

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية ببلدية مشونش -

مذكرة تخرج مكلمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً		
مشرفاً	دكتورة	جيماي نتيجة
مناقشاً		

الأستاذة المشرفة:

- د. نتيجة جيماي

من إعداد الطالبات:

- حليفة شهبانز

- العوني شيريهان

الموسم الجامعي: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

شكر وعرفان

الشكر والمحمد أولا وأخيرا لله وحده العلي القدير،
الذي أنعمنا نعمة العقل المفكر والبصيرة والناقدة،
وقدرنا على إتمام هذا العمل وأمدنا بالقوة والعزيمة.
كما أتقدم بكامل الشكر الجزيل والامتنان الوفير إلى أستاذتي "جياوي تبيجة"
على تفضلها بالإشراف على البحث وعلى توجيهاتها ونصائحها القيمة
فجزاها الله عني خيرا وأطال الله في عمرها.
كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد
على إثراء معلوماتنا الفكرية والعلمية في إنجاز هذا العمل المتواضع.
إلى كل من له الفضل في تعليمي ابتداء من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي.

شكرا

هَدَايَةٌ

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام
وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين
رحلتي الدراسية قد شارفت على الانتهاء بالفعل، أحمد الله الذي أعانني ووفقني في إتمام هذه المذكرة.
وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى من قال الله في حقها
"وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربني ارحمهما كما ربياني صغيرا"
اليك يا رجلا يا مبعث قوتي ونصرتي، يا من منحني اللقب والانتساب
أدامك الله وأطال في عمرك أبي العزيز رشيد.
اليك يا امرأة وان لم تكتفي كلمات الحب أهديك كل باقات الزهور، أهديك شعرا يبقى أسطورة عبر
العصور،
ولن أكتفي حتى وإن فرشت الأرض والبحور، يا من وهبني الحياة...إلى التي تجعل الجنة تحت أقدامها،
إلى التي غمرتني بعطفها وحنانها إليك يا حبيبتي يا أمي.
إلى عائلتي الكبيرة إلى جدتي العزيزة التي هي مثل أمي وجدي الغالي أدامه الله
إلى أختي الغالية يسرى ركيزتي عند الشدائد
صمصومة قلبي وتوئمي
إلى إخوتي زينا، صادق، إكرام، عبدو نور المحبة في حياتي
إلى عماتي الغاليات سلمى وعبلة
إلى رفيق الدرب وصديق الأيام جميعا بجلوها ومرها
إلى من جاد علي بوقته وأكرمني بفضله إقرارا مني بفضله واعترافا بحقه
حيث كان خير عون لي وسند معلمي وملهمي
خطيبي الغالي سمير
إلى أجمل صدفة من ألف اختيار صديقات العمر كنزة
إلى أستاذتي العزيزة "الدكتورة نتيحة جياوي"
المشرفة على هذا العمل، التي كانت نعم الرفيق والموجه.

شهيناز حليفة

إِهْدَاء

الى من تعطي ولا تنتظر مقابل العطاء ...
الى من هي عوني وسبب نجاحي ...
الى من مهما حاولت أن أفعل، وأقدم لها فلن أستطيع أن أرد جميلها على ولو بذرة صغيرة...
الى سر السعادة في قلبي ومشعلة النور في ظلمات أيامي ... اليك أمي.
الى ذلك النبع الصافي ...الى شجرتي التي لا تدبل...
الى الظل الذي أوي اليه في كل حين ...
الى من كذا وعانى ... وبذل الغالي وأعطى الكثير ...اليك أبي.
الى أخي وأخواتي وعائلتي وأصدقائي وزملائي
الى تلك الروح التي سارت معي نحو تحقيق هذا الانجاز خطوة بخطوة ...
والى كل من وقف بجانبني وساعدني وشجعني ...
الى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع

شيرهان العوني

فهرس المحتويات

• شكر وعرهان

• الإهداء

ا	فهارس الدراسة
أ _ ب	مقدمة

الجانأ المنهجي والنظري للدراسة

الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة

2	تمهيد
3	أولاً: تحديد إشكالية الدراسة
5	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
5	ثالثاً: أهداف الدراسة
6	رابعاً: أهمية الدراسة
6	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
11	سادساً: المنهج وأدوات البحث المتبعة
12	سابعاً: مجالات الدراسة
13	ثامناً: مجتمع الدراسة
13	تاسعاً: الدراسات السابقة
18	خلاصة

الفصل الثاني: خصائص ومقومات الأخلاق المهنية

20	تمهيد
21	أولاً: خصائص الأخلاق المهنية
22	ثانياً: المقومات العامة للأخلاق المهنية
24	ثالثاً: أبعاد الأخلاق المهنية
25	رابعاً: مصادر الأخلاق المهنية
28	خامساً: قواعد الأخلاق المهنية
29	سادساً: المشكلات الأساسية لدراسة الأخلاق
31	خلاصة

الفصل الثالث: خصائص وتقييم الأداء الوظيفي

33	تمهيد
34	أولاً: خصائص الأداء الوظيفي
35	ثانياً: أنواع الأداء الوظيفي
36	ثالثاً: محددات الأداء الوظيفي
38	رابعاً: تقييم الأداء الوظيفي
40	خامساً: خطوات تقييم الأداء الوظيفي
42	سادساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
44	خلاصة

الجانب الميداني

الفصل الرابع: تحليل البيانات الشخصية والتساؤل الأول للدراسة

47	1- تحليل البيانات الشخصية
49	2- تحليل بيانات التساؤل الأول
60	3- عرض نتائج التساؤل الأول

الفصل الخامس: تحليل بيانات التساؤل الثاني وعرض نتائج الدراسة

63	1- تحليل بيانات التساؤل الثاني
73	2- عرض نتائج التساؤل الثاني
74	3- عرض وتحليل نتائج الدراسة
77	الخاتمة
79	قائمة المراجع

• الملاحق

• ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	47
02	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	47
03	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	48
04	يبين أفراد العينة حسب الخبرة	48
05	يبين توزيع أفراد العينة حرص الموظفين في تنفيذ الأوامر حسب الجنس	49
06	يبين توزيع أفراد العينة، قبول المهام الإضافية حسب الجنس	50
07	يبين توزيع أفراد العينة، انجاز المهام حسب المستوى	50
08	يبين توزيع أفراد العينة الاحترام بين الموظفين حسب السن	51
09	يبين توزيع أفراد العينة، اعتراف الموظف بخطئه المهني والعمل على تصحيحه حسب الخبرة	52
10	يبين توزيع أفراد العينة، تقليل الغيابات حسب الجنس	53
11	يبين توزيع أفراد العينة، في دعم الأداء حسب الجنس	53
12	يبين مسؤولية الموظف داخل عمله المهني حسب السن	54
13	يبين مساهمة الفرد في التغيير نحو الأفضل للمؤسسة حسب الخبرة	55
14	يبين التطوير الوظيفي حسب السن	56
15	يبين العلاقات الوظيفية بين العمال حسب الجنس	57
16	يبين توزيع أفراد العينة، مساهمة الموظف العمومي في حاجيات المواطنين خارج نطاق مصلحته.	58
17	يبين التنسيق بين أداء العمل وأقل وقت بمسؤولية حسب الجنس	58
18	يبين المهارات المضبوطة حسب مدة الخبرة	59
19	يبين الاحترام والتقدير من طرف الزملاء والرؤساء حسب الجنس	63
20	يبين مساهمة الاحترام والتقدير في تحسين الأداء	63
21	يبين الانضباط في العمل حسب الجنس	64
22	يبين مساهمة الانضباط في تحقيق جودة العمل بكفاءة وفعالية حسب الخبرة	65
23	يبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية أثناء أداء مهمة عمل معينة يساعد في احترام الشخص لذاته ومهمته، وعلاقاته المحيطة به حسب الجنس	66
24	يوضح طبيعة العلاقات مع الزملاء التي تساهم في تبادل الخبرات والدعم فيما بينهم حسب الخبرة	66
25	يوضح الاحترام الذي يعزز الثقة في مكان العمل ويعزز الروح المعنوية ويقلل النزاعات حسب السن	67

68	يوضح أن الانضباط واحترام حقوق الآخرين يساعد في التمييز بين ما هو صحيح وخطأ، ويحافظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة حسب الجنس	26
69	يوضح مقارنة أسلوب عملك وانضباطك مع زملائك حسب الجنس	27
69	يوضح أسلوب العمل مع الزملاء حسب الجنس	28
70	يبين الأمانة وعدم إفشاء أسرار العمل من أولويات الموظف	29
71	يوضح تشجيع الموظفين الملتزمين بالأخلاق المهنية حسب الخبرة	30
72	يوضح تحفيزات الموظفين الملتزمين بالأخلاق المهنية حسب الخبرة	31

مقدمة

إن ما يحدد نجاح المنظمة أو فشلها هو مدى إدارتها لأحد أهم مواردها، وهو رأس المال البشري الذي تمتلكه، فهو يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها بالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها. موضوع أخلاقيات المهنة الذي هو جزء من الأخلاق بصفة عامة، وتعتبر بدورها أساسية في المجتمع، ويعد موضوعها في غاية الأهمية في عصرنا الحالي وخاصة في ضوء الاتجاهات الحديثة نحو العولمة، وما نتج عنها من زيادة المعرفة والتوسع الثقافي ونجاح المنظمات والمؤسسات المختلفة في وصولها إلى تحقيق أهدافها وفعاليتها، مرتبط بالتزام هذه المؤسسات بتطبيق الأخلاق المهنية وتفعيلها في بيئتها التنظيمية، وتحقيق المستوى المطلوب والناجح للأداء، وقد حظي هذا الموضوع باهتمام كبير من المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وتسعى لرفع مستوى أدائها.

فالأخلاق المهنية عامة أحد أسباب تحسين الأداء وفقدانها يؤثر بشكل كبير على نجاح المؤسسة ويتراجع مستوى الأداء فيها.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذه الدراسة إلى:

- **الفصل الأول:** المعنون بالجانب المنهجي والنظري للدراسة، حيث تم تحديد الإشكالية وطرح تساؤلات الدراسة، كما تم تحديد المصطلحات والمفاهيم وعرضا للدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني:** جاء بعنوان خصائص ومقومات الأخلاق المهنية، كما تم توضيح أبعاد الأخلاق المهنية ومصادر الأخلاق المهنية، بالإضافة إلى قواعد الأخلاق المهنية، المشكلات الأساسية لدراسة الأخلاق المهنية.
- **الفصل الثالث:** جاء بعنوان خصائص وتقييم الأداء الوظيفي، كما تم توضيح أنواع ومحددات الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- **الفصل الرابع:** نقوم في هذا الفصل بتحليل البيانات الشخصية، ثم تحليل بيانات التساؤل، وعرض نتائج التساؤل الفصل الأول
- **الفصل الخامس:** حيث تم في هذا الفصل تحليل البيانات التساؤل الثاني وعرض نتائجه ثم تحليل نتائج الدراسة، وعرض التوصيات، الخاتمة.

الجانب المنهجي والنظري للدراسة

الفصل الأول

- أولاً: تحديد إشكالية الدراسة
- ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
- ثالثاً: أهداف الدراسة
- رابعاً: أهمية الدراسة
- خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
- سادساً: المنهج وأدوات الدراسة
- سابعاً: مجالات الدراسة
- ثامناً: مجتمع الدراسة
- تاسعاً: الدراسات السابقة

تمهيد:

يشكل الإطار المنهجي العمود الفقري لأي بحث علمي يهدف إلى إنتاج المعرفة، إذ أنه يعتبر المعيار الأساسي في حقل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ولا يمكن التخلي عنه في كل البحوث والدراسات وذلك بالتطرق للإشكالية وأسباب اختيار موضوعنا وأهداف وأهمية الدراسة وكذا المفاهيم والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا الحالية.

أولاً: تحديد إشكالية الدراسة:

في ظل التحولات والتغيرات الجديدة التي مست المنظمات كالعولمة، وثورة المعلومات، وتطور تكنولوجيا، وجب على هذه المنظمات التأقلم والتكيف مع هذه المتغيرات لكي يسمح لها بالنجاح والاستمرار والبقاء نتيجة سيطرة الاتجاه المادي والتفاعل السلبي والغير صحيح للأفراد أو العمال أو الزملاء أو العموميين أو الرؤساء أو الإدارة نفسها، أدى بهم الى الانحراف عن الأداء المطلوب، وبالتالي ان الأخلاق المهنية تعتبر ضرورة إدارية واجتماعية لا يمكن أن ينجح أي عمل من دونها، فهي من الأساسيات التي توجه سلوك الأفراد العاملين في المؤسسة حيث تشكل لديهم رقبيا داخليا و تزودهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم، فالالتزام بالأخلاق المهنية يؤدي الى أداء وظيفي عالي الجودة، عندما يتصرف المهنيون بنزاهة فإنهم يبنون الثقة ويعززون التعاون ويلهمون الثقة في عملهم، وهذا بدوره يؤدي إلى أداء وظيفي أفضل، فالأخلاق المهنية تشكل مجموعة من القواعد والسلوكيات التي تنظم عمل الموظف داخل المؤسسة، بحيث تساهم الأخلاق المهنية بالحفاظ على جودة العمل وسرعة الانجاز وحسن التعامل وترسيخ السمعة الطيبة للمؤسسة، كذلك فإن أخلاقيات المهنة تعزز العناصر الايجابية للفرد في أداء وظيفية حيث أن الالتزام والتفاني من الأجزاء المهمة لأخلاقيات المهنة الجيدة، إضافة إلى الانضباط العالي الذي يسهم في تقديم الإنتاجية المتميزة، بل تدفع الأخلاق المهنية الحافز الذي يؤدي إلى البناء والتغيير والتطور وطرح أفكار جديدة وتقديم الأداء المتميز، ولتحقيق درجة عالية من الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة يعود ذلك لعدة أسباب فرعية منها ما يتعلق بالموظف ومنها ما يتعلق بالإدارة ومن هذه الأسباب يمكن جمعها تحت ما يسمى بالأخلاق المهنية كالمسؤولية والاحترام والانضباط كما تعد من أهم الأبعاد التي يجب على الموظف العمومي أن يتصف بها، فالمسؤولية هي أن تؤدي العمل المطلوب منك بأكمل وجه في الوقت المحدد، والالتزام والوفاء والمحافظة على أوقات العمل، وأن يسعى المهنيون للمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي من خلال عملهم وتقوية روح المسؤولية داخل المؤسسة، فهي من أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها الموظف في العمل، إذ يتعين عليه تحمل مسؤولية الأخطاء التي يرتكبها والاعتراف بها، كما يعد الاحترام هو أن يحترم المهنيون العملاء والزملاء ويتعاملون مع بعضهم بأدب واحترام الآخرين، فالاحترام المتبادل يساهم في تعزيز التواصل والفهم المتبادل ويسهم في بناء الثقة والتعاطف بين العمال، فالمؤسسات الأكثر نجاحا اليوم هي التي تضم في بيئاتها الموظفين الذين يتخذون من الاحترام ركيزة أساسية في تواصلهم وتفاعلهم، فالاحترام يشكل مستقبل المؤسسة ويساعد في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعمال، وبناء

علاقات عمل قوية، أما التحلي بالانضباط يساعد في التزام الموظف بواجباته ومسؤولياته الوظيفية المكلف بها، ولكي ينضبط العمال يجب على المؤسسة أن تتخذ نمط التسيير الملائم لها، مما يستدعي من الموظفين ضرورة الانضباط للقيام بهذه الأعمال وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة ورغباتها.

المؤسسات الجزائرية اليوم تعاني العديد من التحديات والعراقيل المتعددة وذلك نتاجا لاتساع البيئة الخارجية التي تمارس نشاطاتها فيها، ولذا كان لزاما عليها مواجهة كافة هذه التحديات وكان ذلك انطلاقا من الامكانيات التي تمتلكها سواء كانت هذه الامكانيات مادية أو بشرية، لذلك أصبح العديد من الأكاديميين والباحثين مهتمين بالجانب البشري بصفته أحد المقومات الأساسية للمؤسسات المتطورة والمزدهرة لكون هذه الفئة يجب أن تستغل بالشكل الأمثل حتى تحقق أكبر مخرجات، انطلاقا من أقل مدخلات، أي بمعنى آخر التوجه المادي للكثير من المؤسسات القائم على تصغير الجهد وتعظيم النتائج، أما الصورة الأخرى والتي تقوم على الأخلاقيات لم تعرف إلا عقود قليلة وبعد تجربة مريرة تضمنت العديد من الفضائح والانتهاكات التي تخص بعض السلوكات السلبية.

ولاية بسكرة من أكبر الولايات التي تعرضت مؤسساتها لمشكلة تراجع الأخلاق المهنية ونقص الأداء الوظيفي على المستوى الفردي والجماعي داخل المؤسسة والبلديات، ومن بين هذه السلوكات السلبية نجد غياب الرقابة وعدم الالتزام بالأنظمة والقوانين وعدم احترام المجتمع الخارجي.

وفي هذا السياق تعد بلدية مشونش إحدى المؤسسات المحلية ذات الطابع الإداري التي تعرف بأخلاقها المهنية الجيدة مع المجتمع الداخلي والخارجي، والتزامهم بالقانون والاحترام بين الموظفين والانضباط في العمل، ومن خلال هذا الانسجام تكون سرعة في التنفيذ ومردود جيد للبلدية وتسهيلات للمجتمع الخارجي. ومن خلال ذلك نطرح التساؤل التالي:

- كيف تساهم الأخلاق المهنية في تحسين الأداء الوظيفي للموظف العمومي ببلدية مشونش؟

الأسئلة الفرعية:

- كيف يساهم التحلي بالمسؤولية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة؟
- كيف يساهم الاحترام والانضباط في تحسين الأداء الوظيفي؟

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع:

1 - أسباب ذاتية:

الميل الشخصي لهذا الموضوع ومن قناعاتنا بالأهمية القصوى للأخلاق المهنية في أي منظمة بصفة عامة ومعرفة مدى اهتمام مجتمعنا بالأخلاق المهنية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

2- أسباب موضوعية:

الترددي والتراجع الواضح للأداء الوظيفي وغياب روح المسؤولية والجانب الروحي، وتراجع مهارات الموظفين لعدم وجود الثقة والاحترام بين الزملاء والعمال، إن الموضوع يتماشى مع الوضع المتدهور في المؤسسات العمومية لاعتبار أن موضوع الأخلاق المهنية حديث العصر والساعة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

1- الأهداف النظرية:

- محاولة التقصي للمفاهيم البحثية والابعاد المعرفية بين الأخلاق والأداء الوظيفي لدى الموظفين.
- تعزيز الاحترام والثقة بين العمال لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.
- الالتزام بالقوانين وتحمل المسؤولية يؤدي الى أداء وظيفي أفضل.
- الاحترام بين العمال والانضباط في العمل والتقيد بالوقت يحسن الاداء الوظيفي في المؤسسة.

2- الأهداف العملية:

- ضبط سلوك الموظفين لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.
- ضبط القوانين وتحمل المسؤولية لرفع مستوى أداء المؤسسة.
- التشجيع على التواصل بين الموظفين والمديرين لبناء علاقات عمل قوية.
- ضبط الأداء يساهم في خلق مؤسسة متطورة ومزدهرة.

رابعاً: أهمية الدراسة:**1- على المستوى النظري:**

تمثل دراستنا هاته لما بذله الباحثون من جهود لتأكيد أهمية الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وتحلي المسؤولية والاحترام اتجاه العمل مما يفيد في تطوير أبحاث جديدة ودراسات ميدانية مماثلة، والمساهمة في توفير المعلومات التي تساعد المدراء في تطوير وتحسين أداء موظفيهم.

2- على المستوى العملي:

تتجلى الأهمية الميدانية لهذه الدراسة في كشف وتوضيح مدى تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين من خلال كمية الاحترام والانضباط في العمل في المؤسسة الجزائرية لولاية بسكرة بلدية مشونش.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة:**1- تعريف الأخلاق:**

- لغة: جمع خلق بمعنى السجية والبروة

- اصطلاحاً: هي مجموعة من القواعد والمبادئ الموجودة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن والقبح.

وأيضاً عرفها عبد الكريم زيدان بقوله: "ويمكننا تعريف الأخلاق بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه".¹

2- أخلاقيات المهنة:

تعرف بأنها مجموعة من المبادئ والقيم والقواعد الأخلاقية التي تحت الفرد على السلوك السوي، وتكون واقعية وقابلة للتطبيق في آن واحد.²

- وتعرف أيضاً الأخلاق المهنية بأنها تطبيق الأخلاقيات على مجتمع المنظمة وتحديد المسؤولية في علاقات العمل.

