من الاهتمام والبحث في الدراسات السوسيولوجية بشكل عام. من هنا يمكننا القول انه اتسع موضوع الأخلاق المهنية وتجاوز المدارس والجامعات وأصبح علما يدرس بحد ذاته «أخلاقيات المهنة» ذلك لاعتبار إن الأخلاق المهنية موضوع الساعة نظرا لعدة أسباب في مقدمتها انتشار مظاهر الفساد الإداري وتزايد الفضائح الأخلاقية مع الانتهاكات والانحرافات الإدارية التي تواجهها المنظمات في ظل التطور السريع الذي تشهده الإدارة وتقنياتها. فقد سعت المؤسسة كونها بناء اجتماعيا رسميا دائما إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز المنظومة الأخلاقية للعمل فالالتزام بالمراسيم الأخلاقية كفيل بنجاح أي مؤسسة كل هذا الاهتمام بموضوع الأخلاق المهنية راجع لمدى أهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولاعتبارها بمثابة الرقابة الذاتية للفرد. وليس بأقل منها موضوع الأداء الوظيفي وهما مفهومان يرتبطان ببعضهما ارتباطا وثيقا لما لهم من أهمية بالغة داخل المؤسسة. فيتعين على الإدارة في شتى المؤسسات عند ممارسة مهامها لابد من توفير البعد الأخلاقي إذا أرادت المؤسسة الاستمرار والتوسع في أعمالها حيث أن عملها يمكن أن يفقد فعاليته بدون وجود درجة من الصدق، الالتزام، الاحترام والنزاهة المطلوبة

وقد اتجه العلماء والباحثين في علم الاجتماع إلى الاهتمام بموضوع الأخلاق المهنية على اعتبارها أحد أهم العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق المنظمات خاصة المؤسسات التي تجسد المعايير الأخلاقية داخل بيئتها التنظيمية بدرجات عالية وتمكن أعضائها من الالتزام والانضباط بالقيم والمثل الأخلاقية من شفافية واحترام وصدق فهاته الأخيرة تكتمل فيها منظومة تقسيم العمل الاجتماعي وبهذا تحقق أهدافها بالدقة المطلوبة. ومما لاشك فيه إن الأخلاق المهنية من الحوافز الأساسية التي تنمي العلاقات الاجتماعية وتتحكم في ضبطها لما تحققه من مزايا معنوية ومكانة أسمى تؤثر على حياة الفرد المهنية وتنعكس على أدائه داخل المؤسسة فهذا الالتزام بالمعايير يحقق له درجة من النجاح في عمله ويضمن له التقدم في الحياة الوظيفية. كما تعتبر وسيلة من وسائل التحفيز التي تدفعه وتدفع غيره إلى الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي والذي بدوه ينعكس إيجابا على الصورة الداخلية والخارجية للمؤسسة.

وترجع أهمية الأخلاق المهنية للدور الفعال في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لما تمتاز به من قدرة على الحفاظ على مناخ تنظيمي متوازن ومنسجم داخل البناء الاجتماعي الرسمي. وقد عملنا في هذه الدراسة على إبراز مدى تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة ابن خلدون ب تيارت وقد احتوت هذه الدراسة على شقين أحدهما نظري والأخر ميداني تركزا حول خمسة فصول متسلسلة جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول: يضم الإطار المفاهيمي والتصوري للدراسة المتمثلة في أسباب اختيار الموضوع ثم أهمية الدراسة، أهدافها، بالإضافة إلى الإشكالية وفرضياتها، ثم تحديد المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة تليها الدراسات السابقة المتعلقة بكلتا المتغيرين، أخيرا النظريات المفسرة للدراسة.

الفصل الثاني: تمحور حول متغير الأخلاق المهنية يندرج تحت عناوين شملت كل من الجذور التاريخية للأخلاق المهنية ثم أهميتها، بالإضافة إلى دور الأخلاق المهنية في الحياة التنظيمية ومعاييرها وصفاتها، ثم الأخلاق المهنية في الإسلام أخيرا مصادر الأخلاق المهنية.

الفصل الثالث: كان متعلق بمتغير الأداء الوظيفي يندرج تحت عناوين شملت كل من ماهية الأداء الوظيفي وأهميته، ثم خصائص الأداء الوظيفي وعناصره، يليه مكونات الأداء الوظيفي وشروطه ولوجا إلى أهدافه والعوامل المؤثرة فيه.

الفصل الرابع: كان متعلق بالإطار الميداني وقد ضم الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تمثلت عناصره في مجالات الدراسة بداية بالمجال الزمني ثم المكاني، يليه مجتمع الدراسة وعينته يليه شرح المنهج المستخدم في الدراسة، إلى أدوات جمع البيانات وأخيرا أساليب معالجة وتحليل البيانات.

الفصل الخامس تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها، بعض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى والثانية، ثم توصلنا إلى النتيجة العامة، وفي الأخير قمنا بحوصلة حول الموضوع المتمثلة في الخاتمة تليها قائمة المصادر والملاحق.

الفصل الأول: الإطار التصوري والنظري للدراسة

تمهيد

1- أسباب اختيار الموضوع:

2- أهمية الدراسة:

3- أهداف الدراسة:

4- الإشكالية

5- الفرضيات

6- مفاهيم الدراسة:

7- الدراسات السابقة:

8- المقاربة النظرية:

تمهيد:

يشكل موضوع الأخلاق المهنية والأخلاق الوظيفية مبحثاً أساسياً في علم الاجتماع التنظيم والعمل، فهو موضوع شائع في العالم وأمر أساسي في حياة المجتمع، فمنذ القيم كان موضوع الأخلاق والأداء محل اهتمام لارتباطه بكل جوانب الحياة سواء كانت اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية.

إن التصور النظري في أي دراسة علمية خطوة مهمة من خطوات البحث السليم وحتى تكون الخطوات الموائية لها ذات قيمة علمية لجميع المستفيدين من هذه الدراسة، وضمن هذا المنظور نحاول في هذا الفصل تغطية بعض الجوانب المعرفية والمدخلات النظرية وإلقاء نظرة شاملة مقنعة حول الموضوع تعرضنا بذلك إلى الإطار التصوري والنظري الذي تنطلق منه دراستنا.

1- أسباب اختيار الموضوع:**أ. الأسباب الذاتية:**

- الميل الشخصي للبحث والاستطلاع لهذين المتغيرين.
- ارتباط الموضوع بمجال تخصص علم اجتماع عمل وتنظيم والاهتمام الشخصي بموضوع الأخلاق المهنية.
- اختيار الموضوع بإرادة شخصية.

ب. الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة النظرية والميدانية في إطار الإمكانيات المادية والزمنية، يعد موضوع الأخلاق المهنية من المواضيع الحساسة، إثر تزايد الفضائح الأخلاقية.
- معرفة مدى قدرة الأخلاق المهنية على التأثير في أفراد التنظيم.
- الرغبة في دراسة علمية سوسولوجية بعيدا عن الجدل الإعلامي.

2- أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية الدراسة كونها تعالج موضوعا جديا هام والذي يدرس القاعدة الأخلاقية التي تساهم في الرفع من مستوى أداء الموظف.
- تساهم هذه الدراسة في إثراء المعلومات والتعرف على الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي في قطاع الجامعي.
- تساهم الدراسة في التركيز على موضوع مهم لم يأخذ حظه الكافي من قبل الباحثين فهو يوضح العلاقة بين الأخلاق المهنية للموظفين وأدائهم الوظيفي في العمل.
- تساهم هذه الدراسة في التحديد الواضح والدقيق لأهمية الأخلاق المهنية التي ينبغي على الموظف الالتزام بها.

3- أهداف الدراسة:

- معرفة كيف تساهم الأخلاق المهنية في تحسين الأداء الوظيفي.
- معرفة أهم التحديات التي تواجه الموظف في العمل والتي تدفعه إلى ممارسة سلوكيات اللاأخلاقية أو الأخلاقية التي تؤدي إلى تراجع أو زيادة مستوى الأداء الوظيفي.
- تحقيق التوازن بين الأحكام الوظيفية في حريات وحقوق الموظفين في العمل.

- معرفة الآثار المترتبة على إهمال الجانب الأخلاقي في العمل وما هي أهم الإجراءات المتخذة للحد من ذلك.

4- الإشكالية:

لاشك إن الأخلاق في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي لهذا فهي ثروة حتمية في تكوين المجتمع وفي استقراره والمحافظة على بنائه الاجتماعي، وهي تختلف من مجتمع لآخر تبعا لمعتقداته، تاريخه، تقاليده، ثقافته، وخبرات كل مجتمع. ومنه تبقى المجتمع أساسا قويا للأخلاق المهنية ليس فقط لأنها خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذي ينتج الموارد البشرية من مديرين وموظفين بل وأيضا لان الإدارة لا تعمل في الفراغ وإنما في بيئة حية متفاعلة لذلك لا بد من اخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بعين الاعتبار في قرارات الإدارة وعملياتها المختلفة من اجل ضمان تعاون المجتمع معها. يرى تالكوت بارسونز من المؤسسة مجموعة معقدة من القيم والمعايير التي تشترك فيها مجموعة من الأفراد لتحقيق لتتحقيق أهداف معينة أو مصلحة عامة حيث تعتبر الأخلاق المهنية احد ابرز الوسائل في أي مؤسسة لتحقيق هاته الأهداف حيث أن الأخلاق تعتبر أهم المتغيرات التنظيمية التي ترتبط بعدة معايير ومحددات قيمة والتي تؤثر على فاعلية التنظيم. اعتبر المجال الأخلاقي من أكثر الجوانب المهمة التي تتعامل فيها الفئات المهنية مباشرة مع بعضهم البعض ومع المستفيدين من جهة أخرى والتي يكرسون فيها أنفسهم لخدمة الآخرين، فهنا تبرز أهمية الأخلاق المهنية في كونها مثيرا على التطور الحضاري للمجتمعات بمدى حسن المعاملة من طرف النسق الداخلي للمؤسسة والمتلقي إلا أن هذا الجانب لم ينل نفس القدر من الاهتمام الذي تناله الجوانب الأخرى من الشخصية. إلا حديثا وتحديدا في عام 1932 من خلال نظرية بياجيه في النمو الأخلاقي ثم تلاه كولبرج 1964.

سعت المنظمات دائما إلى تحقيق جودة الأداء عن طريق تعزيز الصفات الإيجابية لدى العاملين بها خاصة المنظومة الأخلاقية ذلك بمدى اتساق السلوك مع المعايير الأخلاقية المطلوبة في المؤسسة كونها بناء اجتماعي رسمي ووجب السعي دائما الى تحقيق منظومة تقسيم عمل اجتماعي متكاملة. فعلماء الاجتماع يرون أن نجاح المنظمات مرهون بمدى امتلاك الفئات المهنية لأخلاق مهنية يعتمدون عليها في ممارساتهم داخل النسق الاجتماعي حيث ركز السوسيولوجيون على الطلب الأخلاقي ودوره في تحقيق أداء وظيفي ممتاز والذي ينبغي توفره بالمهنة، فكونت يرى أن الأخلاق يجب إن يكون لها علم ينظمها حيث وضع قواعد ثابتة لتنظيم علاقة الفرد بغيره وبالمجتمع، أيضا دوركهايم يلقي أهمية كبيرة علة دور الأخلاق المهنية كأساس لقيام الجماعة، فهو يرى أن الجماعة المهنية هي الجماعة القادرة على إن تصل بين مشاعر الأفراد وذواتهم، بحيث يهدف للوصول إلى المشاعر الجمعية التي تربط

بين عمال المهنة الواحدة وان روابط الجماعة المهنية تتسم بقوة أخلاقية تؤدي إلى دمج الفرد في المجموعة وبها صفة الاستمرار والدوام، فإذا اتصف فرد واحد في مجموعة ما بمثل أخلاقية سوف تسوف في المجموعة ككل وبالتالي تحقيق المراد. فالأداء الفعال لا يمكن لا يمكن أن يشكل بعيدا عن الاستثمار إلا مثل للوقت والتواصل الفعال فضلا عن التهاون والاحترام، فأسلوب الأداء وكيفية تعامل العاملين مع بعضهم والوقت الذي يأخذونه في إنجاز مهامهم يعطي صورة عن القيم والمبادئ التي يحملونها وبهذا يختلف الأفراد المهنيون في مجموع الأخلاق المهنية التي تتحكم في أدائهم ومدى إنجازاتهم وتهدف دراستنا هذه لإبراز تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي ومحاولة التعرف على مدى إسهام التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة ودور احترام الزملاء في زيادة فاعلية إنجاز المهام ذلك بالنظر للأخلاق على أنها مبادئ معيارية وبالتالي البحث على الطرق الفعالة لتحسين الأداء داخل المؤسسة ولتحقيق ذلك انطلقنا من التساؤل المركزي التالي: ما مدى تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي؟ والأسئلة الفرعية التالية:

- كيف يساهم الالتزام في تحسين أداء العاملين؟
- كيف يساهم التعاون في زيادة تقديم الخدمة؟.

5- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة

- تساهم الأخلاق المهنية على التأثير الأداء الوظيفي.

الفرضيات الجزئية

- يساهم الالتزام في تحسين أداء العاملين.
- يساهم التعاون في زيادة الخدمة.

6- مفاهيم الدراسة:

- مفهوم الأخلاق:

لغة: الأخلاق جمع الخلق الخام المعجمة ويضم اللام وسكونه.¹

اصطلاحا: هو الذي يحدد لنا الأسس التي يمكن أن نطلق بها هذه الأحكام.

ابن مسكوية: عرف الأخلاق "بأنها حال النفس داعية لها إلى أفعالها من غير فكر".

¹ ابن مسكوية: تهذيب الأخلاق، مكتبة الثقافة الدينية، بورسعيد، 2001، ص39.

- مفهوم المهنة:

لغة: أي العمل ويحتاج إلى عدة قدرات ومهارات.

اصطلاحاً: مجموعة من الأعمال تتطلب قدرات ومهارات معينة للفرد.¹

هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة أختيرت اختياراً مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها قوانين وآداب لتنظيم العمل بها. يعرفها Blakington بأنها عمل منظم يقتنع عبه الإنسان ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة.

أي أنها نشاط منظم ومرتب له قصد وينبع عن الإرادة الكاملة للقائم بها ومن خلاله يتم تحقيق القيم مهام وظيفية ما.²

- مفهوم الأخلاق المهنية:

عرفها سعيد الغامدي على أنها: مجموع القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية في أساليب التعامل داخل البيئة.³ أي أنها الصفات النفسية والسلوكية الحسنة للعمال والضوابط والشروط التي تحكم الأداء الوظيفي والمهني في صورة لوائح وقوانين محددة للأساليب العلمية والسلوكية لأداء العامل. مفهوم الأداء:

لغة: هو إيصال الشيء إلى المرسل إليه، يقال فلان أدى شيء أو أوصله.⁴ أدى، تأدية، أو صلة وقضاه وتأدية له من حق أي قضيته.

اصطلاحاً: يعرف أحمد سيد مصطفى أنه "درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية".⁵

اصطلاحاً: هو الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته.⁶

¹ محمد الكلاكة: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2011، ص 217.

² ماجد بن ناصر بن خلفان بن الخروقي: أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتبة الإشراف التربوي، عمان، 2009، ص 03.

³ سعيد بن ناصر الغامدي: علي بجاج: أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013، ص 111.

⁴ بوحناي هشام: وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية، الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، جامعة عنابة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2010-2011، ص 25.

⁵ أحمد سيد مصطفى: إدارة النشر (الأصول والمهارات)، مصر، بدون ذكر دار النشر، 2002، ص، 415.

⁶ حسين محمد الحراشنة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جلس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 90-91.

مفهوم الأداء الوظيفي:

- ويعرفه أحمد صقر عاشور: قيم الفرد للأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.¹
- ويعرفه واغنر جوهان: "الأداء الوظيفي حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معا حيث أن العلاقة بينهما واضحة فالفرد قد يمتلك قدرة على أداء عمل معين، ولكنه لن يكون قادرا على إنجازه بكفاءة وفعالية إن لم تكن له الدافعية كافية لأدائها والعكس صحيح، فيمكن للفرد أن تتوفر لديه الدافعية اللازمة لكنه لا يؤدي العمل بالشكل السليم والمطلوب لعدم توفر القدرة على ذلك.²

المفهوم الإجرائي للأداء الوظيفي

يقوم الفرد أو العامل بمديرية جامعة ابن خلدون -تيارت-، بإنجاز عمل معين داخل وظيفة ما ويسعى إلى تطويره في المستقبل من خلال تحسين سلوكياته وأفعاله وتنمية مهاراته للوصول إلى الهدف المرغوب فيه.

7- الدراسات السابقة:

دراسات حول الأداء الوظيفي:

الدراسات العربية:

دراسة علي حسن الشهري: بعنوان الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض السعودية سنة 2005، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي، ومعرفة معوقات الاتصالات الإدارية التي تخفض من منسوبي الأمن الجنائي، انطلقت الدراسة من الإشكالية مفادها: ما دور الاتصالات الإدارية في رفع مستوى الأداء من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي؟.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المنهج الاجتماعي باستخدام الاستمارة كأداة جمع البيانات.

من النتائج المتوصل إليها:

¹ الطاهر الوائي: التحفيز وأداء الممرضين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2012-2013، ص ص، 09-10.

² عبد المؤمن سي حمدي: تأثير الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي، دراسة حالة العناصر بولاية برج بوعرييج، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2014، ص، 52

- تلعب الاتصالات الإدارية دورا مهما في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض، وذلك من خلال انعكاسات الإيجابية والدقة في إنجاز المهام.
- تزويد المرؤوسين بالتعليمات المناسبة لمواجهة المشكلات وتوفير الوقت.
- سرعة ودقة إبلاغ القيادة بتطورات المشكلات الأمنية والسرعة في إيصال التعليمات والحصول على المعلومات.

دراسة حشيش 2013: بعنوان ممارسة القيادات الإدارية بمديرية التربية والتعليم لتطوير السلطة وعلاقتها بالأداء.

تهدف الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة القرارات الإدارية بمديرية التربية والتعليم لتفويض السلطة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمدرسين والمشرفين التربويين الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة القرارات الإدارية بمديرية التربية والتعليم.

نتائج الدراسة: وجود علاقة ارتباطية بين الأداء الوظيفي والمشرفين التربويين أي كلما ازدادت درجة التفويض كلما زاد الأداء الوظيفي والعكس صحيح.

تقوم القيادات العليا بمديريات التربية والتعليم باستشارة المديرية والمشرفين التربويين في بعض الأمور المتعلقة بالعمل الإدارية.

أن تعمل القيادات العليا بمديريات التربية والتعليم باستشارة المديرية والمشرفين التربويين في بعض الأمور المتعلقة بالإدارة.

أن تعمل القيادات الإدارية العليا بمديرية التربية بروح القوانين والأنظمة وخاصة عند اتخاذ القرارات. أن تتابع القيادات العليا بمديرية التربية والتعليم تقارير إنجاز وتقديم التغذية الراجعة للمديرية والمشرفين التربويين عن أدائهم من خلال تسليط الضوء على نقاط قوتهم ونقاط ضعفهم.

الدراسات الأجنبية:

أبحاث جامعة أوهايو 1958: من أكثر الدراسات المعروفة بين أعمال البحث الكبرى التي تمت لعد الحرب العالمية الثانية تلك التي أجراها باحثو ولاية أوهايو وكانا الهدف من هذه الدراسات البحث عن العوامل المحددة لسلوك القائد ومعرفة آثار النمط القيادي على مستوى الأداء الوظيفي لجماعة العمل، وتم التوصل إلى ظهور سلوكين بارزين هما:

- مبدأ وتنظيم: يتعلق بمدى قيام القائد لتنظيم وتحديد المهام والعاملين، تحديد العمل المراد وإقامة شبكة الاتصالات وتقويم أداء الجماعة.

