

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

فرع علم الاجتماع



العنوان:

تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين

-دراسة ميدانية لعينة من الموظفين في المجلس الشعبي البلدي -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

تحت إشراف الدكتور(ة):

سليمي ساسية

إعداد الطالبة:

سيدي معمر فاطمة

السنة الجامعية: 2023-2024

# كلمة شكر

الحمد لله العلي العظيم أود أن أبدأ هذه الكلمة بالشكر الجزيل لله سبحانه وتعالى

الذي منحني القدرة والإرادة لإكمال هذه المذكرة،

كما أتقدم بالشكر والتقدير وعن امتناني العميق إلى مشرفتي

"ساسية سليمي"، التي كان لها الفضل الكبير في توجيهي وإرشادي

خلال فترة إعداد هذه الدراسة، لقد كانت ملاحظاتها ونصائحها دائماً مصدر إلهام لي،

ولا يفوتني أن أوجه تحياتي الحارة لعائلتي العزيزة كبيراً وصغيراً، الذين كانوا مصدر قوة

ودعم لا ينقطع شكراً لثقتكم ودعائكم لي، الذي كان له الأثر البالغ

في تجاوز كل التحديات،

كما أود أن أشكر أصدقائي الأعزاء كونهم جزءاً من رحلتي الجامعية

كانت لحظاتها المشتركة ذا قيمة كبيرة بالنسبة لي.

كما أود أن أشكر جميع عمال بلدية تيزي وزو الذين تعاونوا معي من خلال منحي

الوقت الكافي للإجابة على كل التساؤلات رغم الضغوطات المهنية التي كانت تواجههم.

والحمد لله رب العالمين على كل حال

## إهداء

أهدي هذا العمل:

"إلى أبي العزيز"

الذي منحني كل الحب والدعم الذي كنت بحاجة

إليه، أهديك هذا العمل ليكون تذكارا لجهودك، أسأل الله أن يمنحك الشفاء

ويعطيك الصحة والعافية لتكون دائما بجانبني،

"إلى أُمي الغالية"

التي آمنت بقدراتي، دعائك هو الذي كان سرّ نجاحي ونور طريقي،

"إلى أخي وأختي الصغيرة"

أهديكم هذا العمل تقديراً لمحبتكم ودعمكم الثمين لي

الذي كانا سبباً في تحقيق هذا النجاح،

إلى أساتذتي الكرام، الذين أضاءوا دربي بنور علمهم ووجهوني نحو

النجاح بأخلاقهم الرفيعة ومعرفتهم الواسعة.

## فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
كلمة الشكر	
إهداء	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ-ج
<b>الجانب النظري للدراسة</b>	
<b>الفصل الأول: الاطار العام للإشكالية</b>	
1_ أسباب اختيار الموضوع	7
2_ أهمية الدراسة وأهدافها	7
3_ الإشكالية	10-8
4_ الفرضيات	10
5_ تحديد المفاهيم	17-11
6_ الدراسات السابقة	23-17
7_ صعوبات الدراسة	23
<b>الفصل الثاني: الأخلاق المهنية</b>	
تمهيد	26
1_ ماهية الأخلاق المهنية أهميتها وأهدافها	30-27
2_ مبادئ الأخلاق المهنية	32-30
3_ مصادر الأخلاق المهنية	34-32
4_ أبعاد الأخلاق المهنية	34
5_ وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية	36-35
6_ الأخلاق المهنية في الدول العربية والنظرة الإسلامية إليها.	39-36

41-39	7_ نظريات المفسرة للأخلاق المهنية
42	خلاصة الفصل
<b>66-45</b>	<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>
45	تمهيد
49-46	1_ ماهية الأداء أهميته وعناصره
50-49	2_ محددات الأداء
52-51	3_ مستويات الأداء
53-52	4_ أبعاد الأداء
56-53	5_ العوامل المؤثرة في الأداء
59-56	6_ ماهية تقييم الأداء وأهميته
64-59	7_ أهداف وطرق تقييم الأداء
65-64	8_ نظريات المفسرة للأداء
66	خلاصة الفصل
	<b>الجانب الميداني للدراسة</b>
<b>78-70</b>	<b>الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة</b>
70	تمهيد
73-71	1_ مجالات الدراسة
74-73	2_ المناهج المستعملة في الدراسة
76-74	3_ التقنيات المستعملة في الدراسة
76	4_ الأساليب الإحصائية
77	5_ مجتمع البحث وعينته
78	خلاصة الفصل
<b>126-81</b>	<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية</b>
81	تمهيد
88-82	1_ عرض وتحليل البيانات الأولية للمبجوثين

107-89	2_ عرض وتحليل البيانات الفرضية الأولى المتعلقة بـ (الإلتزام في العمل وتأثيره إيجاباً على أداء العاملين)
109-107	3_ الإستنتاج الجزئي للفرضية
122-109	4_ عرض وتحليل البيانات الفرضية الثانية المتعلقة بـ (التعاون والإحترام وتأثيرهما الإيجابي على أداء العاملين)
124-122	5_ الإستنتاج الجزئي للفرضية
125-124	6_ الاستنتاج العام
126	خلاصة الفصل
128-127	خاتمة
129	توصيات الدراسة
130	قائمة المراجع
	الملاحق

## فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	82
02	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	83
03	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.	85
04	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	86
05	يبين توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية.	87
06	يبين خروج العمال من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل.	89
07	يبين العلاقة بين الجنس وخروج العمال من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل.	90
08	يبين تقيد العامل بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة ما إذا يزيد من توتره.	91
09	يبين رأي العامل عن المواظبة في الإلتحاق بالعمل.	92
10	يبين العلاقة بين المواظبة في الإلتحاق بالعمل ورأي العامل حول مستوى أدائه.	93
11	يبين إلتزام العامل وتقيدته بالعمل الموكل له في حالة غياب رئيسه.	94
12	يبين علاقة الأقدمية بالالتزام وتقيد العامل بالعمل الموكل له عند غياب الرئيس.	95
13	يبين علاقة الإلتزام وتقيد العامل بالعمل الموكل له عند غياب الرئيس ورأيه في مستوى أداءه.	97
14	يبين رأي العامل حول ضرورة الإلتزام داخل البلدية.	99
15	يبين العلاقة بين الأقدمية ورأي العامل حول ضرورة الإلتزام داخل البلدية.	100

102	يبين إستعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام.	16
103	يبين العلاقة بين الحالة العائلية واستعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك.	17
104	يبين قيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد.	18
106	يبين العلاقة بين السن وقيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد	19
109	يبين ما إذا كان العامل يطلب المساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل.	20
111	يبين العلاقة بين الجنس وطلب العامل للمساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل.	21
112	يبين رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة.	22
113	يبين العلاقة بين رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة ورأيه حول مستوى أدائه.	23
115	يبين نوع العلاقة بين الزملاء في العمل.	24
116	يبين العلاقة بين نوع العلاقة بين الزملاء في العمل ورأيه حول مستوى أدائه.	25
117	يبين تقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية مهامه.	26
118	يبين العلاقة بين الأقدمية وتقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية المهام.	27
120	يبين ما إذا كان الاحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل.	28
121	يبين العلاقة بين السن ورأي العامل حول ما إذا كان الإحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل.	29

## فهرس الأشكال:

الصفحة	العناوين
31	الشكل رقم 01: يوضح مبادئ أخلاقيات المهنة.
50	الشكل رقم 02: يوضح محددات الأداء.
82	الشكل البياني رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.
84	شكل بياني رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير السن.
86	الشكل البياني رقم 05: أعمدة بيانية تمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.
88	الشكل البياني رقم 06: لدائرة نسبية يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة العائلية.

## ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على "الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية تيزي وزوو"، ولتحقيق من ذلك إنطلقنا من الإشكال التالي مفاده:

✓ هل تؤثر الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية تيزي وزوو؟

واندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية تم صياغتها في ضوء مشكلة الدراسة تمثلت في:

✓ هل الالتزام في العمل يؤثر على أداء العاملين في بلدية تيزي وزوو؟

✓ هل التعاون والاحترام يؤثران على أداء العاملين في بلدية تيزي وزوو؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية:

✓ تؤثر الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية تيزي وزوو. وقد إحتوت

على فرضيتين فرعيتين تمثلت في:

✓ الالتزام في العمل يؤثر على أداء العاملين في بلدية تيزي وزوو.

✓ التعاون والاحترام يؤثران على أداء العاملين في بلدية تيزي وزوو.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث والتحقق من صحة الفرضيات قمنا بدراسة ميدانية في بلدية تيزي وزوو، إعتدنا فيها على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف لنا الظاهرة كما هي في الواقع وإعتدنا على أسلوبين الكمي الذي يشمل التكرارات والنسب وأيضاً والأسلوب الكيفي الذي يشمل تحليل وتفسير البيانات، كذلك إعتدنا على الملاحظة والإستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الميدان بحيث تم توزيع 60 إستمارة على المبحوثين من مجتمع الدراسة المكون من 293 وكانت عن طريقة إختيار العينة بطريقة العشوائية البسيطة التي تتناسب مع موضوع الدراسة، بحيث يكون لكل عنصر من

المجتمع نفس فرصة الإختيار وفي الختام قمنا بتحليل البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة عن طريق إستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss.

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

إن للأخلاق المهنية أهمية في مكان العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي. الالتزام بالمبادئ الأخلاقية يعزز الانضباط والثقة بين الزملاء، مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل وبيئة العمل. التعاون والاحترام يسهلان إنجاز المهام ويقللان الضغوط، كما أن تبادل المعرفة بين العمال يساعد على الابتكار وتقليل الأخطاء. الأخلاق المهنية تعتبر جزءاً أساسياً من الثقافة التنظيمية، مما يضمن تصرف الأفراد بما يتماشى مع المعايير الأخلاقية.

## **Summary of the Study:**

The study aims to identify "Professional Ethics and Its Impact on Employee Performance in the Municipality of Tizi Ouzou." To achieve this, we posed the following main research question:

- Does professional ethics influence employee performance in the Municipality of Tizi Ouzou?

This main question is broken down into the following sub-questions formulated based on the study's problem:

- Does commitment to work affect employee performance in the Municipality of Tizi Ouzou?
- Do cooperation and respect influence employee performance in the Municipality of Tizi Ouzou?

To address these research questions, we formulated the following general hypothesis:

- Professional ethics affect employee performance in the Municipality of Tizi Ouzou.

This hypothesis is further divided into two sub-hypotheses:

- Commitment to work affects employee performance in the Municipality of Tizi Ouzou.
- Cooperation and respect affect employee performance in the Municipality of Tizi Ouzou.

To achieve the research objectives and test the hypotheses, we conducted a field study in the Municipality of Tizi Ouzou. We employed a descriptive-analytical method, which describes the phenomenon as it exists in reality. We used both quantitative (including frequencies and percentages) and qualitative approaches (including data analysis and interpretation). Additionally, we relied on observation and a questionnaire as the primary tools for data collection. A total of 60 questionnaires were distributed to the study's sample, drawn from a population of 293 employees, using a simple random sampling technique that ensures each individual in the population has an equal chance of being selected. Finally, we analyzed the collected data using the SPSS statistical analysis program.

The study concluded with the following results: Professional ethics are crucial in the workplace, and they significantly impact employee performance. Adherence to ethical principles promotes discipline and trust among colleagues, leading to improved work quality and environment. Cooperation and respect facilitate task completion and reduce stress, while knowledge sharing among employees encourages innovation and reduces errors. Professional ethics are an essential part of organizational culture, ensuring that individuals behave in line with ethical standards.

# المقدمة

## المقدمة:

يعد العمل دورًا مهمًا في حياة الشعوب، فكان ظهوره موازيًا مع ظهور الكائن البشري الذي يسعى بجد ذاته لتحسين أوضاعه المعيشية وتلبية متطلباته اليومية، لكي يتأقلم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية، وذلك لا يكون إلا بالعمل والاجتهاد. ومع تطور العالم ومروره بمراحل تاريخية متنوعة، وكذلك التقدم التكنولوجي والصناعي، أفرزت عنه مهن كثيرة ومتنوعة تسعى لتحقيق متطلبات الإنسان في حياته اليومية.

حيث تتحكم هذه المهن بمجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تهدف إلى توضيح التزامات وواجبات المهنيين في محيط مهنتهم، وهو ما يعرف بالأخلاق المهنية. إذ تعتبر الأخلاق المهنية الركيزة الأساسية لسلوك العاملين داخل المؤسسة، حيث تظهر في المحافظة على العمل في إطار الالتزام بسياسات المؤسسة، والمسؤولية في اتخاذ القرارات، وأيضًا التعاون المتبادل بين العاملين. هذه العناصر تعمل جميعها لضمان بيئة عمل صحية ومنتجة.

تتعدى الأخلاق المهنية مجرد الالتزام بالقوانين، إذ تساهم في بناء ثقافة عمل قوية تشكل القيم والسلوكيات التي تحدد كيفية تعامل الأفراد داخل المؤسسة. عندما تكون هناك مدونة أخلاقية واضحة، تتضح الالتزامات المتبادلة بين الموظفين والإدارة، مما يعزز الشفافية ويقلل من المخاطر المحتملة للنزاعات. تلعب الأخلاق المهنية دورًا محوريًا في تطوير بيئة عمل محفزة، حيث يشعر الأفراد بأن جهودهم مُقدّرة، مما يدفعهم للابتكار وتقديم أفكار جديدة.

في عالم يتسم بالتنافسية، تصبح الأخلاق المهنية عنصرًا أساسيًا لجذب العملاء وتعزيز سمعة المؤسسة، حيث ترتبط القيم الأخلاقية بشكل وثيق بالثقة والولاء. ومع تزايد الاهتمام بالأخلاق المهنية، بدأت المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية للمهنة،

محاولةً ترسيخها لدى العمال، بحيث تسهم في تحقيق الالتزام وزرع الثقة في نفوسهم، ورفع مستوى أدائهم بشكل أكثر فعالية واستدامة داخل المؤسسة. إن الاستمرار في تطوير هذه الأخلاق وتعزيزها يساهم في تحقيق الأداء الأمثل والنجاح على المدى الطويل.