¹ د. لزهرة بن عيسى، مجلة الاجتهاد القضائي، أخلاقيات المهنة في المنظمة وفقاً للأمر 06 و03 بين الإلزامية والرهانات المستقبلية، المجلد 12، العدد 1، العدد التسلسلي 21 مارس 2020، ص 222.

² الطاهر مخلوفي، مجلة أبعاد إقتصادية، واقع التزام مراجعي الحسابات بمبادئ أخلاقيات مهنة المراجعة الخارجية في الجزائر جامعة عمار ثليجي، الأغواط، المجلد 13، العدد 1، سنة 2023، ص 220.

- وتعرف أيضا بأنها دراسة فلسفة السلوك البشري مع التركيز على تحديد ما هو خطأ وصواب.¹
- وتعرف أيضا أنها المبادئ والمعايير التي تعد أساسا لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها.²
- يرى "Matten و Crane" 2007: ان الأخلاقيات في الأعمال كلام متناقض يتم بواسطتها احضار عدد اثنان من القيم معا ويبدو أنهما متناقضان كما في المبتهج والمتشائم، لنستطيع القول أن أخلاقيات الأعمال كلام متناقض إلى حد ما، وأوضحا أن المبادئ الأخلاقية المقبولة في المجتمع بغض النظر على أنها قانونية أو لا ويمكن تختلف من بلد إلى آخر.³
- وتعرف أيضا أنها شكل من أشكال التنظيم الاجتماعي لأي عمل مهني وأنها مبدأ تنظيم المهن مما يسمح للموظفين للتعرف على واجباتهم والتزاماتهم.⁴

التعريف الإجرائي للأخلاق المهنية:

هي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب على الإنسان المحترف أن يتحلى بها في وظيفته.

المفاهيم المرتبطة بالأخلاق المهنية:

- المهنة:
- لغة: العمل والعمل يحتاج الى خبرة ومهارة.
- اصطلاحا: بأنها مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة، يؤديها الفرد من خلال ممارساته التدريبية.
- العمل:
- لغة: المهنة والفعل، ويقال: أعمل فلان ذهنه في كذا وكذا، إذا تدبره بفهمه.
- اصطلاحا: هو كل نشاط أو جهد جسمي أو عقلي يقوم به الانسان، بهدف الإنتاج في مؤسسة حكومية أو خاصة.⁵

¹ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، أخلاقيات المهنة الإعلامية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2014، ص 109.

² ضحى أحمد محمد الحباشة، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات الأردن، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 4، لعدد 2، فبراير 2023، ص 921.

³ زروق عثمان بلال، أحمد سهيل كشوب، أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 4، 2020، ص 55.

⁴ Pedro J. Ramos-Villagrasa, & others, Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales, Journal of Work and Organizational Psychology, 2019, P.108. <https://journals.oopmadrid.org/jwop>

⁵ أسامة عبد الكريم، محاضرة أخلاقيات المهنة، جامعة الأنبار، كلية العلوم الإسلامية، 2021، ص 4، 5.

- **المسؤولية:** قال دراز: تعني المسؤولية كون الفرد مكلفا بأن يقوم ببعض الأشياء ويتحمل نتائجها، فالمسؤولية قبل كل شيء استعداد فطري بأن يلزم المرء نفسه أولا، والقدرة على أن يفي بعد ذلك بالتزامه، وأنه ملزم بتحمل كل ما يصدر منه أمام الله والضمير والمجتمع سواء أكان ما يصدر منه إيجابيا وسلبيا.¹

التعريف الإجرائي للمسؤولية: تعني قدرة الفرد على تحمل العواقب المترتبة على تصرفاته وقراراته.

- **الاحترام:** هو أحد القيم الحميدة التي يتميز بها الإنسان، ويعبر عنه كل اتجاه كل شيء حوله، أو يتعامل معه بكل تقدير وعناية والتزام.

التعريف الإجرائي للاحترام: هو سلوك وموقف إيجابي يعكس تقديرنا للآخرين وقبولنا لهم كما هم، وهو أساس العلاقات الإيجابية والتفاعل البناء في المجتمع.

- **الانضباط:** هو التزام بالتوجه نحو تصويب السلوك الاجتماعي أو تحسين الأنشطة والفعاليات التعليمية، أو تعديل مسارات الأعمال والمشاريع وأنواع السياسات المختلفة.²

التعريف الإجرائي للانضباط: هو مفهوم يشير إلى قدرة الفرد على التحكم في سلوكياته وتنظيم تصرفاته بما يتوافق مع المعايير والقواعد المتوقعة في إطار معين وهو أمر ضروري للنجاح في جميع مجالات الحياة.

3- تعريف الأداء:

يعرف أنه سلوك يحدث نتيجة أو هو استجابة لمهمة معينة سواء تم فرضها من الآخرين أو يتم القيام بها من تلقاء الذات.

كما يقصد به أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام على تحقيقها كما يمكن تعريف أداء المنظمة الأعمال بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئية الداخلية والخارجية.³

¹ صورية شرفاوي، المسؤولية وأحكامها من خلال الكتاب والسنة، أطروحة دكتوراه تخصص كتاب وسنة، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر. بانتة1، 2017. 2018، ص7.

² إبراهيم محمد مصطفى ثابت، درجة فاعلية برنامج مبادرة الاحترام والانضباط في تعديل سلوك طلبة مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وسبل تطويره، رسالة ماجستير، كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة، 2012، ص37.

³ رحاب محمد عبد الرحمان، أثر الإدارة بالقيم على الأداء المتوازن، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015، ص 157. 158.

ويعرفه (العديلي 1995) "بأنه الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله، ومسكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعالمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات الواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل".¹

4- تعريف الأداء الوظيفي:

- لغة: هو الفعل أدى، يؤدي، تأدية أي أنجز وقام به.

- اصطلاحاً: يعني النتائج أو الإنجازات التي يحققها الأفراد عند قيامهم بالأعمال وبصياغة أخرى هو النتيجة المحققة من العمل الذي يقوم به الفرد والنجاح في تأديته.

كما عرفته راوية حسن على أنه يشير إلى درجة تحقيق وإنهاء المهام المكونة للوظيفة ويعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلباتها.²

ويعرفه بشير سلطان إلى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.³

وعرفه أيضاً نوفل (1919) بأنه السلوك الذي يتمخض عنه انجاز الأفراد للمهارات المعهودة إليهم سواء كانت مادية أم بشرية في ضوء المتطلبات الدقيقة والملائمة للموقف.

على حين يرى درة بأنه محصلة تفاعل عوامل كبيرة من أبرزها كتابات الموظف أي معلوماته ومهامه واتجاهاته وقيمه ومتطلباته للوظيفة.⁴

ويمكن تعريفه أيضاً على أنه سلوك وظيفي موجه نحو أهداف محددة مسبقاً يقوم بها الموظف خلال فترة زمنية معينة، كما أنه نتيجة ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة.

¹ عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، طبعة أولى، عمان، 2011، ص49.

² رباحي زبيدة، التمكين كأسلوب إداري حديث لتحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية، بكلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية . جامعة الجزائر 3، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2017. 2018، ص84

³ كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. غزة، 2015، ص29.

⁴ ندى عبد باقر، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد 73، 2012، ص 541. 542.

ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى "النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة". في حين يرى الخزامي بأن الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو الطريقة التي يؤدي بها الموظف مهمته ومسؤولياته اتجاه وظيفته وهو السلوك الذي تقيمه به المؤسسة مع مراعاة الكفاءة والفعالية في أداء مهامه.

- أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي:

الكفاءة: عرفها فنسنت بأنها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفؤ هو الأقل كلفة. تهميش في ورقة.¹

- الكفاءة هي عبارة عن دوافع، أو سمات، أو مفاهيم ذاتية أو مواقف أو قيم، أو معرفة بالمحتوى، أو مهارات معرفية أو سلوكيات أي هي عبارة عن خاصية فردية يمكن قياسها احتسابها بشكل موثوق وتلك يمكن أن يظهر أنه يفرق بشكل كبير بين أصحاب الأداء المتفوق والمتوسط، أو بين المؤديين الفعالين وغير الفعالين.²

الفعالية: تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم وترتبط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وبالتالي بدرجة تحقيق النتائج، بمعنى آخر فإن الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المتحققة وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة اعتمادا على ذلك يمكن القول إنه كلما كانت النتائج المتحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس ذلك على أداء المؤسسة ككل.³

¹ إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2013، ص 110

² خالد فتوح، وظائف إدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بتلمسان، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 13، العدد 1، جامعة معسكر، الجزائر، 2022، ص 42

³ إبراهيم محمد المحاسنة، نفس المرجع السابق، 110

سادسا: المنهج وأدوات البحث المتبعة:**1- المنهج المعتمد:**

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة رأينا أن المنهج المناسب لدراسة ومن أجل تحقيق أهدافها هو استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي بدوره يعتمد على الوصف الدقيق جدا للظاهرة محل الدراسة.

- وهناك من يعرفه أنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.¹

- بحيث يتم جمع كل البيانات والأدلة لدراسة ظاهرة في الوقت الظاهر، أي: تحديد مكان الظاهرة (المجال الميداني) وتحديد الفترة الزمنية لها، العناصر (الوحدات) المعنية للظاهرة.

2- أدوات البحث المتبعة:

- **الدراسة الاستطلاعية:** تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي، إذ تعتبر دراسة أولية له، حيث تهدف إلى التحقق من صلاحية أدوات جمع المعطيات التي يستخدمها الباحث في بحثه ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد في بحثه ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد.²

- من أجل الكشف على واقع هذه الظاهرة المدروسة ومدى فعاليتها في ميدان الدراسة وتحديد طبيعة الموارد البشرية وطبيعة وظائفهم وهذا من خلال استخدام الملاحظة البسيطة وبعدها قمنا بتطبيق أداة الاستبيان في صورته الأولية على 6 موظفين وبعدها قمنا بضبط الاستبيان في صورته النهائية.

الاستمارة "الاستبيان": يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة لجمع البيانات في البحوث السوسولوجيا، وقد تم الاعتماد عليه كأداة أساسية في بحثنا باعتباره وسيلة علمية تساعد الباحث على جمع الحقائق والمعلومات من المبحوثين بميدان الدراسة.

- يعرف بأنه أداة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو ظاهرة محددة، وذلك في ضوء مجموعة من الأسئلة يطلب من المبحوثين الذين توجه لهم استمارة الاستبيان للإجابة عليها.³

¹ محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، دار الكتب، الطبعة الثالثة، 2019، ص 46.

² بلخير بن الأخضر طبشي، **الإتجاه نحو مهنة التدريس وعلاقته بالدافعية للإنجاز**، دراسة ميدانية بمعهد تكوين المعلمين وتحسين مستواهم بورقلة، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في علم النفس التربوي، 2006\2007، ص 100.

³ سعد سلمان المشهداني، **منهجية البحث العلمي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، ص 170.

- وقد تم وضع استبيان يحتوي على تساؤلات الدراسة ومكون من 31 سؤالاً، وقسمناه إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

- **المحور الأول:** بيانات شخصية حول المبحوث وتتضمن: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.

- **المحور الثاني:** التحلي بالمسؤولية وتحسين الأداء الوظيفي.

- **المحور الثالث:** الاحترام والانضباط لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

الملاحظة البسيطة "كأداة مساعدة": تعد الملاحظة أداة من أدوات جمع المعطيات والمعلومات، حيث تسمح بالحصول على الكثير من البيانات، وهي توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة السلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه.¹

سابعاً: مجالات الدراسة:

- **المجال الزمني:** في حدود إنجاز مذكرة الماستر المقررة من طرف إدارة الجامعة وكان ذلك للسنة الجامعية 2024/2023. حيث بدأت فكرة الاطلاق في طرح إشكالية الدراسة مع وضع التصور العام لها وبلورة التساؤلات الرئيسية والفرعية لهذه الدراسة مع اختيار المنهج المناسب وكذا أخذ الاستمارة للاستعانة بها وقد استمر المجال الزمني من جانفي 2024 إلى غاية نهاية شهر ماي 2024.

- **المجال المكاني:** تمت الدراسة على عينة من بلدية مشونش ولاية بسكرة، حيث هي كغيرها من بلديات الجزائر، تساهم في التقليل من حدة المشاكل المعترضة والاهتمام بالتنمية ورفع المستوى الصحي للسكان وتلبية كافة الاحتياجات وهو الهدف الأساسي من إنشائها ومن إنشاء نظام اللامركزية، وهي تتوفر على:

- هيئة مداولة - المجلس الشعبي البلدي -

- هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي -

- إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي -

وتمارس هذه الهيئات أعمالها في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما، وتنقسم إدارة البلدية إلى مصالح ومكاتب حسب القرار البلدي رقم 91 المؤرخ في 29\11\1995 الذي يحدد الهيكل التنظيمي للبلدية والمفصل كالتالي:

¹ محمد عبد السلام، البحوث القانونية " الماهية، المنهجية، الأدوات، مكتبة نور، 2021، ص 84.

- الأمانة العامة
 - مصلحة الشؤون المالية والتنشيط الاقتصادي التجهيز والاشغال الجديدة
 - مصلحة التنظيم والشؤون العامة والتنشيط الثقافي والرياضي
 - مصلحة التعمير والاحتياطات العقارية الطرق والتطهير والصيانة وتسيير العتاد
 - **المجال البشري:** مسح شامل لموظفي بلدية مشونش البالغ عددهم 36 موظف.
- ثامنا: مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع البحث الموظفين في المؤسسة العمومية لبلدية مشونش، والبالغ عددهم 36 موظف، حيث تم استخدام أسلوب المسح الشامل، وتم توزيع الاستبيان على جميع الزيارات الميدانية، وبعد التطبيق الميداني للاستبانة حصلنا على 36 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

تاسعا: الدراسات السابقة:

بما أن موضوعنا يربط العلاقة بين الاخلاق المهنية ومدى إلتزام الموظف بواجباته الوظيفية، وعلاقتها بالأداء الوظيفي، لذا تطرقنا إلى بعض الدراسات التي تناولت مواضيع حول الاخلاق المهنية والأداء الوظيفي التي وجدنا انها تخدم موضوعنا.

الدراسة الأولى:

- أطروحة لنيل شهادة الماجستير، دراسة بعنوان " اخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة "، للباحث المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، جامعة الأقصى بغزة. تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. وهذا انطلاقا من التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟
وقد اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

- 1) ما مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة؟
- 2) ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟
- 3) ما أكثر أبعاد أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، العمر المؤهل العلمي المسمى الوظيفي عدد سنوات الخدمة مكان العمل.

5) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية: الجنس العمر المؤهل العلمي المسمى الوظيفي عدد سنوات الخدمة مكان العمل.

وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الأهداف من أهمها:

التعرف إلى العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي وقياس أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة وتقديم توصيات للمنظمات قيد الدراسة لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي التحليلي، وأما عن مصادر البيانات والمعلومات اعتمد الباحث على الاستبانة والكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث التي تناولت موضوع بحثه والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى التالي: مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83,34%، مستوى الالتزام باحترام القوانين والأنظمة من قبل العاملين بلغ 87,32%، مستوى العدالة التي يحصل عليها العاملون بلغ 61,22%، مستوى التزام العاملين بتأدية عملهم بإتقان بلغ 90,67%.

الدراسة الثانية:

- أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، دراسة بعنوان " أخلاقيات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية " دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية، للباحث نور الدين صواب، جامعة إبراهيم سلطان شبوط، الجزائر 3.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى درجة الارتباط ما بين أخلاقيات العمل بأبعاده " النزاهة، الشفافية، الأمانة، العدالة، الصدق، والأداء الوظيفي بأبعاده، سرعة الإنجاز، الجودة، التعاون، الانضباط والالتزام. وهذا انطلاقاً من التساؤل التالي:

- ما مدى درجة الارتباط والتأثير بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية المدروسة؟

وقد اعتمدت على مجموعة من الأسئلة الفرعية:

(1) ماهي طبيعة العلاقة ونوع العلاقة ما بين أخلاقيات العمل بأبعاده والأداء الوظيفي بأبعاده في المؤسسات الإدارية التي هي محل الدراسة؟

(2) هل لمتغير أخلاقيات العمل بأبعاده أثر على متغير الأداء الوظيفي بأبعاده في المؤسسات الإدارية التي هي محل الدراسة؟

(3) ما مدى استجابة المبحوثين حول واقع أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي بالمؤسسات الإدارية التي هي محل الدراسة؟

وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الأهداف.

- إثراء الساحة العلمية بكافة المستجدات حول هذا الموضوع.

- تحديد طبيعة العلاقة ما بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي نظريا ومدنيا.

- تحديد الأثر متغير أخلاقيات العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي بأبعاده.

أما المنهج المعتمد فهو المنهج الوصفي التحليلي، أما مصادر البيانات والمعلومات اعتمد الباحث على المسح المكتبي من خلال جمع مجموعة من أسلوب المؤلفات والكتب في مجال متغيرات الدراسة وكذلك اعتمد الباحث على الإثبات.

نتائج الدراسة:

تم التوصل إلى أن هناك علاقة طردية ما بين أخلاقيات العمل بأبعاده، والأداء الوظيفي بأبعاده، كما تم إثبات أن هناك أثر واضح لأخلاقيات العمل ككل على الأداء الوظيفي ككل.

الدراسة الثالثة:

مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، دراسة بعنوان " أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، للباحث زروق عثمان بلال، أحمد سهيل كتوب، بكلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة ظفار سلطنة عمان.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في عينة من الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.

وهذا انطلاقاً من التساؤل الرئيسي:

- ما أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة الفرعية:

(1) ما أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟

(2) ما أثر أخلاقيات الفرد على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟

(3) ما أثر أنظمة المنظمة على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في عينة الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.

- التعرف على أثر الثقافة التنظيمية، أخلاقيات الفرد، أنظمة المنظمة كل على حدا على الأداء الوظيفي

في عينة الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.

أما عن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي اعتماداً على بعض المصادر والمعلومات هي

الاستبانة وبعض المراجع مثل المقالات العلمية والبحوث السابقة والمراجع العربية.

نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذو دلالة إحصائية بين الأخلاقيات الإدارية والأداء الوظيفي.

- أظهرت نتيجة تحليل معاملات الانحدار لأبعاد الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي أن أثر أنظمة

المنظمة هي أكثر الأخلاقيات الإدارية التي تؤثر في الأداء الوظيفي.

مقاربة الدراسات السابقة مع موضوع الدراسة:

- بالنسبة للدراسة الأولى:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تشمل المتغيرين اللذين تحملهما دراستنا، المتغير الأول يضم

الأخلاق المهنية، أما المتغير الثاني يضم الأداء الوظيفي كما تتشابه هذه الدراسات مع دراستنا في المنهج

وأدوات جمع البيانات، أما أوجه الاختلاف فتختلف في الإطارين الزمني والمكاني للدراسة.

- بالنسبة للدراسة الثانية:

بعد عرض الدراسة السابقة والتي يمكن اعتبارها كإطار مرجعي لدراستنا الراهنة تحت اسم الأخلاق

المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، نستنتج مجموعة من نقاط التشابه والتي تتمثل في تأثير أخلاقيات

المهنة على أداء الموظفين في المؤسسة وكذا التشابه في أدوات جمع البيانات والمنهج المستخدم، بالرغم من الاختلاف المكاني والزمني للدراسة.

- بالنسبة للدراسة الثالثة:

تتشابه هذه الدراسة بعنوان أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي مع دراستنا في المنهج وأدوات الدراسة وكونها تشمل كلا المتغيرين، أما أوجه الاختلاف فتختلف في الإطارين الزمني والمكاني.

خلاصة الفصل:

مما سبق عرضه وتقديمه، هذه أهم الإجراءات المنهجية والأدوات الميدانية التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة وذلك ضمن الإطار المنهجي للدراسة والذي يحتوي على مجموعة من الأدوات لجمع المعطيات وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتحديد أهم المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة، وكذلك الاعتماد على الدراسات السابقة للإلمام بكل جوانب الدراسة.