- التعاطف وهو سلوك يتضمن الثقة والاحترام المتبادلة والمودة والاهتمام بسعادة العاملين ويشري التعاطف إلى التركيز على أسلوب القيادة الموجهة نحو العاملين.

الدراسات السابقة الخاصة بالأخلاق المهنية

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة كل من الدكتور عوض خلف العنزي والأستاذ عقوب رشيد الهلسم، بعنوان "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاق المهنية" دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية لدولة الكويت. وبناء على نص الإشكالية يتمحور حول:

- ما مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم؟ وكان الباحث يهدف للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية؟

أسباب اختبار الموضوع:

نظرا لأهمية وتزايد الاهتمام بالسلوك الوظيفي لدى الموظفين وأخلاقهم المهنية.

أهداف الدراسة:

- مدى إدراك الموظفين بأن متلقي الخدمة هو الأصل وأن الموظف تابع له.

- أخلاق الوظيفة من خلال الوعي بالواجبات والحقوق الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية.

الأدوات المستخدمة في الدراسة: أداة الاستبيان التي توفر الوقت والجهد والتكلفة.

المنهج المتبع في الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

أهم النتائج:

وجود فئات لا تدرك واجباتها الوظيفية حيث لا تمنع من تأدية معاملاتها الخاصة في أثناء أوقات عملها الرسمية، أيضا هؤلاء الموظفين يميزون المعارف والأصدقاء في أثناء زيارتهم لهم في مقر علمهم، ومعيار الالتزام بالأنظمة والتعليمات على أساس مصالحهم الشخصية، وعلاقاتهم مع رؤسائهم في العمل قائمة على أساس مصلحي، وفهموا الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف مع تأدية الجهد القليل، ولا يوجد لهؤلاء الموظفين ما يمنع ممارسة التجارة وهم على رأس عملهم.

الدراسة الثانية دراسة الجميلي: بعنوان "واقع الأخلاق العمل الإداري لدى القيادات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي وعلاقته لأدائهم الوظيفي" في العراق جامعة محافظة بغداد الرسمية، سنة (2007).

كان نص إشكالية كالاتي: ما واقع أخلاق العمل الإداري لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة محافظة بغداد الرسمية ومهنة التعليم التقني؟.

من التساؤلات التي هدف الباحث أيضا للإجابة عنها:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاق العمل الإداري لدى رؤساء الأقسام العلمية لجامعة محافظة بغداد الرسمية، ومهنة التعليم التقني وأدائهم الوظيفي وفق متغير (الجنس) ب (المؤسسة التعليمية).

منهج الدراسة المتبع: المنهج وصفي التحليلي.

أهداف الدراسة: يهدف الباحث إلى معرفة واقع أخلاق العمل الإداري لدى القيادات الإدارية في مؤسسات التعليم العالي وعلاقته بأدائهم الوظيفي.

من النتائج المتوصل إليها:

- أشارت النتائج إلى أن مجال علاقة رئيس القسم بالطلبة احتل المرتبة الأولى، يليه مجال علاقة رئيس القسم بالمتدربين في حين احتل مجال علاقة رئيس القسم بقوانين المهنة وتقاليدها المرتبة الثالثة.

- كشفت نتائج البحث أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أخلاق العمل الإداري والأداء الوظيفي وفق متغير المؤسسة التعليمية وعند تطبيق اختبار الزاني يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أخلاق العمل الإداري والوظيفي وفق متغير المؤسسة التعليمية لصالح رؤساء الأقسام العلمية في الجامعات.

الدراسة الثالثة: دراسة المعتصم بالله أبو الكاس هاني علي، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة

تحت عنوان "الأخلاق المهنية ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية لقطاع غزة" سنة (2015-2016).

تطرق الباحث إلى طرح الإشكالية التالية:

- ما هو دور الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية لقطاع غزة؟

والأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟.

- ما هي أبعاد الأخلاق المهنية وما تأثيرها على الأداء الوظيفي؟.
 - هل توجد علاقة بين الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي؟.
- الأدوات المستخدمة في الدراسة: أداة الاستبيان حيث قدر حجم العينة بـ 263 مفردة.
- المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي.
- من النتائج المتحصل عليها:
- بلغ مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لأخلاق بشكل عام 83.34%.
 - مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93%.
 - مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل المتغيرات النزاهة والشفافية (الاحترام وحسن المعاملة)، (العمل كفريق على الترتيب).
 - لا توجد فروق معنوية في استجابات الباحثين حول مجال الأخلاق المهنية وحول مجال الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة لمتغيرات الدراسة الديمغرافية ما عدا متغير المكان.

الدراسات الأجنبية

- دراسة Mathani بعنوان "أهمية الأخلاق العمل في إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين سنة (2016) تم تنفيذ هذا العمل بالاشتراك مع المنظمات التابعة للخدمات العامة مثل بلدية أريد الكبرى، بناء على هذا كان نص الإشكالية كالتالي:
- ما هو واقع ممارسات أخلاق العمل في إدارة الموارد البشرية؟.
- والأسئلة الفرعية التي تم طرحها:
- كيف تساهم الأخلاق في تحسين أداء العاملين في بلدية أريد الكبرى؟.

أهداف الدراسة:

- قياس فعالية تطبيق أخلاق العمل في رفع مستوى أداء الموظفين في بلدية أريد الكبرى.
- التعرف على أهم مجالات تطبيق أخلاق العمل في الموارد البشرية واجتتاب الموارد البشرية والتدريب والتطوير والمكافأة وتقييم أداء الموظفين.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي.

أدوات الدراسة: الاستبيان.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (350) موظف والذين تم اختيارهم عشوائيا.

نتائج الدراسة:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ممارسة أخلاق العمل في إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء موظفين في بلدية أريد الكبرى.
- ظهر أيضا أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بالنسبة لممارسة أخلاق العمل في إدارة الموارد البشرية لتحسين أداء العاملين في بلدية أريد الكبرى.

الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى: دراسة شيخاوي محمود، تحت عنوان "أخلاق العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري"، دراسة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة أدرار، الجزائر، 2014.

وبناء عليه كان نص الإشكالية يتمحور حول:

- ما هو تأثير أخلاق العمل على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري؟.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى إبراز أخلاق العمل التي يتحلى بها العامل الجزائري داخل المؤسسة وتأثيرها على العامل وكيف ينعكس على أدائه للعمل وعلى سلوكه.

المنهج المتبع: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

الأدوات المستخدمة في الدراسة: اعتمد الباحث على الاستمارات كأداة رئيسية إضافة إلى الملاحظة والمقابلة كأدوات مساعدة.

عينة الدراسة: تمثلت في عمال مديرية الكهرباء والغاز بأدرار وقد قام الباحث لسحب عينة حصصية وبلغ عدد العمال الإجمالي في المؤسسة 284 عامل، حيث تم اختيار عينة تتكون من 130 عامل.

نتائج الدراسة: توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- لأخلاق العمل أثر واضح وكبير على السلوك العملي والتنظيمي.
- للقيم البيئية للعامل سواء الاجتماعية أو التنظيمية تأثير واضح على سلوك التنظيمي.
- التزام عمال سونلغاز بأدرار بقواعد وأخلاق العمل بشكل نسبي وذلك لنقص المعايير الأخلاقية المحيطة بالعمل.

الدراسة الثانية: دراسة عثمانى أمينة تحت عنوان "تحليل الأسس النظرية للأخلاق المهنية في الإدارة وآليات دراسة الحالة للجامعة الجزائرية" مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية العدد 14 جامعة المدية سنة 2015.

إشكالية الدراسة كانت كالآتي:

- ما العلاقة بين النظرية الإدارية والأخلاق المهنية؟

والأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أبعاد الأخلاق وآليات إرسائها في المؤسسة؟.

- كيف تسعى الجامعة في تحسين الأخلاق في الواقع؟

أهداف الدراسة:

- إلقاء الضوء على إشكالية الأخلاق في الإدارة.

- التعرف على مختلف آليات وطرق إرشاد الأخلاق في المؤسسة.

- التعرف على الآليات المنهجية لإرساء الأخلاق للجامعة الجزائرية.

المنهج المتبع: المنهج الوصفي.

النتائج المتوصل إليها:

- لا يمكن دراسة نظرية الإدارة بدون مناقشة الأخلاق المتأصلة بمحتواها ولسوء الحظ فإن الأدبيات الإدارية

مزالت قاصرة في مناقشة ذلك لمدة واسعة للأخلاق في الفكر الإداري المعاصر.

- لا بد أنه أي مؤسسة تسعى إلى تطبيق الأخلاق الإدارية، وعليها أن تحرص في ذلك على التزام الموظفين

فيها لجزء من متطلبات العمل وذلك من خلال آليات إرساء أخلاق الإدارة بالمؤسسة.

- يعتبر ميثاق الأخلاق والآداب الجامعة الجزائرية نموذجاً وآلية تجسيد الاحترام المتبادل والتكامل بين مختلف

الأطراف المعنية بهذا الميثاق.

8- المقاربة النظرية:

النظريات الإدارية المفسرة للأخلاق المهنية:

أ- النظرية الكلاسيكية:

نظرية الإدارة العلمية: لفدريك وشلار تايلور: ولد فريدريك وشلار تايلور في أمريكا سنة 1856م

وتوفي سنة 1915م، وكان يميل إلى دراسة القانون إلا أنه عمل مهندسا ثم كبير مهندسين في شركة طب أمريكية

في فيلاديفيا، حيث ظهر ونمى كرهه الشديد للمشاكل وهدم الكفاءة أثناء العمل، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والناتج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج، وقد ركزت هذه النظرية على وسائل وطرق رفع الإنتاجية، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة، كما أكدت النظرية بضرورة الاختبار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أفضل طريقة لأداء العمل.¹

التعقيب:

لقد ركز تايلور على تنظيم الأداة بطريقة علمية والتخصص الدقيق في أداء المهام واعتبر العامل آلة لا بد من توجيهها لأداء بالطريقة المثلى، فنجد أنه قد أهمل الجوانب الإنسانية والاجتماعية للعاملين وذلك بإلغاء مفهوم التعاون بين العاملين، وأكد على أدائهم لمهام محددة تختلف عن بعضهم البعض، كما اعتبرهم أداة من أدوات الإنتاج ليس بالضرورة أن يتم احترامهم باعتبارهم أفراد مهمين لاستمرار ضمان فعالية الأداة وإنجاز المهام، حيث اعتبر المنظمة نظام مغلق منعزلا عن المجتمع والمحيط، وأعطى للدور الذي تلعبه الأخلاق المهنية في رفع مستوى الإنتاج.

ب. النظريات النيوكلاسيكية:

نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو (1927-1932): ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل لاتجاه الإدارة العلمية والتكوين الإداري، ويعتبر إلتون مايو المؤسس لهذا الاتجاه من خلال الدراسات التي قام بها في مصانع هاوثورن من سنة 1927 إلى غاية 1932، والتي بينت أن تأثير العوامل السيكولوجية والاجتماعية على الطاقة الإنتاجية للعمال أقوى من تأثير العوامل المادية، وقد أثرت المتغيرات التي أبرزها حركة العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري، وأدت إلى توسيع نطاق عمل الباحثين عند النهوض بميادين واسعة في مجال تطوير المنظمات.²

ولقد كان لنتائج تجارب مصانعها هاوثورن حصيلة مهمة تمثلت في تأكيد وجود علاقة مباشرة بين تحسين الإنتاجية والعوامل الاجتماعية، التي تؤدي إلى تأسيس علاقات بين أفراد العاملين مع بعضهم يكون لها انعكاسات إيجابية على الأداء، كما ظهرت اهتمامات لاحقة بمفاهيم واتجاهات جديدة منها:

¹ علاء الدين عبد الغني محمود: إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، 2011، ص ص 76-77.

² خليل حسن الشماع وآخرون: نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط3، الأردن، 2007، ص ص 68-69.

- مفهوم العلاقة الشخصية التي تجرى داخل المنظمة.
- مفهوم الرضا الذي يعكس درجة قناعة العاملين.
- مفهوم علاقات الجماعة التي تشكل نتيجة العلاقة بين الأعضاء في جماعة العمل.
- حيث اعتبرت الإدارة الفعالة هي تلك التي تفهم علاقات الأفراد مع بعضهم.
- وتنتج لهم الفرصة تبادل الرأي وإقامة الروابط والعلاقات مما شكل بداية التوجه نحو دراسة السلوك وبشكل خاص سلوك جماعات العمل وأثرها على الأداء.
- ومن المبادئ التي قامت عليها هذه النظرية ما يلي:¹
- الحوافز الغير المادية تلعب دورا في الدافعة والروح المعنوية في زيادة الإنتاج.
- التركيز على تشجيع تدريب الجماعات في موقع العمل، وتوفير القيادة الديمقراطية من أجل إعطاء فرصة المشاركة، وتنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات.
- التركيز على إشباع الرغبات الإنسانية كأداة لتحسين الإنتاجية.
- التخصص الكامل هو الأساس لزيادة الإنتاجية.

التعليق:

مدرسة العلاقات الإنسانية اختلفت في نظرتها إلى العامل على عكس النظرية الكلاسيكية فهي اعتبرته أكثر من أداة إنتاج، فاهتمت بنفسية العمال والعلاقات الإنسانية، داخل المنظمة وأعطت أهمية لفرق العمل في تحقيق الأهداف، كما فتحت المجال للتنظيم الغير الرسمي ودوره الذي يمثل داخل التنظيم الرسمي، فالعمل الجماعي يشجع على تعاون ما بين العمال وتزيد من التزامهم في أداء المهام وسرعة تنفيذها، ولكنها أهملت بعض الجوانب الأخرى، وأن العمال في جماعة واحدة كما تجمعهم مصالح مشتركة يوجد اختلاف فيما بينهم اجتماعيا ونفسيا، وأن أخلاقهم المهنية قد يتخلون عنها من أجل المصلحة الخاصة وبالتالي تظهر الاعتمادية بدل التغير والتعاون عن العمل لأن أداء الجماعة سيغطي عنهم.

نظرية التكوين الإداري: لهنري فابول (1841-1925):

يعتبر هنري فابول من أبرز رواد هذه النظرية والتي تؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة، بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف.

¹ صلاح عبد القادر النعيمي: مرجع سابق، ص 68-69.

كما يؤكد على تسلسل الهيكل الإداري، حيث تسلسل السلطة من الأعلى إلى الأسفل نتيجة عملية

التفويض، وقد وجد فابول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى ست مجموعات رئيسية وهي:

- أنشطة فنية.
- أنشطة تجارية.
- أنشطة أمنية.
- أنشطة محاسبة.
- أنشطة إدارية.
- أنشطة مالية.

كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة هي:

- مبدأ تقسيم العمل.
- مبدأ السلطة.
- مبدأ نظام الحوافز.
- مبدأ الانضباط في العمل.
- مبدأ وحدة الهدف.
- مبدأ إخضاع المصلحة الذاتية للمصلحة العامة.
- مبدأ المركزية واللامركزية.
- مبدأ وحدة الأمر.
- مبدأ التوجيه المادي والاجتماعي.
- مبدأ العمل لتحقيق الاستقرار.
- مبدأ تشجيع المبادرة.¹
- مبدأ الاتصال والعدل.
- مبدأ روح الفريق والعمل الجماعي.
- مبدأ وحدة المعنى.

¹ إبراهيم محمد محسنة: مرجع سابق، ص 76.

التعقيب:

لقد ركز فايول على التنظيم الإداري وحدد مجموعة من المبادئ لا بد من اتباعها لتحقيق أداء فعال من طرف العاملين، إلا أنه كان أكثر اهتماماً بمبدأ روح الفردية والعمل الجماعي وكذلك مبدأ إخضاع المصلحة الذاتية للمصلحة العامة، ولكن ضمن إطار ضيق ورسمي يهتم بتنفيذ الأوامر وتدرج السلطة.

النظريات السوسولوجية المفسرة للأخلاق المهنية:

- **النظرية البيروقراطية: لماكس فيبر (1864-1920):** يعتبر ماكس فيبر الألماني الجنسية، رائد لهذه النظرية وكان هدفه من وصفها هو تحديد مجموعة من القواعد والمبادئ الإدارية اللازمة لتنظيم سير العمل من المنظمات الإدارية الكبيرة والأجهزة الحكومية الضخمة، تحتاج إلى نظام إداري يضمن الدقة في العمل وأحكام السيطرة على تنفيذ الأعمال مع تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وقد مرت فترة كان للتطبيق السيء لمفاهيم النظرية أثره على تشويه سمعة ومفاهيم البيروقراطية كالبطء في الأداء والتعقيد في معالجة المشاكل الإدارية وغيرها، والنظرية البيروقراطية كما وضعها ماكس فيبر بريئة من هذه الاتهامات، فالمعنى العلمي لنظرية البيروقراطية يشير إلى مجموعة من المبادئ والأسس الإدارية القادرة على ضبط الأمور بدقة في المؤسسات الكبيرة من الأجهزة الحكومية.¹

وقد ركز ماكس فيبر على النظرية البيروقراطية باعتبارها نموذج جيد لإدارة المؤسسات الكبيرة، حيث يوحي الأخذ بالنظرية البيروقراطية إلى تحقيق حسن سير العمل بسهولة وسرعة ويسر وعدم الاختلاف في كيفية أداء العمل الواحد نتيجة اختلاف الظروف أو العمال أو الإدارة.²

وتتلخص المجالات الرئيسية التي ترتبط بتطبيق البيروقراطية في:

- **التقسيم الواضح للعمل:** حيث يتم تقسيم الأعمال بشتى النشاطات ومهام كل عمل بشكل واضح ومحدد.

- **القواعد والإجراءات:** تكون مكتوبة وموثقة، حيث يجري العمل بموجب خطوات رسمية محددة وقواعد يلزم بها المديرين والأفراد العاملين في سلوكهم وقراراتهم.

- **هرمية السلطة:** تحديد السلطة والمسئولة لكل موقع وظيفي ضمن سلسلة واضحة ومندرجة في حق إصدار الأوامر وتحمل المسؤولية.

- **العلاقات غير الشخصية:** الموضوعية وعدم المحاباة أو التمييز.

¹ علي عباس: أساسيات العمل الإدارة، دار المسيرة، ط4، الأردن، 2009، ص56.

² صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار المازوري، الأردن، 2008، ص65.

- الاستحقاق على أساس المهنة: حيث يتم اختيار وترقية العاملين مهنيا وفق لقابليتهم ومستوى أدائهم للعمل.¹

التعقيب:

جاءت هذه النظرية بمبادئ تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الإدارية فقط ولم تهتم بالفرد وتحقيق أهدافه وأهملت طبيعته الإنسانية من امتلاكه من مشاعر وأحاسيس واعتبره آلة يقوم بعمله فقط.