ومن هذا المنطلق حرصنا في هذه الدراسة على إبراز التأثير الموجود بين الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي للعاملين ببلدية تيزي وزو، حيث قسمنا هذه لدراسة إلى جانبين الجانب النظري والجانب الميداني، غير أن هاذين الجانبين مسبوقين بمقدمة وخاتمة في نهاية الدراسة تشمل أهم النتائج المتوصل إليها. كما يحتوي كل جانب من الجوانب على عدة فصول حاولنا فيهمم الإجابة على التساؤلات التي تم طرحها، حيث تمحور الجانب النظري لمجموعة من الفصول المتمثلة فيما يلي:

**الفصل الأول:** يضم أسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها ثم الإشكالية والفرضيات ثم تحديد المفاهيم وصولاً إلى الدراسات السابقة وصعوبات الدراسة.

**الفصل الثاني:** فكان يدور حول المتغير المستقل في الدراسة وهي الأخلاق المهنية، فيندرج تحته ماهية الأخلاق المهنية وأهميتها أهداف الأخلاق المهنية كذلك مبادئها و مصادر وأبعاد الاخلاق المهنية ووسائل ترسيخها وصولاً إلى الأخلاق المهنية في الدول العربية ونضرة الإسلام لها.

**أما الفصل الثالث:** تناول المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي الذي إحتوى ماهية الأداء أهميته وعناصره ومحددات ومستويات الأداء أبعاده والعوامل المؤثرة فيه، وصولاً إلى ماهية تقييم الأداء وأهميته وأهداف تقييم الأداء وطرقه.

أما الجانب الثاني فتضمن الجانب الميداني للدراسة، إشتمل لفصلين وهما:

**الفصل الرابع:** جاء بعنوان الإطار المنهجي للدراسة والذي إحتوى على مجالات الدراسة الزمانية والمكانية، والمناهج والتقنيات المستعملة في الدراسة والأساليب الإحصائية وصولاً لمجتمع الدراسة وعينته.

**الفصل الخامس:** جاء بعنوان عرض وتفسير البيانات الميدانية الذي إحتوى على عرض وتحليل البيانات الأولية للمبحوثين وعرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى وعرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية وصولاً إلى الإستنتاج العام.

# الجانب النظري للدراسة

# الفصل الأول

## الاطار العام للإشكالية

## الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1\_ أسباب اختيار الموضوع

2\_ أهمية الدراسة وأهدافها

3\_ الإشكالية

4\_ الفرضيات

5\_ تحديد المفاهيم

6\_ الدراسات السابقة

7\_ صعوبات الدراسة

**1\_ أسباب اختيار الموضوع:**

إن موضوع الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي من المواضيع الحساسة التي تستوجب البحث والتدقيق فيها لمدى أهميتها بالنسبة للمؤسسة ولل فرد العامل فيها، لذلك فإن اختيارنا لهذا الموضوع كان نتيجة لبعض الأسباب الذاتية والموضوعية التي نذكر منها في ما يلي:

**- أسباب ذاتية:**

✓ الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع ومدى قناعتنا بالأهمية القصوى للأخلاق المهنية.

✓ الرغبة في تطوير معارفنا حول هذا الموضوع والتوسع فيه.

**- أسباب موضوعية:**

✓ تلاؤم الموضوع مع طبيعة التخصص.

✓ محاولة دراسة أهمية الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي في بلدية تيزي وزو.

✓ المساهمة في إثراء الدراسات السوسيولوجيا التي تناولت هذا الموضوع.

**2\_ أهمية الدراسة:**

إن لكل دراسة أهمية يسعى الباحث لإبرازها، ودراستنا الحالية تكمن في الوقوف على ماهية الأخلاق المهنية وبيان الدور الذي تلعبه في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، كما تكمن أيضا أهمية دراستنا في كونها تعالج موضوعا مهما وحديثا في مجال العمل يمس أفراد المؤسسة بصفة أكبر ألا وهي أخلاقهم المهنية، التي تصب كل اهتماماتها على تصرفات العامل داخل مكان العمل لذلك فتعطي دراستنا الحالية صورة عن الأخلاق المهنية داخل المؤسسات الجزائرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي داخلها.

**2\_1\_ أهداف الدراسة:**

تهدف دراستنا الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف لعل أبرزها:

- ✓ محاولة التحقق من صحة الفرضيات رغبة في الوصول إلى نتائج علمية.
- ✓ العمل على إثراء الموضوع بتغطية جميع الجوانب المتعلقة به.
- ✓ معرفة دور كل من الالتزام والتعاون والاحترام في التأثير على أداء العاملين.
- ✓ معرفة واقع الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية.
- ✓ الوصول إلى مجموعة من التوصيات قد تعود بالفائدة للمؤسسة للباحثين في هذا المجال.

**3\_ الإشكالية:**

يعتبر العنصر البشري من العناصر المهمة التي تحي بها أي مؤسسة سواء كانت صغيرة أو كبيرة، وهو القوة الفاعلة التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها التنظيمية، فيتحمل المسؤولية الكبيرة في ترجمة الأهداف إلى نتائج. فالمؤسسة بحد ذاتها تداركت أهمية العنصر البشري محاولتا الإستفادة منه بتطويره وتنمية قدراته للحفاظ على الإنتاجية ورفع من مستوى أداءهم داخل المؤسسة.

والأداء من المفاهيم المتداولة التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ومن طرف الباحثين والمفكرين لأهمية المفهوم على مستوى كل من الفرد والمؤسسة، فحسب رواية حسن "أن الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة،

أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد<sup>1</sup> فعليه يتضح أن الأداء العالي للأفراد ما هو إلا وسيلة لتحقيق الأهداف ويمثل الأثر الصافي لجهود الأفراد سواء كان عضلي أو ذهني قام ببذله.

ولهذا تسعى المؤسسة لتحقيق جودة الأداء الوظيفي للعاملين من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات المهنة التي بدورها تنعكس على أداء الأفراد داخل المؤسسة، لكون أخلاقيات المهنة تنظم وتسير المهنة وتخلق نوع من الأمن والعدل والاحترام والتعاون بين العاملين في العمل، بعدما أن كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام والهدف الوحيد أصبحت الأخلاق المهنية تحظى بالاهتمام لتعيد صياغة الأهداف بحيث ترفع من كفاءة العاملين وتبرز المسؤولية الأخلاقية للمؤسسات، فتراجع الأخلاق المهنية تؤدي إلى فقدان الحس الأخلاقي وصعوبات في التأقلم مع الظروف المهنية، ومن المسلم به أن نجاح المؤسسة لا يتوقف فقط على وجود مصالح مشتركة بين العمال ببعض البعض وإنما التوافق الفكري المبدئي على مجموعة من قيم وأخلاق مهنية حميدة، حيث ترتبط هذه الأخيرة ببعدين أساسيان هما الأخلاق السلوكية والأخلاق الوظيفية كون هذين البعدين تشترك بينهما أخلاق مهنية تجعل الفرد يلتزم ويتمسك بمهنته ويشعره بالمسؤولية اتجاهها وكذلك الشعور بالرضا.

إلا أن بعض المؤسسات شهدت تجاوزات أخلاقية من طرف العاملين كالتغيب بدون سبب من أجل التهرب عن أداء الأعمال الموكلة لهم وعدم مشاركة الزملاء في اتخاذ القرارات والاتكالية في إنجاز المهام واستغلال الوظيفة لغير مصلحتها وإفشاء أسرار المهنة وعدم الاحترام والتعاون بين العاملين، كل هذه التجاوزات ماهي إلا مؤشرات على غياب الاخلاق المهنية حيث تؤثر سلبا على الأداء الفعال داخل المؤسسة، لذلك وجب إعادة النظر إليها لضمان سيرورة الأداء الفعال للعمال وللمؤسسة كذلك، فالعاملون الذين يتمتعون بأخلاقيات مهنية ويؤدون أعمالهم بمستوى عال من الأداء يشعرون بالانتماء لمؤسستهم والرضا الوظيفي

<sup>1</sup> سليمي ماس فرحات، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دار الخلدونية ، الجزائر، 2019م، ص126.

عند أداء أعمالهم ويكسب للمؤسسة السلوك الأخلاقي القويم الذي يشمل العلاقة التي تربط الأفراد من الاحترام والتعاطف المتبادل في تفاعلاتهم مع الآخرين لذلك فإنهم يعززون البيئة المهنية التي تعتمد على الاحترام والتعاون وهذا يعكس الأخلاق المهنية المرغوبة.

ومحاولة معرفة التأثير الموجود بين الاخلاق المهنية والأداء الوظيفي عند عمال بلدية تيزي وزو هو محور دراستنا هذه التي تقف على واقع الأخلاق المهنية في بلدية تيزي وزو، التي تمتلك عددا كبيرا من العمال كونها متعددة الخدمات الاجتماعية، لذلك تستقطب يوميا العديد من المستفيدين من خدماتها، فكان من الضروري النظر إليها من الجانب الخلفي باعتبار أهمية هذه الأخيرة في رسم خطط المستقبلية لبلدية تيزي وزو وتوضيح أكثر الصورة الجيدة لها.

ومما سبق تتضح لنا أكثر معالم إشكاليتنا التي تتمحور حول الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك بالاعتماد على تساؤل رئيسي مفاده:

✓ هل تؤثر الاخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية تيزي وزو؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية تم صياغتها في ضوء مشكلة الدراسة واشتملت على الأسئلة التالية:

✓ هل الالتزام في العمل يؤثر على أداء العاملين في بلدية تيزي وزو؟

✓ هل التعاون والإحترام يؤثران على أداء العاملين في بلدية تيزي وزو؟

#### 4\_ الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية:

✓ تؤثر الاخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية تيزي وزو.

- فرضيات فرعية:

✓ الالتزام في العمل يؤثر على أداء العاملين في بلدية تيزي وزو.

✓ التعاون والإحترام يؤثران على أداء العاملين في بلدية تيزي وزو.

## 5\_ تحديد المفاهيم:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم خطوة مهمة في البحث العلمي، فالإطار المفاهيمي يشكل المنطلق الرئيسي للباحث بها يبني تصوراته المختلفة، لكون المفاهيم وسيلة تنقل الأفكار من الذهن إلى أرض الواقع، إذا فتديد المفاهيم ماهي إلا أدوات نظرية في البحث العلمي تقتضي الحاجة إليها وإلى تحديدها بما هو مراد الوصول إليها.

## 5\_1\_ الأخلاق المهنة:

### 5\_1\_1\_ مفهوم الأخلاق:

- لغة: إن كلمة الأخلاق "Morality" مشتقة من الكلمة اللاتينية "modroe"، وتعني أساليب وعادات وطرائف شعبية.<sup>1</sup>
- اصطلاحاً: الأخلاق ميزان صادق لقياس رقي الأمم والشعوب، وهذه حقيقة واضحة وسنة من سنن القواعد، ملموسة الأثر في حياة الشعوب أفراداً أو جماعات وكما يقول الشاعر:

"إنما الأمم الأخلاق ما بقيت \* فإن ذهبت أخلاقهم ذهبوا"<sup>2</sup>

كما عرفه بلال خلف السكارنه الأخلاق: "هي علم معياري يتناول مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحكم إليها في تقييم سلوكه."<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسي المصري، أخلاقيات العمل والمهنة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ميدان الطاهر، القاهرة، ص15.

<sup>2</sup>- وليد خلف الله دياب، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص64.

<sup>3</sup>- بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، الأردن، 2009م، ص27.

تعرف أيضا الأخلاق " أنها حالة في النفس داعية للإنسان أن يفعل أفعال النفس بلا رؤية واختيار".<sup>1</sup>

وقد جمع الله تعالى لنبينا مكارم الاخلاق في قوله: "خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ".<sup>2</sup>

وتعرف أيضا هي دراسة القيم وعلاقتها بأنماط السلوك والبرامج المختلفة، وحينما يدرس علم الاجتماع موضوعات مثل الانحراف، والقوى الاجتماعية، وسوء التوافق، والتفكك، والمشكلات الاجتماعية، وحركات الإصلاح، والتقدم الاجتماعي، فإنه يدخل ميدان الأخلاق أما استخدام كلمة "الأخلاق" دون إضافة مصطلح "الاجتماعية" إليها. فإنها تشير إلى فلسفة الصواب والخطأ في السلوك.<sup>3</sup>

- **التعريف الإجرائي:** هي تلك المبادئ والقواعد السلوكية التي توجه العاملين في بلدية تيزي وزو لممارسة مهنتهم بطريقة تتسم بالنزاهة والإحترام والمسؤولية.

## 5\_1\_2\_ مفهوم المهنة:

- لغة: العمل والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.
- **إصطلاحا:** إن المقصود بالمهنة هو عمل يشغله الفرد بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز أو مدارس أو جامعات، فالمهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد والإجراءات التي تتم طبيعة العمل في إطارها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_ خالد محمد أبو شعيرة، نائر أحمد غباري، الثقافة وعناصرها، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015م، ص89.

- <sup>2</sup> القرآن الكريم، الأعراف:199.

<sup>3</sup> - محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص145-155.

<sup>4</sup> - طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن الغماري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال(الأعمال والمجتمع)، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005م، ص167.

يمكن أيضا تعريف المهنة على أنها نوع من العمل الذي يحتاج إلى مجموعة معقدة من المعارف والمهارات التي يتم اكتسابها من خلال التعليم الرسمي والخبرة العلمية، أو هي وظيفة مبنية أساس من العلم والخبرة اختيرت اختيارا مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها، وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها القانون.<sup>1</sup>

**\_التعريف الإجرائي:** هي مجموعة من الأعمال تتطلب من العاملين في بلدية تيزي وزو بعض المهارات التي يؤديها في إنجاز مهامه.