الفصل الثاني

خصائص ومقومات الأخلاق المهنية

- أولا: خصائص الأخلاق المهنية
- ثانيا: مقومات الأخلاق المهنية
- ثالثا: أبعاد الأخلاق المهنية
- البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة
- البعد الثاني: المسؤولية
- البعد الثالث: الاحترام وحسن المعاملة
- البعد الرابع: الإلتقان
- البعد الخامس: السرية
- رابعا: مصادر الأخلاق المهنية
- 1. المصدر الديني
- 2. الذات والرقابة
- 3. البيئة الاجتماعية
- 4. القيادة والقُدوة
- خامسا: قواعد الأخلاق المهنية
- سادسا: المشكلات الأساسية لدراسة الأخلاق المهنية

تمهيد:

للأخلاق أهمية بالغة في حياة الفرد والمجتمع والمؤسسات على اختلاف أنواعها، لهذا فقد احتلت مكانا عظيما في الدين الاسلامي، فقد اعتنى بها القرآن الكريم أيما عناية، حينما ذكرها في آياته الكريمة، موضحا مكارمها ومعاليها وفضائلها، وكذلك لم تخل السنة النبوية من ذكر الأخلاق، فقد اهتمت بها اهتماما فاق كل التصورات.

وتعد الأخلاق المهنية بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالا وثيقا بالعملية التربوية باعتبارها أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الانساني، وتتعكس الأخلاق المهنية على التزام الفرد بمهنته، فالمهنة وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي، بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمؤسسة والمجتمع.

نهدف من خلال هذا المبحث الى التطرق لبعض أدبيات الدراسة ذات العلاقة بموضوع البحث، حيث تطرقنا في هذا الإطار النظري حول الأخلاق المهنية الى عدة عناصر وهي: خصائص الأخلاق المهنية، مصادر الأخلاق المهنية، مقومات الأخلاق المهنية، أبعاد الأخلاق المهنية، قواعد الأخلاق المهنية والمشكلات الأساسية لدراسة الأخلاق المهنية.

أولاً: خصائص الأخلاق المهنية:**1- أنها تتجسد في سلوك صادر عن إنسان يملك الحرية والاختيار**

يجب أن يكون السلوك الانساني صادر عن يملك الإرادة والاختيار، وإذا كان مسلماً به بأن الموظف العام هو من يمثل السلوك الأخلاقي وليس الإرادة، لذا من أخلاقيات الوظيفة ما تنحصر بالموظف دون سواه بيد أنه من جانب آخر قد تعكس تعاملات دوائر الدولة ومؤسساتها العامة أخلاقيات معينة تعبر عن الدوائر الحكومية واتجاهاتها في العمل.

وهنا أن أخلاقيات المهنة تشتمل على جانب مقيد لإرادة الموظف وحرية في إتيان التصرفات والأفعال ولكن مع ذلك يبقى للفرد قدر من الحرية في اتخاذ القرار والتصرف بالقدر الذي يسمح به النظام الوظيفي للمؤسسة.

2- أخلاق نسبية

ان الأخلاق مسألة نسبية وليست مطلقة تختلف من شخص الى آخر ومن مكان لآخر، فمن الأخلاقيات ما هو ثابت لا يتغير بالاختلاف الزمان والمكان.

3- أخلاق حتمية في النظام المهني

لكونه مسلماً سوف يتبع حتمية النظام الأخلاقي في مجال الوظيفة، لتحقيق شخصيته وتمييزها من خلال مجموعة من القيم والمبادئ والعادات التي ينشأ على احترامها.

4- أخلاق متطورة

لما كانت العادات والتقاليد والقيم ليست على حال ثابتة بل تتبدل وتتغير طبقاً لتكيف العقل مع مقتضيات الحياة العامة، ولما كان الموظف العام كائن حي فإن أخلاقه تخضع بطبيعتها الى هذه الصفة التي تتأثر بالأحوال الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، إضافة الى النظام الخلقي الذي يسود المجتمع.¹

- إن التحلي بهذه الخصائص الأخلاقية يعزز ثقة الموظفين بالمؤسسة، ويساعد في خلق بيئة عمل إيجابية وتحقيق النجاح للمؤسسة على المدى الطويل، فهي تخلق جواً من التعاون والتفاهم والاحترام بين الموظفين.

¹ عثمان سلمان غيلان العبودي، أخلاقيات الوظيفة العامة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، سنة 2014، ص 47، 48، 49.

ثانياً: المقومات العامة للأخلاق المهنية:

الحقيقة أن هناك بعض المقومات الأساسية التي يجب توفرها ليكون مفهوم متكامل للأخلاقيات المطلوبة في أي مهنة، كالإخلاص في العمل، والأمانة والصدق، والنزاهة والصبر في العمل والتواضع والاحترام، فهي سلوكيات مطلوبة في العمل المهني وبها تستقيم المجتمعات، لذلك سوف نتناول هذه المقومات بإيجاز.

1- الاخلاص في العمل

الاخلاص يتمثل في الوفاء ويعتبر حاجة أساسية ضرورية للعمل، وهو شرط في العبادات جميعاً أن تكون العبادة بقصد الاخلاص لله تعالى وليس لغيره، فالإخلاص في مجال العمل، أنه يستحضر النية الخالصة وتحقيق منافع لأبناء بلده وتحقيق مصالح البلاد، وتحصيل الرزق الحلال.

2- الأمانة

الأمانة هي خلق ثابت في النفس، تعرف بأنها تقديم الحق ونسبته إلى أهله، وهي ترك ما ليس بحق الإنسان مع القدرة على أخذه.¹

فهي تأدية المهام والواجبات بطريقة صادقة وبنية خالصة، دون الانحراف عن المسار الصحيح.

3- الضمير الإنساني

أو ما يسمى الذات الإنسانية تعني أن الإنسان لا ينشط لتحقيق غاية ما إلا إذا كان لها قبول في نفسه.

4- اللوائح والأنظمة

لها دور كبير في ضبط الأعمال واستقامتها على ما يحقق المصالح، ففي مجال العمل المهني لا بد من وضع أنظمة وتشريعات ولوائح رقابية تضمن مصالح البشر سواء كانت مادية أو أخلاقية.²

5- الصدق

الصدق هو القول بما يطابق الحقيقة والواقع، وهو الصراحة والأمانة في التعبير وللصدق أنواع:

- **الصدق في الوعد:** يجب على الفرد أن يلتزم بما تعهد بتنفيذه في موعده، لعل ما نستشعر به في هذا النحو هو وعد الموظف بإنجاز عمله في موعد محدد، ثم نجده لاهياً عن عمله مما يعجز معه عن اتمام ما وعد به في الوقت المحدد، مما يسبب ضياعاً للوقت والجهد.

¹ يمامة، محمد حسن كشكول، محاضرة أخلاقيات المهنة، الجامعة المستنصرية، كلية القانون 2019\2020، ص10، 11، 12.

² سيف الدين حسن العوض، دراسات إعلامية معاصرة، كلية إعلام، جامعة أم درمان الإسلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2016، ص 196

- **الصدق في القول:** يكون بالإخبار عن الشيء بالأمر الواقع دون زيادة أو نقصان أو تحريف، فلا يتحرى الصدق في نقل صورة مغايرة للحقيقة عن جانب من جوانب حياته.

- **الصدق في أداء الشهادة وعدم الجنوح الى قول الزور:** وهذا يتجلى في حال حصول مواقف في العمل تتطلب عقد المجالس لتجديد من المذنب، يجب على العامل أو الموظف تحري الصدق في قوله.

6- التواضع وحسن المعاملة

هو الموقف الحسن الثابت الذي يتخذه الفرد أثناء تعامله مع الآخرين، فالرؤساء والمدراء هم أكثر خبرة من الموظف وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ أوامرهم، أما المرؤوسين فلولاهم لما استطاع الرئيس أن ينجز مهام عمله، ومن المستحب أن يتم التعامل معهم وقضاء مصالحهم بأسلوب متواضع وخلق حسن.

7- النزاهة

ضبط النفس عن كل ما هو غير باطل ومحرم، والنزاهة في العمل الوظيفي بشكليين:

- **النزاهة في أداء العمل:** هي القدرات والامكانيات التي يقوم بها الموظف أو العامل ومحاولة الوصول الى أفضل قدر من الأداء وتحقيق المصالح.

- **النزاهة أو التعفف في أداء العمل:** هي أن يعف العامل أو الموظف نفسه عن المغريات التي تصاحب العمل الوظيفي من منافع وواسطة يحصل عليها العامل بطرق غير شرعية.¹

8- العدالة

ببساطة تشير الى عدم الظلم وعدم التمييز والاتجاهات السلبية اتجاه بعض الموظفين.

حيث يقول بيارز هي محصلة إدراك الأفراد أو الموظفين أنها محصلة الاتفاق بين الجهود المبذولة، والعوائد المحققة عنها، لتحقيق الأهداف المطلوبة للمؤسسة.²

- إن توافر هذه المقومات الأخلاقية لدى الموظفين يسهم في تعزيز الثقة والأمانة في المؤسسة، وتحقيق أعلى مستويات الأداء الوظيفي.

¹ دايمان قاسم، يمامة محمد حسن كشكول، نفس المرجع السابق، ص 13.

² نور الدين صراب، أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، 2019\2020، ص 90.

ثالثاً: أبعاد الأخلاق المهنية:**البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة**

- الوظيفة هدفها تحقيق أهداف المنظمة طبقاً للقوانين والأنظمة، ويجب على الموظف ان يلتزم بتنفيذ مجموعة من القوانين، كما أوردها "السكرانة" فيما يلي:
- تأدية العمل المطلوب منه بدقة وأمانة.
 - احترام مواعيد العمل.
 - المحافظة على الأموال وممتلكات المؤسسة.
 - أن يحسن معاملة المواطنين، وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد.
 - أن يعمل على تنمية قدراته وكفاءته العلمية والعملية.¹

البعد الثاني: المسؤولية

المسؤولية بالمفهوم الأخلاقي هي التزام الشخص بما يصدر عنه قولاً وفعلاً، أما المفهوم القانوني فهي الالتزام بإصلاح الخطأ الواقع على الغير طبقاً للقانون.²

البعد الثالث: الاحترام وحسن المعاملة

حسن المعاملة واجب شرعي يدل عليه قول الله سبحانه وتعالى ﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا﴾ [النساء:36]

الجار ذي القربى هو الجار القريب في النسب، والجار الجنب هو الجار القريب في المنزل، والصاحب بالجنب هو الرفيق في البيت والعمل والسفر.

في العمل لهم حق المعاملة الحسنة، لأنهم أقدر وأكثر خبرة في العمل، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم وهذا يزيد من تحسين أدائهم وتطويره في المؤسسة.

¹ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير الدراسات العليا تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى غزة، 2015، ص 26.

² لشهب صاش جازية، محاضرات في مقياس المسؤولية الإدارية، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر "السداسي الثالث"، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، 2023|2022، 12.

البعد الرابع: الاتقان

الاتقان يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة جيدة وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات ومهارات ولا يقتصر الاتقان على العبادات كالصلاة والصوم والزكاة، ولكنه يصل الاتقان في العمل، فان الله عز وجل حث عن العمل واتقانه لأن العمل عبادة، فكما قال الرسول صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" أخرجه أبو يعلى والطبراني.

فإن وجود الموظف في وظيفته ملزم بمجموعة من المهام والأدوار التي تعمل للوصول لأهداف معينة لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بأكمل وجه وبصورة دقيقة ومتقنة، ومن صفات الاتقان السرعة في الانجاز، لأن التأخير يؤدي الى تكديس الواجبات، ويجب أن يكون الأداء وافيا شاملا لجميع الشروط الفنية للأداء لتحقيق الفاعلية والكفاءة في الاتقان.

البعد الخامس: السرية

كان النبي صلى الله عليه وسلم، يخص بعض أصحابه بأسرار لا يفشونها لأحد، قال أنس بن مالك "أسر الي النبي سرا، فما أخبرت به أحدا، ولقد سألتني، أم سليم، أم أنس، فما أخبرت بها" رواه الطبراني، وإذا كان حفظ السر فضيلة، فلمن حافظ أسرار الناس له أجر عظيم، أما فيما يتعلق بالأسرار ما يحتاج من العامل الى درجة عالية من الأمانة.¹

- إن التكامل بين هذه الأبعاد الأخلاقية يعزز من قدرة الموظفين على أداء مهامهم بطريقة مسؤولة وفعالة، مما ينعكس إيجابا على أداء المؤسسة وجودة منتجاتها وخدماتها، وتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

رابعاً: مصادر الأخلاق المهنية:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه الأخلاق المهنية كافة في بلورة أخلاقياتها والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، حيث هناك أربعة مصادر لأخلاقيات المهنة وهي:

1- المصدر الديني

تعد الشرائع السماوية أهم مصادر أخلاقيات المهنة، حيث الانسان يتعلم منها جميع تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة، فالديانات السماوية وضعت أخلاقاً وفضائل سلوكية تتعكس على الفرد في تعامله مع الله، ومعاملة الجميع معاملة حسنة.

¹ زرقاوي أمال، دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الانسانية الاجتماعية ص179.

لذا يمثل الدين أهم المصادر التي يستمد منها الفرد العامل الأخلاق والشريعة الإسلامية المتمثلة في كتاب الله عز وجل وسنة رسوله صلى الله عليه وسلم، وتعد أهم مصدر للفرد العامل المسؤول في كل تصرفاته وسلوكياته وتعامله مع الآخرين من رؤساء ومرؤوسين.¹

والباحث عن الجانب الأخلاقي في الأديان السماوية يجد أن هناك اتجاهين بارزين هما:

1-1 الاتجاه النظري: الذي يشكل الأسس والقواعد النظرية في الفلسفة الأخلاقية مثل البحث عن الطبيعة الانسانية ومصدر الاسلام والمسؤولية.

1-2 الاتجاه التطبيقي: أو العمل للقواعد السلوكية ومجموعة الفضائل التي يكون بها المجتمع فاضلا، ومن أهم مصادر الأخلاق للموظف المسلم في الشريعة الإسلامية ما يلي:

أ- القرآن الكريم:

كلام الله الذي أنزله على خير المبعث سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم - شاملا لجميع أمور الدين والدنيا، ولقد ركز القرآن الكريم على أمور جوهرية عظيمة منظمة لسلوك الفرد والجماعة منها:

-**العقيدة الصحيحة:** هي مناط شخصية المسلم، ومن منطلق هذه العقيدة الصحيحة وفي ضوء التوحيد الخالص يتجه مسار سلوك المسلم اتجاها واحدا مستقيما لا عوج فيه ولا انحراف.

-**القواعد العامة:** جاء بها الاسلام لينظم حياة الانسان في المعاملات فهو السبيل الى التعامل القائم على الرحمة والألفة والصدق والاخلاص والأمانة.²

ب- السنة النبوية الشريفة:

تعد المصدر الثاني لأخلاقيات الفرد العامل المسلم، فالسنة تشمل أقوال وأفعال الرسول صلى الله عليه وسلم وتعامله والتزامه بكمال الأخلاق.

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق" فالسنة تعد مصدرا مهما للفرد العامل المسلم أيا كان مستواه في العمل، سواء فيما يتعلق في واجباته الوظيفية أو تعامله مع الآخرين.

¹ ابراهيم عماني، محاضرة في مقياس الفساد واخلاقيات المهنة، تخصص لغة وأدب عربي، ص6.

² اغادير سالم العيدوسي، اخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، (نظرة اسلامية)، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" 2004، ص80.

2- الذات والرقابة

الفرد لا يسعى الى تحقيق غاية ما إلا إذا كان لها صدى في نفسه، وعليه فإن العمل لا بدا أن يكون جيد أمام الذات الانسانية وعليه فان الذاتية ستقوم بإخضاع القواعد الأخلاقية نفسها الى نظرة الفرد وتقديره الخاص، وهذا الأمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية، الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها، لذا تعد محاسبة النفس خطوة عن طريق الالتزام الأخلاقي للأفراد العاملين.

3- البيئة الاجتماعية

لا يمكننا تجاهل دور البيئة الاجتماعية وما تحتويه من عادات وتقاليد وقيم يكتسبها الفرد العامل من الأسرة والمدرسة والشارع، وكلها تشكل مصدرا لتصرفاته وسلوكاته الأخلاقية في العمل. ويذكر "السعدان"، أن الفرد العامل ينقل سلوكه الذي ورثه من أسرته الى المؤسسة، وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية، فالأسرة التي تربي أبنائها متمسكين بهذه المبادئ فتظهر في سلوكياتهم الوظيفية.

4- القيادة والقدوة

تعتبر القيادة المحرك الأساسي لفاعلية العمل، لأن القائد هو من يستطيع تسخير سلوكيات الأفراد العاملين لتحقيق الأهداف المطلوبة، والقيادة الادارية الناجحة هي التي تستطيع أن تبتث في المؤسسة روح الحياة عن طريق اشعار كل موظف فيها بانه عضو في جماعة تعمل متساندة لتحقيق هدف معين.¹ في بعض الحالات يعتقد الفرد بعض التصرفات الأخلاقيات في حياته العامة أو في حياته الوظيفية من خلال التأثير بشخص يجد أنه على مستوى عال من الحكمة والدراية، فيقتدي به عن ايمان وقناعة، ولا بأس في ذلك إذا كانت القدوة على درجة عالية من الخلق الكريم، لذلك نجد أن أدبيات القيادة تؤيد باستمرار على أن يكون القائد الاداري بمثابة القدوة الصالحة أمام اتباعها، وقد وجد أن مثل هذا القائد هو من أنجح القياديين في ادارة مؤسسته.²

¹ زرفاوي أمال، نفس المرجع السابق ص172

² مهدي صالح السامرائي، أخلاقيات العمل الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2022 ص

5- الخبرة المتراكمة

تعتبر خبرة الفرد عامل أساسيا في تكوين نظام أخلاقي لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاقيات معينة، كما أن هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب الوظيفي لديه وإنما تتجسد أيضا في خبرته الحياتية باختلاف وجهاتها.¹

- إن التوفيق بين هذه المصادر المختلفة للأخلاق المهنية يمثل تحديا للموظفين والمؤسسات ويتطلب الحرص على التكامل بين هذه المصادر لضمان الإلتزام الأخلاقي وتحسين الأداء الوظيفي في الممارسات المهنية.

خامسا: قواعد الأخلاق المهنية:

أهم القواعد الأساسية لأخلاق المهنية المطبقة على الموظفين هي:

1- الإلتزام بالقيام بالخدمة

على كون الإلتزام بالقيام بالخدمة التزام قانوني، يتمثل أساسا في ضرورة الاطلاع على المهام المرتبطة بمنصب الشغل المعين فيه أو المشغول، والتقيد بقواعد المصلحة، ولا يمكنه التنصل من جزء من مسؤوليته الا عن طريق التفويض المرخص به قانونيا، فانه التزام أخلاقي أيضا باعتبار أن الموظف وافق بممارسة الوظيفة دون اكره أو ضغط، فهو مطالب بالوفاء، لهذا الإلتزام بما تمليه عليه مقتضيات الممارسة المهنية والضمير المهني، بما يضمن عدم الاضرار.

2- الإلتزام بالطاعة

تنص المادة "40" من قانون الوظيفة العمومية لعام 2006 على أن الموظف مطالب في إطار تأدية مهامه، احترام سلطة الدولة وفرض احترامها وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها. ولذلك فهو مطالب بالإلتزام بطاعة الأوامر الصادرة له من رئيسه المباشر، فلا ينبغي على الموظف الخروج عن الطاعة الا إذا كانت الأوامر غير مشروعة.

فالموظف غير مطالب بالانصياع للأوامر الفردية المعطاة له، بل أيضا بالإلتزام بالطاعة، واحترام القوانين والأنظمة، ولهذا نجد العديد من الأحكام سواء المنصوص عليها في قوانين الوظيفة العمومية أو في

¹ محمد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقة، مجلة أفاق الدراسات والبحوث، العدد الأول، جانفي 2018، ص 85.