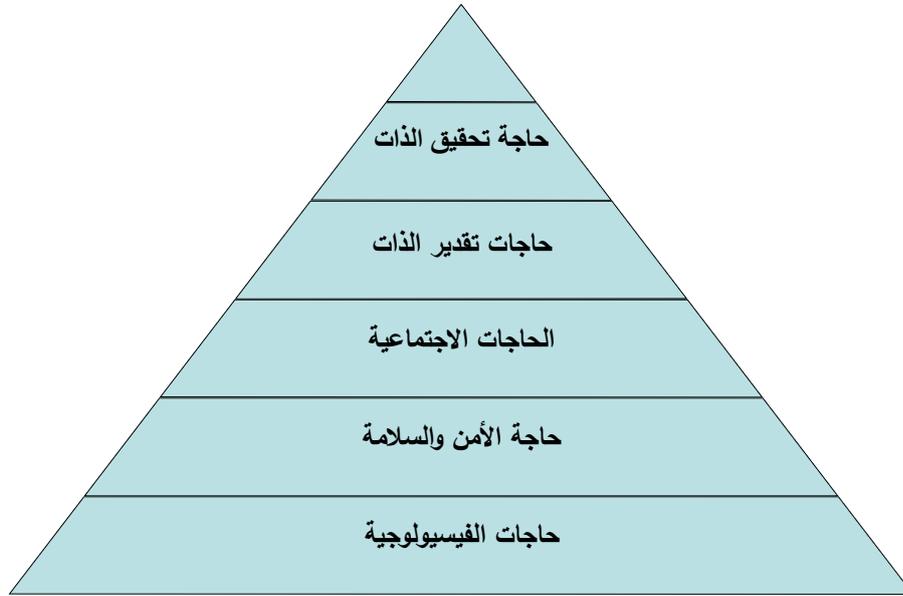
النظريات النفعية الاجتماعية:

- سلم ماسلو للحاجات لإبراهام ماسلو: تعرف هذه النظرية باسم نظرية سلم الحاجات عن عالم النفس أبراهام ماسلو 1943 والتي طورها في الأربعينيات من القرن الماضي معتبر أن الإنسان في كل سلوكياته إنما يسعى إلى إشباع حاجات تنحصر في خمسة مجموعات وتصل حاجة الغير مشبعة هي المتحكمة في السلوك، وبالتالي ينتهي دورها في التحفيز كما أن حاجات الفرد تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا على شكل سلم أو هرم، تحتل الحاجات الفيزيولوجية وقاعدتها وتليها إلى الأعلى باقي الحاجات الأخرى وتنقسم هذه الحاجات إلى خمسة والتي تتمثل في:²

- الحاجات الفيزيولوجية: الطعام، الشراب، المسكن، الراحة، النوم.
- حاجات الأمان: الحماية من المخاطر الجسدية والنفسية وتخفيف شعور الفرد بالقلق.
- حاجات الانتماء: تتضمن الصداقة، الانتماء وإقامة علاقات مع الآخرين وقبول الجماعة للفرد.
- حاجات الاحترام والتقدير: وتتمثل في الشهرة والمركز الاجتماعي، واحترام الآخرين له والإحساس بالثقة بالنفس والاستقلالية.
- حاجات تحقيق الذات: وتشمل على محاولة الفرد لتحقيق ذاته باستخدام مهارات وقدراته في تحقيق الإنجاز عالية يليق لطموحاته.

¹ حمدي أمين عبد الهادي: الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، دار الفكر العربي، مصر، ص72.

² فاضل محمد المغربي: الإدارة أصالة ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات الفرد الواحد، دار الفكر، الأردن، 2007، ص114.



شكل (01) سلم الحاجات لماسلوا

التعليق:

استطاع ماسلوا أن يضع سلم لحاجات الأفراد تدرج حسب الأهمية، ولكن ليس بالضرورة أن تكون هذه الحاجات مرتبة كما رآها ماسلوا، ولكنه استطاع أن يؤكد أن العامل لا يبحث عن العوائد المادية فقد داخل مكان العمل إلا أن الحاجة إلى تحقيق الذات تبدو أنها مهمة نظرا لتحقيق الذات من خلال التعاون وإيجاد بيئة عمل مساعدة على الالتزام في العمل وتأدية المهام بشكل مطلوب

خلاصة:

عالجنا في هذا الفصل والذي يعتبر من أهم الفصول، أهم المرتكزات المنهجية للبحث والمحطات الرئيسية التي تشكل في مجملها البناء المنطقي والأساسيات المعتمدة في البحث العلمي، خاصة إشكالية بحثنا والأسباب التي دعتنا لدراسة هذا الموضوع لما أثارته من قضايا وانشغالات بحثية حول موضوع الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي ويعتبر هذا منطلق أساسي لاستكمال الدراسة، والبحث بدقة أكبر لمواصلة الخطوات التالية.

الفصل الثاني: سوسيولوجيا أخلاق المهنة بالمؤسسة الجزائرية

تمهيد

1- الجذور التاريخية للأخلاق المهنية:

2- أهمية الأخلاق المهنية

3- أهداف الأخلاق المهنية

4- دور الأخلاق المهنية

5- معايير الأخلاق المهنية

6- صفات الأخلاق المهنية

7- أسس الأخلاق من متطورات فكرية وفلسفية

8- مصادر الأخلاق المهنية

خلاصة

تمهيد:

أصبح موضوع الأخلاق المهنية محط الاهتمام وبخاصة في السنوات الأخيرة وذلك نتيجة لأسباب عديدة في مقدمتها الفضائح الأخلاقية، النقد موجه للإدارة وتلك المعايير التي تعتمد عليها بعيدا عن الإطار الأخلاقي، لذا احتاجت المنظمات لمعايير أكثر رقيا وتحسين لأداء موظفيها، حيث الأخلاق تعد من الأساسيات في نجاح أي منظمة لأنها تعكس ثقة المجتمع الذي تعمل فيه والالتزام بالأخلاق يقود إلى تطوير المؤسسة باعتبارها الإطار الشامل الذي يحكم على التصرفات والأفعال تجاه شيء ما وتوضح ما هو مقبول وما هو مرفوض بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة داخل المؤسسة.

1- الجذور التاريخية للأخلاق المهنية:

إن مبادئ الأخلاق المهنية المجسدة حاليا في عدد من المواد والمجمعة في مدونة خاصة بها لم تكتب كذلك في السابق ففكرة الأخلاق المهنية الموسيقي بممارسة الوظائف العمومية ظلت غائبة لوقت طويل في الحياة المهنية في فرنسا مثلا يرجع تاريخ انتشارها إلى عام 1870 وهي الفترة التي تم فيها تأكيد القيم والمبادئ الجمهورية، إذا كان العون العمومي في الفترة التي سبقتها ولاسيما في القرن السادس عشر يتمتع في بعض الدول الأوروبية كفرنسا بقدر كبير من الحصانات التي تجعله في مأمن عن المساءلة عن تصرفات المضرة التي يرتكبها حتى أن الملك لم يكن في وسعه تسليط عقوبات، وبالتالي فإن القوة العمومية كانت تستفيد من نظام الإعفاء عن المسؤولية لهذا كان إلزاما للأخلاق المهنية أن تتصدى لمثل هذه السلوكيات عن طريق فرض قواعد تنص على الانضباط في العمل والمساواة في الحقوق والواجبات، وقد كان لإلغاء ممارسة الانتقاء الأساسي للمساعدين الأولين للحكام في إدارة الشؤون العمومية القائم على أسس ذاتية كالمحسوبية والتوصية واستبداله بمعايير موضوعية كالكفاءة والمهارة، الأثر الواضح في تجسيد مبدأ الانتقاء على أساس المسابقة والمساواة في الالتحاق بالوظائف العمومية، وبالتالي إضفاء الطابع الأخلاقي الموضوعي على عملية التوظيف.¹

والجدير بالذكر أن الوظيفة العمومية تفتقر عموما إلى مدونة معممة لأخلاق المهنة، فقد ظلت هذه المدونات إلى وقت طويل حكرا على المهن الحرة، وذلك بالرغم من توفرها على قواعد محددة منها ما هو مقنن في القانون السياسي العام للتوظيف العمومي أو في أو في النصوص المرتبطة به أو في قانون العقوبات.² من خلال ما ذكرناه نستنتج أن الأخلاق المهنية هي نتيجة من نتائج تقدم المجتمعات سياسيا واقتصاديا وثقافيا، وتعقيدها وتشابك الأدوار فيها كما أنها تتأثر بالأحداث والمستجدات الطارئة وهذا ما يجعلها عرضة للتعديل والتجديد كلما دعا الأمر إلى ذلك مع الإبقاء على مبادئها الرئيسية.

2- أهمية الأخلاق المهنية

- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردودية إيجابية على المنظمة.

¹ إبراهيمي أمينة: أخلاق المهنة بين النص والممارسة أطباء المستشفى الجامعي، بتلمسان نموذجا، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الأنثروبولوجيا، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم الثقافة الشعبية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2007 2008، ص 20

² سعيدة مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية والأخلاق المهنية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 299-300.

- الحصول على شهادات علمية وامتيازات خاصة ويقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاجية والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.¹
- إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفوائده تكون الاكتساب مرضات الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة.²
- الالتزام بأخلاقية العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة حيث تقل الممارسات الغير عادية وتتسع الفرص أمام المجتهدين، هذا قد يزيد من تحقق الالتزام بالأخلاق.³
- يدعم الالتزام بالأخلاق المهنية البيئة التنظيمية ويساعد في الرفع من الروح المعنوية للعاملين وزيادة فاعلية الأداء وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.⁴
- السعي لإيجاد انطباق جيد وثقة لدى العاملين في المنظمة والمجتمع عن المنظمة وأصحابها.
- التخلص من الطابع التنظيمي التي تمارسه الإدارة على موظفيها.
- تساعد الأخلاق في فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب كأحدى الوسائل الناجحة لتفادي السلوكيات غير الأخلاقية والمحظورة.

3- أهداف الأخلاق المهنية

- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المحظورة.
- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.⁵
- تنمية روح التعاون بين أعضاء المهن ورعاية مصالحهم المادية والمعنوية.
- بث الطمأنينة والثقة في المجتمع فيما يتعلق بخدمات أعضاء المهنة.⁶

¹ أسامة محمد خليل الزباني: دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية بمدينة

غزة، رسالة ماجستير أكاديمية، الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة جامعة الأقصى، 2014، ص 18.

² نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، دار الوراق، ط1، الأردن، 2006، ص 135.

³ عفيفي، صديق: أخلاق المهنة لدى المعلم، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية المستدامة، 2005، ص 35.

⁴ جنان شهاب أحمد: أخلاق العمل، منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية،

المجلد 15، العدد 4، 2013، ص 96.

⁵ علاء الدين عبد الغاني محمود: إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، 2011، ص ص 76-77.

⁶ أسامة محمد خليل الزباني: المرجع السابق، ص 17.

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريته وحقوق الموظفين والعمالين.
- سد العجز أو الغموض الذي يكتفي بالأحكام القانونية والتنظيمية سارية المفعول.¹
- التكفل بالعنصر البشري من حيث توفير شروط العمل الضرورية.

4- دور الأخلاق المهنية

إن الالتزام بالأخلاق المهنية يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة إذ تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص ويجني كل امرئ ثمره جهوده أو يلقي جزءه تقصيره، وتستند الأعمال الأكثر كفاءة وعلمًا وتوجه الموارد لما هو أنفع وتضيق على الخناق على المتعاملين والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام المجتهدين كل هذا وغيره يتحقق إذا التزمنا الجميع بالأخلاق، كما أنها تؤدي إلى:

- دعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس على حالة الرضا واستقرار.
- توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
- زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع والمجتمع ويقلل القلق ويقلل التوتر بين الأفراد.
- تقلل تعريض المؤسسات للخطر لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.
- إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.²

ويرى منتدى علم الاجتماع (2008) أن أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية لا يستطيع أفرادها العيش متفاهمين سعداء ما لم تربط بينهم روابط متينة من الأخلاق الكريمة.

تلعب الأخلاق المهنية دوراً كبيراً في حياة الأفراد والمؤسسات ف الالتزام بها يعطي فرص متكافئة لكل العاملين داخل المؤسسات ويضمن العدالة بينهم، وهذا يؤدي إلى رضاهم وزيادة ثقتهم بأنفسهم والثقة في

¹ بن صالح عبد الرزاق: الالتزام بأخلاقيات الأعمال بين النظرية والتطبيق، دراسة تطبيقية بعدد المؤسسات العالمية، مجلة المعهد للعلوم الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة إبراهيم سلطان، الجزائر 03، 2014، ص248.

² أسامة محمد خليل الزباني: دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية -دراسة ميدانية بمدينة غزة، رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014، ص16.

المؤسسات من طرف المجتمع وبالتالي تقليل المخالفات والمنازعات الخاصة بالعمل وخاصة بوجود موثيق أخلاقية معلنا يتم الرجوع إليها لتقدير سلوك الواجب والسلوك الخطأ.

ويرى الباحثون العرب أن الالتزام بالأخلاق المستمدة من مبادئ ديننا الإسلامي يؤدي إلى الرفع من فاعليته التواصل في المؤسسات وزيادة وتحسين الإنتاجية.

5- معايير الأخلاق المهنية

هناك معايير لا بد للفرد أن يمر عبرها حتى يتم وصوله إلى مستوى مقبول من الأخلاق المهنية في إطار المهنة التي يقوم بها وهي كالتالي:

- **الانضباط والالتزام:** على الموظف أن يقوم بعمله في وقت الدوام الرسمي ويحترم الإجراءات والقوانين الواجبة بحيث أن الغياب والتأخير يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السليبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

- **التعاون:** للمشاركة والتعاون دور مهم من خلال الاحتكاك بالآخرين في نقل الخبرات والمعارف وإنشاء علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

- **الاحترام:** فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي،¹ ويجب على الموظف أيضا أن يكون محترما للكرامة الإنسانية والخصوصية.

- **النزاهة:** هي منظومة من القيم المتعلقة للأمانة والصدق والإخلاص.²

- **تحمل مسؤولية:** بمعنى تحمل مسؤولية عند إنجاز الأعمال سواء كانت سيئة أم جيدة، وتحقيق الأهداف مهما واجه هذه المواقف الصعبة.³

- **الإنتاجية:** حيث يمكن للموظف إدارة وقته وتطوير ممارساته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

¹ أسامة محمد خليل الزباني: المرجع السابق، ص 15.

² أبو سن أحمد إبراهيم: القيم والأخلاقيات والتوجهات المعاصرة في إدارة المنظمات المعاصرة، ط3، المطبعة العصرية، دبي، 1989، ص 67-68.

³ سليمان محمد: حوكمة الشركات الضار الجامعية، مصر، 2009، ص 150-151.

- **صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة الوظيفية وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التعاون في إنجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.
- **فرق العمل:** بحيث يتضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر وروح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مج للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقاته مع أعضاء فريق العمل والثقة في الآخرين.¹

6- صفات الأخلاق المهنية

- **الأمانة والاستقامة:** وما تشمله من عدم وإفشاء السر والاستغلال والكذب،² ومن أمانة الإنسان أن يتعفف على الأموال والأعراض التي لا تحل له ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين كما يجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته³، ويجذرنا الله سبحانه وتعالى من الخيانة لقوله "يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أمانتكم وأنتم تعلمون".⁴
- **المحبة:** وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار.
- **الاستقامة:** وما تقتضيه من الوفاء والصدق وحسن الخلق.
- **التعاون:** وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر.
- **رعاية الحقوق وأدائها على الوجه الصحيح:** ويمكن تسميتها بالكفاءة النفسية.⁵
- **النزاهة والشفافية:** ترتبط بالقيم الروحية والأخلاقية فهي تعبر عن الترفع عن الدنيا، فالنزاهة هي مراعاة الموظف عن القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، كما تظهر أهمية الشفافية من خلال دورها في تحقيق ترابط المنظمة عند جميع المستويات الإدارية والتنفيذية.⁶

¹ السكارنة بلال خلف: أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة، عمان الأردن، 2009، ص67-68.

² المرجع نفسه، ص 16

³ الحميدان، عصي عبد المحسن: أخلاقيات المهنة في الإسلام، الرياض، شركة العبيكان للأبحاث والتطور، 2010، ص34.

⁴ سورة الأنفال، الآية 27.

⁵ سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنمية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010، ص79.

⁶ الشيباني بندر عمير: التطور الاستراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيق للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2014، ص 89.

الكفاءة: الإلتزام بعدم تبذير المال العام أو إساءة استعماله، والحرص على الترشيد في استخدام كافة أشكال موارد جهة العمل من أدوات أو أجهزة أو مرافق عامة.¹

7- أسس الأخلاق من منظورات فكرية وفلسفية

اهتم العلماء والباحثين في شتى الميادين والحقول العلمية المعرفية وبخاصة في علم النفس والاجتماع، علم الأجناس البشرية والإدارة بقضية والأخلاق، ومحاولة منهم لفهم السلوك الإنساني وما يصدر عنه من ممارسات صحيحة وخاطئة نتيجة للقيم أو الموروثات التي يحملها الفرد، أو يؤمن بها وفي هذا المبحث سنركز على منظورين:

7-1- الأخلاق المهنية من منظور إسلامي:

يشكل دين الإسلام مصدر الأخلاق الأساسي عند المؤمنين فقد أوجب علينا أخلاق كثيرة في العمل وهدفها ذلك هو تنفيذ مقولة "أن العمل لا أخلاق فيه"، وأن الأخلاق تكون خارج نطاق التجارة، فعلى المسلم أن يتصف بمواصفات جيدة في معاملته مع من يعمل معهم، إذا كان عاملاً أو مع مرؤوسيه إذا كان مديراً، وأن يكون حريصاً على عمله وأن يتجنب الرداء والسلوكيات اللاأخلاقية والأمور الزائلة،² فالخداع والغش والاستغلال كلها أمور أمرنا الله عز وجل في محكم تنزيله باجتنابها قوله تعالى: "وأقيموا الوزن بالقسط ولا تخسروا الميزان"³ وفي حديث النبي صلى الله عليه وسلم عن أبي هريرة عن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "من حمل علينا السلاح فليس منا ومن غشنا فليس منا"⁴ فإن كان موظف أو مدير أو مستثمراً عليه الإلتزام بأخلاق العمل، كما نجد أن الإدارة في الإسلام تتميز بثلاث ميزات وهي:

- تسعى لخدمة الأهداف المشروعة من خلال الأنشطة الخدمية والسلعية والمتاحة أين يحكمها في ذلك الإيمان والعقيدة الربانية.

- يؤدي المكلف بالعمل واجب هو على أساس أنه قيمة إيمانية يسعى من خلالها للعبادة.

- التعامل في الإدارة يتم على أساس الأخوة والمساواة واحترام الإنسان ونوع العمل أيا كان.⁵

¹ الحميدان، عصا عبد المحسن: أخلاقيات المهنة في الإسلام، الرياض، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، ط1، 2010، ص210.

² نعيم إبراهيم الظاهر أساسيات الإدارة والمبادئ والتطبيقات الحديثة، ط1، عمان، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، 2009، ص 136-242.

³ سورة النساء، الآية 29.

⁴ حديث نبوي أبي هريرة.

⁵ نعيم إبراهيم الظاهر: المرجع السابق، ص237.

7-2- الأخلاق من منظور غربي:

مع تطور الفكر الإداري الحديث كان الاهتمام منصبا على زيادة الكفاءة العلمية المنتظمة لزيادة الإنتاج، وتعظيم الربح ولا يوجد أي اهتمام بالأخلاق الإدارية، فمع ظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر برزت نزعة تعظيم الربح على حساب الأخلاق بشكل واضح، وهو ما وضعه آدم سميث في كتابه **ثروة الأمم** في البحث عن الأسباب وطبيعة ثروة الأمم، وقد أكد للمنظمة هدف أساسي هو إنتاج السلع المادية وحماية رأس المال وتعظيم الربح بأي طريقة، وهذا ما سبب المشاكل والانحرافات الأخلاقية التي لا مثيل لها على غرار ظلم واستغلال الأطفال وسوء معاملة النساء العاملات، وهكذا سيطر الاتجاه المادي على الفكر الإداري الغربي الحديث، ومنظمتها متجاهلا دور القيم والأخلاق في بناء النظم الإدارية الأمر الذي أدى إلى انحراف الإداري في منظمات اليوم رغم التطور العلمي السائد والرفاه الاجتماعي الذي استطاع تحقيقه.¹

لكن مع تزايد الاهتمام بالأخلاق مع الثلث الأخير من القرن 20 حيث بدأ يظهر بفترة ما يسمى أخلاق القيم عند أصحاب فلسفة القيم أمثال ماركس شيلر 1880-1954،² ويرى هؤلاء أن القيمة (موضوع الميول والرغبات والتقدير)، تؤلف في ميدان مستقلا تماما عن ميدان الوجود، وتؤسس أحكاما خاصة تتعلق بالتقدير مردها إلى الانفعال، ولا ترجع إلى العقل وهي في وجودها وجوهرها خلق مثل أعلى. وتمثل قيم المنظمة في الفكر الغربي، فيما يسمى بالثقافة التنظيمية أي يربط ماكس شيلر بين الأخلاق والقيم، ويرى أن القيم الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم فالفعل يكون خيرا إذا حقق قيمة إيجابية، وإذا حق قيمة عليا ويكون شريرا إذا حق قيمة سلبية أو دنيا.³

8- مصادر الأخلاق المهنية

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه الأخلاق المهنية كافة في بلورة أخلاقيتها والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، ويرى الباحثون أن هناك عدة مصادر للأخلاق المهنية وهي:⁴

¹ دحيان لويبة: تأثر أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص 17.

² بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص 95.

³ المرجع نفسه، ص 97.

⁴ السعود راتب وبطاح أحمد: مدى التزام مديري المدارس لمحافظة الكرك بالأخلاق المهنية من وجهة نظرهم الكرك، الأردن، جامعة مؤتة، 1996، ص 303.

- **المصدر الديني:** يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر الأخلاق المهنية إذ أنه يوفر خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية والاجتماعية أو القانونية، لكن لا يستطيع أبدا أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى،¹ وتعد الأديان السماوية أهم مصدر من مصادر الأخلاق، وقد أكدت السنة النبوية الشريفة هذا وفصلت ما ورد في القرآن الكريم في هذا الصدد، ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدر من المصادر الأخلاقية ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاق كثيرة من حيث الانضباط بالوقت والتقييد به والاحترام والابتعاد عن المحسوبية عدم إفشاء أسرار العمل وعدم قبول الرشوة.²

- **المصدر الاجتماعي:** إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به التي تنظم حركته وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقته، وانتماء أفراد هذه لابد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات والعادات، ونمط العيش وممارسة الحياة الاجتماعية والفرد عندما ينخرط في مهمة معينة لا ينعزل عن مجتمعه، ولا يستطيع أن يقفز عن الأنماط السلوكية للآخرين ومعاييرهم كما أن الآخرين الذين يتعاملون معه في الميدان نشئوا في ظل الثقافة الاجتماعية التي نشأ هو فيها فهو يؤثر ويؤثر ويتأثر بهم.

وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه وتقاليدهم وأعرافه سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراض اجتماعية أم قيما وتقاليد إيجابية، فالمجتمع الذي يتمسك أفرادهم بمصالحهم الضيقة فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.³

- **المصدر السياسي:** ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد، فإن كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي فإنه سوف يتأثر إيجابيا بقييم

¹ الحوارني غالب صالح عبد الرحمان: تطوير مدونة الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإسلامية، فلسطين، 2005، ص15.

² البشري قدرية محمد أحمد: درجة التزام مديري المدارس الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر معلمي مدارسهم، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2006، ص95.

³ الحوارني: المرجع السابق، ص78.

الأفراد وقناعتهم المهنية، وإذا كان النظام ديكتاتوريا فاسدا لا ينهى عن النهب ويشجع القيم البالية فإن تأثيره سلبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة.¹

وحيث يقوم المهني بأداء واجباته في ظل الأوضاع السياسية قائمة فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمسائلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية ويميل نحو الاستبداد والظلم فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاخلاق على مستوى الأفراد ومستوى أفراد المهنة بخاصة.²

- **المصدر الاقتصادي** تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادها، ومن بينهم المهنيون والإداريون إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيد عن المعايير الخلقية،³ فإذا كان الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه أن يعيش بكرامة فإن من السهل توقع أخلاق رفيعة والتزام أكيدا، والعكس إذا كان وضعه لا يمكنه من الوفاء بالتزامات المتعددة اتجاه أسرته ومجتمعه فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر إذا تطرح التكنولوجيا في كل يوم من المغريات وعندما تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.⁴

- **المصدر الفكري الفلسفي:** ذلك أن الإطار المتناسك كما يؤمن به الفرد ولقناعاته الفكرية والمشتقات من عقيدته أو من قراءته بمعنى أن المنتسب لمهنة ما يتأثر في أخلاقه المهنية بالنظام السياسي الذي يقود البلد الذي يعيش فيه، وقد يتأثر بالبيئة الاجتماعية بكل ما تشتمل عليه من أعراض وعادات وتقاليده وقد يتأثر بالمناخ التنظيمي الذي يعمل في ظله.⁵

- **المصدر الإداري التنظيمي:** تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسهيل الإدارة في المنظمات ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليده مثل: تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مساره ومما يؤثر في القيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه

¹ بني خالد خلف حمدان سميان: درجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظات المشرق بأخلاقيات المهنة التعليم، من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير الجامعة الهاشمية، الأردن، 2007، ص

² الحواربي، المرجع السابق، ص 60-61.

³ المرجع نفسه: ص 62-63.

⁴ بني خالد: المرجع السابق، ص 38.

⁵ الطراونة تحسين: الأخلاق والقيادة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2010، ص 33.

مبادئ الإدارة داخل التنظيم وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة وإشكال الرقابة والعقاب، وإنما يجب أن ندرك أن هناك تفاعلا خصبا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فلوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.¹

ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل وإجراءاته ومستوياته وتوفر قيادة إدارية كفؤة على جميع المستويات لا بد وأن نؤمن بالديمقراطية والعدالة والمساواة والحوار المباشر كما تضمن الحقوق لأصحابها وتشجع على الالتزام بالواجبات وأدائها بدقة وسرعة وأمانة.

¹ بني خالد: مصدر سبق ذكره، ص40.

خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل استنتجنا أن الأخلاق المهنية جزء لا يتجزأ من أصول العمل ومفهومها يتضمن الكثير من التفاصيل التي تدور في مجملها حول عدم التعدي على الآخرين والالتزام بمدى بمبادئ التعامل إنساني كالصدق الاحترام النزاهة والشفافية التي يتحلى بها العامل داخل المؤسسة لضمان استمرارها وتحقيق أهدافها.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- أهمية الأداء الوظيفي:
- 2- خصائص الأداء الوظيفي:
- 3- عناصر الأداء الوظيفي:
- 4- مكونات الأداء الوظيفي:
- 5- شروط الأداء الوظيفي:
- 6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:
- 7- أهداف الأداء الوظيفي:

خلاصة

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي وتقييمه من العمليات الحيوية المهمة، التي يعول عليها كثيرا في الحكم على مدى نجاح المؤسسات والمنظمات في الوصول إلى هدفها وتحقيق خططها على المدى القصير والطويل، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط، والأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون، لذا فالأداء الوظيفي يعد العملية التي يدرك من خلالها المسؤولون مستوى أداء الفرد لمهامه وقدراته على الإنجاز والخصائص اللازمة لتأدية العمل بكفاءة، ومن المؤكد أن العامل الجيد هو الذي تكون إنتاجيته عالية، ويمكن القول أن الأداء المناسب أو المتميز يتضمن مجموعة من المتغيرات من حيث أداء العمل بفعالية مع حد أدنى من المشكلات والمعوقات والسلبيات الناجمة عن العمل.

1- أهمية الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يلين العملية، ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بأن الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقاً من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشراً واضحاً على نجاح المؤسسة وارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى من خلال مراحل تطورها.

الأداء الوظيفي مهم جداً في حياة المنظمة على اعتباره المحرك الرئيسي لنشاطها، فهو المؤشر على تقدمها نحو الأهداف الموجودة وإمكانية الاستمرار في ظل بيئة متغيرة، فإدائها بقياس بناء على أداء العاملين بها ومدى التزامهم بمهامهم ومسئوليتهم وهذا ما يعكس أهمية الأداء.¹

2- خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك القوي للإنتاج والكفاءة في المنشآت ويتمثل الأداء البشري في مجموعة السلوكيات:

- سلوك لأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك لأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماع يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضل ولو كان متفرد.
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب، ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف فالسلوك ليس هدفاً في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك لأداء الإنساني وفي شكل تصرفات (أفعال، حركة، أقوال، الإيماءات...)².
- لكل سلوك أداء بسبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.

3- عناصر الأداء الوظيفي:

توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء الوظيفي:¹

¹ زرطال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير الميلية- رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015-2016، ص 64.

² المرجع نفسه، ص 64.

- **المعرفة لمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة.
 - **نوعية العمل:** وتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على تنفيذ العمل دون الوقوع فيها.
 - **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
 - **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.
- ويشمل الأداء الوظيفي على أربعة عناصر تتعلق بمدى معرفة العامل لمتطلبات وظيفته وما تشتمل عليه من معارف عامة، وإدراكه للمهارات الفنية والمهنية، ويتعلق كذلك بنوعية العمل وقدرة العامل على إدراكه لعمله وما يمتلكه من رغبة ومهارات دون الوقوع في الأخطاء، وكذا ما يتعلق بكمية العمل المنجز.²
- 4- مكونات الأداء الوظيفي:**

لدراسة مكونات الأداء الوظيفي يجب تحليل العمل، فهو يمثل مصدر أساسي للمعلومات التي تساعد في تحديد الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل والخصائص والمواصفات المطلوبة في العمل:

(1) **تحديد ماهية أنشطة العمل:** إن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تقدمها وأهميتها النسبية، من حيث الوقت الذي تستغرقه والآثار المترتبة عنه يمثل نقطة بدء رئيسية لتحليل مكونات العمل، وتمثل معظم دراسات العمل تحديد هذه المتغيرات بغرض استخلاص وصف السلوك المكون للعمل وفقاً للاتجاهات الحديثة.

لا يقتصر هدف هذه الدراسة على تحديد المكونات المستقرة نسبياً للأداء وإنما يتعداه إلى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن.

(2) **تحديد العلاقة بين الأنشطة والمهام:** إن الخطوة التالية لمعرفة الأنشطة هي تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال، ويقوم هذا على تحديد علاقات التجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة والقدرات، ودراسة هذه العلاقات لا يقتصر فقط على الأنشطة والمهام، وإنما تتعداه إلى علاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقة الداخلية والخارجية بين الأنشطة قد يترتب عليها إعادة تصحيح العمل.

¹ سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص، 38.

² نادر محمد عبد الرزاق أبو شيخ: تقييم الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2010، ص 20.

3) القيام بإجراء توظيف العمل: فعندما تتوفر لدى الباحث نتائج عمليات التحليل السابقة فإنه يمكن تصنيفها في ملخص للعمل يصنف مكونات الأداء وجوانبه ومتطلباته.

التوصيف يخدم أهداف محددة ومختصة ويركز على معلومات تخدم هذه الأهداف مباشرة، فمثلا توصيف العمل الذي يستعان به في تصميم برامج تدريب يجب أن يحتوي على وصف تفصيلي للأنشطة التي يحتويها العمل وخطوات أدائها وعلاقات هذه الأنشطة مع بعضها من حيث التدريب الزمني لأدائها، وأيضا مهارات المتوفرة التي يتطلبها أداء هذه الأنشطة مع بعضها من حيث التدريب الزمني لأدائها.¹

5- شروط الأداء الوظيفي:

1) وضوح وشفافية المهمة: تكون المهمة واضحة وشفافة عندما يستطيع الشخص الموكل إليه أن يحدد

ثلاث حقائق رئيسية ويتم التأكد من فهمه لها:

- الواجب أي المهمة نفسها.
- الشخص المسؤول عن تنفيذ المهمة.
- حدود الصلاحية الممنوحة له وحدود المبادرة التي يستطيع أن يصل إليها ويمارسها في تنفيذه لما هو مطلوب منه.

2) الأهلية أو الكفاية المهنية: من الشروط البديهية لضمان أداء مهمة ما أن يكون الموظف المعني لديه

الأهلية لتنفيذها تكون الأهلية نتيجة للمهارة العالية والمعرفة المطلوبة لإنجاز المهمة.

3) حصيلة المهمة: قد تكون حصيلة أي نشاط طبيعية أو تلقائية غير مخطط لها يمكن التنبؤ بالنتائج

استنادا إلى الخبرة السابقة.

4) مناقشة المهمة: مناقشة الشروط المهمة مع رئيس العمل وباقي العمال.

5) التعاون في أداء المهمة: عندما يتم تفويض مهمة لشخص قائم يقوم بالجزء المطلوب منه أما إنجاز

المهمة كاملة فيمكن أن يعتمد على الآخرين وتعاونهم.

6) الإلتزام بالمهمة: إلتزام الموظفين بالمهمة أول الواجب المطلوب بينهم مهم جدا لإنجازه وأدائه بالصورة

المطلوبة.²

¹ إبراهيم التوهامي وآخرون: قضايا سوسيوتنظيمية، ط1، البدر الساطع، الجزائر، 2013، ص 143-146

² النحلة فيصل عبد الرؤوف: تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص 105-111

6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

- بعض العوامل التي تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي أهمها:
- **عوامل إدارية تنظيمية:** وتتضح من خلال الصراع بين الموظف أو بين رئيسه أو بين الموظف وزملائه وعدم تحديد مهام الوظيفة والإشراف السيء وتقسم في التدريب، وعدم تحديد واجبات الموظف والنقص في الموارد المالية أو التأخر.
 - **عوامل بيئية خارجية:** وتكون من خلال الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المضمون وظروف سوق العمل وأحواله الاقتصادية والتشريعات الحكومية والسياسيات النقابية.
 - **عوامل تتعلق بالموظف:** وتكون من خلال نقص رغبته ودافعيته، بالإضافة إلى ضعفه في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية والتغيب المستمر عن العمل والمشكلات العائلية.
 - **نظام المكافآت والحوافز:** يجب في البداية توضيح مصطلح نظام المكافآت والحوافز قبل الحديث عن أفضل الاستراتيجيات والنتائج المرتبطة به، فهي الإطار الذي تضعه المؤسسة وتستخدمه لتقديم نوع من المكافأة للموظفين مقابل أدائهم، والهدف هو تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم لكي يواصلوا العمل لصالح المؤسسة، تتكون أنظمة المكافآت في الأساس من البرامج والسياسات المرتبطة بالتعويضات، ولكن قد تشمل أيضا الامتيازات التي سوف تمنح للموظفين وغيرها من المكافآت الإضافية التي تلي احتياجاتهم
 - **غياب الأهداف المحددة:** حيث أن المؤسسة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المؤسسة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.
 - **إختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا

لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.¹

7- أهداف الأداء الوظيفي:

- **أهداف إستراتيجية:** يتمثل الهدف الرئيسي في استخدام أنظمة إدارة في الأداء في تحقيق الرابط بين أنشطة العاملين والأهداف أو الغايات التنظيمية ويتبين التنفيذ الفعال للاستراتيجيات إلى تحديد النتائج المرغوبة وأنماط السلوك ونوعيات السيمات الفردية والضرورية والمطلوبة لتنفيذ، ثم تطوير أنظمة القياس واسترجاع المعلومات التي سوف تدعم استخدام العاملين لقدراتهم وتطوير أنماطها السلوكية لنتائج محددة.²

- **أهداف إدارية:** تعتمد المنظمات على معلومات إدارة أداء، وخاصة تقييم أداء في اتخاذ العديد من القرارات الإدارية أبرزها إدارة المرتبات والأجور الترفيقات، التسريح المؤقت عن العمل، الاستغناء عن العاملين وتقييم الأداء الفردي.

- أهداف على مستوى المنظمة:

- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.
- النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم لأساليب تؤهلهم للتقدم.³

- أهداف على مستوى المرؤوسين

- المساهمة في اقتراح طرق ووسائل تطوير سلوك العاملين.

- أهداف على مستوى المديرين

- التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي وموضوعي.
- تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه فيما يتعلق بالعاملين.⁴

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، الملحة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، د.ع، 2022، ص 15-16.

² سامح عبد المطلب عامر: إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص 222-223.

³ زوليف مهدي حسن: إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار الجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1994، ص، 194.

⁴ عادل حرحوش صالح ومؤيد سالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، عالم الكاتب الحديث للنشر والتوزيع، 2006، ص 105.

خلاصة:

إن الغاية من الدراسة هو إيجاد سبل تفعيل تقييم أداء الوظيفي الموظف العمومي في المؤسسات والإدارات العمومية، وذلك من خلال معرفة كيفية أداء هذه العملية، وذلك للحد من الصعوبات والمشاكل التي تتعرض لفعالية التقييم، ومن خلال بحثنا هذا توصلنا على عدة نتائج التي ذكرناها سابقا.

الفصل الرابع: الاقتراب النظري وتحليل المعطيات

تمهيد

1- مجالات الدراسة

2- مجتمع وعينة الدراسة:

3- منهج الدراسة:

4- أدوات جمع البيانات:

5- أساليب ومعالجة تحليل البيانات:

مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات:

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

الاستنتاج العام في ظل الفرضية الرئيسية:

استنتاج:

خلاصة

تمهيد

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة حيث حاولنا إثبات الدراسة النظرية بدراسة علمية ميدانيا ذلك ملئ الفجوة القائمة بين النظرية والواقع واستكمال البحث النظري بالبحث الميداني. كل هذا من خلال مجموعة من الأدوات والتقنيات المساعدة على جمع المعلومات بدءاً من مجالات المجال المكاني، والمجال الزماني والبشري، يليه مجتمع الدراسة وعينته والمناهج المستخدمة في الدراسة واخيراً التطرق إلى جمع أدوات البيانات وأساليب المعالجة ثم التحليل.

1- مجالات الدراسة:

التعريف بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية:

- **المجال الزمني:** يقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية من أول يوم إلى آخر يوم والتي أجريت بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقد أجريت على مراحل وهي كالتالي: المرحلة الأولى: وهي المرحلة الاستطلاعية حيث قمنا بزيارة إلى الكلية وذلك يوم 21 أبريل 2023، وكان الهدف من هذه الدراسة إيداع طلب إجراء الدراسة، وكذلك التعرف على الجامعة (الكلية)، وقمنا بزيارة بعض المكاتب للتعرف على طريقة تعامل العمال داخل المكاتب.

المرحلة الثانية: يوم 2023/05/08، قمنا بتوزيع الاستمارة كان مجموع الاستمارات 42 استمارة على الأساتذة والإداريين ذلك بتوزيع نصف الاستمارة في هذا اليوم، والنصف الثاني يوم 2023/05/09، ذلك لرفض أغلبية العاملين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على أسئلة الاستمارة لسبب ضيق الوقت وقد استرجعناها في نفس اليومين.