### 5\_1\_3\_ الأخلاق المهنية:

إن الاخلاق المهنية هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يعتمد زملاء المهنة بالتزامها.<sup>2</sup>

ويعرفها ايضا بلال خلف السكارنه" هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس وناجحاً في مهنته.<sup>3</sup>

أما "المعاضدي" فعرفها بأنها الإطار الشامل الذي يحكم تصرفات وأفعال الأفراد اتجاه شيء معين يوضح ما هو مقبول وما هو مرفوض في ضوء المعايير السائدة في المجتمع سواء بحكم العرف أو القانون الذي تلعب فيه ثقافة المنظمة وقيمها وأنظمتها وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده.<sup>4</sup>

عرفها كل من ماهر عودة الشمالية وآخرون" هي القواعد المتعلقة بالسلوك المهني والتي وضعتها مهنة منظمة لكافة أعضائها، حيث تتحدد هذه القواعد وتراقب تطبيقها وتسهر على

<sup>1</sup> \_ مراد قبيل، فوزية فاطمة ختير، حوكمة أخلاقيات مهنة الأرشيفية قراءة تحليلية في ميثاق أخلاقيات المهنة الصادر عن المجلس الدولي للأرشيف، المجلد 14، العدد 01، 2022م، ص 05.

<sup>2</sup> - طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن الغماري، مرجع سابق، ص 168.

<sup>3</sup> - بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص 127.

<sup>4</sup> - مهد عصام، المعاضدي، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة لأراء عينة من تدريسي، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، 2005م، ص 6.

احترامها، وهي أخلاق وآداب جماعية وواجبات مكملة أو معرضة لتشريع وتطبيقها من قبل القضاء.<sup>1</sup>

**\_ التعريف الإجرائي:** هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي يجب على العاملين في بلدية تيزي وزو الالتزام بها سواء كان على مستوى مهنته أو من خلال تعاملاته المهنية لتقديم الخدمات.

### 5\_2\_الأداء الوظيفي:

#### 5\_2\_1\_ مفهوم الأداء:

- لغة: "عبارة عن إثبات عين الواجب في الوقت"<sup>2</sup>.
- اصطلاحا: "يعني النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ الأعمال"<sup>3</sup>.

**\_ التعريف الإجرائي:** يشير إلى تنفيذ المهام أو الأنشطة من قبل العاملين ومدى تحقيق الأهداف المرجوة في بلدية تيزي وزو.

#### 5\_2\_3\_ مفهوم الوظيفة:

- لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، وتأتي معنى الخدمة المعينة.
- اصطلاحا: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - ماهر محسن الشمايلة وآخرون، أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014م، ص30.

<sup>2</sup> - علي محمد السيد، معجم التعريفات، دار الفضيلة، القاهرة، 1993م، ص16.

<sup>3</sup> - أسماء بوخروبة، دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة حالة بولاية الجزائر، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر 3، 2017-2018م، ص 64.

**\_ التعريف الإجرائي:** يشير إلى دور العامل في بلدية تيزي وزو في اشتغاله نشاطات معين يتطلب منه جهدا عقليا أو بدنيا، ويتم تنفيذه مقابل أجر.

### 5\_2\_3\_ الأداء الوظيفي:

يعرفه كلا من خالد الضرايرة ومحمد القضاة بأنه " قدرة الموظف على تحقيق أهداف العمل وإنجازه وفقا للوقت المحدد للمعايير الآتية: الانضباط، وإنجاز المهام، والعلاقة مع الرؤساء، والانتماء الوظيفي، وخدمة الجمهور، والتعاون مع الزملاء، ويقاس بمجموع الدرجات التي يحصل عليها الموظف على استبانة الأداء الوظيفي".<sup>2</sup>

**\_ التعريف الإجرائي:** يمثل الأداء مدى تنفيذ العاملين لجميع المهام المقدمة له بالسرعة المطلوبة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها متطلبات بلدية تيزي وزو.

### 5\_3\_ الالتزام:

عرفه العتيبي " شعور يمتلك الفرد اتجاه المنظمة ينتج عنه انسجامه من المنظمة وأهدافها والرغبة في البقاء فيها، والنظرة الإيجابية لها وخدمتها بغض النظر عن المردود." ويعرفه عبد الباقي "بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الالتزام التنظيمي يمثل اعتقادا قويا وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص 27.

<sup>2</sup> - خالد الضرايرة ومحمد القضاة، القيم البيروقراطية لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة مؤتة وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 05، عدد 03، 2003م، ص235.

<sup>3</sup> - محمد إسماعيل داود الجماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين، في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2016م، ص10.

**\_ التعريف الإجرائي:** يشير إلى تفرغ العاملين والجدية في تحقيق الأهداف والوفاء بالمسؤوليات تجاه بلدية تيزي وزو.

#### 5\_4\_ التعاون:

يعرف التعاون في قاموس الأعمال فيعبر عن " ترتيب تعاوني يعمل فيه طرفان أو أكثر ( التي لا تكون لها علاقة سابقة ) معا من أجل تحقيق هدف مشترك.<sup>1</sup>

كما يعرفه مصطلح الصالح " سلسلة من التفاعل أو شبكة تفاعل لتحقيق هدف عام ولتحقيق قدر يكون ممكنا سوء بالنسبة لبعض أو لكل المشاركين.<sup>2</sup>

**\_ التعريف الإجرائي:** هو العمل المشترك بين أفراد بلدية تيزي وزو لتحقيق هدف مشترك من خلال تبادل الجهود والموارد بشكل منسق.

#### 5\_5\_ مفهوم الاحترام:

- لغة: عرفه جرار كورنو بأنه: عدم الإضرار بالآخرين وأخذ أقوالهم بالاعتبار ومراعاتهم.<sup>3</sup>

- اصطلاحا: عرفه كل من عطية خليل عطية ومحمود عبد الحفيظ الشاذلي " هو أن تعامل الآخرين بالطريقة التي تحب أن يعاملوك بها، فتشعرهم بتقديرك لهم وبأنك تنتظر إليهم نظرة يملؤها الاحترام و التقدير لهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - سلطان حكمت رشيد، عثمان محمود محمد، مفاهيم معاصرة في الإدارة الإستراتيجية، ط01، شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الرمال للنشر والتوزيع، الرمال للنشر والتوزيع، الأردن، 2022م، ص192.

<sup>2</sup> - مصطلح الصالح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط01، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، 1999م، ص123.

<sup>3</sup> -جرار كورنو، معجم المصطلحات القانونية، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات، ط01، لبنان، 1998م، ص76.

<sup>4</sup> - عطية خليل عطية، محمود عبد الحفيظ الشاذلي، الأخلاق ما بين علمي التربية والنفس، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2009م، ص190.

\_ **التعريف الإجرائي:** هو الاعتراف بكرامة الآخرين والتعامل معهم بلطف، مما يعكس تقديرًا لحقوقهم وقيمتهم الشخصية في بلدية تيزي وزو.

## 6\_ الدراسات السابقة:

### 6\_1\_ دراسة عربية:<sup>1</sup>

مذكرة ماجستير بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية"، دراسة ميدانية بمجمع الشفاء الطبي، قام بها أسامة محمد خليل الزيناتي(2014)، وهي دراسة وصفية هدفت إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

"ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة؟، وتمت صياغة تساؤلات فرعية كالتالي:

1. ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
2. ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
3. ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
4. ما واقع أخلاقيات المهنة لدى المسؤولين أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

\_ <sup>1</sup> أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة، جامعة الأقصى، 2014م.

5. ما واقع المسؤولية الشخصية (الذاتية) لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
6. ما واقع المسؤولية الجماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
7. ما واقع المسؤولية الدينية الأخلاقية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
8. ما واقع المسؤولية الوطنية أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

و بناءا على هذه التساؤلات قام الباحث بصياغة ثلاثة فرضيات رئيسية كما يلي:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة. ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أخلاقيات المهنة نحو العاملين والمسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أخلاقيات المهنة نحو الزملاء والمسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا والمسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي والمسؤولية الاجتماعية.

**الفرضية الرئيسية الثانية:**

"توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة الباحثين حول أخلاقيات المهنة في مجتمع الشفاء الطبي بغزة للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة)".

## الفرضية الرئيسية الثالثة:

"توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزي للمتغيرات الخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد الخدمة)".

واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتبره الأنسب لوصف الظاهرة المدروسة، وتم توزيع استبانة لـ (180) عينة الدراسة، وتم استرداد (152) استبانة أي بنسبة (84,44%)، وعليه خلصت الدراسة بعدة نتائج أهمها:

1. يشارك المسؤولون الموظفين في حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل وتسود لديهم روح الفريق.
2. يخاطب المسؤولون زملائهم بألفاظ محبة إليهم بشكل كبير، حيث أن المجتمع الفلسطيني يغلب عليه روح الأخوة التي تسود بين العاملين الذين يعملون ليلاً ونهاراً.
3. يعتقد أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولين يعملون على تنفيذ تعليمات رؤسائهم بشكل كبير.
4. يعتقد معظم أفراد العينة بأن المسؤولين ينقصهم المشاركة في أنشطة المجتمع الثقافية.
5. يحاول المسؤولون بذل قصارى جهدهم لإنجاز العمل الذي يتم تكليفهم به لما في ذلك من خدمة للمرضى والمراجعين.
6. يحرص المسؤولون على عدم التدخل في حال تم رؤية أحد الزملاء، بسبب الأذى للآخرين.
7. يعتقد معظم أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولين يتعاونون بشكل كبير لإنجاح العمل.
8. يرى معظم أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولين لا يحافظون على ترشيد الكهرباء في أماكن عملهم.
9. يشعر المسؤولون بأن دورهم محسود في المجتمع.

6\_2\_ الدراسة الأجنبية: The effect of Work Ethics of Employees on their Work Performance, Research in Management, DWIJMH VOL.01 NO 01 (2022), 58–82.<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير أخلاقيات العمل لدى الموظفين على أداء عملهم في كلية Davine Word في لاواج بالفلبين، بحيث تم إجراء مراجعة الأدبيات لتعميق المفهوم وإرساء نظريات الدراسة. بحيث تم أخذ مجموعة 170 موظفا كعينة من الدراسة ولتحليل البيانات تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي وANOVA (لتحليل التباين) ولقياس العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الفردي للموظفين، وأيضا استخدم استبيانات بحثية لجمع البيانات من المستجيبين المكونين من موظفي الكلية.

وجدت الدراسة أن أخلاقيات العمل للموظفين تتكون من ثلاثة مكونات (الموقف تجاه العمل نفسه، والموقف الأخلاقي تجاه العمل، والدفع الجوهرية) تعتبر عالية، كما يعتبر أداء عملهم جنبا إلى جنب مع أداء المهام والسياق مرتفعا، باستثناء السلوك غير المصاحب للنتائج المنخفضة. وخلصت نتيجة تحليل التباين (ANOVA) أنه هنالك علاقة ارتباط معنوية كبيرة بين أخلاقيات العمل وأداء العمل الفردي ووجدت الدراسة أن الموقف تجاه العمل نفسه والدوافع الجوهرية يؤثران على أداء العمل الفردي، في حين أن الموقف الأخلاقي تجاه العمل لا يؤثر على المهمة والأداء السياقي ولكنه يؤثر على السلوك غير المنتج.

<sup>1</sup> \_ Damianus Abun and Other, **The effect of Work Ethics of Employees on their Work Performance**, Research in Management, DWIJMH VOL.01 NO 01 (2022)

6\_3\_ دراسة جزائرية: <sup>1</sup>

مذكرة ماجستير بعنوان "دور اخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين" دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، قامت بها الطالبة بودراع أمينة (2012/2013)، وهي دراسة وصفية هدفت للإجابة على التساؤل الرئيسي: ما هو دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال بشكل عام ولدى البنوك التجارية بشكل خاص؟ ومنه تمت صياغة تساؤلات فرعية كالتالي:

1. ما مدى تبدى أخلاقيات الأعمال من قبل المنظمات؟
2. ما مدى التزام العاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال؟
3. هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية؟

ولمعالجة إشكالية البحث قامت الباحثة بصياغة فرضية رئيسية كالتالي:

-لأخلاقيات الأعمال دورا رئيسيا في تحسين أداء العاملين لدى البنوك التجارية الجزائرية .  
وتفرعت عنها فرضيات ثانوية كالتالي:

1. هناك تفاوتات في تبني أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات.
2. هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال.
3. هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك الجزائرية.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، ولجأت إلى جمع البيانات من خلال الاستمارة والمقابلة، بحيث تم توزيع 74 استمارة على عينة الدراسة تم استرجاع منها 53 استمارة وهو ما يعادل 71.62% من إجمالي الاستمارات الموزعة لتصل في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها:

<sup>1</sup> \_ بودراع أمينة، دور الأخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات تيل شهادة ماجستير، 2012/2013.

1. تفتقد البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها إلى سياسات أخلاقية، وإستراتيجية تهتم بترسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات الأعمال.
2. إن مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة لأغلبية العاملين في البنوك الجزائرية و بالتحديد العامة منها، بالرغم من وجوده ضمن وثائق خاصة في البنوك تدعى بالمدونات الأخلاقية للبنك، على عكس ذلك نجد توفرها في أغلب البنوك محل الدراسة.
3. نقص كبير لدى البنوك التجارية في استغلال المدونات الأخلاقية و العمل بها، بالرغم من توفرها في أغلب البنوك محل الدراسة.
4. غياب الاهتمام الكافي بعملية تقييم أداء العاملين مما ولد لدى غالبيتهم سلوك لا مبالي.
5. غياب دور البنوك التجارية الجزائرية في نوعية العاملين حول أهمية أخلاقيات الأعمال، وكذا عدم اهتمام بتحسين أداء العاملين.
6. تستخدم البنوك التجارية الجزائرية أساليب فعالة تساهم في ردع السلوكيات اللاأخلاقية فيها.
7. من خلال الدراسة الميدانية التي أجريه بعينة البنوك، أن البنوك التجارية الخاصة ملتزمة أخلاقيا وخاصة اتجاه عمالها وموظفيها وكذا نحو عمالها وحتى المجتمع مما جعلها تكسب العديد من المزايا منها ولاء العملاء.
8. هناك علاقة بين متغيرات أداء العامل الذي اعتمده كمتغير تابع و تغيرات أخلاقيات الأعمال التي اعتمدها كمتغيرات مستقلة، ونتائج الدراسة جاءت لتؤكد صحة الفرضيات بأن أخلاقيات الأعمال التي تم التوصل إليها.