قوانين العقوبات، تعاقب على التعسف في استعمال السلطة من قبل الأشخاص الذين يمارسون وظائف عمومية ضد الإدارة.¹

3- الالتزام بالنزاهة والاستقامة

يعتبر التفريط غير مشروع في المصلحة العامة، الابتزاز، الرشوة، المساس بمبدأ حرية الالتحاق بالوظائف العمومية، وبمساواة المترشحين في الصفقات العمومية، الاختلاس وتحويل الأملاك العمومية. فالموظف ملزم بممارسة مهامه بكل أمانة وبدون تحيز وهو الالتزام المنصوص عليه في المادة 41 من قانون الوظيفة العمومية الجزائرية لعام 2006.²

4- الالتزام بالسر المهني

هو المبدأ الذي أكدته المشرع الجزائري في المادة 48 من قانون الوظيفة العمومية الجديد 2006 بنصه، يجب على الموظف الالتزام بالسر المهني، ويمنع عليه أن يكشف أية وثيقة بحوزته، أو أي حدث أو خبر علم به أو اطلع عليه بمناسبة ممارسة مهامه، ماعدا مقتضيات ضرورة المصلحة، ولا يتحرر الموظف من واجب السر المهني الا بترخيص مكتوب من السلطة السلمية المؤهلة.³

- إن التزام الموظفين والمؤسسات بهذه القواعد الأخلاقية يساهم في بناء ثقة الموظفين والمجتمع في المؤسسة، ورفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

سادسا: المشكلات الأساسية لدراسة الأخلاق المهنية:

ان تطور أخلاقيات المهنة لا ينبغي أن يعني أن المنظمات قد عالجت المشكلة الأخلاقية في قراراتها وتصرفاتها الإدارية، حيث أن التزايد في الانتهاكات الأخلاقية يثير الكثير من التساؤلات حول طبيعته وأبعاده، كما يشير الى الصعوبات والمشكلات الأساسية التي لا تزال تواجه أخلاقيات الإدارة على صعيد المفاهيم والممارسات العلمية ويمكن اجمالها فيما يلي:

- اختلاط المفاهيم كمفهوم أخلاقيات الإدارة بمفاهيم ومصطلحات أخرى كما هو الحال في مفهوم أخلاقيات الأعمال بحيث أنها لا تعني شيئا، ولأن أخلاقيات منظمات الأعمال تعتمد في الأساس على تصرفات

¹ سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 2001\2003، ص300.

² سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة "الجزائر"، 2018، ص 198.

³ سعيد مقدم، نفس المرجع السابق ص308،305.

أعضائها في المنظمة وفي هذا يقول " روبرت أوستن" ان الأعمال الصحيحة والخاطئة يقوم بها الأفراد وليست الشخصيات الاعتبارية التي يخلقها القانون، فالمنظمة لا يمكن أن تكون فاسدة، وانما توظف أفراد فاسدين هم الذين يقومون بإدارة المنظمة ضد قواعد المجتمع.

- من جهة أخرى فان أخلاقيات الإدارة تختلط مع قواعد وآداب المهنة، والواقع أنه في المهن التقليدية كالطب والقانون، تمثل هذه القواعد والآداب أحد مقومات المهنة التي يجب الالتزام بها، من قبل الممارسين المرخصين، وفي حالة عدم الالتزام بها فمن الممكن أن تكون سببا في حرمانهم من ممارسة المهنة.

- الصعوبات المرتبطة بالتفاوت بين أخلاقيات الإدارة وبين السلوك الإداري، فأخلاقيات الإدارة عادة ما تشير الى تطلعاتنا، أي ما ينبغي أن يكون عليه المديرون من الناحية الأخلاقية، لهذا فهي تبدو وكأنها تتجه نحو سمات المسير الأكثر مثالية في حين أن العبرة الحقيقية في هذا المجال بسلوك المسيرين كما قائم فعلا، كذلك الحال فان العبرة ليست ما تصدره المنظمات وما يصرح به المسؤولون من التزام اخلاقي وانما العبرة فيما يتجسد من ذلك كله في السلوك الفعلي والممارسة العملية.

- الصعوبات المرتبطة بعلاقة الإدارة بالكفاءة الادارية، فأخلاقيات الإدارة تعتبر عملا يعزز المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية.

ومن الصعوبات الأخرى الخيارات الأخلاقية للإدارة، والتي تبدو أعقد بكثير من وضعها في إطار عام، فالتنوع الكبير لهذه الخيارات وتصارع مصالح وقيم الأفراد في المنظمة تحد من امكانية الحصر ورسم إطار عام، فالأمانة والامتثال للقانون والصدق مع الجمهور كلها مبادئ أخلاقية وفضائل واضحة وجلية فإن الرشوة والاختلاس على الجمهور رذائل أخلاقية، ويمكن للمسيرين الأخلاقيين المناورة فيها، دون أن تكون هناك فرصة كافية للحكم عليها بأن موقفهم لا أخلاقي، ومما يزيد من أخلاق الإدارة لا يكون بالمقارنة ما بين المواقف الصائبة والخاطئة فقط، وانما يطرحون مسألة المقارنة بين المواقف الصائبة والمواقف الأكثر صواب، وربما تكون مقارنة المواقف الخاطئة والمواقف الأكثر خطأ من الناحية الأخلاقية.¹

- هذه المشكلات تظهر أن دراسة الأخلاق المهنية تتطلب جهودا متكاملة على مستوى الأفراد والمؤسسات لمعالجة التحديات المتنوعة التي تواجه الموظفين في مسارهم المهني.

¹ - لعريبي أحمد، دور وظائف ادارة الموارد البشرية في ارساء أخلاقيات المهنة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017\2018، ص170، 171.

خلاصة:

تحدثنا في المبحث الأول عن موضوع الأخلاق المهنية وهو المتغير المستقل في هذه الدراسة وقد كان التركيز على عدة جوانب في الموضوع فقد تم استخلاص أن الأخلاق المهنية هي عبارة عن مجموعة من القواعد والسلوكيات التي يجب على الأفراد احترامها والالتزام بها، وأن للدين الاسلامي الدور الأساسي والأبرز في الحث عن الأخلاق المهنية.

وننتقل الى المبحث الثاني الذي سيركز فيه على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

الفصل الثالث

خصائص وتقييم الأداء الوظيفي

- أولا: خصائص الأداء الوظيفي
- ثانيا: أنواع الأداء الوظيفي
 1. حسب معيار المصدر
 2. حسب معيار الشمولية
- ثالثا: محددات الأداء الوظيفي
- رابعا: تقييم الأداء الوظيفي
 1. تعريف تقييم الأداء الوظيفي
 2. أهمية تقييم الأداء الوظيفي
 3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
 4. خطوات تقييم الأداء الوظيفي
- خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في العديد من المجالات سواء اقتصادية كانت أو سياسية، اجتماعية أو تربوية... إلخ، ويرتبط أداء المؤسسة بعدة متغيرات وعوامل في المحيط الداخلي والخارجي لها، كما يمثل المقياس الذي يعتمد عليه للحكم على فعالية الأفراد في المؤسسات من خلال قياس الجهد المبذول من طرف الموظف في العمل سواء كان جهدا فكريا أو عضليا وذلك لأهميته على مستوى الفرد والمؤسسة، في هذا الفصل تطرقنا إلى خصائص الأداء الوظيفي وأنواعه ومحدداته، وذكرنا أيضا مفهوم تقييم الأداء الوظيفي وأهميته وأهدافه وخطواته وفي الأخير تطرقنا إلى أهم العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي.

أولاً: خصائص الأداء الوظيفي

- الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية، والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين، وهذه السلوكيات تتميز بمجموعة من الخصائص التي تتناسب مع طبيعة العمل ومتطلباته:
- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات " أفعال، حركات، أقوال، إيماءات وتلميحات".
 - سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق الأهداف، فالسلوك ليس هدفاً في حد ذاته لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق أهداف أخرى في وراء العمل.
 - سلوك الأداء الإنساني متغير ومتجدد وفي أحيان أخرى منقلب، ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
 - سلوك الأداء الإنساني وهو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
 - سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان منفرداً.
 - لكل سلوك أداء سبب أو أسباب، أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يستوعبها.¹
 - قدرة وإرادة الموظف على تحسين وتطوير أدائه باستمرار.
 - مدى التزام الموظف بالمسؤوليات الموكلة إليه وإنجازها في الوقت المحدد.
 - صياغة أهداف واضحة للمؤسسة لمعرفة أهدافها وتحديد أساليب وأدوات قياسها.
 - اعتبار المؤسسة بيئة فاعلة يتم من خلالها تنفيذ المهام والوصول إلى بعض النتائج.
 - تبني نهج الحوار المستمر بين الإدارة والعاملين والتأكد على تطوير احتياجات الأفراد.

¹ زرطال لطيفة، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري الميلية، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل،

- تكامل أهداف المؤسسة وأهداف العاملين.

- التشجيع على التطوير الذاتي.¹

هذه الخصائص تعكس مستوى الأداء الوظيفي المتميز الذي تسعى المؤسسات إلى تحقيقه من خلال موظفيها، فهي تساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات موضوعية وفعالة بشأن تطوير الموظفين وتحسين أدائهم.

ثانياً: أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر إضافة إلى معيار الشمولية.

1. حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين:

- **الأداء الداخلي:**

أ. **الأداء البشري:** هو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتباره مورداً إستراتيجياً قادراً على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية، من خلال تسيير مهاراتهم.

ب. **الأداء التقني:** تتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

ج. **الأداء المالي:** يمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

- **الأداء الخارجي:** هو الناتج عن متغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة

عامة تظهر في النتائج التي تتحصل عليها المؤسسة، كارتفاع سعر البيع مثلاً، وكل هذه

التغيرات تنعكس على الأداء، سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل

نتائجها وهذا مهم إذ تعلق الأمر بمتغيرات كمية أي يمكن قياسها وتحديد أثرها.²

¹ مغربي السعيد، العيداني الياس، أثر الابداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة المعيار، العدد 2، ديسمبر 2021، ص 616.

² مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية، مجلة التغير الاجتماعي، العدد السادس، الجزائر، ص 484.

2. حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين:

- **الأداء الجزئي:** هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تتغير بتغير المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، فمثلا يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداة وظيفة مالية، أداة وظيفة الأفراد، أداة وظيفة التموين، أداة وظيفة الإنتاج، أداة وظيفة التسويق.

- **الأداء الكلي:** هو الذي يتجسد من خلال إنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف في تحقيقها، وفي هذا الإطار هذا النوع يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كالأستمرارية، الأرباح، النمو.¹

- هذه الأنواع المختلفة للأداء الوظيفي تعكس الجوانب المتعددة للأداء الذي يسعى الموظفون إلى تحقيقه في بيئة العمل، حيث التركيز على هذه الأنواع يساعد في تحديد أولويات التطوير الوظيفي، بما يعزز من الأداء الشامل للموظفين.

ثالثا: محددات الأداء الوظيفي.

إن الأداء هو ما يبقى من أثر أو أنه نتائج العمل الذي يقوم به العامل، وهذا الأداء تتحكم فيه مجموعة من المحددات هي التي تحدد طبيعة أداء العاملين وهي: **الدافعية:** تعرف بأنها مجموع المؤثرات الداخلية المحرصة والحائثة والدافعة للفرد نحو سلوك معين، والمحافظة عليه لتحقيق هدف معين.

- **كمية الجهد:** وهي التي تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلانية التي تفسر سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

- **نوعية الجهد:** نعني بها مستوى الدقة والجودة وبدرجة مطابقة الجهد المبذول بموصفات نوعية معينة.

¹ ايظاحين غانية، القرار الإداري وعلاقته بأداء العمال داخل المنظمة" دراسة ميدانية بكل من الإقامة الجامعية العناصر، ببرج بوعريريج. " والإقامة الجامعية 1000 سرير . بخميس مليانة"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2"أبو القاسم سعد الله"، 2014. 2015، ص215.

- **نمط الأداء:** والمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل والطريقة التي تؤدي بها الأنشطة، فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلاً قياس ترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة ومزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى.¹

- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول، ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.

- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** ويشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة بالتالي فالأداء الوظيفي للفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج دافعيته، قدراته وإدراكه لدوره ولا يوجد عامل أهم من آخر فكل العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد مستوى الأداء.²

- **بيئة العمل:** وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل الرسمي وغير الرسمي.³

- هذه المحددات تتفاعل فيما بينها وتؤثر بشكل كبير على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، فالأداء الفعال يتطلب مراعاة هذه العوامل وإيجاد التوازن المناسب بينها.

¹ الطاهر الوافي، التحفيز وأداء الممرضين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية. عالية صالح. رسالة ماجستير،

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة"02"، تبسة، 2012. 2013، ص 60

² عبد الفتاح بوخمخ، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية" دراسة ميدانية بمركب المجازف والرافعات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 57. 58.

³ بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2013/2014، ص68.

رابعاً: تقييم الأداء الوظيفي.

1. تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

يعرف أنه تحليل دقيق لما يؤديه الفرد من واجبات وما يتحمله من مسؤوليات بالنسبة للوظيفة التي يشغلها، ثم تقيماً موضوعياً لنظام وافي يكفل تسجيل عمل كل فرد، ووزنه بمقياس موحد عادل ودقيق يكون في النهاية ممثلاً للكفاية الحقيقية للعامل في فترة زمنية معينة.¹

فعملية تقييم الأداء الوظيفي هو تحديد كيف قطعت المنظمات، أو الأفراد الناجحة منشورها في السعي لبلوغ أهدافها.²

ويقول على سلمي أيضاً: أنه جزء أساسي من عمل إدارة الأفراد وهو عملية تقييم مستمرة تحدث طوال الوقت تتطلب وجود معيار أو أساس ينسب إليه أداء الأفراد، ويقاس به كأساس للحكم عليه معدلات الأداء ومعايير الأداء الجيد.³

- الهدف الرئيسي من تقييم الأداء هو تحسين وتطوير مستوى أداء الموظفين وتعزيز فعالية المنظمة، كما أنه يساعد في إدارة الموارد البشرية وتحقيق أهداف التنمية الوظيفية للموظفين.

2. أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي وهو المعيار النهائي في إدارة الموارد البشرية ويعتبر تقييمه وتحليله رأسمال العمليات التنظيمية المختلفة مثل اختيار الموظفين أو التعويضات والمكافآت أو التدريب بغض النظر عن الغرض من التقييم. فإن المنظمات يحتاجون إلى تقييمات دقيقة للأداء.⁴

ومن أهم المجالات التي لها أهمية ما يلي:

¹ شمامي رفيقة، إدارة الموارد البشرية، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2022\2023، ص73.

² محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015، ص 47.

³ مدثر حماد الشيخ التيجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015، ص.111.

⁴ Pedro J. Ramos-Villagrasa, & others, P.195. المرجع السابق

1.2 الترقية والنقل: حيث تبين عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيته إلى وظائف أعلى، في وضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.

2.2 تعديل المرتبات والأجور: حيث تساعد في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو إنقاصها، واقتراح نظام حوافز معينة.

3.2 تقييم المشرفين والمديرين: حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطور أعضاء الفريق، الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

4.2 تقديم المشورة: حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً.¹

3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي: يمكن تقسيم الأهداف قسمين:

1.3 الأهداف الخاصة بتحسين العملية الإدارية:

أ. النهوض بمستوى الخدمة العامة: تعد تقارير تقييم الأداء الوظيفي وسيلة مهمة في وسائل الإصلاح الوظيفي، إذ تمكن المسؤولين من التعرف على الموظفين الذين يحتاجون لمزيد من التدريب والتوجيه، وكذلك اختيار الكفاءات البشرية المناسبة والمقتدر لملا الوظائف العليا.

ب. التحسين التنظيمي: يتم من خلال إدراك مختلف السلوك للمديرين وتأثيره على مستوى الدوافع، وقدرة المنظمة على معرفة أي نوع من السلوك الإداري يكون مهما لموظفيها.

ج. وضع مستويات لأداء العامل: إن الأخذ بنظام تقييم الأداء الوظيفي يستهدف إيجاد مقاييس لمستويات الإنجاز المطلوب، وهو ما يتطلب دراسة تحليلية للعمل، مستلزماته، وأنواع الوظائف، واختلاف طبيعتها، حيث تتخذ تقارير تقييم الأداء الوظيفي وسيلة لبلورة تفكير الإدارة فيما يختص بمطالب الجدارة بالنسبة للوظائف المختلفة.

¹ عذراوي سعود الهاجري، أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011، ص 42.

د . ضمان عدالة المعاملة: عملية تقييم الأداء الوظيفي تسهل في ضمان عدالة المعاملة، وتقادي المحسوبية، عن طريق توحيد الأسس التي يتم بناء عليها الترقية، او زيادة الأجور .

و . إشعار الموظفين بالمسؤولية: الموظف يعلم أن نشاطه الوظيفي محل تقييم رؤسائه المباشرين، فيجتهد في عمله ويخلص له، ويدفع ذلك للبدل والعطاء كي لا يتعرض للحرمان من المزايا المالية، العلاوات والترقيات.

هـ . كشف عيوب الإدارة: يقول حمدي أمين: " إذا كان مستوى كفاءة غالبية موظفي وحدة إدارية ما بالنسبة لعنصر التعاون دون الوسط فهذه النتيجة قد تفيد وجود خلافات بين العاملين أنفسهم، كما قد تفيد وجود نزاع بين الموظفين والمشرفين "

2.3 الأهداف الخاصة بتطور الفرد ومقدراته ودوافعه

أ. تقييم الموظف ودوافعه: نستخدم نتائج تقييم الأداء للحكم على كفاءة الموظف وفعاليته، والحكم على مدى التوافق بين خصائصه وصفاته، وبين خصائص العمل الذي يقوم به، كما أن المنظمة تحاول التأثير على دوافعه لتحسين أدائه في المستقبل من خلال ربط نتائج التقييم بمختلف أنواع الترقية، زيادة الأجور .

ب . تنمية وتطوير الموظف: نستعمل نتائج تقييم الأداء لمساعدة الموظف في عمليات التنمية والتطوير، ويتم ذلك بتحديد القدرات والمهارات التي يتمتع بها كل موظف ومقارنتها بما ينبغي أن تكون عليه هذه القدرات والمهارات بشكل مثالي¹.

- تقييم الأداء الوظيفي يعد من العناصر الأساسية في إدارة الموارد البشرية، ويعد أداة إدارية لتحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة على المدى الطويل، فهي تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في أداء الموظفين.

¹ مدثر حماد الشيخ التيجاني، مرجع سابق، ص 117.

خامسا: خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

تمر عملية أداء الموظفين بخطوات أساسية هي:

- **تحليل الوظيفة:** تعتبر خطوة تحليل الوظيفة مدخل أساسي لعملية تقييم الأداء، وبموجبها تحديد مكونات الوظيفة وواجباتها، فهي تحليل الوظائف من أهم العمليات الإدارية التي تعكس متطلبات الوظيفة في المنظمة من ناحية والسمات والخصائص المراد توفرها فيمن يشغلها من ناحية أخرى.

- **تحديد معايير الأداء:** تعتمد قياسات الأداء على ثلاث أسس هي:

(1) **القياس المبني على السلوك:** يتم تقييم سلوك الموظف عند تقييم الأداء كإضباط الموظف والعمل في إطار الفريق الواحد.

(2) **القياس المبني على النتائج:** يركز على النتائج وليس النشاطات والتفاصيل كقيمة المبيعات المحققة لتقييم أداء موظفي البيع.

(3) **القياس المبني على السمات:** يتم قياس قدرات الموظف وخصائصه الشخصية كالرشاقة والفصاحة والاتجاهات الإيجابية ومهارات الاتصال.

- **الإعلان عن المعايير:** يكون عن طريق إبلاغ جميع الموظفين بمعايير أدائهم لكي يكونوا على دراية بها، كما ينبغي على المشرف المباشر لتأكد من فهم مرؤوسيه للمعايير الموضوعية للأداء وتتوقف معايير الأداء على بعض الشروط منها ما يلي:

(1) **الإنجاز قياس الفعلي:** وبذلك يعمل المشرف المباشر أو الأطراف الأخرى المكلفة بتقييم أداء الموظفين قياس الإنجاز الذي حققه الموظف للتعرف على الأداء المحقق بناء على ما هو مطلوب منه.

(2) **اتخاذ القرارات:** يتم على ضوء نتائج التقييم إما الإيجابية أو السلبية فبعضها يتعلق بالمسار الوظيفي للموظف كالترقية والنقل والبعض الآخر يرتبط بتطوير وتحسين الأداء.