- **المجال المكاني:** وهو التي تمت فيه الدراسة والمتمثل في جامعة ابن خلدون تيارت بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تقع هذه الكلية شرق مدينة تيارت ، تم انشاؤها سنة 2010 تتوفر على 3000 معقد بيداغوجي، تقدر مساحتها حوالي 4 كلم ، يتمدرس بها أزيد من 7000 طالب يؤطّهم أزيد من 164 استاذ و 143 موظف وعامل متعاقد يتوزع الطلبة بها على 5 أقسام :

➤ **قسم العلوم الإنسانية : جذع مشترك سنة أولى**

- **قسم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات**

- تخصص علم المكتبات.
- تخصص اعلام و اتصال
- قسم التاريخ
- وفي طور الماستر تاريخ حديث ومعاصر.
- تاريخ الغرب الاسلامي في العصر الوسيط.
- تاريخ الحضارات القديمة.
- اعلام واتصال .
- تكنولوجيا وهندسة المعلومات.
- المجال البشري: أجريت الدراسة على عينة من أساتذة وإداريين جامعة ابن خلدون تيارت.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع دراستنا في جميع عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون الذي بلغ عدد إجمالي لهم 335 عامل موزعين على فئتين مهنيين أساتذة وإداريين إرتئينا من خلال هذا المجتمع دراسة 1/4 من فئات السوسيو مهنية والمثلة 84 عامل تقريبا ولكن من خلال البحث الميداني تحصلنا على 76 إستمارة وضاعت منا 09 إستمارات وهذا لعدم تجاوب بعض الفئات المهنية معنا، وقد حرصنا على أن يكون هناك تجانس ما بين الإداريين والأساتذة بحيث كان التوزيع كالاتي: 40أستاذ و36إداري لذا قامت دراستنا الراهنة في جانبها الميداني على عينة طبقية منتظمة بلغ عدد مفرداتها 76عامل من المجتمع الكلي ذلك بهدف تمثيل كافة طبقات مجتمع الدراسة مفردات العينة الاجتماعية وعلى هذا الأساس وزعت العينة على كل الفئات السوسيو مهنية، منهم أساتذة وإداريين وقد تم إختيار العينة على النحو التالي:

وعلى هذا الأساس وزعت هذه العينة على كل الفئات سوسيومهنية (الأساتذة والإداريين)، وقد تم اختيار العينة على النحو التالي:

عدد مفردات فئات الأساتذة:

$$20 = \frac{40 \times 50}{100}$$

تمثل ذكور وإناث

عدد مفردات فئات الإداريين:

$$18 = \frac{36 \times 50}{100}$$

تمثل ذكور وإناث

3- المنهج المستخدم في الدراسة: إن من الضروري لأي بحث علمي وسوسولوجي خاصة، الاعتماد على منهج معين يساعد الباحث على الدراسة والتشخيص موضوع بحثهم، فالمنهج عبارة عن مجموعة من الإجراءات الذهنية التي يمثلها الباحث متقدما للوصول إلى المعرفة التي سيحصل عليها من أجل التوصل إلى حقيقة المادة¹ ومن المعروف أن هناك عدة أنواع للمناهج تختلف باختلاف مواضيع البحث المدروسة لأن لكل منهج آليات وخصائص فطبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا المنهج والأدوات التي يتم استخدامها. ومن هذا المنطلق وبما أننا في هذه الدراسة بصدد وصف الظاهرة وتصويرها تصويرا موضوعيا من خلال جمع البيانات ثم تحليل النتائج بهدف إصدار أحكام وفي ضوء أهداف الدراسة وطبيعتها، ثم استخدام المنهج الوصفي، الذي يقوم على وصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات مقننة عن المشكل وتصنيفتها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.² وعليه فإن الدراسة الحالية هي دراسة وصفية تهدف إلى المعرفة مدى التأثير الذي يحدث بين متغيرات الظاهرة المدروسة، ولهذا اعتمدنا على المنهج الوصفي لكونه المنهج الأكثر ملائمة لموضوع البحث.

4- أدوات جمع البيانات:

ليتم جمع البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة موضوعنا الأخلاق المهنية وتأثيرها على التأثير الوظيفي كان لابد من الإستعانة بجملة من الأدوات التي تعتبر ركنا هاما في عملية التصميم المنهجي للدراسة ومن بين تلك الأدوات:

الملاحظة: تعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالبحوث، والملاحظة العلمية على قيام الباحث بملاحظة الظاهرة من الظواهر في ميدان البحث وتسجيل ملاحظاته وتجميعها والاستعانة بالآلات السمعية البصرية.³

الاستمارة: الاستبيان أداة مفيدة من أدوات البحث للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، يساعد الملاحظة ويكملها وهو في بعض الأحيان الوسيلة العلمية الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية

¹ محمود حسن إسماعيل: منهج البحث الإعلامي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011، ص 29.

² عمار بوحوش، محمد محمود الذينبات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص 139.

³ خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، 2008، ص 127.

هناك من يفرق بين الاستبيان وهو الذي يتم عند الرغبة في تجميع المعلومات الحقيقية، وبين التعرف على الآراء أو قياس الاتجاه المدرج، يطلق على البعض كلمة Question اختبار أو استفتاء وكلمة Sohidle على صحيفة الاستبيان والاختبارات أو الاستبيانات هي صحائف الأسئلة في الدراسة الميدانية، هي وسيلة في شكل اختبار وأداة عملية الاستبار.

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات المستخدمة خاصة في العلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على المعلومات أو تصورات أو آراء الأفراد.¹

5- أساليب ومعالجة تحليل البيانات:

الأسلوب الكمي: الذي يعبر على الأرقام والإحصاءات الموضحة في الجدول والمتعلقة بالإجابات المبحوثين على شكل أرقام ونسب مئوية.²

الأسلوب الكيفي: وصف الظاهرة والتعرف على البيانات وتحليلها وتفسيرها وربطها بمختلف الأطر النظرية والميدانية، وكذا بالمقابلات والمشاهدات الواقعية التي تم رصدها في الميدان.³

¹ رداء وحيدوي دويدري: البحث العلمي أسبائسته النظرية وممارسته العلمية، ط1، دار الفكر المعاصر، لبنان، 2000، ص329-330.

² أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية)، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص140.

³ ابراهيم السيوطي: مناهج البحث واصول التحليل في العلوم الاجتماعية، مكتبة الشرق الدولي، مصر، 2008،

جدول (01) يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	ك	%
ذكر	35	47.95%
أنثى	38	52.05%
المجموع	73	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن اتجاهه العام يتمثل في 52.05% من المبحوثين من فئة الإناث وبالمقابل تحدد النسبة المئوية المعبر عنها في الجدول بـ 47.95% من فئة الذكور، وهذا التقارب في النسب بين فئات الذكور والإناث راجع إلى طبيعة العمل بين الإدارة والتعليم والتي لا يوجد فيها فرق بين الجنسين وزيادة العنصر الأنثوي بدرجات قليلة كون المؤسسة ذات طابع تعليمي وإداري والتي لا تتطلب يد عاملة بقوة وأشغال شاقة، وبالتالي نجد الإناث في الأعمال المكتبية على غرار الذكور نجدهم في الأعمال الميدانية أكثر.

جدول (02) يبين توزيع المبحوثين حسب السن:

السن.	التكرار.	النسبة %
أقل من سنة.	2	2.74
من [20 سنة إلى 30]	21	28.77
من [30 إلى 40]	35	47.95
من [40 إلى 50]	13	17.80
من 50 فما فوق.	2	2.74
المجموع.	73	100

هنا توزعت النسب الإحصائية توزيعاً متفاوتاً حسب طبيعة التقسيم العمري المعتمد بحيث أن الاتجاه العام للفئات المهنية بالمؤسسة يتمثل في 47.94% عند الفئة العمرية (30-40) سنة، و 28.77% عند الفئة التي يتراوح عمرها من (20-30) في حين نجد الفئة العمرية من (40-50) بنسبة 17.81% بينما تتخذ كلتا الفئتين (أقل من 20 سنة) و (50 سنة فما فوق) نفس النسبة والمقدرة بـ 2.74%.

من خلال الشواهد الإحصائية المذكورة أعلاه نجد أن الفئة العمرية للموظفين أغلبها شباب وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب ذلك لخلق جو من الحيوية والنشاط خاصة الإداريين منهم.

جدول (03) يبين توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار.	المستوى التعليمي.
2.74	2	متوسط.
9.59	7	ثانوي.
87.67	64	جامعي.
100	73	المجموع:

توضح معطيات الجدول أن معظم العمال مستواهم التعليمي جامعي حيث تقدر نسبتهم بـ 87.67% ثم تليها للفئة ذات المستوى التعليمي الثانوي التي بلغت نسبتها بـ 9.59% بينما الذين بلغوا مرحلة التعليم المتوسط يمثلون نسبة 2.74%.

هنا يمكننا القول أن نسبة التعليم الجامعي هي النسبة الأكثر في مجتمع عينة البحث لأن هذه الأخيرة بطبيعة عملها تستقطب ذوي المؤهلات العلمية العالية للاستفادة من كفاءاتهم ومهاراتهم من أجل السير الجيد للبناء الاجتماعي، أما الذين لديهم مستوى ثانوي أو متوسط فهم على الأغلب تقنيين يحملون شهادات من معاهد ومراكز التكوين للأعمال المكتبية.

جدول رقم (04) يوضح توزيع الباحثين حسب الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار.	المستوى التعليمي.
6.85	05	أقل من سنة
53.05	38	من سنة إلى أقل من 10 سنوات
30.14	22	من 10 إلى أقل من 20 سنة
6.85	05	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
4.11	03	من 30 سنة فما فوق
100	73	المجموع

من خلال الدلائل الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه والذي يبين توزيع الباحثين حسب الأقدمية في العمل مثلت نسبة 53.05% للفئة من سنة إلى 10 سنوات، أما فئة من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة، في حين قدرت نسبة 6.85% لكل من أقل من سنة ومن 20 سنة إلى 30 سنة، أما من 30 سنة فما فوق قدرت بـ 4.11%.

على هذا النحو تفاوتت النسب الإحصائية على حسب توزيع أفراد عينة البحث بشكل كبير على حسب خبرتهم في العمل والسوسيوميثي ترتبط خبرته بالمدة الزمنية، يتضح لنا أن أغلبية الموظفين في المؤسسة من سنة إلى أقل من 10 سنوات، وهذا يدل على الاختيار الدقيق لموارد البشرية وتدارك للطاقات المؤهلة ذات الخبرة العالية لامتلاكها ذلك لتحقيق أهداف المؤسسة وإكمال منظومة تقسيم العمل الاجتماعي.

جدول رقم (05) يوضح توزيع الباحثين حسب الوضعية المهنية

النسبة	التكرار.	المستوى التعليمي.
45.21	40	أستاذ
54.79	33	إداري
100	73	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه المتعلقة بالوضعية المهنية نجد أن نسبة 54.79% مثلت للإداريين، في حين نسبة 45.21% مثلت الأساتذة.

تفاوتت النسب بهذا الشكل نظرا لطبيعة عمل المؤسسة، نظرا لكون المؤسسة تحتاج إلى عدد كبير من

الإداريين الذي يساهمون في زيادة إنتاجية المؤسسة

المحور الثاني: يساهم الالتزام في تحسين أداء العاملين

✓ بناء الجداول الخاصة بالفرضية الأولى:

الجدول رقم (06): يوضح مغادرة العاملين لمكان عملهم قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل بالنسبة

للوضعية المهنية:

المجموع		إداري		أستاذ		الوضعية المهنية مغادرة مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل
%	ك	%	ك	%	ك	
35.62	26	45.45	15	27.5	11	نعم
64.38	47	54.54	18	72.5	29	لا
100	73	100	33	100	40	المجموع

لقد وضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة 64.38% م مجموع الباحثين لا يغادرون مكان العمل قبل

انقضاء الوقت الرسمي للعمل منهم 72.5% أساتذة، ويقابلها 54.54% إداريين، بينما حصلنا على نسبة

35.62% من إجابات الباحثين الذين يغادرون مكان عملهم قبل انقضاء الوقت الرسمي للدوام، مقسمة بين 45.5% إداريين و27.5% أستاذ.

من خلال ما تمت الإشارة إليه في النسب الإحصائية المعلق عليها في الجدول يتضح لنا أن الجامعة كبناء اجتماعي رسمي منظومة تقسيم العمل الاجتماعي فيه غير مكتملة، بالرغم من النسبة العالية التي تدل على أن الغالبية لا يغادرون لمكان عملهم قبل انقضاء الوقت الرسمي ما يشير إلى أن الإجراءات التنظيمية في بعدها البيروقراطي ملتزم بها بالرغم من وجود أقلية تسعى دائما بممارستها إلى محاولة لعرقلة هذا البناء من خلال المغادرة في الأوقات الغير رسمية داخل مكان العمل، وهذا فان دل على شيء فإنما يدل على أن النماذج المثالية للتنظيمات البيروقراطية غير معترف بها عند أقلية سوسيو مهنية تسعى دائما إلى خلخلة هذا البناء وكذا عرقلت توازن وترابط وانسجام بنائها الرسمية.

- من خلال ما تمت الإشارة إليه في النسب الإحصائية المعلق عليها بالجدول يتضح لنا أن الجامعة كبناء رسمي منظومة تقسم لعمل الاجتماعات فيه غير مكتملة بالرغم من النسبة العالية تدل على أن الغالبية يغادرون لمكان عملهم قبل انقضاء الوقت الرسمي ما يشير إلى أن الإجراءات التنظيمية في بعدها البيروقراطي ملتزم بها بالرغم من وجود أقلية تسعى دائما لممارستها إلى محاولة لعرقلة هذا البناء من خلال المغادرة في الأوقات الغير الرسمية داخل مكان العمل، وهذا فان دل على شيء فإنما يدل على نماذج تنظيمية تماثلية البيروقراطية غير معترف بها عند أقلية سوسيو مهنية تسعى دائما إلى خلخلة هذا البناء وكذا توازن وترابط وانسجام بين بنائاته الرسمية.

جدول رقم (07): يوضح طلب الإجازة من مدير العمل حسب الجنس:

مج		إداري		أستاذ		الجنس طلب الإجازة من مدير العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
27.40	20	18.42	07	37.14	13	ظروف قاهرة
15.07	11	07.89	03	22.86	08	مشاكل
17.80	13	26.32	10	08.57	03	تعب
34.25	25	44.74	17	22.86	08	مرض
05.48	04	02.63	01	08.57	03	ملل
100	73	100	38	100	35	المجموع

- تعكس المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 34.25% والتي تتمثل بخانة المرض هي أكبر نسبة فتقسم إلى فئتين فالإناث التي تطلبن إجازة بسبب المرض تقدر نسبتهن بـ 44.74%، بينما يقابلهم فئة الذكور

بنسبة 22.86%، ونرى أن نسبة 27.40% تتمثل في طلب الإجازة بسبب الظروف القاهرة، منها 37.14% من الذكور و18.42% من الإناث، بالمقابل الفئة التي طالبت إجازة بسبب التعب قدرت نسبتها بـ17.80% مقسمة حسب فئتين الإناث 26.32% الذكور قدرت بـ08.57% ثم تليها نسبة 15.07% منها 22.86% فئة الذكور الذين يطالبون إجازة بسبب المشاكل، و07.89% فئة الإناث، أخيرا أصغر نسبة وهي 05.48% والتي تمثل خانة الملل منهم 08.57% ذكور و02.63% إناث.

من خلال هذه النتائج ثبت أن السوسيوومهنين الخاصين بجامعة ابن خلدون قلما يطالبون بإجازة ذلك خوفا على عرقلة البناء الاجتماعي الرسمي للجامعة والمحافظة على أدوارهم المهنية، فضلا عن التفاني في العمل والغاية لتحقيق متطلبات الطالب الكاملة، ووضحت النسب الإحصائية أيضا أن الذكور أقل طلبا للإجازة في أغلب الأحيان على عكس الإناث ذلك أن الذكور أكثر تحملا للظروف الصعبة.

نستنتج أخيرا أن السوسيوومهنين لا يطالبون إجازة لتجنب الغياب عن العمل لفترات طويلة وتراكم المهام عليهم وان الأستاذ أو الإداري يمتلك درجة من المسؤولية وعمله قبل كل شيء، حتى وإذا كان في حالة ملل أو تعب وبإمكانه الحضور ومداومة عمله فهذا لا يستبعد تعطيل منظومة تقسيم العمل.

نستنتج أن الباحثين لا يطالبون الإجازة لتجنب الغياب من العمل لفترات طويلة وتراكم المهام عليها وان الأستاذ أو الإداري الجامعي يملك درجة من المسؤولية وعمله قبل كل شيء، وإذا كان للأستاذ أو الإداري في حالة ملل أو تعب بإمكانه الحضور ومداومة عمله حتى لا يستدعي تعطيل الخدمة تقديرا واحتراما منه لقيمة العمل.

جدول رقم (08): يوضح رأي الباحثين عن المواظبة في العمل بالنسبة للمستوى التعليمي:

المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى التعليمي	
	%	ك	%	ك	%	ك		
30.14	22	29.69	19	28.57	02	50	01	المواظبة في العمل
60.27	44	62.05	40	57.14	04	00	00	إنضباط
09.59	07	07.81	05	14.29	01	50	01	واجب
100	73	100	64	100	07	100	02	تخوف من العقاب
								المجموع

- يمثل الجدول رقم 08 رأي العمال على المواظبة في العمل حسب المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن نسبة 60.27% من مجموع الباحثين يعبرون عن المواظبة أنها انضباط وهذا ما تبينه النسب المجزئة 62.05% بالنسبة للطور الجامعي و57.14% ثانوية وانعدام الآراء بالنسبة للطور المتوسط ذلك لانعدام العمال ذوي

المستوى المتوسط في المؤسسة الجامعية، أما عن الذين عبروا عن المواظبة أنها انضباط فقدرت نسبتهم بـ 30.14% منهم 29.69% جامعي و 28.57% بالنسبة للثانوي و 50% كأكثر نسبة للطور المتوسط، أما بالنسبة للمبجوثين الذين يعتبرون أن المواظبة تخوف من العقاب فقدرت نسبتهم بـ 09.59% كأصغر نسبة منهم. 14.29% الطور الثانوي و 07.81% الجامعي و 50% بالنسبة للطور المتوسط.

- تظهر هاته المعطيات الإحصائية من الناحية السوسولوجية أنه يوجد فئة معتبرة من السوسيو مهنيين يعتبرون العمل والمواظبة واجبهم الأساسي، وذلك أن كل موظف داخل النسق الجامعي يعتبر الالتزام بالأوقات الرسمية موكل به من واجبات ومهام وما هو ملزم بتأديته في الوقت المحدد له ذلك أن أوقات العمل داخل البناء الاجتماعي الجامعي محدد تحديدا رسميا ولا يجب على كل موظف أيا كان الحضور والمغادرة بمحض إرادته ووفق حريته فالعمل في الأخير التزام لا بد من تنفيذه للمحافظة على سير القوانين الصحيحة والمنظومة الرسمية للمؤسسة.

جدول (09) يوضح رأي المبجوثين عن تناسب ساعات العمل مع ظروفهم الخاصة حسب الجنس:

المجموع	أنثى		ذكر		الجنس
	ك	%	ك	%	
45.20	33	39.47	15	51.43	نعم
15.07	11	10.53	04	20	لا
39.73	29	50	19	28.57	أحيانا
100	73	100	38	100	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن اتجاهه العام 45.20% من نسبة إجابات المبجوثين الذين أكدوا أن ساعات العمل تتناسب مع ظروفهم الخاصة، وتدعم هذه النسبة العامة بنسب جزئية تمثلت في 51.43% من إجابات أفراد عينة الذكور، ومن جهة أخرى نجد نسبة 39.47% من الإناث وبالمقابل كانت نسبة 39.73% من إجابات المبجوثين الذين أجابوا بأحيانا لتدعم بنسب جزئية متمثلة في 50% إناث و 28.57%، ذكور تليها النسبة 15.07% من إجابات المبجوثين الذين نفوا توافق ساعات العمل وظروفهم الخاصة هذه النسبة مجزأة إلى 20% ذكور و 10.53% إناث .

يتضح من خلال استقراء المعطيات الواردة في الجدول أن الغالبية من السوسيو مهنيين وافقوا على تناسب ساعات العمل وظروفهم الخاصة، هذا راجع للبناء الاجتماعي الذي تراعي ظروف النسق الجامعي حتى وان كانت أوقات الدوام الرسمية لا تتناسب مع ظروفهم الخاصة، فالسوسيو مهنيين يرون أن وقت العمل الرسمي لا يجب أن تتدخل فيه الظروف الشخصية ويجب التفرقة بين ساعات العمل وظروفهم الخاصة، ويتضح أيضا أنه يوجد فئة

معتبرة من الفئات المهنية أجابوا بأحيانا ذلك أنهم يوازنون بين ساعات العمل والظروف الشخصية، وهذا ما يجب الالتزام به تحت إطار النماذج المثالية للتنظيمات البيروقراطية.