#### ❖ التعقيب على الدراسات:

يمكننا تلخيص بعض إفادات من الدراسات التي تم عرضها مسبقا في العناصر التالية:  
 \_ساعدتنا هذه الدراسات في إعطاء نظرة شاملة حول الأخلاق المهنية داخل المؤسسات، وهل هنالك التزام للعاملين اتجاه مهنتهم.

\_أفادتنا هذه الدراسات بإعطاء بعض المفاهيم التي ساعدتنا في بناء الاستمارة، وكذلك اعتمدنا الدراسة العربية كرجع في بعض عناصر من الأخلاق المهنية.

\_ساعدتنا هذه الدراسات في بناء إشكالية الدراسة، وكذا بيان أهمية الأخلاق المهنية من أجل أن يكون الأداء فعال داخل المؤسسة.

\_وكذلك ساعدتنا في إثراء الجانب المنهجي للدراسة كالمنهج المتبع وهو المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة، ولاسيما من حيث أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة.

## 7\_ صعوبات الدراسة:

ككل الأبحاث العلمية والدراسات واجهتنا بعض الصعوبات التي تمثلت في:

✓ قلة المراجع والبيانات حول الأخلاق المهنية على مستوى المكتبة الجامعية والمنصات الإلكترونية.

✓ صعوبة في إجراءنا البحث الميداني فيما يخص ملئ الاستمارات مع العمال بسبب الضغط الذي يوجهونه في العمل.

✓ حساسية الموضوع كونه يتعلق بأخلاقيات العامل.

# الفصل الثاني: الأخلاق المهنية

## الفصل الثاني: الأخلاق المهنية.

تمهيد

1\_ ماهية الأخلاق المهنية أهميتها وأهدافها

2\_ مبادئ الأخلاق المهنية

3\_ مصادر الأخلاق المهنية

4\_ أبعاد الأخلاق المهنية

5\_ وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية

6\_ الأخلاق المهنية في الدول العربية والنظرة الإسلامية إليها.

7\_ نظريات المفسرة للأخلاق المهنية

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

حظي موضوع أخلاقيات المهنة باهتمام متزايد وملفت للنظر بالمؤسسات في الآونة الأخيرة، كونها تعكس ثقة المجتمع والأفراد العاملين فيها، والتي لا يمكن للمؤسسة اليوم الاستغناء عنها بأي شكل من الأشكال خاصة في ظل التطورات الحاصلة ومع ظهور العولمة. فالاعتماد على الأخلاق أصبح واجب لا بد منه فيما يخص زيادة الثقة والأمان داخل المؤسسة عامة وبين العمال والمدير خاصة، كونهم تشترك بينهم علاقة العمل و التبادلات المهنية.

انطلاقاً من هذا سيتم التطرق إلى كل ما يتعلق بماهية الأخلاق المهنية أهميتها وأهدافها ثم مبادئ وعناصرها وأبعادها وصولاً إلى وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية والأخلاق المهنية في الدول العربية والنظرة الإسلامية إليها أخيراً نظريات المفسرة للأخلاق المهنية.

## 1\_ ماهية الأخلاق المهنية أهميتها وأهدافها.

### 1\_1\_ ماهية الأخلاق المهنية:

عرفتها زويتي سارة على أنها: مجموعة القواعد السلوكية والأخلاقيات التي يجب أن تصاحب العامل في مهنته واتجاه عمله واتجاه المجتمع، حيث هي عبارة عن معايير تعد أساسية في المنظمة ويجب الالتزام بها.<sup>1</sup>

و يعرفها Miljenko Atic: على أنها مجموعة من قواعد السلوك للعاملين في مهنة معينة. وكل مهنة لها قواعد يجب الالتزام بها من طرف الموظفين كما أن هناك نوعان منها: أخلاقيات المهنة المكتوبة وغير المكتوبة. وكلاهما يعتبران عنصران مهمان في أخلاقيات المهنة.<sup>2</sup>

كما تم تعرف أيضا على انها مجموعة القيم والنظم المعقدة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الاعمال الوظيفية. وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل. ومع المستفيدين وكذلك المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة.<sup>3</sup>

أيضا هناك من عرفها هي القواعد التي يجب أن يراعيها صاحب المهنة ويلتزم بها تحت مراقبة تنظيم المهنة. ويتحتم على مزاوله المهنة المساهمة في دعم مهنته وتطويرها والاعتزاز بها والدفاع عن مهنته ضمن الإطار الأخلاقي لهذه المهنة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_ سارة زويتي، رؤية نظرية حول اخلاقيات المهنة داخل الحرم الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 03، مركز الجامعي تيندوف-الجزائر، ديسمبر 2017، ص233.

<sup>2</sup> - Miljenko A, **Sociology of work and professional ethics**, Faculty of civil engineering, text book, 2016, p111.

<sup>3</sup> \_ سلاف مشري، الهوية المهنية للمدرس وعلاقتها بالالتزام بأخلاقيات المهنة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد09، جامعة الوادي-الجزائر، سبتمبر 2018، ص87.

<sup>4</sup> \_ فاطمة الزهراء بلحسين، التزام الأساتذة الجامعي بأخلاقيات المهنة التعليم-آلية داعمة لدفع من سمعة الجامعة وأدائها، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 04، العدد 03، المركز الجامعي، علي كافي تيندوف-الجزائر، يونيو 2020م، ص267.

وتعرف أيضا مجموعة القيم والمعايير المشتركة تربط بين إدارة العلاقات العامة ممثلة في ممارستها وبين المهنة، الإدارة العليا، الجمهور الداخلي (جمهور العاملين) والبيئة الخارجية للمنظمة (المجتمع).<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن أخلاقيات المهنة ما هي إلا جملة من القواعد والقوانين التي يتبعها العامل في عمله، كون المؤسسات لها قواعد وأخلاقيات خاصة بها وعلى العامل الاقتداء بها لسيرورة العمل بشكل سليم.

## 1\_2\_ أهمية الأخلاقيات المهنية:

لا يكتمل سر الحياة الإنسانية إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصالح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة. وتتضح أهمية الأخلاق المهنية فيما يلي:

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

<sup>1</sup> -محمد بشير محمودي، اتجاهات أخلاقيات المهنة لدى ممارسي وظيفة العلاقات العامة بالمنظمة، مجلة قيس للدراسات الإنسانية، المجلد 06، جامعة حمة لخضر-الوادي، العدد 02، أكتوبر 2022، ص 201.

❖ إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة.<sup>1</sup>

❖ تعد أحد أهم المعايير الرئيسية، والقواعد الهامة، والتي تخص تعديل السلوكيات المهنية للموظف على أساس وازعه الأخلاقي المهني، والذي يكون موجه له بشكل دائم نحو السلوك القويم.

❖ الأخلاقيات المهنية من بين أهم الوسائل التي من خلالها يكون التطبيق لكل قواعد المهنة على وجه الأكمل، كما أنها من بين الدوافع الأساسية لاحترام القوانين المتعلقة بالمهنة.<sup>2</sup>

وعليه نستنتج ان للأخلاق المهنية أهمية بالغة سواء على صعيد المؤسسة والفرد العامل فيها، فهي تعزز الثقة والشعور بالفخر والانتماء للمؤسسة وتؤدي دور فعال في الحد من الصراعات والنزاعات بين أفراد المؤسسة والمسؤولين، وخاصةا تقوم باكتساب مرضاة الله والسعادة في الدنيا والآخرة.

### 1\_3\_ أهداف الأخلاق المهنية.

أما أهداف الأخلاق المهنية تتمثل في ما يلي:

- ❖ ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على المصالح.
- ❖ فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.
- ❖ ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
- ❖ إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية بمدينة غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة، جامعة الأقصى، 2014م، ص17.

<sup>2</sup> - أمير محمد المدري، أخلاقيات المهن الطبية، ط1، القيضة-المهرة، 2022م، ص32-33.

<sup>3</sup> - أسامة محمد خليل الزيناتي: مرجع سابق، ص17.

نستنتج عموماً أن أخلاقيات المهنة تهدف إلى ضبط السلوك المهني والارتقاء به إلى أحسن مستوى من الاخلاقيات، كذلك فهم الواجبات المهنية وضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية، وإزالة جميع أنواع التسلط الإداري.

## 2\_ مبادئ الأخلاقيات المهنية:

بالرجوع إلى مختلف مدونات أخلاقيات المهنة والوظيفة، نجد أنها تتضمن مجموعة القيم والمبادئ الأخلاقية التي ينبغي للموظف أو العامل أن يتحلى بها خلال أدائه لمهامه، حتى لا ينحرف عن السلوك القويم، ويقع في المحذور سواء في علاقته بواجبات وظيفته، أو في علاقته بالمواطنين الذين يلجؤون إليه، أو في علاقته مع غيره من الموظفين، منها:

**2\_1\_ مبدأ الحيادية:** وهي التصرف على أساس ما تمليه الجوانب الموضوعية فقط على الموظف، وتقديم الخدمات للمواطنين على حد سواء، وإسداء النصيحة لهم دون تمييز وفقاً لمعتقدات سياسية أو دينية أو عرفية.

**2\_2\_ مبدأ النزاهة:** وهي التجرد وبراءة السلوك البشري من أية أغراض أو مقاصد خاصة عند خدمة المواطنين حفاظاً مكانة جهة أخرى على المصلحة العامة للمجتمع.

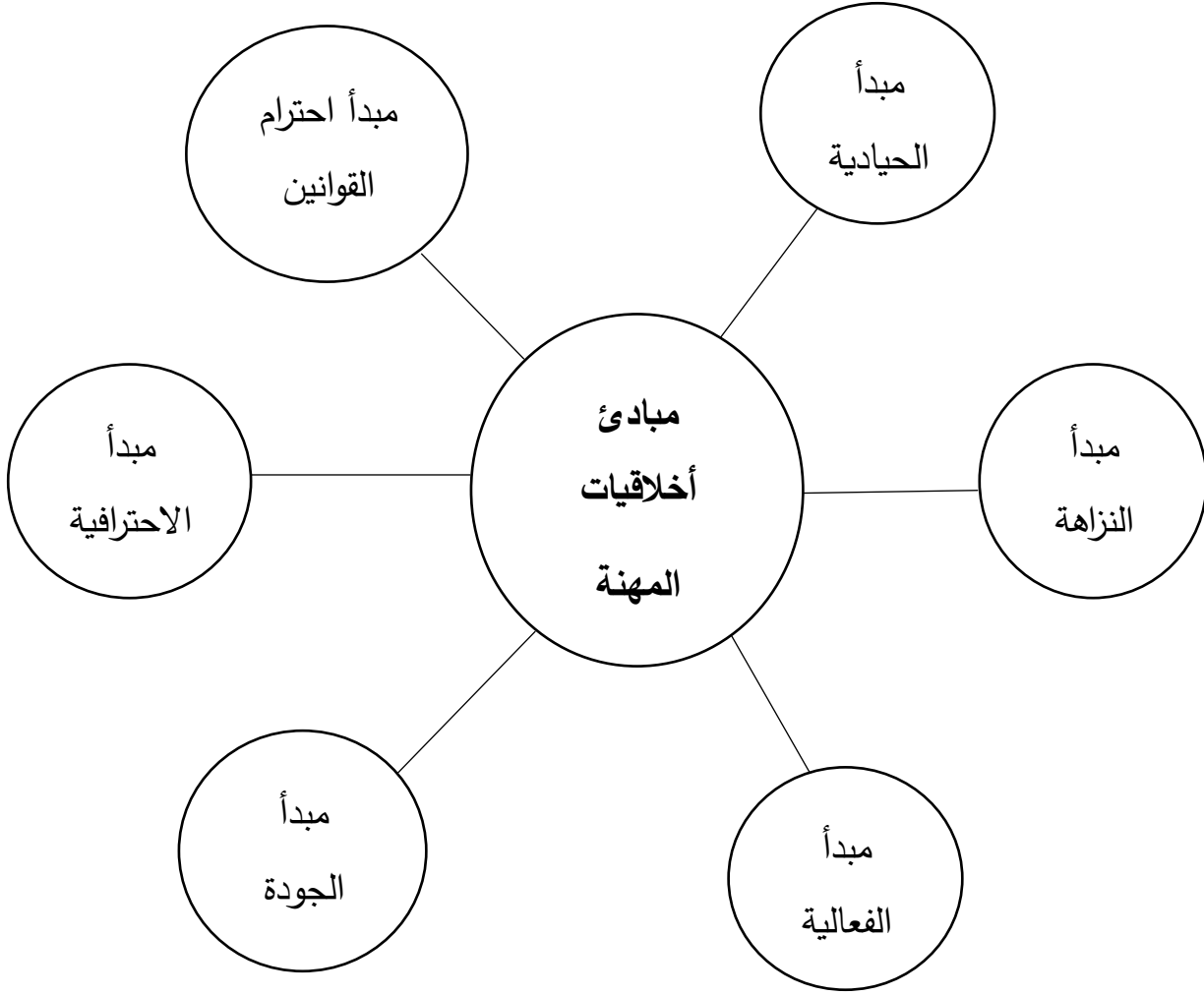
**3\_3\_ مبدأ الفعالية:** التزام الموظف العام بأداء واجباته بكل جه واجتهاد دون تسويق أو تعقيد، وأن يتجنب السلوك الذي يوحي عن الإهمال أو اللامبالاة بمصالح المواطنين.