(3) التقييم من الزملاء: هو نظام التقييم المتبادل، حيث يقوم كل فرد بتقييم زملائه تحت إشراف الرئيس المباشر ويقيد في المواقف التي تتوفر لأعضاء المجموعة عن أداء بعضهم البعض لكن عيوبها تتمثل في عدم توافر الثقة بين أفراد الجماعة.¹

- هذه الخطوات تضمن فعالية وشفافية عملية تقييم الأداء الوظيفي للموظفين، فهي تساهم في نجاح عملية التقييم وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

سادسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

1/ عوامل إدارية تنظيمية: تتضح من خلال الصراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه وعدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا والإشراف السيء والنقص في التدريب وعدم تحديد واجبات الموظف ونقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

2/ عوامل بيئية خارجية: وتكون من خلال الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع وظروف سوق العمل وأحواله الاقتصادية والتشريعات الحكومية والسياسات النقابية والاضطراب السياسي.

3/ عوامل تتعلق بالموظف: وتكون من خلال نقص رغبته ودفاعيته بالإضافة إلى ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية والتغيب المستمر عن العمل والمشكلات العائلية.²

4/ عوامل متعلقة بالوظيفة: يمكن تقسيمها إلى قسمين:

أ- عوامل ترتبط بطبيعة تصميم الوظيفة: كطبيعة الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار، المستوى التنظيمي للوظيفة.

¹ رباحي زبيدة، التمكين كأسلوب إداري حديث لتحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بكلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية . جامعة الجزائر 3، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، 2017/2018، ص 97-98

² مرح طاهر شكري "حسن علي"، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين، 2016، ص 44.

ب- عوامل ترتبط بإنجاز العامل للوظيفة: كالأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، فرص الترقى والعلاقات مع الآخرين، للشعور بالإنجاز.

5/ العوامل المتعلقة بالمؤسسة: ترتبط هذه العوامل بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثيرها على أداء العمال، ومن هذه العوامل: مدة والتوقيت العمل الرسمي، ظروف العمل ونظم الاتصال، التكنولوجيا المستخدمة ونمط الإشراف والقيادة، القواعد القانونية والتنظيمية للعمل.¹

- إن هذه العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد مستوى الأداء الوظيفي للموظف، لذا تسعى المؤسسات إلى التحكم والتأثير على هذه العوامل لتحسين أداء الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم، حيث فهم هذه العوامل وإدارتها بشكل فعال من قبل المؤسسة يساعد في تطوير مهارات ومعارف الموظفين.

¹ فتحة محمدي، نصر الدين غراف، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الإتصال الداخلي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 2، سبتمبر 2021، ص48.

خلاصة:

يعد الأداء الوظيفي مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله بشكل صحيح في الوقت الحاضر وفي المستقبل، فهو مؤشر على تحقيق الأهداف المسطرة والوصول إلى النتائج المرجوة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد والقدرات الفردية والجماعية والمواهب واكتساب العامل معلومات لتكون عملية تقييم الأداء ضرورة لابد منها لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منها.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

تحليل البيانات الشخصية والتساؤل الأول للدراسة

1 - تحليل البيانات الشخصية

2 - تحليل بيانات التساؤل الأول

3 - عرض نتائج التساؤل الأول

1- تحليل البيانات الشخصية:

جدول رقم (1): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة %	التكرارات	الجنس
33,3	12	ذكر
66,7	24	أنثى
100	36	المجموع

من خلال الجدول، نلاحظ أن إجمالي عدد الأفراد في العينة هو 100%، الذكور يشكلون 33,3% من إجمالي العينة، الإناث يشكلن 66,7% من إجمالي العينة. - يتضح من الجدول أن عدد الإناث في العينة أكبر بكثير من عدد الذكور، بنسبة تصل إلى ضعف عدد الذكور، وهذا راجع لميول المرأة لممارسة الوظيفة الإدارية.

جدول رقم (2): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرارات	السن
8,3	3	25-18
2,8	1	33-26
30,6	11	41-34
50	18	49-42
5,6	2	57-50
2,8	1	58 فما فوق
100	36	المجموع

- يتضح من الجدول أن توزيع أفراد العينة على الفئات العمرية ليس متوازنًا بشكل جيد، هناك تركيز كبير على الفئتين العمريتين 49-42 سنة (50%) و 41-34 سنة (30,6%)، بينما الفئات العمرية الأصغر والأكبر مُمثلة بشكل ضعيف.

- يشكل المشاركون في الفئة العمرية 49-42 سنة نصف العينة تقريبًا 50%، كما تمثل الفئتان العمريتان 41-34 سنة و 49-42 سنة معًا 80,6% من إجمالي أفراد العينة، هذا التركيز الكبير على الفئة العمرية الأوسط قد يؤثر على تمثيل المجتمع الأصلي بشكل عام.

- الفئات العمرية الأصغر (18-25 سنة) والأكبر (50 سنة فأكثر) مُتمثلة بنسب منخفضة جداً في العينة،
- ومنه فإن أغلب المبحوثين كهول، وهذا يعتبر خلل فادحاً في منظومة التجديد والتوظيف، فغياب عناصر الشباب يعطي تصور غياب الحيوية وحب الاطلاع والاكتشاف والتحدي.

جدول رقم (3): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي:

النسبة %	التكرارات	المستوى
8,3	3	متوسط
50	18	ثانوي
41,7	15	جامعي
100	36	المجموع

يتضح من الجدول أن النسبة الإجمالية لأفراد العينة 100%، حيث نصف أفراد العينة (50%) من حملة المستوى التعليمي الثانوي، هذا التركيز الكبير على المستوى الثانوي قد يؤثر على تمثيل المجتمع الأصلي بشكل عام، أما نسبة الموظفين ذوي المستوى التعليمي الجامعي هي 41,7% وهي نسبة جيدة، هذا يشير إلى أن الفئة ذات المستوى التعليمي الأعلى مُتمثلة بشكل مناسب في العينة، أما نسبة الموظفين ذوي المستوى التعليمي المتوسط هي 8,3% فقط.

- وهذه الاحصائيات متركزة بشكل كبير على المستوى الثانوي والجامعي دلالة على جودة المؤهل العلمي في البلدية.

جدول رقم (4): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

النسبة %	التكرارات	الخبرة
44,4	16	10-5
30,6	11	16-11
11,1	4	22-17
13,9	5	من 22 وأكثر
100	36	المجموع

- يتضح من الجدول أن النسبة الإجمالية قدرت 100%، حيث أكبر نسبة (44,4%) من الموظفين ذوي الخبرة بين 5-10 سنوات وهي أكبر نسبة وهو مؤشر جيد يخص الأداء الوظيفي ومستوى الخدمة في بلدية مشونش، نسبة الموظفين ذوي الخبرة بين 11-16 سنة هي 30,6%، أما نسبة الموظفين ممن ذوي الخبرة بين 17-22 سنة هي 11,1%، نسبة الموظفين ممن تتجاوز ذوي الخبرة 22 سنة وأكثر هي 13,9%.
- يتضح من الجدول أن هناك تنوع في الخبرة بين الموظفين، وهذا التنوع يُعد إيجابياً لأنه سيساعد على الحصول على وجهات نظر متنوعة ومتكاملة.
- يبدو أن الجدول الإحصائي يعكس تنوعاً جيداً في الخبرة بين الموظفين مع تركيز على ذوي الخبرة الأصغر سناً.

2- تحليل بيانات التساؤل الأول: التحلي بالمسؤولية وتحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (5): يبين توزيع أفراد العينة حرص الموظفين في تنفيذ الأوامر حسب الجنس

المجموع		لا		نعم		حرص الموظفين الجنس
%	ت	%	ت	%	ت	
100	12	8,3	1	91,7	11	ذكر
100	24	4,2	1	95,8	23	أنثى
100	36	5,6	2	94,4	34	المجموع

- يتضح من الجدول أن إجمالي نسبة الموظفين الذين قالوا "نعم" بلغت 94,4%، مما يشير إلى مستوى عال من الحرص في العينة ككل، نسبة الذكور الذين قالوا "نعم" بلغت 91,7%، بينما بلغت نسبة الإناث 95,8%، هذا يشير إلى أن مستوى الحرص كان أعلى لدى الإناث مقارنة بالذكور في هذه العينة، أما نسبة الذكور الذين قالوا "لا" بلغت 8,3%، بينما بلغت نسبة الإناث 4,2%.
- يشير الجدول الإحصائي إلى مستوى عال من الحرص الوظيفي بين أفراد العينة ككل، مع وجود اختلافات ملحوظة بين الذكور والإناث، فقد تبين لنا أن الإناث أكثر حرصاً من الذكور في تنفيذ أوامر مرؤوسيتهم، وهذا أن المرأة لها أخلاق مهنية ملتزمة بها وتعمل جاهدة لتقديم الأفضل. فهذا الفرق في النسب بين الجنسين قد يكون مؤشراً على اختلافات في السلوك أو الاتجاهات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالحرص الوظيفي.

جدول رقم (6): يبين توزيع أفراد العينة، قبول العمال المهام الإضافية حسب الجنس:

المهام الإضافية		نعم		لا		المجموع	
الجنس		ت	%	ت	%	ت	%
ذكر		9	75	3	25	12	100
أنثى		21	87,5	3	12,5	24	100
المجموع		30	83,3	6	16,7	36	100

- يتضح من الجدول أن إجمالي نسبة الموظفين الذين قالوا "نعم" بلغت 83,3%، مما يشير إلى مستوى جيد من قبول المهام الإضافية في العينة ككل، أما النسبة الإجمالية الذين قالوا لا قدرت بـ 16,7%. حيث نسبة الذكور الذين قالوا "نعم" بلغت 75%، بينما بلغت نسبة الإناث 87,5%، هذا يشير إلى أن مستوى قبول المهام الإضافية كان أعلى لدى الإناث مقارنة بالذكور في هذه العينة، أما نسبة الذكور الذين قالوا "لا" بلغت 25%، بينما بلغت نسبة الإناث 12,5%.

يشير الجدول الإحصائي إلى مستوى جيد من قبول المهام الإضافية بين أفراد العينة ككل، مع وجود اختلافات ملحوظة بين الذكور والإناث في مدى استعدادهم لتحمل المهام الإضافية، وهذا الفرق في النسب بين الجنسين قد يكون مؤشراً على اختلافات في السلوك أو الاتجاهات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بقبول المهام الإضافية.

جدول رقم (7): يبين توزيع أفراد العينة، انجاز المهام حسب المستوى

قبول المهام		بأمانة		بإخلاص		المجموع	
المستوى		ت	%	ت	%	ت	%
متوسط		2	66,7	1	33,3	3	100
ثانوي		3	16,7	15	83,3	18	100
جامعي		2	13,3	13	86,7	15	100
المجموع		7	19,4	29	80,6	36	100

- نلاحظ من خلال الجدول أن المجموع الكلي للموظفين الذين قاموا باختيار العنصر بأمانة هو 19,4%. أما المجموع الكلي للموظفين الذين قاموا باختيار العنصر بإخلاص هو 80,6%، هذه البيانات تشير إلى أن الأداء الإجمالي كان جيد، حيث أن الأغلبية اختارت العنصر بإخلاص.

أما بالنسبة للمستوى التعليمي المتوسط، كانت نسبة الاختيار بأمانة 66,7% وبإخلاص 33,3%، بالنسبة للمستوى التعليمي الثانوي، كانت نسبة الاختيار بأمانة 16,7% وبإخلاص 83,3%، أما بالنسبة للمستوى التعليمي الجامعي، كانت نسبة الاختيار بأمانة 13,3% وبإخلاص 86,7%.

- نلاحظ أن هناك اختلافات ملحوظة في مستوى الأداء بين المستويات التعليمية المختلفة، حيث الموظفين ذوو المستوى التعليمي الأعلى (الثانوي والجامعي) أظهروا مستويات أداء أعلى بشكل ملحوظ مقارنة بالمستوى المتوسط.

جدول رقم (8): يبين توزيع أفراد العينة الاحترام بين الموظفين حسب السن.

المجموع		دائماً		أحياناً		الاحترام السن
%	ت	%	ت	%	ت	
100	3	100	3	0	0	25-18
100	1	100	1	0	0	33-26
100	11	100	11	0	0	41-34
100	18	77,8	14	22,2	4	49-42
100	2	50	1	50	1	57-50
100	1	0	0	100	1	58 فما فوق
100	36	83,3	30	16,7	6	المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول أن المجموع الإجمالي للذين اختاروا العنصر "أحياناً" هو 16,7%، بينما المجموع الإجمالي للذين اختاروه "دائماً" هو 83,3%، هذا يشير إلى أن غالبية الموظفين كانوا من الذين اختاروا العنصر "دائماً" بالنسبة للذين اختاروا العنصر "أحياناً"، الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في هذا الاختيار هي 57-50 سنة بنسبة 50%، حيث الفئة العمرية 58 سنة فما فوق كانت الأعلى بنسبة 100%، أما الفئات العمرية الأقل تمثيلاً في هذا الاختيار هي 25-18 سنة، 33-26 سنة و 41-34 سنة، حيث كانت النسبة 0% لكل منها.

- أما بالنسبة للذين اختاروا العنصر "دائماً"، الفئات العمرية 25-18 سنة، 33-26 سنة و 41-34 سنة كانت الأعلى بنسبة 100% لكل منها، حيث الفئة العمرية 49-42 سنة كانت بنسبة 77,8%، أما الفئة العمرية 57-50 سنة كانت بنسبة 50%، أما الفئة العمرية 58 سنة فما فوق كانت الأقل بنسبة 0%.

- نلاحظ أن الفئات العمرية الأصغر كانت أكثر ميلاً لاختيار العنصر "دائماً"، بينما الفئات العمرية الأكبر كانت أكثر ميلاً لاختيار العنصر "أحياناً". هذا قد يشير إلى اختلافات في التفضيلات والسلوكيات بين الأعمار المختلفة فيما يتعلق بعنصر الاحترام.

جدول رقم (9): يبين توزيع أفراد العينة، اعتراف الموظف بخطئه المهني والعمل على تصحيحه حسب الخبرة.

المجموع		لا		نعم		الاعتراف بالخطأ
%	ت	%	ت	%	ت	الخبرة
100	16	0	0	100	16	10-5
100	11	9,1	1	90,9	10	16-11
100	4	0	0	100	4	22-17
100	5	20	1	80	4	من 22 وأكثر
100	36	5,6	2	94,4	34	المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول الإحصائي، أن الموظفين قد أظهروا وعياً وانفتاحاً كبيرين على الاعتراف بأخطائهم المهنية والعمل على تصحيحها. فقد كانت نسبة 94,4% من إجمالي الموظفين قد اختاروا "نعم" لهذا السؤال.

حيث الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة والكبيرة (من 5 سنوات إلى أكثر من 22 سنة) كانوا أكثر استعداداً للاعتراف بأخطائهم والعمل على تصحيحها، حيث بلغت نسبتهم 100% في الفئتين 10-5 سنوات و17-22 سنة. هذا يشير إلى أن الخبرة والنضج المهني لدى الموظفين قد لعبت دوراً حاسماً في تطوير وعيهم وقدرتهم على الاعتراف بالأخطاء والسعي لإصلاحها، ومن ناحية أخرى، كانت نسبة الموظفين الذين اختاروا "لا" أقل بكثير، حيث بلغت 5,6% فقط من إجمالي المشاركين. وكما هو واضح، كانت هذه النسبة أعلى لدى الموظفين ذوي الخبرة الأكبر (20% للفئة الأكثر من 22 سنة) مقارنة بالفئات الأخرى.

- يُظهر لنا هذا الجدول الإحصائي ثقافة إيجابية داخل المؤسسة، حيث يتمتع الموظفون بقدر كبير من الوعي المهني والشفافية في التعامل مع الأخطاء، وهذا يعد أمراً حيوياً لتحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداء.

جدول رقم (10): يبين توزيع أفراد العينة، تقليل الغيابات حسب الجنس:

المجموع		ظروف حتمية		ظروف عادية		ظرف غير مبرر		الغيابات	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
100	12	91,7	11	8,3	1	0	0		ذكر
100	24	91,7	22	4,2	1	4,2	1		أنثى
100	36	91,7	33	5,6	2	2,8	1		المجموع

- من خلال الجدول الإحصائي، نلاحظ أن المجموع الإجمالي لعنصر ظروف غير مبررة كان بنسبة 2,8%، ونسبة الإجمالية لعنصر ظروف عادية بنسبة 5,6%، أما عنصر ظروف حتمية كان بنسبة 91,7%، حيث أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (91,7%) كانوا يعتبرون غياباتهم "ظروف حتمية"، وهذا يُشير إلى أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين الذين لديهم انضباط عالٍ في الحضور والالتزام بالعمل. ومن الجدير بالملاحظة أن هناك تفاوت بسيط بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالغيابات، فعلى الرغم من أن نسبة الذين يعتبرون غياباتهم "ظروف حتمية" كانت متساوية بين الجنسين (91,7%)، إلا أن نسبة الذكور الذين اختاروا "ظروف عادية" كانت أعلى (8,3%) مقارنة بالإناث (4,2%) كما أن نسبة الإناث اللاتي اخترن "ظروف غير مبررة" كانت أعلى (4,2%) مقارنة بالذكور (0%). هذا قد يشير إلى وجود بعض التفاوتات في معايير التقييم أو في طبيعة الظروف التي يواجهها الموظفون والموظفات.

- يُظهر هذا الجدول الإحصائي أن هناك انضباطاً عالياً في الحضور لدى أفراد العينة، مع وجود بعض الفروقات البسيطة بين الجنسين. وهذا قد يكون مؤشراً على وجود ثقافة تنظيمية إيجابية داخل المنظمة تُقدّر الالتزام والحضور المنتظم للموظفين.

جدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة، في دعم الأداء حسب الجنس

المجموع		أخرى		تماطل		رفض		قبول		دعم الأداء	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
100	12	0	0	8,3	1	0	0	91,7	11		ذكر
100	24	4,2	1	8,3	2	12,5	3	75	18		أنثى
100	36	2,8	1	8,3	3	8,3	3	80,6	29		المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول الإحصائي أن المجموع الإجمالي للذين قاموا باختيار عنصر "قبول" دعم الأداء بلغ 80,6%. وهذا يُشير إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة كانوا مستعدين لقبول دعم الأداء المقدم لهم، أما النسبة الإجمالية الذين قاموا باختيار رفض بلغت 8,3%، أما الذين اختاروا عنصر تماطل بلغت 8,3%، والذين اختاروا عنصر أخرى بلغت نسبة 2,8%، نلاحظ أن هناك اختلاف ملحوظ بين الذكور والإناث فيما يتعلق بعنصر "قبول" دعم الأداء، حيث بلغت نسبة الذكور 91,7% مقابل 75% للإناث، هذا يُشير إلى أن الذكور كانوا أكثر استعدادًا لقبول دعم الأداء مقارنة بالإناث، وفيما يتعلق بعنصر "رفض" دعم الأداء، فإن نسبة الإناث (12,5%) كانت أعلى بكثير من نسبة الذكور (0%). وهذا قد يشير إلى وجود بعض التحفظات أو المقاومة لدى بعض الموظفين تجاه دعم الأداء المُقدم لهم، أما بالنسبة لعنصر "تماطل"، كانت النسبة متساوية بين الذكور والإناث (8,3% لكل منهما)، وهذا يُشير إلى أن نسبة متشابهة من الموظفين من كلا الجنسين لم يكونوا متحمسين لدعم الأداء أو مترددين في قبوله، وفيما يتعلق بالخيار "أخرى"، بلغت نسبة الإناث 4,2% مقابل 0% للذكور. وهذا قد يكون مؤشرًا على وجود بعض الاعتبارات أو الظروف الخاصة التي تؤثر على موقف الإناث تجاه دعم الأداء.

- يُشير هذا الجدول الإحصائي إلى وجود بعض الفروقات بين الذكور والإناث في اتجاهاتهم وردود أفعالهم تجاه دعم الأداء، حيث الذكور كانوا أكثر ميلا للقبول مقارنة بالإناث، في حين الإناث كانت أكثر احتمالية للرفض.