جدول رقم 10: يوضح رأي الباحثين عن كيفية استدراك مهامهم المتأخرة في حالة تأخرهم عن العمل بالنسبة للوضعية المهنية:

مجموع	إداري	أستاذ	الوضعية المهنية		كيفية استدراك المهام المتأخرة	
			أستاذ	إداري		
47.95	35	57.58	19	40	16	شكل سريع
46.57	34	39.39	13	52.5	21	شكل عادي
5.48	04	3.03	01	7.5	03	شكل متأخر
100	73	100	33	100	40	المجموع

يعكس الجدول 10 أن اتجاهه العام 47.95% من نسبة الباحثين الذين يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع لتدعم بنسبتين إحصائيتين 57.58% بالنسبة للإداريين و40% بالنسبة للأساتذة. بالمقابل كانت نسبة 46.57% من إجابات الباحثين الذين يستدركون مهامهم بشكل عادي مجزأة إلى 52.5% للأساتذة و39.39% للإداريين، تليها نسبة 5.48% من إجابات الباحثين الذين أدلوا بإجابات تؤكد على أنهم يستدركون مهامهم بشكل متأخر وهذا بنسبة مقدرة ب7.5% للأساتذة و3.3% بالنسبة للإداريين.

ومن هنا نستنتج أن نتائج الجدول التي تدل على الغالبية من الفئات المهنية تستدرك مهامها بشكل سريع حتى لا تتراكم الأعمال عن بعضها البعض وتحدث مشكلة وتعطل سير المنظومة الجامعية حتى إن كانت أقلية نسبية من السوسيو مهنيين تستدرك مهامها بشكل عادي فهذا راجع لسرعة أداء المهام المتأخر عنها كل ما يقوم به المهني داخل المؤسسة من أجل الطالب ومستقبله المهني في إطار من الإلتزام والتقيد بالبرنامج الرسمي وعدم محاولة خلخلته.

جدول رقم (11) يوضح رأي المبحوثين حول الحصول على إذن قبل الغياب عن العمل بالنسبة للوضعية المهنية:

المجموع		إداري		أستاذ		الوضعية المهنية
57.53	42	60.61	20	55	22	دائما
41.10	30	39.39	13	42.5	17	أحيانا
1.37	01	00	00	2.5	01	أبدا
100	73	100	33	100	40	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه يتضح أن اتجاهه العام في مجامعه بأن المبحوثين دائما يحصلون على إذن قبل الغياب عن العمل وهذا بنسبة 57.53% وتدعمت بنسب إحصائية مجزأة مقدرة ب60.61% بالنسبة للإداريين و55% بالنسبة للأساتذة، بالمقابل نجد نسبة 41.10% من إجابات المبحوثين الذين أجابوا بأحيانا وهذا بنسب مقدرة ب42.5% للأساتذة فيما يقابلها 39.39% الإداريين تليها نسبة 1.37% من إجابات المبحوثين أجابوا بأبدا، وهي نسبة شبه منعدمة متجزأة الى 2.5% بالنسبة للأساتذة بينما تنعدم بالنسبة للإداريين.

وعليه من جملة المعطيات الإحصائية المقدمة يتضح لنا أن الغالبية من المبحوثين دائما ما يحصلون على إذن قبل الغياب من العمل. ذلك أنهم يعتبرون الغياب دون علم الإدارة يؤدي إلى الوقوع في مشاكل، والغياب المفاجئ لأي عينة من الفئات المهنية تمس حقوق الطالب وعليهم تحمل المسؤولية لاحقا أيضا يعتبرون أن المؤسسة الجامعية تنظيم رسمي تكتمل بوجود كافة الأعضاء فإذا حدث غياب مفاجئ لأحد الأطراف يحدث نقص في البناء الاجتماعي وعليه لا تؤدي المهام بشكل متكامل.

جدول رقم (12): يوضح إذا ما كان العمال يقومون بانجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم حسب

الوضعية المهنية:

المجموع		إداري		أستاذ		الوضعية المهنية
%	ك	%	ك	%	ك	انجاز مهام خارج نطاق المسؤولية
39.73	29	39.49	13	40	16	نعم
35.62	26	33.33	11	37.5	15	لا
24.65	18	27.27	09	22.5	09	أحيانا
100	73	100	33	100	40	المجموع

نلاحظ في الجدول أعلاه من خلال إجابات أفراد العينة أن المبحوثين يقومون بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم بنسبة 39.73% تتدعم بنسب جزئية تمثلت في 40% بالنسبة للأساتذة، و 39.49% بالنسبة للإداريين، تليها نسبة 35.62% بنسبة للذين نفوا أنهم يقومون بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم تتدعم بنسب جزئية تمثلت في 37.05% بالنسبة للأساتذة، و 33.33% نسبة للإداريين، في المقابل نجد أن 24.65% كأصغر نسبة متمثلة في المبحوثين الذين أحيانا ما يقومون بإنجاز مهام خارج نطاق مسؤولياتهم مقسمة بنسب جزئية متمثلة في 27.27% بالنسبة للإداريين، و 22.5% بنسبة للأساتذة.

وعليه يمكن القول أن أغلب المبحوثين يقومون بإنجاز مهام خارج نطاق مسؤولياتهم، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن العلاقات الإجتماعية داخل النسق الجامعي في إطار كبير من الإتصال والتفاعل والتفاهم والترابط والانسجام مع بعضهم البعض، أيضا من أجل المساعدة بين السوسيو مهنيين لتحقيق التقدم في السلم التنظيمي، فالذي يقوم بتأدية مهام خارج نطاق مسؤولياته يسعى لتحقيق نوع من إكمال منظومة تقسيم العمل الاجتماعي كما تكلم عنه دوركايم، من جهة أخرى لا بد من إنجاز مهام أخرى خارج نطاق المسؤولية والقيام بوظائف مختلفة والتخلي عن مبدأ أو وحدة التخصص أو العمل كما جاء في نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور، أما بالنسبة للأقلية النسبية التي نفت أداء مهام خارج نطاق مسؤولياتها هذا راجع إلى تنوع التخصصات داخل المؤسسة الجامعية.

جدول رقم (13): يوضح شعور المبحوثين عن ما إذا كانوا يشعرون بالتقدير والاحترام من طرف بعضهم

البعض حسب الجنس:

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس الشعور بالتقدير والاحترام من طرف بعضهم البعض
%	ك	%	ك	%	ك	
83.56	61	94.74	36	71.43	25	نعم
16.44	12	05.25	02	28.57	10	لا
100	73	100	38	100	35	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من إجابات المبحوثين كانت بنعم، على أن المبحوثين يشعرون بالتقدير والاحترام اتجاه بعضهم البعض بنسبة 83.56% تتدعم بنسب جزئية تمثلت في 94.74%

بالنسبة للإناث، و71.43% بالنسبة للذكور، وبالمقابل الذين لا يشعرون بالتقدير والاحترام اتجاه بعضهم قدرت بنسبتهم 16.44% تتدعم بنسب جزئية تمثلت في 28.57% بالنسبة للذكور، و05.25% بالنسبة للإناث. يتضح من خلال المعطيات الكمية المبينة في الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين أن التقدير والاحترام من طرف بعضهم البعض من هذا يمكننا الاثبات أن التقدير والاحترام هو أساس العمل داخل المؤسسة وأحد أسباب نجاحها وتفوقها، هذا ما جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية لألتون مايو حيث أنه يجب الموازنة بين الجانب الإنتاجي والإنساني في آن واحد وعدم إهمال العمل غير الرسمي، حيث يقوم السوسيوومهنيين لإنتاج علاقات خارج نطاق العمل فيما له من أهمية في الرفع من مستوى أداء الفئات المهنية وزيادة حب العمل الجماعي. بينما تدل الأقلية النسبية التي تحاول خلخلة البناء الاجتماعي بعمل نشوبات وخلافات داخل المؤسسة، وهنا عدم إكمال النموذج المثالي لتقسيم العمل بسبب الميزة التنافسية للفئات المهنية بين بعضهم داخل النسق الاجتماعي، وهذا ما جاءت به نظرية الصراع التنظيمي.

جدول رقم (14): يوضح أداء المبحوثين حول أداء واجباتهم بالدقة المطلوبة حسب الوضعية المهنية:

المجموع		إداري		أستاذ		الوضعية المهنية أداء الواجبات بالدقة المطلوبة
%	ك	%	ك	%	ك	
30.14	22	42.42	14	20	08	موافق بشدة
65.75	08	51.52	17	77.5	31	موافق
04.11	03	6.06	02	02.5	01	محايد
100	73	100	33	100	40	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن أعلى نسبة امن إجابات المبحوثين قدرت بـ65.75% وللذين يوافقون بأن يقومون بأدائهم بالدقة المطلوبة تتدعم بنسب إحصائية متمثلة بـ77.5% بالنسبة للأساتذة و51.52% بالنسبة للإداريين، بالمقابل الذين يوافقون بشدة على أنهم يقومون بإنجاز مهامهم بالدقة المطلوبة قدرت بنسبتهم 30.14% مجزئة إلى نسبتين إحصائيتين ، 42.42% بالنسبة للإداريين و20% بالنسبة للأساتذة، تليها نسبة 04.11% كأصغر نسبة من الذين أدلوا بإجابات محايد حول الواجبات بالدقة المطلوبة تتدعم بنسب جزئية متمثلة في 06.06% بالنسبة للإداريين و2.5% بالنسبة للأساتذة.

يتضح من خلال إستقراء المعطيات الواردة في الجدول أن معظم العاملين يرون أنهم يقومون بأداء مهامهم بالدقة المطلوبة ذلك أن السوسيوومهنيين لديهم ضمير يحفزهم على العمل وتأديته على أكمل وجه وأن رغبتهم

المهنية لتحقيق نسق متكامل واضحة هذا ما يؤدي إلى إكتمال منظومة تقسيم العمل وتحقيق المصلحة العامة للمؤسسة بالرغم من وجود الأقلية التي تساهم في محاولاتها لهدم البناء الاجتماعي الرسمي.

جدول رقم (15): يوضح رأي العمال عن ما إذا كانت الترقية تزيد من تقديم الأفضل حسب الأقدمية في

العمل:

المجموع	من 30 سنة فما فوق		من 20 إلى أقل من 30 سنة		من 10 إلى أقل من 20 سنة		من سنة إلى أقل من 10 سنوات		أقل من سنة		الأقدمية في العمل تزيد الترقية على تقديم الأفضل	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
58.90	43	33.33	01	100	05	54.54	12	65.79	25	00	00	نعم
15.07	11	33.33	01	00	00	22.73	05	05.26	02	60	03	لا
26.03	19	33.33	01	00	00	22.73	05	28.95	11	40	02	أحيانا
100	73	100	03	100	05	100	22	100	38	100	05	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول يتضح أن أغلبية إجابات المبحوثين تؤكد أن الترقية تزيد من تقديم الأفضل بنسبة 58.90% تتدعم بنسب جزئية تمثلت في 100% بالنسبة للفئة التي تتراوح أقدميتها من (20 إلى أقل من 30 سنة) تليها الفئة التي أقدميتها من (سنة إلى أقل 10 سنوات) بنسبة 65.79% ثم 54.54% بالنسبة للذين تتراوح أقدميتهم من (10 إلى أقل من 20 سنة) ونسبة 33.33% بالنسبة للذين تتراوح أقدميتهم من 30 سنة فما فوق وانعدام النسبة عند الذين أقدميتهم أقل من سنة، تليها نسبة 26.03% بالنسبة للذين أحيانا ما يروا أن الترقية تزيد من تقديم الأفضل تتدعم بنسب جزئية متمثلة في 40% بالنسبة للذين أقدميتهم أقل من سنة تليها نسبة 33.33% بالنسبة للذين تتراوح أقدميتهم في العمل (من 30 سنة فما فوق) و 28.95% بالنسبة للذين أقدميتهم (من سنة إلى أقل من 10 سنوات) ثم نسبة 22.73% بالنسبة للذين أقدميتهم من 10 إلى أقل من 20 سنة، وإنعدام النسبة في الفئة التي تتراوح أقدميتها (من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة)، أخيرا نسبة 15.07% بالنسبة للذين يرون أنه لا تزيد الترقية من تقديم الأفضل تتدعم بنسب جزئية متمثلة في 60% بالنسبة للذين أقدميتهم (أقل من سنة) بينما 33.33% بالنسبة لفئة الذين أقدميتهم من (30 سنة فما فوق) أما لفئة الذين أقدميتهم من (10 إلى أقل من 20 سنة) قدرت نسبهم بـ 22.73% تليها نسبة 5.26% بالنسبة للذين تتراوح أقدميتهم من (سنة إلى أقل من 10 سنوات) بينما تنعدم الإجابات بالنسبة للذين أقدميتهم تترواح (من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة).

ومن كل هذا نستنتج أن نتائج الجدول تدل على أن أغلبية السوسيو مهنيين وافقوا على أن الترقية تزيد من تقديم الأفضل ذلك أنهم يعتبرون أن الترقية من أهم عوامل نجاح الموظف والنسق ككل، فهي بطبعها تهدف إلى غرس الحماس في نفس الموظف كما تشجع على إتقان العمل، يمكن أيضا تبنيها في صناعة الإستراتيجية العامة لتحقيق التميز والمزيد من النجاح.

كما يعتبر السوسيو مهني أن الترقية وسيلة لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي لما لها من أهمية من حيث رفع الروح المعنوية والإجتماعية والتأثير الإيجابي على المناخ التنظيمي للعمل، أيضا هنا تلعب الإدارة دورا هام حيث أنها تقدم معايير محددة من أجل الترقية (كالكفاءة والخبرة والتقييم) والموظف بدوره عليه الإلتزام بالمعايير المحددة للحصول على ترقية وهكذا يتحقق النموذج المثالي للمؤسسة.

المحور الثالث: يساهم التعاون في زيادة تقديم الخدمة:

✓ بناء الجداول الخاصة بالفرضية الثانية:

جدول رقم (16) يوضح رأي المبحوثين حول العمل بشكل جماعي بالنسبة للوضعية المهنية:

مجموع.		إداري.		أستاذ.		
%	ك	%	ك	%	ك	
52.05	38	60.61	20	45	18	نعم
47.95	35	39.39	13	55	22	لا
100	73	100	33	100	40	مجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن أعلى نسبة الإيجابيات المبحوثين قدرت بـ 52.05، وهي الفئة التي يفضلون العمل بشكل جماعي مجزئة الى نسب إحصائية مقدرة بـ 60.61% بالنسبة للإداريين 45% بالنسبة للأساتذة، بينما قدرت نسبة الفئة التي لا تفضل العمل بشكل جماعي بـ 47.95% تتدعم بنسب جزئية تتمثل في 55% بالنسبة للأساتذة و 39.39% بالنسبة للإداريين.

من خلال ما تمت الإشارة إليه في النسب الكمية المعلق عليها في الجدول يتضح لنا أن غالبية السوسيو مهنيين يفضلون العمل بشكل جماعي خاصة الإداريين لتشابه مهامهم وتبادل الأفكار، حيث يعتبر العمل الجماعي كفلسفة للأداء التنظيمي واستجابة أولى لتحدي الإنتاجية حيث يعزز العمل الجماعي أيضا الشعور بالولاء وروح الفريق وغالبا ما يقدر انتمائهم ويحافظ على العلاقات الاجتماعية داخل النسق الجماعي، يساعد أيضا على تقديم

الحلول والتنسيق في أنشطة كل فرد في الأسرة الجامعية لتحقيق أهداف مشتركة ومصالح عامة والتخلي عن مبدأ ما جاءت به النظرية التاييلورية ألا وهو وحدة العمل، بينما تدل النسبة التي ليست بالقليلة من الذين لا يفضلون العمل بشكل جماعي نظرا للتخصصات المختلفة وعدم شعورهم بالحرية أثناء تأدية أدوارهم النهائية واختلاف أوضاعهم المهنية.

جدول رقم (17) يوضح مدى مساهمة الباحثين في التعامل في حل مشكلات العمل الخاصة بالآخرين حسب مستوى التعليمي

المتوسط.		ثانوي.		جامعي.		المجموع.		
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
1	50	2	28.57	18	28.13	21	28.77	كبيرة.
00	00	03	42.86	39	60.93	42	57.53	متوسطة.
01	50	02	28.57	7	10.94	10	13.70	ضعيفة.
2	100	7	100	64	100	73	100	المجموع.

تؤكد الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 57.53% من مجموع الباحثين يتعاملون مع حل المشكلات بنسبة متوسطة منهم 60.93% مستواهم جامعي و 42.86% من ذوي المستوى الثانوي بينما تنعدم بالنسبة لذوي المستوى المتوسط، يقابها نسبة 28.77% بالنسبة للذين يساهمون في حل مشكلات العمل بنسبة كبيرة مجزئة الى نسب احصائية تتمثل في 50% بالنسبة للمستوى المتوسط، تليها 28.57% بالنسبة للثانوي، و 28.13% بالنسبة لذوي المستوى الجامعي، بينما نجد 13.70% كاصغر نسبة مقسمة لنسب جزئية كالتالي: 50% بالنسبة للمتوسط، و 28.57% بالنسبة للطور الثانوي، و 10.94% بالنسبة للطور الجامعي.

وعليه من جملة المعطيات الكمية يتضح لنا ان غالبية الباحثين يساهمون في حل مشكلات العمل الخاصة بالآخرين بنسبة متوسطة مما يدل على عدم ترابط الانساق داخل البناء الاجتماعي الرسمي، واداء كل فرد لمهامه في اطار من النزعة الفردانية حسب ما جاء به السوسيولوجي الفرنسي ريمون بودرون، بينما تدل الاقلية التي تساهم في

حل مشكلات العمل الخاصة بالآخرين على أنها في محاولاتها المستمرة في الحافضة على توترن البناء الاجتماعي للمؤسسة وترابط النسق الداخلي لمنظومة العمل الاجتماعي.

جدول رقم (18) يوضح الجدول رأي المبحوثين عن ما إذا كان التعاون أمر ضروري لنجاح العمل حسب

الوضعية المهنية.

المجموع.		إداري.		أستاذ.		
%	ك	%	ك	%	ك	
56.16	41	51.52	17	60	24	نعم.
43.84	32	48.48	16	40	16	لا.
100	73	100	33	100	40	المجموع.

من خلال المعطيات الاحصائية في الجدول اعلاه يتضح ان اتجاهه العام في مجاميع بان المبحوثين يؤكدون بان التعاون امر ضروري لنجاح العمل وهذا بنسبة 56.16%، وتدعمت بنسب احصائية مقدرة بـ 60% بالنسبة للاساتذة و51.52% بالنسبة للاداريين تقابلها نسبة 43.84% من الذين نفو بان التعاون امر ضروري لنجاح العمل مقسمة حسب فئتين 48.48% بالنسبة للإداريين و40% بالنسبة للاساتذة.

تظهر هذه المعطيات الاحصائية من الناحية السوسولوجية بان غالبية الفئات المهنية يعتبرون التعاون امر ضروري لنجاح العمل، ذلك ان الجامعة كونها بناء اجتماعي رسمي متماسك يلزم فيه باعتبار ان التعاون روح الجماعة يساعد على تحقيق المصالح العامة بشكل اسرع واوسع واداء المهام في اطار من الدقة والشفافية وبهذا تكتمل منظومة تقسيم العمل الاجتماعي، بينما تدل النسبة المقابلة لها بانها الفئات المهنية غالبا ما تؤيد نظرية الصراع الطبقي وان كل مهني مسؤول عن دوره ومهامه الخاصة باعتبارهم ان التعاون ليس امر ضروري لنجاح العمل حسب ما جاء به كارل ماركس حيث لا يوجد ترابط وانسجام في العلاقات الاجتماعية وان كل فرد يسعى لتحقيق ذاته داخل المنظومة الجامعية.