**3\_4\_ مبدأ الجودة:** الالتزام بمعايير مرتفعة من الأداء سراء في شكل الخدمة المقدمة أو طريقة التعامل مع المواطنين، أو أسلوب التعامل مع الرؤساء في العمل، و الالتزام بالشفافية التامة في توفير المعلومات سواء داخل المؤسسة أو في إرشاد المواطنين.

**3\_5\_ مبدأ الاحترافية المهنية:** أداء العمل بجد وإخلاص يضاعف ويعلي من قيمة الرقابة الذاتية على الأداء عما دونها من أنواع الرقابة الخارجية.

3\_6\_ مبدأ احترام القوانين: من خلال الامتثال للقواعد القانونية المسيرة للعمل وفقا للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء.<sup>1</sup>

الشكل رقم (01): يوضح مبادئ أخلاقيات المهنة.



المصدر: من إعداد الطالبة.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه وما تطرقنا إليه أن الموظف ليكون مقبولا في مهنته يجب أن تتوفر فيه مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي ينبغي عليه الاقتداء بها في

<sup>1</sup> \_ جلالى ما ينو، كوثر عروس، أخلاقيات المهنة كأداة للوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة القانون والتنمية، جامعة طاهري محمد بشار-الجزائر، العدد03، جوان 2020م،ص72-73.

تعاملاته مع الزملاء حتى لا ينحرف عن السلوك الأخلاقي القويم، فتظهر هذه المبادئ في الحيادية من خلال التصرف بالموضوعية وعدم تمييز المواطنين وفقاً لمعتقداتهم وتظهر كذلك في إنجاز المهام بنزاهة وفعالية وجودة عالية بالالتزام بمعايير مرتفعة من الأداء، وتظهر أيضاً مبادئها في احترام القوانين بالامتثال للقواعد القانونية للعمل دون تأخير.

### 3\_ مصادر الأخلاق المهنية.

يمكن تقسيم مصادر أخلاقيات المهنة بما يلي:

**3\_1\_ المصدر الديني:** أهم مصادر الأخلاق، وذلك لأنه لا تخل أديانة سواء كانت سماوية أو غير السماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية، وتختلف الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع المعني.

ويمتاز الدين الإسلامي بمصدره، الكتاب والسنة بأنه يشكل نظام حياة متكامل، فنظم علاقة الفرد بخالقه وعلاقة بالأفراد الآخرين في مجتمعه، وقدم قواعد سلوكية ترشد إلى الصالح وتحد من السوء من الأعمال بعكس الديانات الأخرى التي اقتصر دورها على تنظيم علاقة الفرد بالخلق وتنظيم مخدود لعلاقات الفرد بغيره في المجتمع.

### 3\_2\_ المصدر الاجتماعي:

المقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص في مهنة معينة وعاداته وتقاليده، ومعايير وقوانينه فهذه لا بد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية المختلفة فالفرد عندما ينخرط في مهنة معينة لا ينعزل عن مجتمعه ولا يستطيع أن يقفز عن الأنماط السلوكية للأخذين ومعاييرهم فهو من جهة نشأ على هذه الأنماط والمعايير ولا يستطيع أن يحرر منها كلها، كما أن الآخرين الذين يتعاملون معه في ميدان مهنته نشأ في ظل الثقافة الاجتماعية نفسها التي نشأ فيها.

إن المجتمع الذي تسوده القيم والمبادئ المتناغمة لا بد وأن ينقلها إلى أفرادها، وبالتالي تنعكس عليهم في سلوكياتهم المهنية والوظيفية، فإذا كانت هذه القيم تضع حداً للانحرافات

الأخلاقية فإنها ستجعل الأفراد يحرصون على الالتزام بهذه بها وعدم مخالفتها أو تجاهلها، لأنها بهذه الحصانة تعتبر أقوى منهم.<sup>1</sup>

**3\_3\_ المصدر السياسي:** وينبثق عن النظام السياسي الذي يحكم الدولة، فحسب طبيعة هذا النظام تكون قيم المجتمع، فإن كان نظاما ديمقراطيا فإنه سينعكس على قيم المجتمع في التعددية وحرية الرأي وتكوين الأحزاب وتداول السلطة، والتنافس لخدمة المجتمع، أما إذا كان النظام ديكتاتوريا فإنه سينعكس على قيم المجتمع، كبتا للآراء، وقهرا للأحرار، وتقييدا للحريات، وتسبيحا وحمدا باسم الحاكم الأوحد.

**3\_4\_ المصدر الاقتصادي:** فالمجتمع الذي يعيش في مستوى اقتصادي عالي، لديه كافة احتياجاته، فإنه يتصرف بكل أخلاقيات عالية مثل النزاهة، والإتقان في العمل، والتفاني في خدمة المجتمع، أمل إذا عاش المجتمع في مستويات اقتصادية متردية، يسودها الفقر، والبطالة، وتدني الرواتب، فإنه ستنتشى فيه الجريمة والغش والتحايل على القانون.<sup>2</sup>

**3\_5\_ القوانين واللوائح التشريعية:** يمثل القانون والتشريعات المختلفة وسائل لتنظيم الحياة في أي مجتمع، على اعتبار في أي مجتمع. على اعتبار ان القانون أو التشريع وليد حاجة في المجتمع توجب تدخل السلطة التشريعية لتنظيمها، ولهذا فالقانون أو التشريعات المنبثقة عنه تنظم حاجات الناس في مجتمع ما، وتكون ملزمة لهم.

إن مجموعة التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استنادا إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعد من المصادر المهنة لأخلاقيات، وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير دفة الإدارة العامة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدول ويحقق أهدافها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات غير الحكومية بقطاع غزة، استكمالا لمتطلبات للحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة، برنامج ماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى بغزة، 2015م، ص22-23.

<sup>2</sup> \_سليمان نافذ الجعب، أخلاقيات المهنة التعليم بين الإصالة والمعاصرة، ط3، 2018م، ص52.

<sup>3</sup> \_المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، مرجع سابق، ص24.

نستنتج عموماً أن أخلاقيات المهنة تتكون من خمسة مصادر أساسية تتمثل في المصدر الديني فهو خير مصدر لأنه يؤكد مكارم الأخلاق التي يستطيع الإنسان كسب ود الآخرين، وأيضاً المصدر الاجتماعي الذي يمثل قيم المجتمع وعاداته وتقاليدته التي تنعكس مباشرة على الفرد العامل، وكذلك المصدر السياسي بحيث يتأثر هنا نمط السلوك الفردي بنظام الذي يحكم الدولة إذا كان ديكتاتوري أو ديمقراطي، وأخيراً المصدر الاقتصادي الذي يتحكم في جميع العمال والإداريين لأنه يعبر عن الظروف التي يعيشونها فإذا كانت صعبة فإنها تدفع العامل إلى سلوك غير أخلاقي.

**4\_ أبعاد الأخلاقيات المهنية:** بما أن أخلاقيات المهنة تعد من المبادئ والقيم، فقد كان من الواجب تحديد أبعادها بدقة، ومن هذه الأبعاد نذكر ما يلي:

**4\_1\_ الاستقلالية:** للموظف الحق في اتخاذ قراراتهم بما لا يتعارض مع مبادئ المؤسسة.

**4\_2\_ النزاهة:** التعامل باستقامة وصدق وشرف.

**4\_3\_ الكرامة:** من خلال صون حياة الأفراد واحترامها.

**4\_4\_ الولاء:** من خلال الحفاظ على الوعد، واحترام الزبائن والمواطنة الصالحة.

**4\_5\_ العدالة:** التعامل بعدل مع الجميع.<sup>1</sup>

مما سبق نلاحظ أن للأخلاقيات المهنية أبعاد كان من الواجب تحديدها لضمان السير الحسن لسلوك الأخلاقي للعامل فتتضح لنا في الاستقلالية للموظف في اتخاذ القرارات والنزاهة في التعامل وكذلك الكرامة والولاء في صون الأفراد والاحترام والعدالة في التعامل.

<sup>1</sup>\_محمد ياسين حمدي ويوسف خنيش، العلاقة بين أخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة الصحية، مجلة طبية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، ص 1171.

**5\_ وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:**

**5\_1\_ تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح هو الذي يراقبه الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنتج المؤسسة بلا شك، لأن الموظفين مخلصون لها. ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: كتقوية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

**5\_2\_ وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:** لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف النظام، أو عدم وضوحه.

ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاق المهنية، يقوم مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق. وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعا جدا، يجب على صاحب العمل والعامل معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياتها، ليكون كل منهما على بينة من أمره وعالما بما عليه، كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخلفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلفة بها العامل.

**5\_3\_ القدوة الحسنة:** ينظر العاملون إلى المدير على أنه القدوة لهم في كل تصرف لذا يجب على المديرين أن يكونوا قدوة في كافة تصرفاتهم والالتزام بأخلاق المهنية، حتى يلتزم العمال بالتنفيذ وهم مقتنعون بأهمية النظام وعدم الخروج عن مقتضيات العمل.

**5\_4\_ تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:** فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنية.

**5\_5\_ التقييم المستمر للموظفين:** مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور من نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.<sup>1</sup>

مما سبق نلاحظ أن للأخلاقيات مكانة واضحة وهامة في المؤسسة كونها تسعى دائماً لترسيخها لدى العاملين في تنمية الرقابة الذاتية فالموظف يراعي أولاً رقابة الله تعالى قبل رقابة المسؤول وكذلك وضع الأنظمة الدقيقة بتخصيص مكتب خاص للاهتمام بالأخلاق المهنة ونجد كذلك القدوة الحسنة للمدير كونه قدوة للعاملين في جميع تصرفاته وأيضاً تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة باقتناع العامل بأن العمل عبادة وأخيراً التقييم المستمر للموظفين مما يحفزهم على التطوير.

## 6\_ الأخلاق المهنية في الدول العربية والنظرة الإسلامية إليها.

### 6\_1\_ الأخلاق المهنية في الدول العربية:

فيما يخص مسألة أخلاقيات المهنة ومدى التزام الموظف بالمعايير الأخلاقية للمهنة وللعمل، هنالك علاقة طردية بينهما فالالتزام بإحداهما دليلاً على وجود الرادع الداخلي للشخص سواء كان دينياً أو وطنياً أو شخصياً... الخ وفقدان إحداهما يعد أيضاً مؤشراً على خلل في سلوكيات وشخصية الفرد وذلك يكون عائداً لعوامل عدة منها نشأة وتربية الفرد والبيئة التي ترعرع وتربى فيها منذ الصغر.

من أهم سمات الفرد غير الملتزم بأخلاقيات المهنة والعمل أو حتى على مستوى مؤسسات الأعمال إن أدنا التعميم هو عدم الوضوح والمراوغة والكذب والغش والخداع والتضليل والسرقية والظلم... الخ كل هذه الصفات تصول وتجول علنا في كثير من أروقة المؤسسات العامة والخاصة في المملكة ومعظم الدول العربية بل إن هنالك دولا عربية قد عرف عن معظم أفراد شعبها بالكذب والبلطجة لم لا نرى في ذلك في كثير من الدول الغربية أو الشرقية وحتى المسلمة منها، أسنا مسلمون وديننا الإسلامي الحنيف يحثنا على الالتزام بالأخلاق والابتعاد عن كل عمل غير أخلاقي؟ قال الرسول المصطفى عليه أفضل الصلاة

<sup>1</sup> \_ بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص 65-66-67.

وَأْتَمَّ التَّسْلِيمَ << إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ >> هذا ما علمنا عليه رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم. هنالك أمثلة كثيرة واقعية لو أمعنا النظر فيها ولو لقليل من الوقت لأدركنا ما نحن عليه الآن من تناقضات، إذا البداية هي المحك الرئيسي للشخص بداية من الاسرة والبيئة وأقصد بها المجتمع وكذلك العمل.<sup>1</sup>

وعليه يظهر لنا أن الأخلاق المهنية في الدول العربية تعد جوهر المهن والركيزة الأساسية في الإسلام لأنه يحث على القيم الأخلاقية في الحياة اليومية والمهنية خاصة، إلا أن الدول العربية شهدت سلوكيات غير أخلاقية لموظفيها سواء في المؤسسات العامة والمؤسسات الخاصة كالكذب الغش الخداع.

## 6\_2\_ النظرية الإسلامية لأخلاقيات المهنة:

اهتم الإسلام بالجانب الأخلاقي، وحدد قيما وقواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة، وقد اهتم المسلمون بتلك التعاليم الأخلاقية الإسلامية، وعملوا على تطبيقها في جوانب حياتهم كافة، فكانت من أهم عوامل ازدهار حضارتهم، كما واكب ذلك الاهتمام اهتمام مماثل من جانب المفكرين عامة والتربويين خاصة، فصنفوا العديد من الرسائل والدراسات التي عنيت بأخلاق المعلمين والمتعلمين وآدابهم على السواء، تلك الأخلاق التي تستمد من الاسلام ونظرته الشاملة للإنسان والكون والحياة، ويعد الإسلام في حقيقته نظام حياة يتكون من العقيدة والشريعة والعبادات والأخلاق. وقد أخذ الإسلام ما وجده من الأخلاق الحميدة وعدها أخلاقا إسلامية سواء ما كان منها ثمرة للعقل الإنساني الراشد أو الفطرة البشرية أو ما جاءت به الديانات السماوية السابقة.<sup>2</sup>

وضعت الشريعة الإسلامية عدة مبادئ أساسية للعمل ولشاغله وحثت على إتباع الأخلاق الحسنة في التعامل سواء داخل المنظمة أو خارجها، ويقوم العمل في الإسلام على عدة مبادئ أخلاقية نذكر منها:

<sup>1</sup> إبراهيم يوسف المالك، إستراتيجية التسويق وأخلاقيات المهنة، مجلة الرياض، العدد 13755، السعودية، فيفري 2006م، د ص.