جدول رقم (12): يبين مسؤولية الموظف داخل عمله المهني حسب السن

المجموع		لا		نعم		المسؤولية السن
%	ت	%	ت	%	ت	
100	3	33,3	1	66,7	2	25-18
100	1	100	1	0	0	33-26
100	11	54,5	6	45,5	5	41-34
100	18	44,4	8	55,6	10	49-42
100	2	50	1	50	1	57-50
100	1	0	0	100	1	58 فما فوق
100	36	47,2	17	52,8	19	المجموع

- نلاحظ من هذا الجدول الإحصائي حول مدى مسؤولية الموظفين داخل أعمالهم المهنية وفقاً لفئات أعمارهم حيث، 52,8% من المجموع الإجمالي للموظفين يعتبرون أنفسهم مسؤولين في أعمالهم، بينما 47,2% لا يعتبرون أنفسهم كذلك، حيث الموظفون الأصغر سنًا (18-25 عامًا) هم الأكثر شعورًا بالمسؤولية، حيث أن 66,7% منهم اختاروا "نعم" مقابل 33,3% اختاروا "لا"، في المقابل الموظفون في الفئة العمرية 26-33 عامًا هم الأقل شعورًا بالمسؤولية، حيث أن 100% منهم اختاروا "لا"، أما بالنسبة للفئات العمرية الأكبر، هناك توازن أكبر بين من يعتبرون أنفسهم مسؤولين وغير مسؤولين، مع وجود نسبة أكبر من المسؤولين في الفئة العمرية 42-49 عامًا وما فوق 58 عامًا.

هذا الجدول الإحصائي يوفر لنا نظرة ثاقبة حول ديناميكيات المسؤولية المهنية بين الموظفين وفقاً لاختلاف أعمارهم، وهو أمر مفيد للإدارات في فهم هذه العلاقة وتطوير وممارسات إدارية مناسبة، حيث أن الشعور بالمسؤولية المهنية يتزايد مع تقدم العمر والخبرة، ولكن هناك تذبذب في بعض الفئات العمرية.

جدول رقم (13): يبين مساهمة الفرد في التغيير نحو الأفضل للمؤسسة حسب الخبرة

المجموع	مكانة المؤسسة وظيفيا		سرعة خدمة المواطن		سمعة جيدة		التغيير الأفضل	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
100	16	6,3	1	43,8	7	50	8	10-5
100	11	9,1	1	36,4	4	54,5	6	16-11
100	4	75	3	25	1	0	0	22-17
100	5	20	1	40	2	40	2	أكثر من 22
100	36	16,7	6	38,9	14	44,4	16	المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول الإحصائي أن مجموع الإجمالي للفئات ذوي الخبرة الذي اختاروا عنصر سمعة جيدة بلغت نسبة 44,4%، أما المجموع الإجمالي للفئات الذين اختاروا عنصر سرعة خدمة المواطن بلغت نسبة 38,9%، أما المجموع الإجمالي لذوي الخبرة الذين اختاروا عنصر مكانة المؤسسة وظيفي بلغت 16,7%، حيث عنصر سمعة الجيدة كانت الاختيار الأكثر شيوعًا بشكل عام، حيث بلغت نسبة الإجمالي 44,3%. ويلاحظ أن هذا الاختيار كان أكثر شيوعًا لدى الفئات الأقل خبرة (من 5-10 سنوات و11-16 سنة)، بينما انخفضت هذه النسبة لدى الفئات الأكثر خبرة (17-22 سنة وأكثر من 22 سنة)،

أما عنصر سرعة خدمة المواطن كانت الاختيار الثاني الأكثر شيوعاً بشكل عام، بنسبة 38,9%. وتبين أن هذا الاختيار كان أكثر شيوعاً لدى الفئات الأقل خبرة (5-10 سنوات و11-16 سنة)، بينما انخفضت هذه النسبة لدى الفئات الأكثر خبرة (17-22 سنة وأكثر من 22 سنة)، أما مكانة المؤسسة وظيفياً كان الاختيار الأقل شيوعاً بشكل عام، بنسبة 16,7%. ويلاحظ أن هذا الاختيار كان الأكثر شيوعاً لدى الفئة الأكثر خبرة (17-22 سنة)، بينما انخفضت هذه النسبة لدى الفئات الأقل خبرة.

يشير الجدول إلى أن الفئات الأقل خبرة تميل إلى إعطاء أولوية أكبر لسمعة المؤسسة الجيدة وسرعة خدمة المواطن، بينما الفئات الأكثر خبرة تعطي أهمية أكبر لمكانة المؤسسة وظيفياً. وهذا قد يعكس اختلاف في التوجهات والأولويات بين الفئات ذات الخبرات المختلفة.

جدول رقم (14): يبين التطوير الوظيفي حسب المستوى

التطوير الوظيفي		لا		نعم		المجموع
المستوى	ت	%	ت	%	ت	%
متوسط	3	100	0	0	3	100
ثانوي	17	94,4	1	5,6	18	100
جامعي	14	93,3	1	6,7	15	100
المجموع	34	94,4	2	5,6	36	100

- نلاحظ من خلال الجدول التالي أن النسبة الإجمالية للموافقة على عنصر "نعم" في التطوير الوظيفي هي 94,4%، أما النسبة الإجمالية الذين رفضوا عنصر التطوير الوظيفي هي 5,6% وهذا يشير إلى أن غالبية الموظفين بمستويات التعليم المختلفة يؤيدون عملية التطوير الوظيفي.

بالنسبة للمستويات التعليمية، نجد أن المستوى المتوسط سجل أعلى نسبة موافقة على التطوير الوظيفي بنسبة 100%، وهذا يعكس حرصهم الشديد على تطوير مساهمهم الوظيفي.

المستوى الثانوي جاء ثانياً بنسبة موافقة 94,4%، وهي نسبة جيدة تؤكد اهتمام هذه الفئة بالتطوير الوظيفي. في المقابل، المستوى الجامعي سجل أدنى نسبة موافقة على التطوير الوظيفي بنسبة 93,3%. وقد يعكس ذلك شعورهم بأنهم قد وصلوا إلى مرحلة متقدمة في مساهمهم المهني وقد لا يحتاجون إلى تطوير إضافي.

فيما يتعلق بالرافضين للتطوير الوظيفي، فإن المستوى الجامعي سجل أعلى نسبة رفض بنسبة 6,7%، مقارنةً بالمستويات الأخرى.

- يبين لنا هذا الجدول الإحصائي اتجاهات إيجابية نحو التطوير الوظيفي لدى الموظفين، مع وجود بعض الاختلافات البسيطة بين المستويات التعليمية، وهذه المعلومات يمكن أن تساعد في التخطيط الاستراتيجي لبرامج التطوير المهني المستقبلي.

جدول رقم (15): يبين العلاقات الوظيفية بين العمال حسب الجنس

العلاقات الوظيفية		التنسيق في العمل		التحفيز		المجموع	
الجنس	ت	%	ت	%	ت	%	ت
نكر	8	66,7	4	33,3	12	100	
أنثى	19	79,2	5	20,8	24	100	
المجموع	27	75	9	25	36	100	

- نلاحظ من خلال هذا الجدول الإحصائي الذي يوضح توزيع أفراد عينة العلاقات الوظيفية حسب الجنس أن مجموع إجمالي الذين قاموا باختيار عنصر التنسيق في العمل بلغت بنسبة 75%، أما مجموع إجمالي الذين قاموا باختيار عنصر التحفيز بلغت نسبة 25%، حيث أن عنصر "التنسيق في العمل"، فقد حصل على إجمالي نسبة 75% من إجمالي العينة، وهذا يشير إلى أن التنسيق في العمل يُعتبر أحد أهم العوامل المؤثرة في العلاقات الوظيفية، حيث نجد أن الإناث سجلن نسبة أعلى في اختيار عنصر "التنسيق في العمل" بنسبة 79,2%، مقارنةً بالذكور الذين سجلوا نسبة 66,7%. هذا يوحي بأن الإناث أكثر تقديرًا لأهمية التنسيق والتعاون في بيئة العمل، أما بالنسبة لعنصر "التحفيز"، فقد حصل على إجمالي نسبة 25% من إجمالي العينة. وهذا يشير إلى أن التحفيز كان عاملاً أقل أهمية من التنسيق في العمل في نظر الموظفين، وعند النظر إلى الفروق بين الجنسين في هذا العنصر، نجد أن الذكور سجلوا نسبة أعلى في اختيار "التحفيز" بنسبة 33,3%، مقارنةً بالإناث اللاتي سجلن نسبة 20,8%. وقد يعكس هذا اختلاف في احتياجات وتفضيلات الذكور والإناث فيما يتعلق بالعوامل المحفزة في بيئة العمل.

- يوضح هذا الجدول الإحصائي وجود اختلافات بين الذكور والإناث في تقديرهم لأهمية عناصر العلاقات الوظيفية المختلفة.

جدول رقم (16): يبين توزيع أفراد العينة، مساهمة الموظف العمومي في حاجيات المواطنين خارج نطاق مصلحته.

حاجيات المواطنين	تكرار	النسبة %	المجموع
نعم	32	88,9	100
لا	4	11,1	100
المجموع	36	88,9	100

- نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين العموميين الذين قاموا باختيار "نعم" فيما يتعلق بمساهمتهم في تلبية حاجيات المواطنين خارج نطاق مصلحتهم الشخصية بلغت 88,9%، في المقابل نسبة الذين اختاروا "لا" نسبة 11,1% فقط من العينة

- نلاحظ أن الغالبية العظمى من الموظفين العموميين لديهم وعي بدورهم في خدمة المواطنين وتلبية احتياجاتهم، حتى لو كانت خارج نطاق مصالحهم الشخصية، هذا يعكس وجود درجة عالية من الأخلاق المهنية والالتزام بواجباتهم اتجاه المجتمع.

جدول رقم (17): يبين التنسيق بين أداء العمل وأقل وقت بمسؤولية حسب الجنس

التنسيق	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نكر	11	91,7	1	2,8	12	100
أنثى	24	100	0	0	24	100
المجموع	35	97,2	1	2,8	36	100

- نلاحظ من خلال الجدول الإحصائي أن المجموع الإجمالي للأفراد الذين اختاروا "نعم" بلغ 97,2%. هذا يُظهر أن غالبية كبيرة من أفراد العينة يميلون إلى التنسيق بين أداء العمل بمسؤولية وأقل وقت، أما المجموع الإجمالي الذين قالوا لا بلغت نسبة 2,8%، حيث نجد أن 91,7% من الذكور اختاروا "نعم"، بينما كانت نسبة الإناث 100% اخترن "نعم". هذا يشير إلى أن نسبة تفضيل هذا التنسيق كانت أعلى لدى الإناث مقارنةً بالذكور.

أما بالنسبة للأفراد الذين اختاروا "لا"، فإن النسبة الإجمالية كانت 2,8%. وعند التفصيل حسب الجنس، نجد أن نسبة الذكور الذين اختاروا "لا" كانت 2,8%، بينما لم تكن هناك أي إناث في العينة قد اخترن "لا".

- هذه النتائج توضح وجود اختلاف في الاتجاهات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالتنسيق بين أداء العمل بمسؤولية وتقليل الوقت، هذا يؤكد أن الإناث أظهرن درجة أعلى من المسؤولية والتفاني في العمل مقارنة بالذكور.

جدول رقم (18): يبين المهارات المضبوطة حسب مدة الخبرة

المجموع		يسهل في سرعة الأداء		يتطلب جهداً جماعياً		المهارات
%	ت	%	ت	%	ت	الخبرة
100	16	93,8	15	6,3	1	10-5
100	11	81,8	9	18,2	2	16-11
100	4	100	4	0	0	22-17
100	5	80	4	20	1	من 22 وأكثر
100	36	88,9	32	11,1	4	المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول الإحصائي أن المجموع الإجمالي للموظفين الذين اختاروا مهارات تتطلب جهداً جماعياً كان 11,1%، بينما كان 88,9% ممن اختاروا مهارات تسهل سرعة الأداء، بالنسبة للمجموعة ذات الخبرة من 10-5 سنوات، كانت نسبة من اختاروا مهارات تتطلب جهداً جماعياً 6,3%، بينما كانت نسبة من اختاروا مهارات تسهل سرعة الأداء 93,8%، أما بالنسبة للمجموعة ذات الخبرة من 11-16 سنة، كانت نسبة من اختاروا مهارات تتطلب جهداً جماعياً 18,2%، بينما كانت نسبة من اختاروا مهارات تسهل سرعة الأداء 81,8%، أما بالنسبة للمجموعة ذات الخبرة من 17-22 سنة، كانت نسبة من اختاروا مهارات تتطلب جهداً جماعياً 0%، بينما كانت نسبة من اختاروا مهارات تسهل سرعة الأداء 100%، أما بالنسبة للمجموعة ذات الخبرة أكثر من 22 سنة، كانت نسبة من اختاروا مهارات تتطلب جهداً جماعياً 20%، بينما كانت نسبة من اختاروا مهارات تسهل سرعة الأداء 80%.

- يمكن ملاحظة أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل (5-10 سنوات) كانوا أكثر ميلاً لاختيار مهارات تسهل سرعة الأداء، بينما الموظفين ذوي الخبرة الأعلى (17-22 سنة) كانوا أكثر ميلاً لاختيار مهارات تتطلب جهداً جماعياً، هذا قد يشير إلى اختلاف أولويات الموظفين حسب مستوى خبرتهم.

3- عرض نتائج التساؤل الأول:

- بالنسبة لعدد الإناث في العينة أكبر بكثير من عدد الذكور، بنسبة تصل إلى ضعف عدد الذكور، وهذا راجع لميول المرأة لممارسة الوظيفة الإدارية.
- حيث أغلب المبحوثين كهول، وهذا يعتبر خلل فادحاً في منظومة التجديد والتوظيف، فغياب عناصر الشباب يعطي تصور غياب الحيوية وحب الاطلاع والاكتشاف والتحدي.
- وهناك تنوع في الخبرة بين الموظفين، وهذا التنوع يُعد إيجابياً لأنه سيساعد على الحصول على وجهات نظر متنوعة ومتكاملة.
- وجود مستوى عال من الحرص الوظيفي بين أفراد العينة ككل، مع وجود اختلافات ملحوظة بين الذكور والإناث، فقد تبين لنا أن الإناث أكثر حرصاً من الذكور في تنفيذ أوامر رؤوسهم، وهذا أن المرأة لها أخلاق مهنية ملتزمة بها وتعمل جاهدة لتقديم الأفضل. فهذا الفرق في النسب بين الجنسين قد يكون مؤشراً على اختلافات في السلوك أو الاتجاهات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالحرص الوظيفي.
- وجود مستوى جيد من قبول المهام الإضافية بين أفراد العينة ككل، مع وجود اختلافات ملحوظة بين الذكور والإناث في مدى استعدادهم لتحمل المهام الإضافية، وهذا الفرق في النسب بين الجنسين قد يكون مؤشراً على اختلافات في السلوك أو الاتجاهات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بقبول المهام الإضافية.
- حيث هناك اختلافات ملحوظة في مستوى الأداء بين المستويات التعليمية المختلفة، حيث الموظفين ذوو المستوى التعليمي الأعلى (الثانوي والجامعي) أظهروا مستويات أداء أعلى بشكل ملحوظ مقارنة بالمستوى المتوسط.
- أما الفئات العمرية الأصغر كانت أكثر ميلاً لاختيار العنصر "دائماً"، بينما الفئات العمرية الأكبر كانت أكثر ميلاً لاختيار العنصر "أحياناً". هذا قد يشير إلى اختلافات في التفضيلات والسلوكيات بين الأعمار المختلفة فيما يتعلق بعنصر الاحترام.
- وجود ثقافة إيجابية داخل المؤسسة، حيث يتمتع الموظفون بقدر كبير من الوعي المهني والشفافية في التعامل مع الأخطاء، وهذا يعد أمراً حيوياً لتحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداء.
- وهناك انضباطاً عالياً في الحضور لدى أفراد العينة، مع وجود بعض الفروقات البسيطة بين الجنسين. وهذا قد يكون مؤشراً على وجود ثقافة تنظيمية إيجابية داخل المؤسسة تُقدّر الالتزام والحضور المنتظم للموظفين.

- وجود بعض الفروقات بين الذكور والإناث في اتجاهاتهم وردود أفعالهم تجاه دعم الأداء، حيث الذكور كانوا أكثر ميلاً للقبول مقارنة بالإناث، في حين الإناث كانت أكثر احتمالية للرفض.
- والشعور بالمسؤولية المهنية يتزايد مع تقدم العمر والخبرة، ولكن هناك تذبذب في بعض الفئات العمرية.
- أما الفئات الأقل خبرة تميل إلى إعطاء أولوية أكبر لسمعة المؤسسة الجيدة وسرعة خدمة المواطن، بينما الفئات الأكثر خبرة تعطي أهمية أكبر لمكانة المؤسسة وظيفياً. وهذا قد يعكس اختلاف في التوجهات والأولويات بين الفئات ذات الخبرات المختلفة.
- وجود اتجاهات إيجابية نحو التطوير الوظيفي لدى الموظفين، مع وجود بعض الاختلافات البسيطة بين المستويات التعليمية، وهذه المعلومات يمكن أن تساعد في التخطيط الاستراتيجي لبرامج التطوير المهني المستقبلي.
- وجود اختلافات بين الذكور والإناث في تقديرهم لأهمية عناصر العلاقات الوظيفية المختلفة.
- وهناك ضرورة كبيرة لدى السلطات المعنية لفهم وتلبية حاجيات المواطنين بشكل أفضل، فالغالبية العظمى منهم يشعرون بوجود حاجات ملحة تتطلب الاهتمام والمعالجة، من الممكن أن تكون هناك تفاوتات في حاجيات المواطنين حسب عوامل مختلفة مثل الموقع الجغرافي، أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي.
- وجود اختلاف في الاتجاهات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالتنسيق بين أداء العمل بمسؤولية وتقليل الوقت، هذا يؤكد أن الإناث أظهرن درجة أعلى من المسؤولية والتفاني في العمل مقارنة بالذكور.
- أما الموظفين ذوي الخبرة الأقل (5-10 سنوات) كانوا أكثر ميلاً لاختيار مهارات تسهل سرعة الأداء، بينما الموظفين ذوي الخبرة الأعلى (17-22 سنة) كانوا أكثر ميلاً لاختيار مهارات تتطلب جهداً جماعياً، هذا قد يشير إلى اختلاف أولويات الموظفين حسب مستوى خبرتهم.

الفصل الخامس

تحليل بيانات التساؤل الثاني وعرض نتائج الدراسة

- 1 - تحليل بيانات التساؤل الثاني
- 2 - عرض نتائج التساؤل الثاني
- 3 - عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- تحليل بيانات التساؤل الثاني: الاحترام والانضباط لتحسين مستوى الأداء الوظيفي

جدول رقم 19 يبين الاحترام والتقدير من طرف الزملاء والرؤساء حسب الجنس:

المجموع		لا		نعم		الاحترام والتقدير	
%	ت	%	ت	%	ت	الجنس	
100	12	0	0	100	12	نكر	
100	24	4,2	1	95,8	23	أنثى	
100	36	2,8	1	97,2	35	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 أن نسبة الموظفين الذين يشعرون بالاحترام والتقدير من قبل زملائهم ورؤسائهم هي مرتفعة جداً، حيث بلغت 97,2% إجمالاً، أما الموظفين الذين لا يشعرون بالاحترام بلغت نسبة 2,8%، وعند تفصيل النتائج حسب الجنس، نجد أن نسبة الذكور الذين يشعرون بالاحترام هي 100%، وهي أعلى من نسبة الإناث والتي بلغت 95,8%.

- من ناحية أخرى، نسبة الموظفين الذين لا يشعرون بالاحترام هي منخفضة بشكل عام، لكنها أعلى قليلاً بين الإناث (4,2%) مقارنة بالذكور (0%).

- هذه النتائج تشير إلى وجود ثقافة احترام متجذرة في المؤسسة، لكن مع وجود فجوة طفيفة بين الجنسين فيما يتعلق بالشعور بالاحترام والتقدير.

جدول رقم 20: يبين مساهمة الاحترام والتقدير في تحسين الأداء:

المجموع		أخرى		الأخذ بقراراتي		إحترام الرأي		تحسين الأداء	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	المستوى	
100	3	0	0	0	0	100	3	متوسط	
100	18	11,1	2	16,7	3	72,2	13	ثانوي	
100	15	0	0	0	0	100	15	جامعي	
100	36	5,6	2	8,3	3	86,1	31	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن احترام الرأي كان العنصر الأكثر أهمية بالنسبة للموظفين، حيث بلغت النسبة الإجمالية 86,1%، أما عنصر الأخذ بقراراتي بلغت نسبتها الإجمالية 8,3%، أما عنصر "أخرى" بلغت نسبته 5,6%.