جدول رقم (19) يوضح رأي المبحوثين عن ما إذا كانت النيابة في تعويض الزملاء شكل من أشكال التعاون في العمل بالنسبة للوضعية المهنية

المجموع.		إداري		أستاذ		الوضعية المهنية. تعويض الزملاء.
%	ك	%	ك	%	ك	
58.90	43	69.70	23	50	20	نعم 1
41.10	30	30.30	10	50	20	لا 2.
100	73	100	33	100	40	مجموع.

تعكس المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 58.90%، والتي تؤكد ان النيابة في تعويض الزملاء شكل من أشكال التعاون تنقسم الى فئتين 69.70% بالنسبة للاداريين و50% بالنسبة للاساتذة، يقابلها 41.10% من جموع المبحوثين نفو ان النيابة في تعويض الزملاء شكل من أشكال التعاون منهم 50% بالنسبة للاساتذة و30.30% بالنسبة للاداريين.

من خلال هذه النتائج ثبت ان غالبية الفئات المهنية يعتبرون ان النيابة العامة في تعويض الزملاء شكل من أشكال التعاون وذلك للتغطية عن بعضهم البعض ومن اجل سد الفجوة المتاحة لتأخير تقديم الخدمة المتاحة وتعطيل المنظومة الرسمية للبناء الاجتماعي، تحت مبدئ عمل بناء الهيكل الاجتماعي لا لهدمه بالتعاون والتعويض، كما جاء في البنائية الوظيفية لطالكوت بارسونس تكامل الوظائف من اجل تكامل البناء الاجتماعي بينما تدل النسبة المئوية والمتمثلة في ان لنيابة في تعويض الزملاء ليست شكل من أشكال التعاون وذلك لاعتبارها واجب وانها امر ضروري من اجل بناء اجتماعي متوازن وتحقيق منظومة متكاملة، مثلما تكلم عنه ماكس فايبر في اخلاق العمل البروتستانتيية على ضرورة العمل الجاد لانه عنصر من عناصر النجاح.

جدول رقم 20: يوضح رأي الباحثين عن صعوبة أداء المهام بشكل جماعي بالنسبة للجنس: (1-20)

مجموع.		أنثى		ذكر		الجنس.
%	ك	%	ك	%	ك	صعوبة أداء المهام بشكل جماعي.
23.29	17	15.79	06	31.43	11	نعم
76.71	56	84.21	32	68.57	24	لا
100	73	100	38	100	35	مجموع.

لقد وضح لنا الجدول المبين اعلاه ان نسبة 76.71% من مجموع الباحثين لا يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي منهم 84.21% بالنسبة للاناث و 68.57% بالنسبة للذكور بينما يقابلها نسبة 23.29% من مجموع الباحثين اكدو انهم يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي تتدعم بنسب احصائية مجزئة الى 31.43% بالنسبة للذكور و 15.79% بالنسبة للاناث.

ومن المعطيات الكمية المستنتجة اعلاه يتبين ان معظم الفئات المهنية من كلتا الجنسين لا يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي ذلك انهم يبينون ترابط العلاقات الاجتماعية داخل النسق الجامعي وتكاملها، هنا غلبت نظرية العلاقات الانسانية لالتون مايو على مذهب الفئات السوسيو مهنية ايضا يسهل العمل الجماعي وتادية المهام وتقليل الجهد والوقت والتكلفة في تقديم الخدمة تحت مبدا وحدة العمل، بينما تدل الاقلية النسبية والتي تجد صعوبة في أداء مهامها بشكل جماعي نظرا لاختلاف الادوار المهنية والتخصصات المتنوعة داخل جامعة ابن خلدون.

الجدول رقم (21) يوضح قدرة العمال على حل المشاكل التي يصطدمون بها دون الرجوع إلى المشرف المباشر بالنسبة للأقدمية في العمل.

مجموع.	من 30 سنة فما فوق 5.		من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة 4.		من 10 إلى أقل من 20 سنة		من سنة إلى 10 سنوات		أقل من سنة		الأقدمية في العمل. حل المشاكل. دون الرجوع إلى المشرف.	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
87.67	64	100	03	80	04	91.90	20	92	35	40	2	نعم 1.
12.33	00	00	00	20	01	9.09	2	7.89	03	60	3	لا 2.
100	73	100	03	100	05	100	22	100	38	100	05	مجموع.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 87.67% من مجموع المبحوثين يحلون مشاكلهم دون الرجوع الى المشرف المباشر مقسمة بنسب جزئية منها 100% بالنسبة للذين تتراوح اقدميتهم من 30 سنة فما فوق و 92% بالنسبة للذين تتراوح اقدميتهم من سنة الى اقل من 10 سنوات تليها نسبة 90.91% بالنسبة للذين اقدميتهم من 10 سنوات الى 20 سنة بينما نجد 80% بالنسبة للذين اقدميتهم من 20 سنة الى 30 سنة اخيرا نسبة 40% للذين اقدميتهم اقل من سنة تقابلها نسبة 12.33% من مجموع الذين لا يستطيعون حل المشاكل التي يصطدمون بها دون الرجوع الى المشرف المباشر، تدعم بالنسب جزئية مقسمة الى 60% بالنسبة للذين تتراوح اقدميتهم اقل من سنة و 20% بالنسبة للذين تتراوح اقدميتهم من 20 الى اقل من 30 سنة بينما نجد نسبة 9.09% بالنسبة للذين تتراوح اقدميتهم من 10 الى 20 سنة تليها نسبة 7.89% بالنسبة للذين تتراوح اقدميتهم من سنة الى اقل من 10 سنوات واخيرا تنعدم النسبة للفئة التي تتراوح اقدميتهم من 30 سنة فما فوق.

من خلال هذه النتائج تبين ان معظم السوسيومهنيين الخاصين بالجامعة ابن خلدون لديهم القدرة الكافية من اجل حل المشاكل التي يصطدمون بها دون الرجوع الى المشرف المباشر نظرا لحسن الجامعة لاختيار مواردها البشرية من حيث الكفاءة المهنية والمهارات المبدولة حيث تؤكد الفئات السوسيومهنية لنا ان هاته المشاكل ماهي الا جزء من عملنا ولا بد من السيطرة عليها وحلها ذلك من اجل التمكن من اكتساب خبرة في مجال عملهم، ايضا للتمهيد

لحل مشاكل أكثر تعقيدا، اما الفئة الضئيلة التي عبرت على انها تستطيع حل مشاكلها دون الرجوع الى المشرف المباشر فهذه الفئة هي الفئة المبتدئة من مجموع الفئات المهنية التي تعتبر المشرف قدوتها واكثر خبرة منها غالبيتهم تتراوح اقدميتهم المهنية اقل من سنة.

جدول رقم 22: إجابات المبحوثين عن ما إذا كانوا يقومون بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم بالنسبة للوضعية المهنية.

مجموع.		إداري		أستاذ		الوضعية المهنية.
%	ك	%	ك	%	ك	مهام أخرى.
57.53	42	57.58	19	57.5	23	نعم 1.
42.47	31	42.42	14	42.5	17	لا 2.
100	73	100	33	100	40	مجموع.

نلاحظ من الجدول المبين اعلاه ان اتجاهه العام 57.53% بالنسبة للذين يقومون بإنجاز مهما اخرى خارج نطاق مسؤوليتهم، تتوزع بنسب متقاربة 57.58% بالنسبة لعمال الإدارة و 57.5% بالنسبة للاستاذة تقابلها نسبة 42.47% بالنسبة للذين نفوا انهم يقومون باعمال خارج نطاق مسؤوليتهم، تتدعم بنسب إحصائية متقاربة تتمثل في 42.5% بالنسبة للأساتذة و 42.42% بالنسبة للإداريين.

ومن كل هذا نستنتج أن نتائج الجدول اغلبها كانت إجابات ايجابية حيث أن السوسيو مهنين يعملون داخل المؤسسة في اطار من التعاون والترابط والانسجام، من اجل نجاح النموذج المثالي لتنظيم البيروقراطي زسد الفجوة التي تخلق عند تناقص المهام او الادوار والتحفيز من اجل تقوية العلاقات الاجتماعية بين الانساق المهنية فهذا يؤدي الى السير الجيد للمنظومة الجامعية وعدم عرقلته اما بالنسبة للفئة التي لا تقدم على انجاز مهام خارج نطاق مسؤولياتهم فهذا راجع الى حريتهم المهنية وانسيابية وجود الطابع التنافسي داخل البناء الاجتماعي .

جدول رقم (23): يوضح إجابات الباحثين عن رأيهم إذا ما طلب منهم إنجاز عمل ما بالنسبة للجنس:

الجنس.		ذكر 1.		أنثى 2.		مجموع.
إنجاز عمل ما.		%	ك	%	ك	%
في حينه 1.		62.86	22	68.42	26	65.75
تؤخره 2.		31.43	11	28.95	11	30.14
لا تنجزه 3.		2.86	01	00	00	1.37
إطلاقا 4.		2.85	01	2.63	01	2.74
مجموع.		100	35	100	38	100

تبين لنا ان النسب الاحصائية في الجدول اعلاه ان اكبر نسبة والمتمثلة في 65,75% والتي عبرت عن الفئة التي تقوم بانجاز المهام المطلوبة منها في حينها مجزاة الى نسب إحصائية متمثلة في 48.42% بالنسبة للإناث و 62.86% بالنسبة للذكور تليها نسبة 30.14% بالنسبة للذين يؤخرون انجاز العمل المطلوب منهم تتدعم بنسب احصائية جزئية تتمثل في 31.43% للذكور و 28.95% بالنسبة للإناث، أما الذين نفو "باطلاقا" حيث لا يقومون بانجازه بنسبة قدرت ب 2.74% تتدعم بنسب جزئية متمثلة في 2.85% بالنسبة للذكور و 2.63% بالنسبة للإناث، تليها آخر نسبة تتمثل في الذين لا ينجزون أي عمل ما طلب منهم مقدرة ب 1.37% تتدعم بنسب احصائية 2.86% بالنسبة للذكور وتنعدم في نسبة الإناث.

وعليه من جملة المعطيات الإحصائية المقدمة في الجدول يتضح لنا أن معظم الفئات السوسيوولوجي تسعى الى تحقيق المصلحة العامة ومحاولة النجاح سير العمل داخل البناء الاجتماعي من خلال أداء كل فرد لمهمة طلبت منه في إطار من التعاون والاتساق حيث أن السوسيو مهني لا يطلب من الآخر انجاز مهام ما إلا للضرورة الملحة، أما بالنسبة للفئة المهنية التي لا تقوم بانجاز مهما أخرى هذا راجع الى النزعة الفردانية التي عند هاته الاقلية النسبية حسب ما جاء به ريمون بودون.

جدول رقم (24) يوضح طبيعة علاقة بين الزملاء بالنسبة للجنس.

الجنس.		ذكر 1.		أنثى 2.		مجموع.
طبيعة العلاقة.		ك	%	ك	%	%
جيدة 1.		20	57.14	26	68.42	63.01
عادية 2.		14	40	11	28.95	34.25
سيئة 3.		01	2.86	01	2.63	2.74
سيئة جدا 4.		00	00	00	00	00
مجموع.		35	100	38	100	73

من خلال البيانات في الجدول يتضح لنا أن اتجاهه العام 63.01% بالنسبة للذين علاقتهم جيدة ببعضهم تدعم بنسب جزئية متمثلة في 68.42% بالنسبة للإناث و 57.14% بالنسبة للذكور تاليها نسبة 34.74% بالنسبة للذين علاقتهم عادية ببعضهم البعض تدعم بنسب إحصائية جزئية متمثلة في 40% بالنسبة للذكور و 28.95% للإناث، ثم الفئة التي علاقتهم سيئة نوعا ما قدرت نسبتهم بـ 2.74% تنقسم الى نسبتين جزئيتين 2.86% بالنسبة للذكور و 2.63% بالنسبة للإناث، أخيرا تدعم هذه الاجابات عند خانة سيئة جدا.

من خلال ماتم الاشارة اليه في هذا الجدول من تعليق على النسب الاحصائية في توزيع المبحوثين حسب طبيعة العلاقة بين الزملاء يتوضح ان غالبية الفئات المهنية اكدو ان علاقتهم جيدة ببعضهم هذا مؤشر ايجابي ومحفز مما يثبت انا هذه الفئة من مجموع العينة تحاولدائما القيام بواقع المؤسسة من حيث الترابط والاتساق الحاصل داخل النسق والذي يؤدي الى الرفع من مستوى الاداء الوظيفي هذا ما جائت به نظرية الترابط الاجتماعي وايضا نظرية العلاقات الانسانية لالتون مايو بينما هناك اقلية نسبية من الفئات السوسيو مهنية اكدت بان علاقتها سيئة ببعضها البعض يرجع سوء العلاقة داخل البناء الاجتماعي بين الانساق الى التنافس القائم بينهم والتفاعل السلبي الذي يحدث في اطار العلاقات الاجتماعية جراء التنافس وادخال العلاقات غير الرسمية داخل البناء الاجتماعي

الرسمي وبالتالي حدوث صراع تنظيمي مثلما جاء في نظرية الصراع الاجتماعي لماركس وبالتالي عدم اكتمال النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي.

جدول رقم (25): يوضح إجابات الباحثين حول ما إذا كان العمل في جماعة يزيد من تقديم الخدمة في أحسن الظروف بالنسبة للوضعية المهنية.

المجموع.		إداري 2.		أستاذ 1.		الوضعية المهنية.
%	ك	%	ك	%	ك	تقدم الخدمة
45.21	33	54.55	18	37.5	15	دائما 1.
39.72	29	30.30	10	47.5	19	أحيانا 2.
12.33	09	12.12	04	12.5	05	أبدا 3.
2.74	02	3.03	01	2.5	01	إطلاقا 4.
100	73	100	33	100	40	المجموع.

يتضح من خلال استقراء المعطيات الكمية الواردة في الجدول اعلاه ان الغالبية من الباحثين العمل في جماعة يزيد من تقديم الخدمة في احسن الظروف ذلك ان العمل في جماعة يشكل قوى عاملة مما ينتج حوصلة مميزة مثلما جاء في نظرية التأثير الاجتماعي بيب لاتانيه سنة 1981 حيث انه كلما زاد عدد افراد الجماعة كلما كانت النتيجة فورية ومتناسقة تؤيد هذه الفئة المهنية فكرة تكوين شبكة اجتماعية داخل النسق الاجتماعي من اجل اهداف مشتركة بينما تسعى الفئة المقابلة لها من السوسيومهنيين الى تطبيق فكرة الفردانية حيث يفضلون العمل منفردين دون الولوج في جماعات ذلك للتقيد بالاجراءات التنظيمية التي لاتنص في بعدها البيروقراطي على الجانب التعاوني والعمل في اطار جماعات.

3- المنهج المستخدم في الدراسة: إن من الضروري لأي بحث علمي وسوسيلوجي خاصة، الاعتماد على منهج معين يساعد الباحث على الدراسة والتشخيص موضوع بحثهم، فالمنهج عبارة عن مجموعة من الإجراءات الذهنية التي يمثلها الباحث متقدما للوصول إلى المعرفة التي سيحصل عليها من أجل التوصل إلى

حقيقة المادة¹ ومن المعروف أن هناك عدة أنواع للمناهج تختلف باختلاف مواضيع البحث المدروسة لأن لكل منهج آليات وخصائص فطبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا المنهج والأدوات التي يتم استخدامها. ومن هذا المنطلق وبما أننا في هذه الدراسة بصدد وصف الظاهرة وتصويرها تصويراً موضوعياً من خلال جمع البيانات ثم تحليل النتائج بهدف إصدار أحكام وفي ضوء أهداف الدراسة وطبيعتها، ثم استخدام المنهج الوصفي، الذي يقوم على وصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات مقننة عن المشكل وتصنيفتها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.² وعليه فإن الدراسة الحالية هي دراسة وصفية تهدف إلى المعرفة مدى التأثير الذي يحدث بين متغيرات الظاهرة المدروسة، ولهذا اعتمدنا على المنهج الوصفي لكونه المنهج الأكثر ملاءمة لموضوع البحث.

4- أدوات جمع البيانات:

ليتم جمع البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة موضوعنا الأخلاق المهنية وتأثيرها على التأثير الوظيفي كان لابد من الإستعانة بجملة من الأدوات التي تعتبر ركنا هاما في عملية التصميم المنهجي للدراسة ومن بين تلك الأدوات:

الملاحظة: تعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالبحوث، والملاحظة العلمية على قيام الباحث بملاحظة الظاهرة من الظواهر في ميدان البحث وتسجيل ملاحظاته وتجميعها والاستعانة بالآلات السمعية البصرية.³

الاستمارة: الاستبيان أداة مفيدة من أدوات البحث للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، يساعد الملاحظة ويكملها وهو في بعض الأحيان الوسيلة العلمية الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية.

هناك من يفرق بين الاستبيان وهو الذي يتم عند الرغبة في تجميع المعلومات الحقيقية، وبين التعرف على الآراء أو قياس الاتجاه المدرج، يطلق على البعض كلمة Question اختبار أو استفتاء وكلمة Sohidle على صحيفة الاستبيان والاختبارات أو الاستبيانات هي صحائف الأسئلة في الدراسة الميدانية، هي وسيلة في شكل اختبار وأداة عملية الاستبار.

¹ محمود حسن إسماعيل: منهج البحث الإعلامي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011، ص 29.

² عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص 139.

³ خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، 2008، ص 127.

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات المستخدمة خاصة في العلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على المعلومات أو تصورات أو آراء الأفراد.¹

5- أساليب ومعالجة تحليل البيانات:

الأسلوب الكمي: الذي يعبر على الأرقام والإحصاءات الموضحة في الجدول والمتعلقة بالإجابات المبحوثين على شكل أرقام ونسب مئوية.²

¹ رداء وحيد دويدري: البحث العلمي أسيسيته النظرية وممارسته العلمية، ط1، دار الفكر المعاصر، لبنان، 2000، ص329-330.

² أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية)، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص140.

مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات:

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

بالإستناد إلى البيانات الميدانية المرتبطة بمؤشرات الفرضية الجزئية مرتبطة بمؤشرات الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها "يساهم الإلتزام في تحسين أداء العاملين".

- أكدت النتائج الواردة في الجدول رقم "06" أن نسبة (64.38%) من أفراد عينة البحث أقرّوا أنهم لا يغادرون مكان العمل قبل إنقضاء الوقت الرسمي للعمل، أيضا أكدت النتائج المتعلقة بالجدول رقم "07" أن نسبة (34.25%) من أفراد العينة أكدوا على أنهم يطلبون إجازة من مدير العمل بسبب مرض.

- تشير نسبة (60.27%) في الجدول رقم "08" من أفراد مجتمع البحث يؤكدون أن المواظبة في العمل تعتبر واجب، كما تشير نسبة (45.20%) في الجدول رقم "09" أن ساعات العمل تتناسب مع ظروفهم الخاصة.

- في الجدول رقم "10" أكدت نسبة (47.95%) أن المبحوثين يستدركون مهامهم المتأخرة في العمل بشكل سريع، تشير نسبة (57.53%) من نسبة المبحوثين في الجدول رقم "11" أن سوسيومهنيين دائما يحصلون على إذن قبل الغياب عن العمل.

- أيضا تشير نسبة (39.73%) في الجدول رقم "12" أن المبحوثين يقومون بانجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم.

- تأكد النتائج الواردة في الجدول رقم "13" أن (83.56%) من مجموع المبحوثين يشعرون بالتقدير والإحترام من طرف بعضهم البعض.

- أيضا أكدت النتائج الواردة في الجدول رقم "14" أن نسبة (66.75%) من مجموع المبحوثين يؤدون واجباتهم بالدقة المطلوبة.