<sup>2</sup> أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص 30.

- العمل أمانة: تنظر الشريعة الإسلامية إلى العمل على أنه أمانة، قال الله تعالى ﴿قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ﴾ (يوسف:55). هنا قدم الحفظ والأمانة على العلم لدلالة على أهميتها، وقال تعالى في آية أخرى: ﴿قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبْتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ (القصص:26). وبالتالي فأركان العمل ثلاثة: الأمانة، العلم والقوة.
- العمل مسؤولية: ينظر الإسلام إلى الموظف على أنه حارس أمين مسؤول عن عمله وتبعات تصرفاته، قال الله تعالى: ﴿وَقِفُوهُمْ إِنَّهُمْ مَسْئُؤُونَ﴾ (الصفات:24)، لهذا وجب عليه أن يخلص في عمله ويحسن في أداءه وأن يحترم مواعيده وأوقاته، خاصة في الوظائف العامة دون الحاجة إلى رقابة من مدير أو رقيب، لأن الرقابة على الموظف المسلم تبدأ من ضميره الحي الذي يراعي الله في كل خطوة يخطوها، فضلا عن استشعار مراقبة الله عزوجل.
- العمل تكليف وليس حقا: قد ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: "إِنَّا وَاللَّهِ لَا نُؤَلِّي هَذَا الْعَمَلَ أَحَدًا سَأَلَهُ أَوْ أَحَدًا حَرَصَ عَلَيْهِ"، وبذلك يتضح أن الولاية في الإسلام لا تستند لمن فيه الكفاءة اللازمة لشغلها. أما بالنسبة لواقع الحال، فإن الوظيفة العامة لازالت تخضع لاعتبارات اجتماعية غير موضوعية مثل: المحاباة، وتفضيل الأقارب على غيرهم من فئات المجتمع وسطوة بعض أصحاب النفوذ والثروة في إملاء رغباتهم في تعيين من يشاؤون بما يتعارض مع تعاليم الإسلام، الذي رفض التمييز الاجتماعي وجعل المفاضلة في التوظيف تقوم على الأمانة والمقدرة والجدارة وأن دوامها للفرد مرهون بمدى قيامه بها وإحسانه فيها ومدى انطباق الشروط اللازمة عليه.
- العمل عبادة: رغب الإسلام العمل وجاء ذلك في عديد الآيات والأحاديث الشريفة التي تحث عليه، قال الله تعالى: ﴿وَقُلْ اعملوا لسيدي الله عملكم ورسوله والمؤمنون﴾ وهذا يدل على حرص الإسلام على العمل، وإن يكون هذا العمل متقنا لأن الله سيطلع عليه، فلا نجد الموظف في دائرة عمله يؤدي واجبه على أنه مجرد وظيفة دون إخلاص، بل عليه أن يجتهد، وأن يبذل فيه لأن الله مطلع عليه، ولقد أعلى الإسلام من شأن العمل بأن جعله عبادة من العبادات، التي يقترب العبد لربه في حال اقترن

العمل بالنية الخالصة لله تعالى، بحيث يقوم بكسب رزقه بالطرق الحلال ويكون بنية إعمار الأرض وتحقيق أوامر الله تعالى واجتتاب نواهيه فإن الله تعالى سيجزيه الخير وينفعه بما يعمل بالدنيا والآخرة. وهذا يعتبر محفزا قويا للإنسان على الجد والعمل بالشكل المتقن، قال تعالى ﴿وَقُلْ إِعْمَلُوا فَسَيَّرَى اللَّهُ \* عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾.<sup>1</sup>

ويتضح لنا أن الدين الإسلامي اعتبر الأخلاق من أسمى الصفات التي يجب على الفرد أن تتوفر فيه لاسيما الفرد العامل، وأن الاقتداء بتلك الأخلاق والالتزام بها تعتبر عبادة تقربه من الله تعالى، كذلك اعتبر العمل أمانة ومسؤولية كون الموظف هو حارس وأمين لنفسه وكذلك العمل تكليف وليس حقا وقد ورد الكثير من الأمثلة عن الرسول صلى الله عليه وسلم.

## 7\_ نظريات المفسرة للأخلاق المهنية:

### 7\_1\_ النظرية التجريبية:

تقوم هذه النظرية على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية، وأن ما هو أخلاقي أو ما هو غير أخلاقي يعتمد به من خلال الاتفاق العام، وهذا ما لا يتحقق غلا بالتجربة أولا وأن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانيا.

إعتمدت هذه النظرية بأن المعرفة الإنسانية تأتي دائما عن طريق الحواس والخبرة، وتتفي وجود مبادئ مستقرة للأخلاق بل أن هذه المبادئ يكتسبها الفرد عن طريق التجارب الإنسانية.

غير أن هذه النظرية أهملت بعض الجوانب المهمة للأخلاق.

<sup>1</sup> - مختار بونقاب، لزهارى زواويد، دور الإسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 03، العدد 02، 2018م، ص13-14.

**7\_2\_ نظرية الحقوق والواجبات (Right and Duties Theory):**

وهذه النظرية تقوم على أساس أن للأفراد حقوقا يتمتعون بها. وهذه الحقوق نوعان حقوق أخلاقية وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه ومن الأمثلة هذه الحقوق حق العيش، وحق الملكية... الخ. والحقوق القانونية التي تمنح الفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محامي للدفاع عنه.<sup>1</sup>

ركزت هذه النظرية على ما يلي:

- إعطاء الأفراد الحرية الكاملة في توجيه النقد للآخرين.
- التكامل بين الحقوق والواجبات.
- أعطت هذه النظرية أهمية بالغة لحقوق الآخرين وأنها يجب أن ترتبط بالواجبات لتحقيق المصالح، كذلك الفرد لكي يحقق منفعه يجب أن تكون من خلال منافع الآخرين.

غير أن هذه النظرية تعيق التزام العمال بالقانون، كونها تقوم على نشر حريات الفرد.

**7\_3\_ النظرية الحدس (Intuitive Theory):**

وترى أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما بما يمتلكه الأفراد بشكل فطري وتلقائي من حدس كمقدرة ذاتية على التمييز لما هو صحيح عما هو خاطئ. وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة، التربية الناقصة وغير السليمة، وعوامل التنشئة غير الملائمة.<sup>2</sup>

كذلك ركزت هذه النظرية على مجموعة من المرتكزات وهي كالتالي:

<sup>1</sup> \_ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005م، ص52-53.

<sup>2</sup> \_ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص54.

- أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق.
  - أن الحدس فطري عند الفرد.
  - أن الحدس ما هو إلا معيار للتفرقة بين الصواب والخطأ.
  - وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى العديد من العوامل.
- ومن عيوب هذه النظرية أنها لا يمكن أن تكون صادقة في جميع الحالات.

يمكن تلخيص من النظريات السابقة أنها تساعد في تفسير الظاهرة الأخلاقية التي تصل بالفرد إلى معرفة ما هو أخلاقي ولأخلاقي كالتجربة والحقوق والواجبات والحدس.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تقديمه عن الأخلاق المهنية يتضح لنا أكثر أن لكل مهنة أخلاق خاصة بها يتبعها الأفراد العاملين ويقتدي بها في تعاملاته مع الزملاء والإداريين وخاصة المستفيدين من خدماته، فإتباعها من طرف الأفراد العاملين يعصمهم من الوقوع في الخطأ ويرفع من مستوى المهنة ويزيد من مكانتها، فهي تجسيد لأخلاق العامل ضمن محور مهنته ووفق معايير ومبادئ لا تخرج عن القيم الاجتماعية والتقاليد السائدة في المجتمع ويتأثرون بالأوضاع الاقتصادية والسياسية وكذلك الاجتماعية، لذلك هذه العوامل قد تؤثر سلباً على أخلاقه المهنية وكذلك على أدائه.

# الفصل الثالث

## الأداء الوظيفي

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

1\_ ماهية الأداء أهميته وعناصره

2\_ محددات الأداء

3\_ مستويات الأداء

4\_ أبعاد الأداء

5\_ العوامل المؤثرة في الأداء

6\_ ماهية تقييم الأداء وأهميته

7\_ أهداف وطرق تقييم الأداء

8\_ نظريات المفسرة للأداء

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يقوم نشاط المؤسسات على أداء مواردها البشرية ومدى كفاءتهم في إنجاز المهام وفق متطلبات الوظيفة، فهو العصب المحرك لاستمرار المؤسسات وإسنادها الكلي، لذلك يجب على المؤسسات التركيز عليه ومعرفة العوامل المؤثرة في زيادته أو نقصانه للحفاظ على نشاطها واستمرارها وكذا تقييم مواردها البشرية للتعرف على مستوى أدائهم وإدراك النقائص الموجودة.

إنطلاقاً من هذا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى كل ما يتعلق بالأداء الوظيفي من ماهيته أهميته وعناصره ثم محددات ومستويات الأداء وأبعاده وصولاً إلى العوامل المؤثرة فيه وكذلك لا يمكننا ذكر الأداء الوظيفي دون ذكر تقييم الأداء فعليه سوف نتطرق إليه من ماهيته أهميته وأهدافه وصولاً إلى طرق تقييم الأداء أخيراً نظريات المفسرة للأداء.

## 1\_ ماهية الأداء أهميته وعناصره.

### 1\_1\_ ماهية الأداء:

لقد تعددت التعاريف حول مفهوم الأداء نذكر منها:

يعرفه احمد صقر عاشور: " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكننا أن يميز ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء."<sup>1</sup>

ويعرفه باحثون آخرون الأداء: " الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية، والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، وإجراء التحولات الكمية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها، ولتحويلها وتسويقها طبقا للبرامج المسطرة والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة."<sup>2</sup>

انطلاقا من التعاريف السابقة نستخلص أن الأداء ما هو إلا نشاط أو جهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضلي أو ذهني من أجل إتمام المهام الموكلة له، حيث يزيد من إنتاجية المؤسسة ويعود بالربح لها، وكذلك يعتبر نتيجة وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها لتحقيق أهدافها التنظيمية.

<sup>1</sup> - الطاهر الوافي، التحفيز وأداء الممرضين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، عالية الصالح، بمدينة تبسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة"02"، 2012-2013م، ص10.

<sup>2</sup> - مزهوده عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية (مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر، 2001م، ص86.

## 1\_2\_ أهمية الأداء :

تكمن أهمية الأداء فيما يلي:

- ❖ يعتبر الأداء عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذا قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بان الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقا من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشر واضحا على نجاح المؤسسة ولارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى خلال مراحل تطورها.
- ❖ كما يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود المنظمة، ويتضح من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظريا وتجريبيا وإداريا، فمن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء يظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية للأداء لاختيار الإستراتيجيات الأمثل والعمليات الناتجة عنها، أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر واضحا من خلال حجم الاهتمام الكبير والتميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحولت التي تجرى في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء.<sup>1</sup>
- ❖ يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- ❖ غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.

<sup>1</sup> - زرطال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير الميلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015-2016م، ص99.

❖ يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.<sup>1</sup>

وعليه نستخلص أن للأداء ذو أهمية كبيرة لكونه يعتبر المحور الأساسي لوجود ونجاح المؤسسة، بحيث أنه يساعدها في معرفة إمكانيتها في بلوغ أهدافها التنظيمية، كونه يرتبط ارتباطا وثيقا بالموارد البشري الذي يدير عملية الأداء، كما يعتبر من المرتكزات الأساسية للمنظمة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية نظرا وتجريبيا وإداريا.

### 1\_3\_1\_ عناصر الأداء:

**1\_3\_1\_ المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

**1\_3\_1\_ نوعية العمل:** ويتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يملكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

**1\_3\_1\_ كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.

**1\_3\_1\_ المثابرة والثوق:** تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المجددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.<sup>2</sup>

وعليه نستنتج من خلال ما تطرقنا إليه أن الأداء يتكون من أربعة عناصر مهمة تتعلق بمدى معرفة العامل لمتطلبات وظيفته وما تشمل عليه من معارف عامة ويتعلق كذلك

<sup>1</sup>-فايز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2010م، ص43.

<sup>2</sup>- فرحات سليمي ماس، مرجع سابق، ص 127ص128.

بنوعية العمل وقدرة العامل على إدراكه لعمله الذي يقوم به وكذا ما يتعلق بكمية العمل المنجز حيث يظهر في مقدار العمل المنجز وسرعة إنجازه وآخر عنصر المثابرة والثوق الذي يشمل الجدية وإنجاز الاعمال في الوقة المحدد.

## 2\_ محددات الأداء :

**2\_1\_ القدرات:** تشمل هذه القدرات على نوعين، القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، فأما القدرات الفطرية هي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، في حين القدرات المكتسبة هي التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وتدريبها.

**2\_2\_ الجهد:** وهو يعبر عن كمية الطاقة الناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم يبذل جهدا محددًا، تمثل الطاقة التي يبذلها المستخدم لأداء عمله.<sup>1</sup>

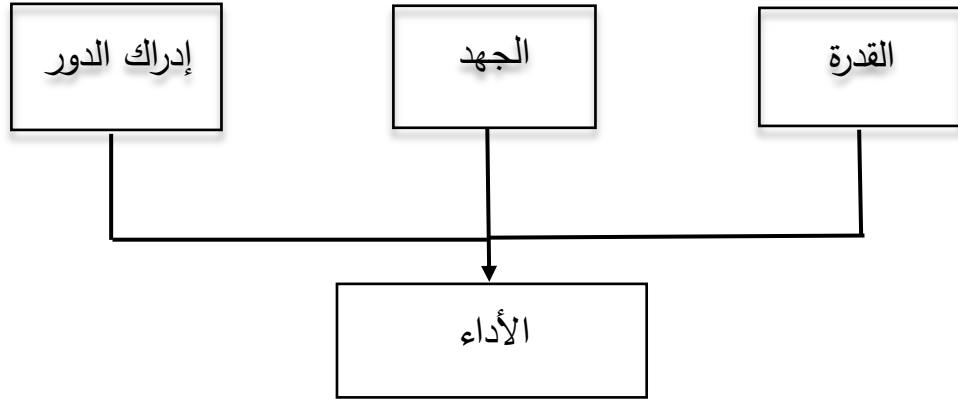
**2\_3\_ إدراك الدور الهام:** ويعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازم لكنه كسول ولا يبذل

<sup>1</sup> - بخته بطاهر، الإدارة الإستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، ط 1، منشورات ألفا للوثائق، عمان، الأردن، 2021م، ص 81.

جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.<sup>1</sup>

### الشكل رقم (02): يوضح محددات الأداء .



المصدر: من إعداد الطالبة.

ومن خلال الشكل أعلاه وما تطرقنا إليه من محددات الأداء نستخلص أن الأداء الوظيفي ما هو إلا مزيج بين قدرات الفرد العقلية كالذكاء والقدرات المكتسبة من التدريب وكذا الجهد المبذول من الطاقة الناتجة عن الدوافع و أيضا إدراك الدور الهام وهو مدى إدراك الفرد لمهامه في المؤسسة التي ينتمي إليها.

<sup>1</sup> - بوعبيطة جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز-عنابة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس التربوية والأرطفونيا، جامعة منتوري بشير - قسنطينة، 2008-2009م، ص74.

**3\_ مستويات الأداء:**

يوجد العديد من مستويات الأداء تفيد بالتعرف على مستوى الأداء الذي تم تحقيقه وهي على النحو التالي:

**3\_1\_ الأداء الاستثنائي:** وهو الأداء الذي يبين تفوق المؤسسة على المدى البعيد والعقود المريحة والالتزام الواضح من قبل الكادر الرئيسي ووفرة النقد وازدهار الوضع المالي للمؤسسة.

**3\_2\_ الأداء البارز:** وهو الأداء الذي يبين قيادة الصناعة والحصول على عدة عقود عمل كبيرة، وامتلاك كادر ذو كفاءة تحفيز عال، ووضع نقدي متميز.

**3\_3\_ الأداء الجيد جدا:** والذي يبين مدى صلابة الأداء، وتوفر الدلائل المستقبلية، والكادر الكفؤ، بالإضافة إلى الوضع المالي الجيد.

**3\_4\_ الأداء الجيد:** وهو الأداء الذي يتميز وفق معدلات توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات والخدمات وقاعدة العملاء والكوادر، مع امتلاك الوضع المالي المستقر.

**3\_5\_ الأداء المعتدل:** وهو الأداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات والخدمات، وقاعدة العملاء، والكوادر العاملة أو عدم سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

**3\_6\_ الأداء الضعيف:** وهنا الأداء يكون دون معدل، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقبال الكوادر المؤهلة ومواجهة مشاكل خطيرة في الجانب المالي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- كامل أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة، 2018م، ص19ص20.

مما سبق يمكننا استنتاج أهم مستويات الأداء التي تتضح لنا في الأداء الاستثنائي المتمثل في تفوق المؤسسة وازدهارها من حيث الوضع المالي وكذا التزام العامل بمهامه، ثانيا الأداء البارز وهو الذي تظهر فيه القيادة الصحيحة وامتلاك العامل ذو الكفاءة حوافزا ووضع نقدي متميز، ثالثا الأداء الجيد جدا الذي تتوفر فيه كل الدلائل كالعامل الكفؤ والوضع المالي الجيد، رابعا الأداء الجيد الذي تتوازن فيه نقاط الضعف والقوة معا مع امتلاك وضع مال مستقر، خامسا الأداء المعتدل حيث تغلب عليه نقاط الضعف على نقاط القوة وعدم القدرة على الحصول على الأموال، وأخيرا الأداء الضعيف هنا الأداء تكون نقاط الضعف فيه واضحة في جميع المحاور.

#### 4\_ أبعاد الأداء :

هناك ثلاثة أبعاد للأداء المتمثلة في:

4\_1\_ البعد الاقتصادي: والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكسب ثقتهم، ويقاس هذا الأداء الوظيفي بالاستعانة بالقوائم المالية.<sup>1</sup>

4\_2\_ البعد التنظيمي للأداء: يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

<sup>1</sup> - أمال زرفاوي، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في بعض بنوك الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتور، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2018-2019م، ص94.

**4\_3\_ البعد الاجتماعي للأداء:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم. وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات...)<sup>1</sup>.

وعليه نستخلص أن للأداء ثلاثة أبعاد رئيسية يعتمد عليه نجد أولا البعد الاقتصادي الذي يتمثل في إشباع المؤسسة لرغبات المساهمين والمستفيدين منها ولكسب ثقتهم ثانيا نجد البعد التنظيمي ويقصد بها الطرق التي تعتمدها المؤسسة في مجالها التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ويكون لمسير المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء وأخيرا نجد البعد الاجتماعي الذي يعتمد على مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة كونه يتأثر سلبا عليها إذ أهمل الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

### 5\_ العوامل المؤثرة في الأداء:

يخضع الأداء لتأثير من العوامل، منها ما هو ذو طبيعة داخلية يمكن للمسير أن يتحكم فيها لزيادة آثارها الإيجابية وتخفيض آثارها السلبية، ومنها ما هو صادر عن المحيط الخارجي يصعب التحكم فيها وبالتالي فهي تقتضي التكيف معها أكثر، و فيما يلي تفصيل لكل هذه العوامل:

<sup>1</sup>-الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء الوظيفي، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة الجزائر، 2010م، ص219.

**5\_1\_1\_العوامل الداخلية:** وهي تمثل مجموع العوامل التي تخضع لإدارة وسيطرة المنظمة وهي متعددة ومتنوعة أهمها:

**5\_1\_1\_1\_المورد البشري:** فالإنسان هو الذي يرسم الأهداف وهو الذي يحققها باعتبار العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الإنتاج والمتحكم في مختلف العوامل الأخرى. وهو يشكل أهم موارد المنظمة، حيث عملية اتخاذ القرارات والنشاطات التي يؤديها الإنسان في المنظمة هي التي تحدد جودة وكمية الإنتاج.

**5\_1\_2\_التنظيم:** نظرا لعدم وجود تنظيم أو نظم جيدة تعمل بكفاءة عالية تحت جميع الظروف والمتغيرات، فقد وجدت المرونة والديناميكية في أي تنظيم بشكل يجعله قابل للتغيير وفق للمستجدات الطارئة. حيث يشتمل هذا التنظيم على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وذلك حسب تقسيم العمل وفقا للتخصصات والسيطرة والتنسيق، إذ أن درجة الموازنة في التنظيم وإحداث التغييرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر كثيرا على الأداء وتحقيق الأهداف بمستويات عالية من الكفاءة.

**5\_1\_3\_العوامل التقنية:** وهي تعتبر عن مختلف القوى التي تضم على وجه الخصوص نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات، و المتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المنظمة، وتضم نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال، نوعية الموارد المستخدمة في عملية الإنتاج وغيرها.<sup>1</sup>

**5\_2\_العوامل الخارجية:** وهي العوامل الموجودة خارج حيز المنظمة، وهي متنوعة ومتعددة وذات جوانب مختلفة وهي متداخلة ومتفاعلة مع بعضها البعض، وهي تشكل تحديات بنسبة للمنظمات، وعلى هذه الأخيرة أن تأخذها بعين الاعتبار لضمان بقائها واستمرارها في المحيط الذي تنشط فيه، كما أنها تؤثر على الأداء، وتتمثل العوامل الخارجية كما يلي:

<sup>1</sup> - بختة بطاهر، مرجع سابق، ص 85 ص 86.

**5\_2\_1\_العوامل الاجتماعية والثقافية:** وتتمثل في كل من العادات والتقاليد الموروثة من المجتمع والاسرة ولها تأثير على الأداء، فالعامل عندما يذهب إلى مكان عمله يأخذ معه جانبه الاجتماعي والأسري وما يحمله من استقرار وأمان أو صراعات واضطرابات، فهذا الأخير يرتبط ببيئة الفرد وواقعه المعاش بالإضافة لتشنته الاجتماعية.

كذلك الاخطار النفسية والاجتماعية التي يعيشها الفرد لها نتائج وظواهر مختلفة في أماكن العمل كالعنف والاعتداءات في موقع العمل وأحيانا اللجوء إلى الانتحار الذي أصبح وليد العوامل النفسية، حيث يلجأ إليه الفرد نتيجة جرم ارتكبه أو هروبا من الواقع الذي يعيشه، وهو ما يجعل المنظمات تعي أهمية لهذه الظاهرة وتعمل على وضع خطة لمنع الانتحار في مكان العمل.

**5\_2\_2\_ البيئة السياسية والقانونية:** والمقصود بها طبيعة النظام السياسي، وكذا استقراره، ومرونة أنظمتها التشريعية تؤثر بصورة مباشرة على أداء المنظمات، فالمرجع من خلال الترسانة القانونية التي يضعها لتنظيم شؤون الدولة من بينها قوانين العمل والاستقرار كلها تؤثر على أداء المنظمات، بحيث قد تخدمها وتأتي ضمن متطلباتها أو العكس.<sup>1</sup>

**5\_2\_3\_العوامل الاقتصادية:** إن العوامل الاقتصادية هي الأكثر انعكاسا على الأداء نظرا لطبيعة المؤسسة حيث تعتبر هذه الأخيرة من أكثر العوامل تأثيرا على المنظمات خاصة الصناعية منها، ويعود ذلك لطبيعة عمل ونشاطات هذه المنظمات من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مختلف مواردها ومستقبل منتجاتها من جهة أخرى.

**5\_2\_4\_العوامل التكنولوجية:** تعني مجموع المتغيرات التي يستعملها الأفراد للسيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة، وتتجسد في التجديدات في السلع والخدمات وغيرها وبالتالي لها

<sup>1</sup> - بوخروبة أسماء، دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة حالة بولاية الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر، 2017م، ص79-80.

تأثير جد كبير على أداء المؤسسة، حيث تتمثل في المعارف العلمية، البحث العلمي، براءات الاختراع، الإبداع والاختيار.<sup>1</sup>

وعليه نستخلص أن للأداء مجموعة من العوامل التي تؤثر فيه، منها ما يتعلق بالعوامل الداخلية كالمورد البشري كونه هو الذي يرسم الأهداف والقرارات التي يؤديها وأخرى المتعلقة بالتنظيم بذاته والعوامل التقنية التي تختص بالتكنولوجيا والآلات، وما يتعلق بالعوامل الخارجية كالعوامل السياسية والقانونية كالأزمات السياسية تشكل عائق أمام تحسين الأداء والعوامل الاجتماعية والثقافية المتعلقة بالعادات والتقاليد الموروثة من الأسرة وكذلك العوامل الاقتصادية كونه يمثل مصدر التطور والعوامل التكنولوجية المتمثلة في المعارف وبراءات الاختراع. فنجد العامل هنا تحت كل هذه الضغوطات بحيث يتأثر أداءه بهذه تأثيرا قويا وملاحظا.

## 6\_ ماهية تقييم الأداء وأهميته.

### 6\_1\_ ماهية تقييم الأداء :

يعرفه كلا من عبد الحميد وعبد العزيز تقييم الأداء " يمثل الوصف المنظم لنواحي القوة والضعف المرتبطة بالوظيفة، سواء بصورة فردية أو جماعية، بما يخدم غرضين أساسيين في المنظمات: تطوير أداء العاملين بالوظيفة، بالإضافة إلى إمداد المديرين والعاملين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات."<sup>2</sup>

ويعرفه أيضا نظمي شحادة وآخرون: "على أنه عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى

<sup>1</sup> - بختة بطاهر، مرجع سابق، ص 86-87.

<sup>2</sup> - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، عبد العزيز بن سلطان العنقري، إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات وبناء استراتيجيات القرن الواحد، دار الريح للنشر، المملكة العربية، 2015م، ص 232.

عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفايتهم في العمل الذي يعملون به.<sup>1</sup>

عرف أيضا تقييم الأداء هو عملية تنظيمية تهدف إلى مقارنة مستوى العمل المقدم من أفراد التنظيم باعتماد معايير محددة تمكن من ترتيب مستوى أدائهم ومن ثم تحديد درجة كفاءتهم الفعلية.<sup>2</sup>

من خلال التعريفات نستنتج أن تقييم الأداء ما هي إلا عملية مستمرة و منتظمة يتم الاستعانة به في المؤسسات بهدف تقدير حجم العمل المنجز الذي يقدمه الفرد اتجاه المهام الموكلة له، وكذا الطريقة المتبعة من قبل كل عامل في تنفيذ المهام.

## 6\_2\_ أهمية تقييم الأداء:

تظهر أهمية تقييم الأداء في ثلاثة مستويات هي:

### 6\_2\_1 أهمية للمنظمة:

تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المنظمة. يساهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة للعاملين مما ينعكس إيجابا على تحقيق الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة.

### 6\_2\_2 أهمية للمدربين:

دفع المدربين والمسيرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

<sup>1</sup> - نظمي شحادة وآخرون، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000م، ص 75.

<sup>2</sup> - فريدة بوغازي، "الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وقضايا معاصرة"، ط1، الناشر ألفا للوثائق، عمان الأردن، 2021م، ص245.

دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات

### 6\_2\_3\_ أهمية للأفراد:

يشكل فرص للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يرغبون به من ترقية والحصول على مكافآت مجزية.

رفع معنويات العاملين.<sup>1</sup>

### 6\_2\_4\_ أهمية لإدارة الموارد البشرية:

وتتمثل أهميته من خلال تأثير معظم الوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية:

**تخطيط المورد البشرية:** إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية بينما وأن المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دورياً و سنوياً لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجتها الفعلية للقوى البشرية في السوق وهذا من شأنه يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفوة واختيارها وتدريبها وتطويرها واستثمار قدراتها بكل فعالية، لذا إن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية التطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السليمة لعملية التقييم لأداء الأفراد العاملين.