- وبالنظر إلى التصنيف حسب المستوى التعليمي، نجد أن موظفي المستوى المتوسط والجامعي قيموا احترام الرأي بنسبة 100%، مما يشير إلى أهميته البالغة لديهم، بينما كانت النسبة أقل (72,2%) لدى موظفي المستوى الثانوي، ما قد يعكس اختلاف في الأولويات أو الاحتياجات بين المستويات التعليمية المختلفة.

- أما عنصر الأخذ بقراراتي كان منخفضًا بشكل عام، حيث بلغت النسبة الإجمالية 8,3% فقط، وعلى مستوى التصنيف التعليمي، لم يختار موظفو المستوى المتوسط والجامعي هذا العنصر 0%، بينما كانت نسبة أعلى لدى موظفي المستوى الثانوي (16,7%)، ما قد يشير إلى اختلاف في توقعات الموظفين أو ثقافة المؤسسة تبعًا للمستوى التعليمي

- أما عنصر "أخرى" النسبة الإجمالية للعناصر الأخرى كانت 5,6% فقط، وبالنظر إلى التصنيف التعليمي، لم يختار موظفو المستوى المتوسط والجامعي هذه العناصر، بينما كانت النسبة أعلى لدى موظفي المستوى الثانوي (11,1%)، ما قد يشير إلى وجود احتياجات أو تطلعات محددة لهذه الفئة.

- يبدو أن احترام الرأي كان العنصر الأكثر أهمية بالنسبة للموظفين بغض النظر عن المستوى التعليمي، بينما كان الأخذ بقرارات الموظفين والعناصر الأخرى أقل أهمية نسبيًا. وقد تكون هناك اختلافات في الأولويات والتطلعات بين المستويات التعليمية المختلفة.

جدول رقم 21: يبين الانضباط في العمل حسب الجنس

المجموع		نعم		الانضباط
%	ت	%	ت	الجنس
100	12	100	12	ذكر
100	24	100	24	أنثى
100	36	100	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21: بناءً على المعلومات الواردة في الجدول الإحصائي:

الجدول يظهر لنا أن جميع الموظفين، سواء الذكور أو الإناث، أفادوا بأنهم ملتزمون بالانضباط في العمل، هذه النتيجة 100% تشير إلى أن الانضباط في العمل يُعتبر عنصرًا أساسيًا وملازمًا لجميع الموظفين بغض النظر عن الجنس.

إن هذا التوافق التام بين الذكور والإناث في الالتزام بالانضباط يعكس ثقافة المؤسسة وسياساتها التي تؤكد على هذا الجانب بشكل متساوي لدى جميع الموظفين، حيث تشير إلى وجود بيئة عمل منضبطة وملتزمة من قبل الجميع، مما قد ينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية الكلية للمؤسسة.

- ويتضح من الجدول الإحصائي أن الانضباط في العمل هو سمة مشتركة بين الذكور والإناث بنسبة 100%، مما يعكس ثقافة المؤسسة وسياساتها التي تؤكد على هذا الجانب بشكل متساوٍ لدى جميع الموظفين.

جدول رقم 22: يبين مساهمة الانضباط في تحقيق جودة العمل بكفاءة وفعالية حسب الخبرة

المجموع		سرعة الأداء		توقيت العمل		تحقيق الجودة
100	16	87,5	14	12,5	2	10-5
100	11	81,8	9	18,2	2	16-11
100	4	100	4	0	0	22-17
100	5	100	5	0	0	أكثر من 22
100	36	88,9	32	11,1	4	المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول رقم 22: مساهمة الانضباط في تحقيق جودة العمل وكفاءته وفعاليته يظهر من الجدول أن هناك فئتين رئيسيتين من عناصر الانضباط المسهمة في جودة العمل وكفاءته وفعاليته. الأداء، أما النسبة الإجمالية لعنصر النسبة الإجمالية كانت 11,1%.

- بالنسبة لعنصر توقيت العمل وسرعة الأداء هي 88,9%.

حيث الفئة الأكثر اختياراً لهذا العنصر هي الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 11-16 سنة، 18,2% في حين أن الفئتين الأكبر سناً (17-22 سنة، وأكثر من 22 سنة) لم يختاروا هذا العنصر (0%).

- بالنسبة لعنصر سرعة الأداء، هذا العنصر حظي باختيار الأغلبية العظمى من الموظفين في جميع الفئات العمرية. النسبة الإجمالية 88,9%.

حيث مجموعة الفئتان الأكبر سناً من (17-22 سنة، وأكثر من 22 سنة) اختاروا هذا. يشير إلى أن سرعة الأداء تعتبر عنصراً أساسياً في تحقيق العنصر بنسبة 100% تحقيق جودة العمل وكفاءته وفعاليته بالنسبة لجميع الموظفين بغض النظر عن الخبرة.

- يتضح من الجدول أن أهمية عنصر توقيت العمل تزداد مع زيادة سنوات الخبرة، حيث ارتفعت نسبة اختياره من 12,5% للفئة 5-10 سنوات إلى 18,2% للفئة 11-16 سنة. في المقابل، فإن أهمية عنصر سرعة الأداء تتخفض بشكل طفيف مع زيادة الخبرة، حيث انخفضت من 87,5% للفئة 5-10 سنوات إلى 81,8% للفئة 11-16 سنة. يوضح الجدول الإحصائي أن عناصر الانضباط المسهمة في جودة العمل وكفاءته وفعاليتها تختلف باختلاف سنوات الخبرة، حيث يزداد التركيز على توقيت العمل مع زيادة الخبرة، بينما تظل سرعة الأداء عنصرًا أساسيًا بالنسبة لجميع الموظفين. جدول رقم 23: يبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية أثناء أداء مهمة عمل معينة يساعد في احترام الشخص لذاته ومهمته، وعلاقاته المحيطة به حسب الجنس.

المجموع		نعم		الالتزام الأخلاقي
%	ت	%	ت	الجنس
100	12	100	12	ذكر
100	24	100	24	أنثى
100	36	100	36	المجموع

جدول رقم 23: يظهر أن نسبة الالتزام بالمعايير الأخلاقية متساوية بين الذكور والإناث بنسبة 100% وهذا يؤكد على وجود مساواة في الاهتمام بالأخلاقيات المهنية بين الجنسين.

جدول رقم 24: يوضح طبيعة العلاقات مع الزملاء التي تساهم في تبادل الخبرات والدعم فيما بينهم حسب الخبرة

المجموع		نعم		تبادل الخبرات
%	ت	%	ت	الخبرة
100	16	100	16	10-5
100	11	100	11	16-11
100	4	100	4	22-17
100	5	100	5	أكثر من 22
100	36	100	36	المجموع

- جدول رقم 24 يوضح أن جميع الموظفين، بغض النظر من فئة الخبرة التي ينتمون إليها، أشاروا بنسبة 100% إلى أهمية العلاقات مع الزملاء في تبادل الخبرات والدعم المتبادل، هذا يشير إلى إدراك جميع الموظفين لأهمية التعاون والتفاعل الإيجابي بين الزملاء كعامل حيوي لتطوير المهارات وتحسين الأداء.
- ويؤكد أن هذا الإدراك للعلاقات بين الزملاء كان متساوياً بين مختلف فئات الخبرة (5-10 سنوات، 11-16 سنة، 17-22 سنة، أكثر من 22 سنة)
- نستنتج أن هذا يعكس وجود ثقافة تنظيمية تقدر التكامل بين الخبرات المختلفة وتشجع على التفاعل والتبادل المعرفي بين الموظفين من مستويات خبرة متنوعة.
- جدول رقم 25: يوضح الاحترام الذي يعزز الثقة في مكان العمل ويعزز الروح المعنوية ويقلل النزاعات حسب السن

المجموع		نعم		تعزيز الثقة
%	ت	%	ت	السن
100	3	100	3	[25-18]
100	1	100	1	[33-26]
100	11	100	11	[41-34]
100	18	100	18	[49-42]
100	2	100	2	[57-50]
100	1	100	1	58 فما فوق
100	36	100	36	المجموع

- الجدول رقم 25 يوضح أن جميع الموظفين، بغض النظر عن الفئة العمرية، أكدوا بنسبة 100% على أهمية الاحترام المتبادل كعامل أساسي لتعزيز الثقة في مكان العمل
- هذا يشير إلى وجود ثقافة تنظيمية داعمة تركز على بناء علاقات مبنية على الاحترام والتقدير بين جميع الأعمار والمستويات في المنظمة وتأثير الاحترام على الروح المعنوية والعلاقات.
- يؤكد أيضا على أن الاحترام المتبادل يُعد عاملاً حاسماً في تعزيز الروح المعنوية للموظفين وتقليل النزاعات في مكان العمل، وهذا يوضح أن المؤسسة تُولي أهمية كبيرة للبيئة الإيجابية والعلاقات السليمة بين الموظفين، والتي تتعكس بشكل إيجابي على الإنتاجية والأداء.

- نلاحظ أن نسبة 100% من جميع الفئات العمرية (18-25، 26-33، 42-49، 50-57، 58 فما فوق) أكدوا على أهمية الاحترام المتبادل، هذا يشير إلى وجود توافق وتفاهم بين مختلف الأعمار حول أهمية عامل تعزيز الثقة في تعزيز بيئة العمل الإيجابية.

جدول رقم 26: يوضح أن الانضباط واحترام حقوق الآخرين يساعد على التمييز بين ما هو صحيح وخطأ، ويحافظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة حسب الجنس

المجموع		لا		نعم		الانسجام والنظام
%	ت	%	ت	%	ت	الجنس
100	12	0	0	100	12	ذكر
100	24	4,2	1	95,8	24	أنثى
100	36	2,8	1	92,2	36	المجموع

الجدول رقم 25 يُظهر أن الغالبية العظمى من الموظفين، سواء الذكور أو الإناث، أكدوا على أهمية الانضباط واحترام حقوق الآخرين كعوامل حاسمة في التمييز بين الصواب والخطأ والحفاظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة هذا يشير إلى وجود قناعة راسخة لدى الموظفين بأهمية هذه القيم الأخلاقية والسلوكية كأساس لبناء بيئة عمل إيجابية وفعالة.

- الاختلاف بين الجنسين حيث النسبة الإجمالية كانت 92,2% الذين قالو نعم و2,8% الذين قالو لا.
- نلاحظ أن نسبة الذكور الذين أكدوا على أهمية هذه القيم بلغت 100%، مقارنة 95,8% بالنسبة للإناث، هذا يشير إلى أن الذكور يعطون أولوية أكبر لهذه السلوكيات المرغوبة.
- أما فيما يتعلق بالنسبة الإجمالية للذين عارضو هذا الرأي، كانت النسبة أعلى بين الإناث 4,2% مقارنة بالذكور 0%.

- يظهر الجدول الإحصائي أن هناك إجماع واسع بين الموظفين حول أهمية الانضباط واحترام حقوق الآخرين كعوامل حاسمة في الحفاظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة، هذا التوافق بين الجنسين يُعد مؤشرا إيجابيا على قوة هذه القيم وأهميتها في بيئة العمل، ويؤكد على أن الانضباط واحترام حقوق الآخرين يُساهم في الحفاظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة، وهذا يُشير إلى أن هذه القيم تُعد أساسية لضمان سير العمل بشكل منظم وفعال، مما ينعكس إيجابا على الإنتاجية والأداء الكلي للمؤسسة.

جدول رقم 27: يوضح مقارنة أسلوب عملك وانضباطك مع زملائك حسب الجنس

المجموع		لا		نعم		المقارنة
%	ت	%	ت	%	ت	الجنس
100	12	66,7	8	33,3	4	ذكر
100	24	66,7	16	33,3	8	أنثى
100	36	66,7	24	33,3	12	المجموع

الجدول رقم 27 يوضح:

- من الملاحظ أن النسب المئوية لكل من الإجابات "نعم" و"لا" متطابقة بشكل كامل بين الذكور والإناث، حيث كانت 33,3% للإجابة "نعم" و66,7% للإجابة "لا" لكلا الجنسين.
- هذا التطابق الكامل في النسب بين الجنسين يشير إلى عدم وجود أي اختلافات في أسلوب العمل والانضباط بين الموظفين الذكور والإناث.
- حيث أن نسبة الموافقة ("نعم") على أسلوب العمل والانضباط بلغت 33,3% فقط، فهذا يشير إلى وجود تحديات أو مجالات لتحسين في هذا الجانب، في المقابل فإن نسبة عدم الموافقة ("لا") على أسلوب العمل والانضباط بلغت 66,7%، وهي نسبة مرتفعة نسبياً.
- في ضوء هذه النتائج، فإن التطابق في النسب بين الجنسين يُظهر عدم وجود تمييز أو اختلاف في تقييم أساليب العمل والانضباط، ومع ذلك فإن انخفاض نسبة الموافقة على هذه الجوانب يُشير إلى الحاجة إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية لتحسين مستوى الأداء والانضباط الوظيفي، بغض النظر عن الجنس.

جدول رقم 28: يوضح أسلوب العمل مع الزملاء حسب الجنس

المجموع		التكاسل في العمل		التأخير في توقيت العمل		أسلوب العمل
%	ت	%	ت	%	ت	الجنس
100	12	8,3	1	91,7	11	ذكر
100	24	25	6	75	18	أنثى
100	36	19,4	7	80,6	29	المجموع

جدول رقم 28 يوضح:

- نلاحظ من خلال الجدول التأخير في توقيت العمل حيث النسبة الإجمالية أن النسبة الإجمالية لعنصر التأخير في توقيت العمل قدرت بـ 80,6%، أما النسبة الإجمالية لعنصر التكاسل في العمل قدرت بـ 19,4%.
- من الملاحظ أن نسبة الذكور الذين اختاروا عنصر التأخير في توقيت العمل بلغت 91,7%، وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 75%.
- هذا يشير إلى أن التأخير في تنفيذ المهام كان أكثر شيوعاً بين الذكور مقارنة بالإناث.
- أما بالنسبة لاختيار عنصر التكاسل في العمل، كان هناك فرق كبير بين الجنسين، حيث بلغت نسبة الإناث 25%، مقابل 8,3% فقط للذكور، هذا يشير إلى أن التكاسل في العمل كان أكثر شيوعاً بين الإناث مقارنة بالذكور.
- نلاحظ أن هناك تباين ملحوظ في أساليب العمل بين الذكور والإناث، فالذكور أظهروا ميلاً أكبر للتأخير في تنفيذ المهام، بينما الإناث أظهروا ميلاً أكبر للتكاسل في العمل، قد يرجع إلى عوامل ثقافية أو اجتماعية أو نفسية تؤثر على سلوكيات الموظفين من الجنس.

جدول رقم 29: يبين الأمانة وعدم إفشاء أسرار العمل من أولويات الموظف

الأمانة	ت	%
	36	100
المجموع	100	100

- بناء على الجدول الإحصائي رقم 29 الذي يبين نسبة الأمانة بين الموظفين، والذي يشير إلى أن المجموع الإجمالي لنسبة الأمانة هو 100%.
- هذه النتيجة تُعد إيجابية للغاية، حيث أن جميع الموظفين (100%) قد أظهروا أنهم أمناء في أداء مهامهم الوظيفية وهذا يُشير إلى وجود مناخ عمل يتسم بالثقة والنزاهة بين الموظفين، وهو أمر مهم للحفاظ على استقرار وفعالية المنظمة وإن هذه النسبة المرتفعة للأمانة (100%) تُظهر التزام الموظفين بالقيم الأخلاقية والمهنية في بيئة العمل.

جدول رقم 30: يوضح تشجيع الموظفين الملتزمين بالأخلاق المهنية حسب الخبرة

المجموع		لا		نعم		تشجيع الموظفين
%	ت	%	ت	%	ت	الخبرة
100	16	25	4	75	12	10-5
100	11	63,6	7	36	4	16-11
100	4	100	4	0	0	22-17
100	5	60	3	40	2	أكثر من 22
100	36	50	18	50	18	المجموع

بناءً على الجدول الإحصائي رقم 30 يبين لنا تشجيع الموظفين الملتزمين بالأخلاق المهنية. حيث المجموع الإجمالي للموظفين الذين اختاروا "نعم" في تشجيع الالتزام بالأخلاق المهنية وفقاً للجدول، كان المجموع الإجمالي للموظفين الذين اختاروا "نعم" 50% من إجمالي الموظفين، هذه النسبة المتوسطة تشير إلى وجود اهتمام ملحوظ بتشجيع الالتزام بالأخلاق المهنية بين الموظفين في المنظمة، أما الموظفون الأصغر خبرة (5-10 سنوات) كانت نسبتهم الأعلى في اختيار "نعم" بنسبة 75%، بينما الموظفون ذوو الخبرة الأكبر (17-22 سنة) كانت نسبتهم الأدنى عند 0% في اختيار "نعم".

- وفقاً للجدول، كان المجموع الإجمالي للموظفين الذين اختاروا "لا" 50% من إجمالي الموظفين، هذه النسبة المتوازنة بين الموظفين الذين اختاروا "نعم" و"لا" تُظهر وجود انقسام في وجهات النظر حول هذه القضية، حيث الموظفون ذوو الخبرة الأكبر (17-22 سنة) كانت نسبتهم الأعلى في اختيار "لا" بنسبة 100%، بينما الموظفون الأصغر خبرة (5-10 سنوات) كانت نسبتهم الأدنى في اختيار "لا" بنسبة 25%.

- هذا الجدول الإحصائي يُظهر وجود انقسام في وجهات نظر الموظفين حول مسألة تشجيع الالتزام بالأخلاق المهنية، وقد يكون من المفيد للمنظمة استكشاف أسباب هذا الاختلاف بين الموظفين واتخاذ الخطوات اللازمة لتعزيز ثقافة الأخلاق والنزاهة بشكل موحد.

جدول رقم 31: يوضح تحفيزات الموظفين الملتزمين بالأخلاق المهنية حسب الخبرة

المجموع		أثناء الأداء المميز		في المناسبات		التحفيزات
%	ت	%	ت	%	ت	الخبرة
100	16	93,8	15	6,3	1	10-5
100	11	81,8	9	18,2	2	16-11
100	4	100	4	0	0	22-17
100	5	80	4	20	1	أكثر من 22
100	36	88,9	32	11	4	المجموع

جدول رقم 31 يوضح الاحصائيات للتحفيزات للموظفين:

- المجموع الإجمالي للذين اختاروا التحفيزات في المناسبات كان 11% فقط، وهذا يشير إلى أن هذا النوع من التحفيزات لا يحظى باهتمام كبير من الموظفين، أما المجموع الإجمالي الذين اختاروا التحفيزات أثناء الأداء المميز بلغت 88,9%.

- الموظفون الأصغر خبرة (5-10 سنوات) كانت نسبتهم الأقل (6,3%) في اختيار التحفيزات في المناسبات، أما الفئة الأكثر خبرة (أكثر من 22 سنة) كانت نسبتهم الأعلى (20%) في اختيار التحفيزات في المناسبات، هذا قد يشير إلى أن الموظفين الأكثر خبرة يعطون أهمية أكبر للتحفيزات في المناسبات مقارنة بالأصغر خبرة.

- أما بالنسبة للتحفيزات أثناء الأداء المميز، كانت النسبة الإجمالية مرتفعة (88,9%) مما يدل على أهمية هذا النوع من التحفيزات للموظفين، كانت النسب أعلى لدى الفئات الأصغر خبرة (93,8% للفئة 5-10 سنوات) مقارنة بالفئات الأكثر خبرة (80% للفئة أكثر من 22 سنة)، هذا قد يشير إلى أن الموظفين الأصغر خبرة يعطون أهمية أكبر للتحفيزات أثناء الأداء المميز.

- يوضح هذا الجدول الإحصائي أن التحفيزات أثناء الأداء المميز تحظى باهتمام أكبر من الموظفين مقارنة بالتحفيزات في المناسبات.