أخيرا أكدت نسبة (58.90%) في الجدول رقم "15" من مجموع المبحوثين أن الترقية تزيد من تقدم الأفضل.

من خلال ما تقدم يمكننا القول بأن الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها "يساهم الإلتزام في تحسين أداء العاملين"

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

1- 52.05% من أفراد العينة يرون أن التعاون يزيد في تقديم الخدمة بشكل جماعي.

2- 57.53% من أفراد عينة البحث يرون أن التعاون في زيادة تقديم الخدمة بصفة متوسطة.

- 3- 56.16% من أفراد العينة المدروسة تتناسب قبيهم الخاصة مع المؤسسة.
- 4- 58.90% من أفراد عينة البحث أن النيابة في تعويض الزملاء تشكل نوع من التعامل داخل الجامعة.
- 5- من أفراد العينة يؤكدون على أنه لا يوجد صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي.
- 6- 87.67% من أفراد عينة البحث بأن معظم المشاكل التي يصطدمون بها دون الرجوع إلى المشرف المباشر.
- 7- 57.53% من أفراد عينة البحث بأنهم يقومون بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم.
- 8- 65.75% من أفراد عينة البحث يؤكدون أن معظم إنجاز الأعمال تكون في حينها.
- 9- 63.01% أن مجمل العينة يقرون بأن طبيعة العلاقة جيدة مع معظم الزملاء.
- 10- 45.21% من أفراد العينة المدروسة أن العمل في جماعة يزيد من تقديم الخدمة في أحسن الظروف بشكل دائم.

الاستنتاج العام في ظل الفرضية الرئيسية:

بما أن الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها "يساهم الإلتزام في تحسين أداء العاملين" والفرضية الجزئية الثانية التي مفادها "يساهم التعاون زيادة تقديم الخدمة". ثبت صدقها الميداني بالإضافة إلى تشابه بعض نتائج دراستنا مع بعض الدراسات السابقة. هكذا يمكننا القول أن الفرضية العامة التي مفادها "تأثر الأخلاق المهنية على أداء الوظيفي" تحققت بشكل كبير. ثبت صدقها ميدانيا.

استنتاج:

نستنتج من خلال الفرضية الثانية أن التعاون برز كصفة عامة سائدة مميزة لعلاقات العمل بصفة عامة، حيث تزداد قوته وترتفع درجته ويتسع مداه وتأثيره ضمن فئات سوسيو مهنية أو جماعات العمل حيث أصبح يشكل جزءا من شخصيتها وهويتهم السوسيوثقافية، ويعكس مدى قوة ارتباطهم وتلاحمهم وانضباطهم في مهامهم يمثل مرجعية بالغة الأهمية، وقوى تتخذها فئات العمالية كقاعدة خلية لمواجهة أي محاولة تزعزع مكانتها أو تتلاعب بمصالحها.

خاتمة

خاتمة

توصلنا من خلال ما سبق أن الأخلاق المهنية تلعب دورا هاما في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد اتجاه ذاته واتجاه المجتمع، فقد تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاق العمل، ويبدو واضحا أن المؤسسات تتسابق لتحقيق أهدافها عن طريق تعزيز المنظومة الأخلاقية للعمل، بعد أن شكلت الكفاءة مركز الاهتمام أصبحت الأخلاق تحظى بالاهتمام الأكبر، كما لاحظنا انه في السنوات الأخيرة تزايد اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري، وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة والقطاع الخاص لذا ينبغي على الفرد التحلي بالمبادئ والمثل الأخلاقية، وممارستها في جل حياته المهنية والعملية، كونها سلوك هادف إلى توظيف واجباته المهنية وتقديمها للشخص المستفيد من العمل المهني نحن بفضل الله نستمد أخلاق مهنتنا من عقيدتنا الإسلامية المقررة في القرآن الكريم ورسول الله صلى الله عليه وسلم قدوتنا ومعلمنا "لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة" لمن كان يرجو الله واليوم الآخرة قال رسول الله صلى الله عليه «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق» الأخلاق الطيبة هي أفضل ما تدافع عنك في غيابك. وبهذا فالالتزام في العمل والتعاون واحترام الآخرين هو الإطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين، وهذا ما حولنا في دراستنا، الوصول إلى معرفة تأثير الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي داخل الجامعة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- القرآن الكريم

قائمة الكتب:

1. الحميدان، عصى عبد المحسن: أخلاقيات المهنة في الإسلام، الرياض، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، 2010.
2. إبراهيم التوهامي وآخرون: قضايا سوسيوتنظيمية، ط1، البدر الساطع، الجزائر، 2013.
3. ابن مكسوبة: تهذيب الأخلاق، مكتبة الثقافة الدينية، بورسعيد، 2001.
4. أبو سن أحمد إبراهيم: القيم والأخلاقيات والتوجهات المعاصرة في إدارة المنظمات المعاصرة، ط3، المطبعة العصرية، دبي، 1989.
5. أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية)، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
6. أحمد سيد مصطفى: إدارة النشر (الأصول والمهارات)، مصر، بدون ذكر دار النشر، 2002.
7. حسين محمد الحراشنة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جلس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
8. حمدي أمين عبد الهادي: الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، دار الفكر العربي، مصر.
9. الحميدان، عصا عبد المحسن: أخلاقيات المهنة في الإسلام، الرياض، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، ط1، 2010.
10. خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، 2008، ص127.
11. خليل حسن الشماع وآخرون: نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط3، الأردن، 2007.
12. رداء وحيد دويدري: البحث العلمي أسياسيته النظرية وممارسته العلمية، ط1، دار الفكر المعاصر، لبنان، 2000.
13. زوليف مهدي حسن: إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار الجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1994.
14. سامح عبد المطلب عامر: إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
15. السعود راتب وبطاح أحمد: مدى التزام مديري المدارس لمحافظة الكرك بالأخلاق المهنية من وجهة نظرهم الكرك، الأردن، جامعة مؤتة، 1996.

16. سعيد بن ناصر الغامدي: علي بجاج: أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013.
17. سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنمية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010.
18. سعيدة مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية والأخلاق المهنية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.
19. السكارنة بلال خلف: أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة، عمان الأردن، 2009.
20. سليمان محمد: حوكمة الشركات الضار الجامعية، مصر، 2009.
21. سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
22. صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار المازوري، الأردن، 2008.
23. الطراونة تحسين: الأخلاق والقيادة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2010.
24. عفيفي، صديق: أخلاق المهنة لدى المعلم، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية المستدامة، 2005.
25. علاء الدين عبد الغاني محمود: إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، 2011.
26. علي عباس: أساسيات العمل الإدارة، دار المسيرة، ط4، الأردن، 2009.
27. عمار بوحوش، محمد محمود الدينبات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.
28. فاضل محمد المغربي: الإدارة أصالة ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات الفرد الواحد، دار الفكر، الأردن، 2007.
29. ماجد بن ناصر بن خلفان بن المحروقي: أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتبة الإشراف التربوي، عمان، 2009.
30. محمد الكلاكلة: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2011.
31. محمود حسن إسماعيل: منهج البحث الإعلامي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011.
32. نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، دار الوراق، ط1، الأردن، 2006.
33. نعيم إبراهيم الظاهر أساسيات الإدارة والمبادئ والتطبيقات الحديثة، ط1، عمان، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، 2009.
34. النحلة فيصل عبد الرؤوف: تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001.

35. عادل حرحوش صالح ومؤيد سالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، عالم الكاتب الحديث للنشر والتوزيع، 2006.

قائمة المجالات:

36. بن صالح عبد الرزاق: الالتزام بأخلاقيات الأعمال بين النظرية والتطبيق، دراسة تطبيقية بعدد المؤسسات العالمية، مجلة المعهد للعلوم الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة إبراهيم سلطان، الجزائر 03، 2014.

37. جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، الملحة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد46، د.ع، 2022.

38. جنان شهاب أحمد: أخلاق العمل، منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 4، 2013.

الرسائل والأطروحات

39. إبراهيمي أمنة: أخلاق المهنة بين النص والممارسة أطباء المستشفى الجامعي، بتلمسان نموذجاً، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الأنثروبولوجيا، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم الثقافة الشعبية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2007 2008.

40. أسامة محمد خليل الزباني: دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية بمدينة غزة، رسالة ماجستير أكاديمية، الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة جامعة الأقصى، 2014.

41. أسامة محمد خليل الزباني: دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية -دراسة ميدانية بمدينة غزة، رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014.

42. البشري قدرية محمد أحمد: درجة التزام مديري المدارس الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر معلمي مدارسهم، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2006.

43. بني خالد خلف حمدان سميران: درجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظات المفروق بأخلاقيات المهنة التعليم، من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير الجامعة الهاشمية، الأردن، 2007.

44. بوحنافي هشام: وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية، الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، جامعة عنابة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2010-2011.
45. الحوارني غالب صالح عبد الرحمان: تطوير مدونة الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإسلامية، فلسطين، 2005.
46. دحيمان لويزة: تأثير اخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر، 2011-2012.
47. زرتال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير الميلية- رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015-2016.
48. الشياني بندر عمير: التطور الاستراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيق للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2014.
49. الطاهر الوافي: التحفيز وأداء الممرضين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2012-2013.
50. عبد المؤمن سي حمدي: تأثير الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي، دراسة حالة العناصر بولاية برج بوعريج، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية ، جامعة المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2014.
51. نادر محمد عبد الرزاق أبو شيخ: تقييم الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2010.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
السنة الثانية ماستر
التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
مذكرة بعنوان:

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة ابن خلدون كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تيارت-

نحن طلبة السنة الثانية ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل بصدد إعداد مذكرة تخرج بعنوان "الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بجامعة ابن خلدون كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تيارت-" ولأجل ذلك نقدم لكم استبيان التالي لإبداء وجهة نظركم حول الموضوع وذلك بوضع علامة (x) أمام الخيار الذي ترونه مناسب، ونحيطكم علما أن المعلومات التي تقدمونها ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

من إعداد الطلبة:

إشراف الأستاذ(ة):

- بلجوهر خالد

- جيلالي ليلي

- حلوي حورية.

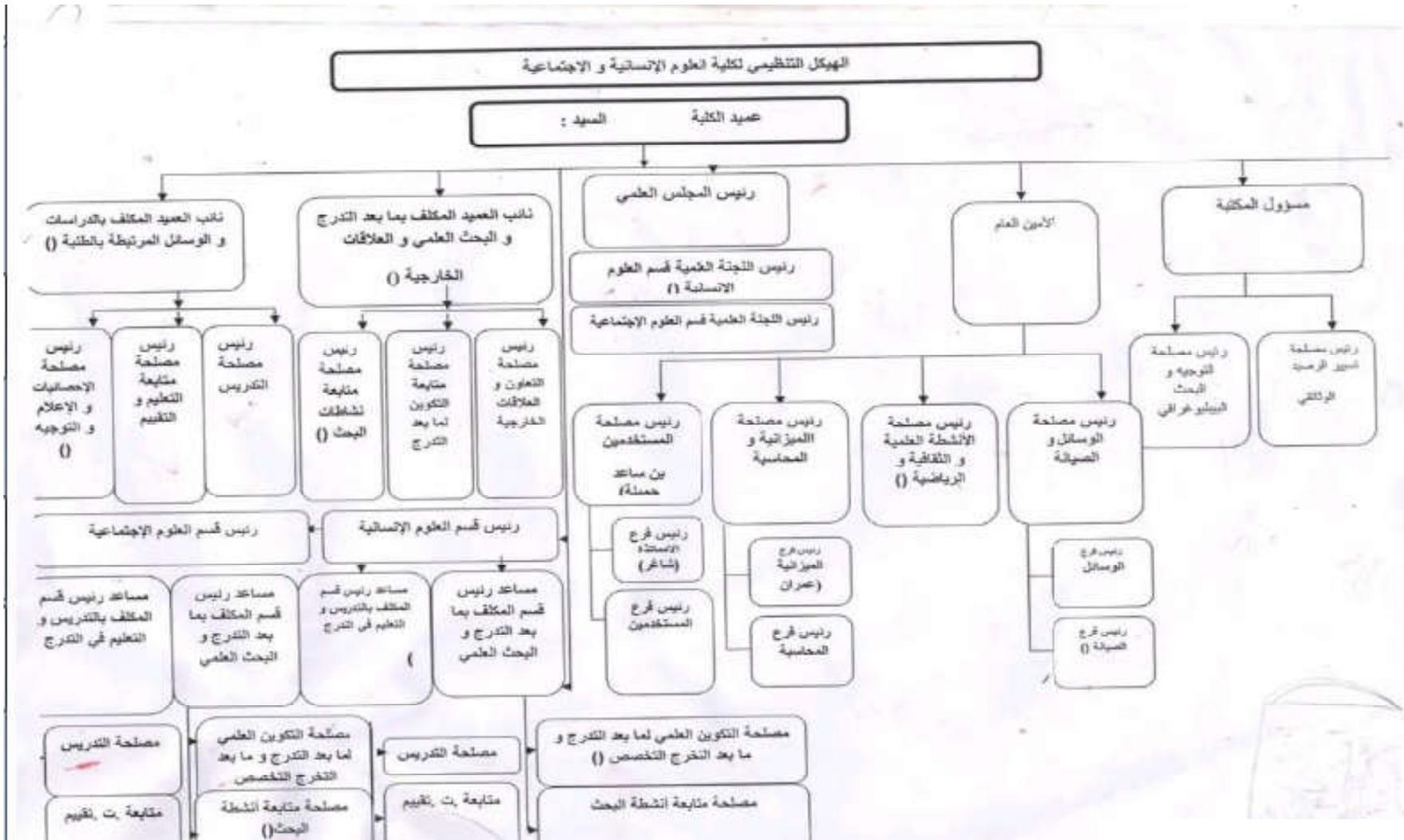
السنة الجامعية 2022-2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 20 سنة من 20 إلى أقل من 30 سنة
من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة
من 50 سنة فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- الأقدمية في العمل: أقل من سنة من سنة إلى أقل من 10 سنوات
من 10 إلى أقل من 20 سنة من 20 إلى أقل من 30 سنة من 30 سنة فما فوق
- 5- الوضعية المهنية: أستاذ إداري
- المحور الثاني: يساهم الالتزام في تحسين أداء العاملين
- 6- هل تغادر مكان عملك بعد إنهاء مهامك قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل؟ نعم لا
إذا كانت إجابتك بـ "لا" لأن:
- الإجراءات الإدارية لا تسمح بذلك ضميري لا يسمح لي
- 7- هل سبق لك وطلبت إجازة من مدير عملك؟ ظروف قاهرة مشاكل تعب
مرض ملل
- 8- هل تعتبر المواظبة في العمل عن؟: انضباط واجب تخوف من العقاب
- 9- هل تناسب ساعات العمل مع ظروفك الخاصة؟ نعم لا أحيانا
- 10- في حالة تأخرك عن العمل تستدرك مهامك المتأخرة بـ: شكل سريع شكل عادي
شكل متأخر
- 11- هل تحرص على الحصول على إذن قبل الغياب عن العمل؟ دائما أحيانا أبدا
- 12- هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟ نعم لا أحيانا
- 13- هل تشعر بالتقدير والاحترام من طرف زملائك؟ نعم لا
- 14- هل تؤدي واجباتك بالدقة المطلوبة؟ موافق بشدة موافق محايد
- 15- تزيد الترقية في العمل على تقديم الأفضل. نعم لا أحيانا

المحور الثالث: التعاون في زيادة تقديم الخدمة:

- 16- هل تفضل العمل بشكل جماعي؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا؟
.....
- 17- ما مدى مساهمتك في التعامل في حل مشكلات العمل الخاصة بالآخرين؟ كبيرة متوسطة ضعيفة
- 18- هل تعتبر أمر ضروري لنجاح العمل؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا؟
.....
- 19- هل تعتبر النيابة في تعويض الزملاء شكل من أشكال التعاون في العمل؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا؟
.....
- 20- هل تجد صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا؟
.....
- 21- هل بإمكانك حل بعض المشاكل التي تصطدم بها دون الرجوع إلى المشرف المباشر؟ نعم لا
- 22- هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ل: مساعدة الآخرين إنهاء العمل
- 23- إذا طلب منك القيام بإنجاز عمل ما فهل ستنتجره:
في حينه تؤخره لا تنتجره إطلاقا
- 24- ماهي علاقتك بزملائك في العمل؟ جيدة عادية سيئة سيئة جدا
- 25- هل تعتقد أن العمل في جماعة يزيد من تقديم الخدمة في أحسن الظروف؟
دائما أحيانا أبدا إطلاقا.





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

إستمارة الإذن بطبع المذكرة

أنا المضي أسفله الأستاذ (ة): بلحوي حنّال

أرخص للطلبة الآتية أسماءهم بطبع المذكرة

الإسم و اللقب : جيلالي ليلي

الإسم و اللقب : حلو حوري

الإسم و اللقب :

التخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

عنوان المذكرة :

الأخلاق المعينة وتأثيرها على الأداء
الوظيفي

تيارت : 2023/06/06

إمضاء الأستاذ (ة) المشرف :



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) جلوي حورية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 208784160 والصادرة بتاريخ 2023/01/26
المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها :
الأخلاقيات المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 2023/05/28

إمضاء المعني

المصادقة





جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة)
سيد محمد بن عبد الله

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 404.8022.06 والصادرة بتاريخ: 2023.11.05
المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: السنة ثالثة ماستر تنظيم وعمل
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

الأخلاقيات المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2023/11/25

إمضاء المعني



ملخص الدراسة:

تناولنا في دراستنا المعنونة "الاخلاق المهنية وتأثيرها على الاداء الوظيفي" في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة ابن خلدون بولاية تيارت نموذجاً. فحاولنا ابراز مدى تأثير الاخلاق المهنية على الأداء الوظيفي وعلى اداء المؤسسة وتميزها، أيضا محاولة التعرف على مدى اسهام التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة، ودور احترام الزملاء في زيادة فعالية انجاز المهام. اخيرا مدى نجاح المؤسسة بتطبيق المنظومة الاخلاقية فيها.

وفي سعينا لابرز مدى صدق فرضياتنا، تناولنا في الدراسة الميدانية مختلف الاجراءات المنهجية للدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي باختبار عينة شملت 73 عامل بنسبة 100٪ من مجتمع الدراسة. ثم ناقشنا نتائج الدراسة لتبين صدق الفرضيات حيث كشفت التحليلات الاحصائية صدقها وظهرت العلاقة بين الأخلاق المهنية والاداء الوظيفي. لعل ماتوصلنا اليه في دراستنا سيكون بداية لبحوث جديدة، فقد بينت لنا مبررات الاهتمام بالأخلاق المهنية وضرورة ارسالها داخل كل مؤسسة من اجل الرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

Abstract :

In our study entitled "Professional Ethics and its Impact on Job Performance" in the Faculty of Humanities and Social Sciences of Ibn Khaldoun University in Tiaret, we dealt with a model. We tried to highlight the extent of the impact of professional ethics on job performance and the institution's performance and distinction, as well as trying to identify the extent to which cooperation contributes to increasing the speed of service delivery, and the role of respect for colleagues in increasing the effectiveness of completing tasks. Finally

the extent of success of the institution in applying the ethical system in it. In our endeavor to highlight the validity of our hypotheses, we dealt in the field study with the various methodological measures of the study. We relied on the descriptive approach by selecting a sample that included 73 workers, representing 100% of the study population. Then we discussed the results of the study to show the validity of the hypotheses, as the statistical analyzes revealed their validity and showed the relationship between professional ethics and job performance.

Perhaps what we have reached in our study will be the beginning of new research, as it has shown us the justifications for caring about professional ethics and the necessity of establishing it within each institution in order to raise the level of job performance