2 - عرض نتائج التساؤل الثاني:

- من خلال التحليلات السابقة وصلنا إلى جملة من النتائج بخصوص التساؤل الثاني والمتمثلة في:
- وجود ثقافة احترام متجذرة في المؤسسة، لكن مع وجود فجوة طفيفة بين الجنسين فيما يتعلق بالشعور بالاحترام والتقدير.
 - حيث احترام الرأي كان العنصر الأكثر أهمية بالنسبة للموظفين بغض النظر عن المستوى التعليمي، بينما كان الأخذ بقرارات الموظفين والعناصر الأخرى أقل أهمية نسبياً. وقد تكون هناك اختلافات في الأولويات والتطلعات بين المستويات التعليمية المختلفة.
 - أما الانضباط في العمل هو سمة مشتركة بين الذكور والإناث بنسبة 100%، مما يعكس ثقافة المؤسسة وسياساتها التي تؤكد على هذا الجانب بشكل متساوٍ لدى جميع الموظفين.
 - أما عناصر الانضباط المسهمة في جودة العمل وكفاءته وفعاليتها تختلف باختلاف سنوات الخبرة، حيث يزداد التركيز على توقيت العمل مع زيادة الخبرة، بينما تظل سرعة الأداء عنصراً أساسياً بالنسبة لجميع الموظفين.
 - وجود مساواة في الاهتمام بالأخلاقيات المهنية بين الجنسين وجود ثقافة تنظيمية تقدر التكامل بين الخبرات المختلفة وتشجع على التفاعل والتبادل المعرفي بين الموظفين من مستويات خبرة متنوعة.
 - حيث نسبة 100% من جميع الفئات العمرية أكدوا على أهمية الاحترام المتبادل، هذا يشير إلى وجود توافق وتغاهم بين مختلف الأعمار حول أهمية عامل تعزيز الثقة في تعزيز بيئة العمل الإيجابية.
 - وهناك إجماع واسع بين الموظفين حول أهمية الانضباط واحترام حقوق الآخرين كعوامل حاسمة في الحفاظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة، هذا التوافق بين الجنسين يُعد مؤشراً إيجابياً على قوة هذه القيم وأهميتها في بيئة العمل، وهذا يُشير إلى أن هذه القيم تُعد أساسية لضمان سير العمل بشكل منظم وفعال، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والأداء الكلي للمؤسسة.
 - هناك تباين ملحوظ في أساليب العمل بين الذكور والإناث، فالذكور أظهروا ميلاً أكبر للتأخير في تنفيذ المهام، بينما الإناث أظهروا ميلاً أكبر للتكاسل في العمل، قد يرجع إلى عوامل ثقافية أو اجتماعية أو نفسية تؤثر على سلوكيات الموظفين من الجنس.
 - وجود مناخ عمل يتسم بالثقة والنزاهة بين الموظفين، وهو أمر مهم للحفاظ على استقرار وفعالية المنظمة.

- وجود انقسام في وجهات نظر الموظفين حول مسألة تشجيع الالتزام بالأخلاق المهنية، وقد يكون من المفيد للمنظمة استكشاف أسباب هذا الاختلاف بين الموظفين واتخاذ الخطوات اللازمة لتعزيز ثقافة الأخلاق والنزاهة بشكل موحد.

- حيث التحفيز أثناء الأداء المميز تحظى باهتمام أكبر من الموظفين مقارنة بالتحفيز في المناسبات.

3 - عرض وتحليل النتائج العامة للدراسة:

- مما سبق ومن خلال النتائج المتحصل عليها من تفرغ وتحليل استجابات المبحوثين يتضح ما يلي:

- تؤثر الأخلاق المهنية على رفع مستوى أداء موظفي بلدية مشونش من خلال تأثير الاحترام والانضباط والمسؤولية بشكل إيجابي على المؤسسة.

- حيث يوجد مستوى عال من الحرص الوظيفي في المؤسسة، حيث يتمتع الموظفون بقدر كبير من الوعي المهني والشفافية في التعامل مع الأخطاء، وهذا يعد أمراً حيوياً لتحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداء.

- أظهرت الدراسة أن هناك انضباط عالي في الحضور، والشعور بالمسؤولية يتزايد مع تقدم العمر والخبرة، وهذا قد يكون مؤشر على وجود ثقافة تنظيمية إيجابية داخل المؤسسة تقدر الالتزام والحضور المنتظم.

- حيث نلاحظ أن الغالبية العظمى من الموظفين العموميين لديهم وعي بدورهم في خدمة المواطنين وتلبية احتياجاتهم، حتى لو كانت خارج نطاق مصالحهم الشخصية، هذا يعكس وجود درجة عالية من الأخلاق المهنية والالتزام بواجباتهم اتجاه المجتمع.

- وجود مساواة في الاهتمام بالأخلاقيات المهنية بين الجنسين تقدر التكامل بين الخبرات المختلفة وتشجع على التفاعل والتبادل المعرفي بين الموظفين من مستويات خبرة متنوعة.

- وجود الثقة والنزاهة بين الموظفين، وهو أمر مهم للحفاظ على استقرار وفعالية المنظمة.

- وجود ثقافة احترام متجذرة في المؤسسة، حيث هناك إجماع واسع بين الموظفين حول أهمية الانضباط والمسؤولية واحترام حقوق الآخرين كعوامل حاسمة في الحفاظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة، هذا التوافق بين الجنسين يُعد مؤشراً إيجابياً على قوة هذه القيم وأهميتها في بيئة العمل، وهذا ما أشار إليه الباحث "نور الدين صراب" في الدراسة التي بعنوان "أخلاقيات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الوظيفية"، حيث أظهرت أن هناك علاقة طردية ما بين أخلاقيات العمل بأبعاده، والأداء الوظيفي بأبعاده، كما تم إثبات أن هناك أثر واضح لأخلاقيات العمل ككل على الأداء الوظيفي ككل، أما الباحث

"المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" أكد في الدراسة الثانية التي بعنوان "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" أن نسبة التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83,34%، مستوى الالتزام باحترام القوانين والأنظمة من قبل العاملين بلغ 87,32%، أما مستوى العدالة التي يحصل عليها العاملون بلغ 61,22%، مستوى التزام العاملين بتأدية عملهم بإتقان بلغ 90,67%.

اقتراحات وتوصيات:

- ◇ العمل على نشر ثقافة الأخلاق المهنية في المؤسسات بين جميع العاملين والعمل على تحسين روح المبادرة وزيادة الرغبة في العمل.
- ◇ يجب على المؤسسات أن تشجع الموظفين على الالتزام بممارسة السلوكيات الصحية كمتطلب يتم النظر إليه من قبل الإدارة بشكل جدي في عملية تقييم أداء الموظفين.
- ◇ الالتزام بالأخلاق المهنية لترقية مستوى أداء المؤسسة.
- ◇ دعم كل أعضاء الفريق ضمن هياكل المؤسسة يزيد من مستوى نشاطاتها بشكل مستمر، نظراً لأن تقبل بيئة العمل المناسبة واطمئنان العاملين للعمل الجماعي وفي الأخير توحيد جهود ترقية أداء المؤسسات وتخطي كل التحديات التي تواجهها.
- ◇ تفعيل الصارم للقانون واحترامه من أجل تكوين مورد بشري داخل المؤسسة ذو هوية مهنية تتسم بالانضباط والروح الأخلاقية في أدائه الوظيفي.

خاتمة

في الختام يمكن القول إن الاعتماد على الأخلاق المهنية يمثل إحدى الدعامات الأساسية في التأثير على ترقية أداء المؤسسة، فهي تساهم في تطور وتحسين الأداء الوظيفي، وبالتالي تطور المؤسسة، حيث تركز على القيم والمبادئ الأخلاقية، فهي تشكل الركيزة الأساسية لأداء الموظفين العموميين لمهامهم بنزاهة وفعالية، حيث إلتزام الموظفين العموميين بهذه المبادئ الأخلاقية يساهم في تعزيز الثقة والإحترام والمسؤولية والانضباط بين الإدارة والموظفين، فالأخلاق الجيدة في العمل تخلق رابطة قوية مع الآخرين، مما يحسن الأداء الجماعي، وهو ما يعود بالنفع على الفرد والمؤسسة وعلى المجتمع، وهو السبيل الأمثل لتحقيق التميز المؤسسي.

وبناء على ما تم التطرق إليه في الدراسة بالمؤسسة العمومية ببلدية مشونش ولاية بسكرة، توصلت إلى نتيجة مفادها أن الأخلاق المهنية وأبعادها لها تأثير كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز النمو والتطوير المستمر للموظفين والمؤسسة ككل.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- أغادير سالم العيدوسي، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، (نظرة اسلامية)، مركز الخبرات المهنية للإدارة ببيك 2004.
2. إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2013.
3. رحاب محمد عبد الرحمان، أثر الإدارة بالقيم على الأداء المتوازن، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015.
- 4 - سيف الدين حسن العوض، دراسات إعلامية معاصرة، كلية إعلام، جامعة أم درمان الإسلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2016.
- 5 - سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 2001\2003.
- 6 - سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2019.
- 7 - عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، طبعة أولى، عمان، 2011.
- 8- عثمان سلمان غيلان العبودي، أخلاقيات الوظيفة العامة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، سنة 2014.
- 9 - ماهر عودة الشمايلة وآخرون، أخلاقيات المهنة الإعلامية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2014.
- 10 - محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، الطبعة الثالثة، 2019.
- 11- محمد عبد السلام، البحوث القانونية " الماهية، المنهجية، الأدوات، مكتبة نور، 2021.
- 12- محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015.
- 13- مهدي صالح السامرائي، أخلاقيات العمل الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2022.

14. مدثر حماد الشيخ التيجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015.

ثانيا: الرسائل والأطروحات الجامعية

15- المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير الدراسات العليا تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى غزة، 2015.

16- ايطاحين غانية، القرار الإداري وعلاقته بأداء العمال داخل المنظمة" دراسة ميدانية بكل من الإقامة الجامعية العناصر . ببرج بوعرييج . " والإقامة الجامعية 1000 سرير . بخميس مليانة "، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2" أبو القاسم سعد الله"، 2014. 2015.

17 . الطاهر الوافي، التحفيز وأداء الممرضين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية. عالية صالح . رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة"02"، تبسة، 2012. 2013.

18- إبراهيم محمد مصطفى ثابت، درجة فاعلية برنامج مبادرة الاحترام والانضباط في تعديل سلوك طلبة مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وسبل تطويره، رسالة ماجستير، كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة، 2012. 19- بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2013/2014.

20- بلخير بن الأخضر طبشي، الاتجاه نحو مهنة التدريس وعلاقته بالدافعية للإنجاز، دراسة ميدانية بمعهد تكوين المعلمين وتحسين مستواهم بورقلة، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في علم النفس التربوي، 2006\2007.

21- رباحي زبيدة، التمكين كأسلوب إداري حديث لتحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بكلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، مذكرة لنيل مذكرة الدكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2017. 2018.

22- زرفاوي أمال، دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الانسانية الاجتماعية ص. 2017\2018.

- 23- زرطال لطيفة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري الميلية، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015/2016.
- 24- عذراوي سعود الهاجري، أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين، دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011.
- 25- كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. غزة، 2015.
- 26- صورية شرفاوي، المسؤولية وأحكامها من خلال الكتاب والسنة، أطروحة دكتوراه تخصص كتاب وسنة، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر. باتنة1، 2017\2018.
- 27- لعريبي أحمد، دور وظائف ادارة الموارد البشرية في ارساء أخلاقيات المهنة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017\2018.
- 28- مرح طاهر شكري "حسن علي"، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين، 2016.
- 29- نور الدين صراب، أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، 2019\2020.

ثالثاً: المجلات

- 30- الطاهر مخلوفي، واقع إلتزام مراجعي الحسابات بمبادئ أخلاقيات مهنة المراجعة الخارجية في الجزائر جامعة عمار ثليجي، مجلة أبعاد اقتصادية، الأغواط، المجلد13، العدد 1، سنة 2023
- 31- خالد فتوح، وظائف إدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بتلمسان، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد13، العدد1، جامعة معسكر، الجزائر، 2022.
- 32- زروق عثمان بلال، أحمد سهيل كشوب، أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 4، 2020.

- 33- سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة "الجزائر"، 2018.
- 34- ضحى أحمد محمد الحباشنة1، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات الأردن، مجلة العلوم النسانية والاجتماعية، الجلد 4، لعدد 2، فبراير 2023.
- 35- عبد الفتاح بوخمخ، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية" دراسة ميدانية بمركب المجازف والرافعات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
- 36 - فتيحة محمدي، نصر الدين غراف، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الإتصال الداخلي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد2، سبتمبر 2021.
- 37 - لزهة بن عيسى، أخلاقيات المهنة في المنظمة وفقا للأمر 06 و03 بين الإلزامية والرهانات المستقبلية، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 1، العدد التسلسلي 21 مارس 2020.
- 38- محمد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقة، مجلة أفاق الدراسات والبحوث، العدد الأول، جانفي 2018.
- 39 - مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية، مجلة التغير الاجتماعي، العدد السادس، الجزائر.
- 40 - مغربي السعيد، العيداني الياس، أثر الابداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة المعيار، العدد2، ديسمبر 2021.
- 41- ندى عبد باقر، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريسيين في كلية التربية، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد 73، 2012.

رابعاً: المحاضرات

- 42 . أسامة عبد الكريم، محاضرة أخلاقيات المهنة، جامعة الأنبار، كلية العلوم الإسلامية، 2021.
- 43- ابراهيم عماني، محاضرة في مقياس الفساد واخلاقيات المهنة، تخصص لغة وأدب عربي.
- 44 - شمالي ربيعة، إدارة الموارد البشرية، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2022\2023.

- 45 - لشهب صاش جازية، محاضرات في مقياس المسؤولية الإدارية، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر "السداسي الثالث"، تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، 2023|2022.
- 46- يمامة، محمد حسن كشكول، محاضرة أخلاقيات المهنة، الجامعة المستنصرية، كلية القانون 2020، 2019.

خامسا: المراجع الأجنبية

¹ Pedro J. Ramos-Villagrasa, & others, Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales, Journal of Work and Organizational Psychology, 2019, P.195.
<https://journals.oopmadrid.org/jwop>

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

الرقم المرجعي: 556/ق.ع.إ / 2024

إلى السيد: رئيس مجلس التفتيش
البلدي
بلدية دشتو نشت

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم بسيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث ميداني/ تريض ميداني حول:

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

وذلك ابتداء من: (المدة لا تتجاوز 10 أيام) 2024 104/93 إلى 2024 104/30

للطلبة الآتية أسمائهم:

- العون شريهان

- حليمة تضيفان

إشراف الأستاذ(ة): ننتيجة جيماري

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

22 افريل 2024

بسكرة في:

رئيس القسم



مسؤول الشعبة



الملحق رقم 02

جامعة محمد خيضر-بسكرة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

السنة: الثانية ماستر



استبانة البحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل بعنوان الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية مشونش نرجو من سيادتكم الإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي نأمل أن تعود على الجميع بالنفع والفائدة شاكرين لكم حسن تعاونكم.

تحت إشراف الأستاذة:

- د .نتيجة جيماي

من إعداد الطلبة:

- شهيناز حليفية

- العوني شيريهان

2024\2023

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

من [25،18] [33،26] [41،34] [49،42] [57،50] [58 فما فوق]

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- سنوات الخبرة:

ما بين 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 16 سنة من 17 إلى 22 سنة أكثر من 22 سنة

المحور الثاني: التحلي بالمسؤولية وتحسين الأداء الوظيفي.

05- هل يحرص الموظفون على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح

المتعلقة بالعمل؟ نعم لا

06- هل يقبل العمال المهام الإضافية الموكلة إليهم وينجزوها بكل دقة؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

ينجزوها بإخلاص باستهتار بأمانة أخرى

07- هل يقر الموظف بخطئه المهني ويعمل على تصحيحه؟ نعم لا

08- هل يحترم الموظف الوقت أثناء تنفيذ عمله؟

دائماً أحياناً أبداً

09- هل الغيابات عندك لظروف؟

ظروف حتمية ظروف عادية من غير ظرف

10- في حالة احتياجك لدعم في أدائك من الزملاء هل يكون ذلك؟

قبول رفض تماطل أخرى

11- هل الشخص المسؤول عن أداء مهامه تقل مسؤوليته مع تقدمه في العمر؟

نعم لا

12- هل أداء الفرد لمسؤولياته يساهم في التغيير نحو الأفضل للمؤسسة؟

سمعة جيدة سرعة خدمة المواطن مكانة المؤسسة وظيفيا

13- هل تقوية العلاقات المهنية تساعد في التطوير الوظيفي وتساهم في تحسين إنتاجية الموظفين؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

تبادل الآراء والأفكار التنسيق في العمل التحفيز أخرى

14- هل يساهم الموظف العمومي في تلبية حاجيات المواطنين خارج نطاق مصلحته؟

نعم لا

15- هل التنسيق بين أداء العمل بمسؤولية وأقل وقت، جهد يتطلب مهارات معينة ومضبوطة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل هو؟

يتطلب جهدا جماعيا يسهل في سرعة الأداء يتطلب جهدا فرديا

المحور الثالث: الاحترام والانضباط لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

16- هل الاحترام والتقدير من طرف الزملاء والرؤساء يساهم في تحسين أدائهم؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل ذلك:

احترام الرأي الأخذ بقراراتي عدم التعقيب على أخطائي

عدم التدخل في الشؤون المهنية أخرى

17- هل الانضباط في العمل يساهم في تحقيق جودة العمل بكفاءة وفعالية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل الانضباط يخص:

توقيت العمل نوعية العمل سرعة الأداء الدعم في مهام أخرى

18- هل الالتزام بالمعايير الأخلاقية أثناء أداء مهمة عمل معينة يساعد في احترام الشخص لذاته ومهمته، وعلاقاته المحيطة به؟

نعم لا

19- هل طبيعة العلاقات مع الزملاء تساهم في تبادل الخبرات والدعم فيما بينهم؟

نعم لا

20- هل الاحترام يعزز الثقة في مكان العمل ويعزز الروح المعنوية ويقلل من النزاعات؟

نعم لا

21- هل الانضباط واحترام حقوق الآخرين يساعد على التمييز بين ما هو صحيح وخطأ، ويحافظ على النظام والانسجام داخل المؤسسة؟

نعم لا

22- هل تقارن أسلوب عملك وانضباطك مع زملائك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، هل ذلك في؟

التأخير في توقيت العمل التكاسل في العمل التعمد في عدم العمل أخرى

23- هل الأمانة وعدم إفشاء سرية العمل من أولويات الموظف؟

نعم لا

24- هل يتم تشجيع وتحفيز الموظفين الملتزمين بالأخلاق المهنية؟

نعم لا

في الإجابة بنعم كيف ذلك؟

في المناسبات أثناء الأداء المميز أخرى

ملخص الدراسة:

الأخلاق المهنية تعزز التعاون والعمل الجماعي في المؤسسات، فهي تقوم بتنمية العلاقات بين الموظفين مما يزيد من الإنتاجية، فهي تقوي الضمير للعمل الاحترافي، مما تبلورت دراستنا الراهنة على دراسة الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي ببلدية مشونش، والتعرف على خصائصها وأبعادها والعوامل المؤثرة عليها، وقد ناقش الدراسة في ضوء التساؤل الرئيسي: كيف تساهم الأخلاق المهنية في تحسين الأداء الوظيفي للموظف العمومي لبلدية مشونش، وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يوصف الظاهرة، وتم الاستعانة بأدوات جمع البيانات

"الملاحظة والاستمارة" وتم تطبيق أسلوب المسح الشامل عينة 36 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج تظهر وجود ثقافة احترام متجذرة في المؤسسة، حيث هناك إجماع واسع بين الموظفين حول أهمية الانضباط والمسؤولية واحترام حقوق الآخرين كعوامل حاسمة في الحفاظ على الانسجام والنظام داخل المؤسسة، هذا التوافق بين الجنسين يُعد مؤشرا إيجابيا على قوة هذه القيم وأهميتها في بيئة العمل. **الكلمات المفتاحية:** الأخلاق المهنية، الأداء الوظيفي، الاحترام، المسؤولية.

Summary

Professional ethics enhance cooperation and teamwork in institutions. It develops relationships between employees, which increases productivity. It strengthens conscience for professional work. This has crystallized our current study in studying professional ethics and its impact on job performance in the municipality of M'Chounèche, and identifying its characteristics, dimensions, and factors affecting it. Discuss the study in light of the main question: How do professional ethics contribute to improving the job performance of the public employee of the Municipality of M'Chounèche ? We used the descriptive and analytical approach that describes the phenomenon, and data collection tools were.

"Observation and questionnaire" and a comprehensive survey method was applied to a sample of 36 employees. The study reached results that show the existence of a culture of respect rooted in the institution, as there is a broad consensus among employees about the importance of discipline, responsibility, and respect for the rights of others as decisive factors in maintaining harmony and order within the institution. This gender compatibility is a positive indicator of the strength and importance of these values in the work environment.

Keywords: professional ethics, job performance, respect, responsibility.