**في تحديد الاحتياجات التدريبية:** مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساعد في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - مصطفى كولار وآخرون، تسيير إدارة الموارد البشرية، ط1، الناشر ألفا للوثائق، جانفي 2019م، ص147-148.  
<sup>2</sup> - خيضر كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان ، 2007م، ص152-153.

\_ في الترقية وتخطيط المسارات الوظيفية: توضح نتائج عملية التقييم المستمر إمكانية الموارد البشرية التي على أساسها يتم تحديد الوظائف التي يمكن أن يتدرج فيها الفرد عن طريق الترقية على مدى حياته الوظيفية، إذ يوضح التقييم من هو المرشح للترقية وماهي الوظيفة التي يمكن أن يرقى إليها هذا المرشح.

\_ في النقل الوظيفي: تعتبر نتائج تقييم الأداء معيارا هاما ووسيلة فعالة لمعرفة العاملين الذين هم بحاجة إلى نقل وظيفة أخرى تتلاءم بقدراتهم بحيث يكون أكثر إنتاجية في المكان الجديد.<sup>1</sup>

وعليه نستنتج أن أهمية تقييم الأداء تتضح في كونها تعود بالفائدة على جميع مستويات المؤسسة من المديرين كونهم يؤثرون ويوجهون جهود العمال لتحقيق الأهداف المحددة مسبقا ويساعدتهم في معرفة المستوى الكلي للمدراء، وأيضا على مستوى العمال كونه يسمح لهم بتشخيص أدائهم وتحديد العمال الذين بحاجة إلى تكوين، وأيضا على مستوى المؤسسة بحيث تسمح لها بتقييم المردودية الكلية لها واكتشاف نقاط الضعف والقوة لكي تحسن من الإنتاجية إذا استلزم الأمر.

## 7\_ أهداف وطرق تقييم الأداء .

### 7\_1\_ أهداف تقييم الأداء :

لا شك أن عملية تقييم الأداء تحقق العديد من القواعد والأهداف للمنظمة أو العاملين أنفسهم ومنها ما يلي:

❖ المساهمة في تخطيط الموارد البشرية حيث أن نتائج عملية التقييم قد توضح بعض القصور في أداء بعض العاملين وذلك ليس بضعف قدراتهم وإنما يرجع لعدم

<sup>1</sup>-مصطفى كولار وآخرون، مرجع سابق، ص149.

انسجامهم مع متطلبات وطائفيهم، وذلك يعد مدخلا لنقلهم إلى أعمال أخرى تتفق مع قدراتهم.

تفسير عملية تقييم الأداء في الحكم على مدى سلامة مراحل وعمليات التغيير.

❖ تساهم عملية تقييم الأداء في رسم سياسة التدريب والتطوير للعاملين بالمنظمة من خلال معرفة نواحي القصور سواء من عدم كفاءة الأنشطة التدريبية أو من ضعف تقييم البرامج وطرق التدريب.

❖ تساعد عملية تقييم الأداء في رفع معنوية العاملين وخلق مناخ صالح لبناء العلاقات الإنسانية.

❖ تساعد عملية تقييم الأداء في توفير الأساس الموضوعي والعادل للكثير من الأنشطة والأعمال المرتبطة باستخدام الموارد البشرية مثل: الترقية، النقل، الأجور، التحفيز.

❖ أن عملية تقييم الأداء تساهم في إشعار العاملين بالمسؤولية من خلال إدراكهم بأن أعمالهم و سلوكهم ستكون موضع تقييم من رؤسائهم.

❖ إن وجود نظام عادل لتقييم الأداء يؤدي إلى تدعيم العلاقة الطيبة بين الإدارة والعاملين وذلك لشعور الآخرين بأن معاملة الإدارة لهم تتم على أساس موضوعية عادلة لا مجال فيها للمحاباة أو الاهواء الشخصية.<sup>1</sup>

فعلية نستنتج أن لتقييم الأداء أهداف واضحة تتمثل في كونه يساهم في تخطيط الموارد من حيث نتائج عملية تقييم الأداء المتوصل إليه تساعد أيضا في تفسير مراحل عمليات التغيير وكذا تقوم برسم سياسة التدريب والتطوير للعاملين وأيضا توفر الأسس العادل للكثير من الأنشطة المتعلقة باستخدام الموارد البشرية وأخيرا تشعر العامل بالمسؤولية تجاه عمله وتقوي العلاقات الجيدة بين الإدارة والعاملين.

<sup>1</sup> - محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية، ط1، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، 2008م، ص163  
ص162.

**7\_2\_ طرق تقييم الأداء :**

رغم تباين طرق تقييم الأداء إلا أن معظم الدراسات تتمحور على أن هناك طريقتين أساسيتين ألا وهما الطريقة التقليدية الطريقة الحديثة:

**7\_2\_1\_ الطرق التقليدية:** يقوم المفهوم التقليدي لتقييم أداء العاملين و الذي يشيع استخدامه حاليا على إعادة نماذج محددة، تحتوي على مجموعة من العناصر التي تركز على صفات الفرد ومن الطرق التقليدية في تقييم الأداء ما يلي:

**\_طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص:** تركز هذه الطريقة على تحديد مجموعة من الصفات، مثل التعاون مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، والانتظار في مواعيد العمل، و السرعة والدقة في أداء العمل، والالتزام، وتحمل المسؤولية، والقدرة على حل المشكلات، وغيرها من الصفات، ويتم إعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات، ويقوم الرئيس مباشرة بإعطاء الفرد تقديرا معيناً، بحسب توفر كل صفة من تلك الصفات في الفرد، ثم تجمع تلك التقديرات، و يصبح المجموع ممثلاً للمستوى الذي يعتقد القائم بالتقييم أنه يمثل مستوى أداء الفرد.

**\_ طريقة الترتيب العام:** وتتمثل هذه الطريقة في قيام الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين ترتيباً تنازلياً، وفقاً للأداء العام للعمل over-all performance، وليس بناء على مجموعة الخصائص أو الصفات الشخصية، كما في الطريقة السابقة. وهذا أن الأساس هنا هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطي تقديراً واحداً للأداء المرؤوس ، مثل : ضعيف \_ متوسط \_ جيد \_ ممتاز .

**\_ طريقة المقارنة بين العاملين:** وهي تشبه الطريقة السابقة ، وتعرف أحيانا بمقارنة أزواج مع العاملين ، حيث يقوم الرئيس بمقارنة كل فرد من الأفراد الباقين وتناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة، حيث تقل فعاليتها كلما زاد عدد أعضاء المجموعة، لطول الذي تستغرقه من ناحية ولصعوبة المقارنة من ناحية أخرى. وهذه الطريقة لا تخدم أغراضاً أخرى

مثل الترقية والنقل والتدريب، لعدم توافر أسس المقارنة. وقد يقتصر الغرض من استخدامها على اختيار فعالية سياسات الاختيار والتعيين.

### \_ طريقة التوزيع الإجباري: **Forced distrution**

وتستند هذه الطريقة إلى فكرة التوزيع الطبيعي Normal distrubution، والتي تقتني بأن مجموعة من الأحداث والأشخاص يتركز حول الوسط، ويقل تركيزها عند الأطراف وبناء على ذلك يقوم الرئيس بتقسيم مرؤوسيه إلى فئات، كل فئة حسب موقعها، أو تركيزها على منحى التوزيع. وتقوم هذه الطريقة على أساس تقييم الفرد وفقاً لأداء العام للعمل، وليس على أساس مجموعة من العوامل أو المعايير المختلفة للتقييم.<sup>1</sup>

**7\_2\_2\_ الطريقة الحديثة:** نظراً للانتقادات التي وجهت إلى طرق تقييم التقليدية، فقد توصل رجال الفكر الإداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة التي تتفادى هذه العيوب، ومن هذه الطرق ما يلي:

\_ **طريقة الاختيار الإجباري Forced choice:** التي تقوم على عدد من العبارات. التي تصف أداء العمل، حيث يتم توزيع العبارات في مجموعات، عادة ما تكون عبارات ثنائية، تعبر عن نواحي إيجابية وأخرى سلبية.

تتميز هذه الطريقة بالبعد من التحيز الشخصي، حيث إن التقدير يتم بوساطة جهة أخرى، هي التي تعطي التقديرات لكل عبارة، دون تعرف الرئيس على نوعية التقدير، ومدى أهميته لعملية التقييم.

\_ **طريقة الأحداث الحرجة Critical incident:** التي تقوم على تحديد المتطلبات الأساسية لكل وظيفة، ويقوم الرئيس بتتبع الأحداث والوقائع الهامة، التي تتسبب في نجاح- أو فشل- العمل من جانب مرؤوسيه، ومقابلتها بالمتطلبات الأساسية السابق تحديدها،

<sup>1</sup> - فاروق عبد الفليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2014م، ص272-273.

وتعرف هذه الطريقة ببرامج سجل الأداء Performance-record program، حيث إعداد سجل لكل مرؤوس، ويقوم الرئيس بتسجيل الأحداث الهامة تبعا ووفقا لطبيعتها، سواء كانت إيجابية أو سلبية.

ولعل أهم مميزات هذه الطريقة تركيزها على أداء العامل، والاعتمادات على الوقائع الموضوعية، وذلك بخلاف الطرق التقليدية التي تركز على السمات الشخصية للفرد.

**\_ طريقة التقييم المشتركة Mutual rating :** التي تقوم على أساس قيام كل فرد من أفراد جماعة العمل، بتقييم كل أعضاء الجماعة، بطريقة الاقتراع السري، وبدون أي اعتبار للمركز الإداري، وعلى ذلك فإن تقييم الأداء يتم بمعرفة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه. وتتميز هذه الطريقة بالخصائص الآتية:

اشترك الرؤساء والمرؤوسين والزملاء في عملية التقييم.

اشترك القائمين بعملية التقييم في اختيار وتحديد الصفات موضوع التقييم.

تعرف كل مشترك على نتائج عملية التقييم والإفادة منها.

**\_ طريقة تقييم الأداء باستخدام أسلوب الإدارة بالأهداف:** حيث تهتم جميع الطرق السابقة بتقييم أداء العاملين في فترات سابقة، أما أسلوب الإدارة بالأهداف فيتجه إلى الاهتمام بأداء المستقبل، إلى جانب الأداء في الماضي، ويتم ذلك من خلال مشاركة كل من الرئيس والمرؤوس في تحديد الأهداف والواجبات، التي سيقوم المرؤوس بتحقيقها، قيام المرؤوس بالتقييم لنفسه، على ضوء ما أنجزه خلال فترة زمنية معينة، والتعرف على نواحي القصور، وكيفية مواجهتها، تمهيدا للاتفاق مع الرئيس على برنامج جديد يتضمن أهدافا أخرى، وواجبات محددة لفترة أخرى مقبلة.

ومن أهم المزايا التي حققها هذا الأسلوب ما يلي:

- الاهتمام بالأداء المستقبلي للفرد.
- تنمية قدرة الفرد على تحديد أهدافه، والأساليب اللازمة لتحقيقها

- تنمية قدرات الفرد فيما يتعلق بالتقييم الذاتي.<sup>1</sup>

ومن خلال ما تم تقديمه عن طرق تقييم الأداء نستخلص أن الطرق الحديثة تختلف عن الطرق التقليدية فهي ظهرت بسبب الانتقادات الموجهة للطريقة التقليدية، لذلك تركز هذه الأخيرة على تفسير أداء العمال من خلال اعتمادها على السمات الشخصية للعمال والتقدير الشخصي، أما الطريقة الحديثة اهتمت بالمشاركة الجماعية ومحاولة ترسيخ التعاون بين العمال والإداريين.

## 8\_ نظريات المفسرة للأداء:

### 8\_1\_ نظرية المدرسة الكلاسيكية: لقد اعتمدت المدرسة الكلاسيكية بنظرياتها

واتجاهاتها الفكرية المختلفة عددا من الافتراضات حول المنظمات والناس، وأهمها:

- نظرت للإنسان نظرة ساذجة محدودة، واعتبرته " كائن اقتصادي"، أي أنه يمكن التأثير على سلوكه عن طريق الأجور والحوافز المادية فقط.
- نظرت للمنظمة على أنها تعمل في محيط مغلق ولا تتفاعل مع البيئة الخارجية، التي تعمل فيها، وأن هذه البيئة هادئة ومستقرة.
- اعتبرت أن أعمال المنظمات معروفة وذات طبيعة روتينية بسيطة.
- اعتمدت معيار الكفاءة الإنتاجية (efficiency) فقط للحكم على نجاح المنظمات.
- رأت أن هنالك أسلوبا امثل لأداء العمل يمكن تطبيقه عالميا.<sup>2</sup>

### 8\_2\_ نظرية الحركة العلمية scientific management

تقترب هذه النظرية بالكاتب الأمريكي فريديريك ونسلو تايلور بشكل أساسي، لقد كان تايلور مهندسا ميكانيكيا، وعمل في شركات للفولاذ والفحم في ولاية بنسلفانيا في أمريكا. ونتيجة لملاحظاته المباشرة المكثفة لأساليب العمل في ذلك الوقت، فقد أصبحت لديه قناعة

<sup>1</sup> - فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص275ص276.

<sup>2</sup> - حسن حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، ط02، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، 2009م، ص20.

مؤكدة بأن الإنتاجية الفعلية للعامل متدنية جداً، بالمقارنة مع ما يمكن إنتاجه. هنا باشر العمل على تصويب الوضع، من خلال تطبيق الأسلوب العلمي في ورشة العمل ( shop floor). وكانت لديه رغبة جامعة في إيجاد "الطريقة المثلى" لأداء كل عمل. وقد قام بدراسات وتجارب علمية مستفيضة لسنوات عديدة حول طرق أداء الأعمال وحركات العامل والوقت وتصميم المجارف المناسبة لجرف الحديد والفحم وغيرها. ونتيجة تلك الدراسات والتجارب توصل إلى أربعة مبادئ الإدارة العلمية وهي:

- 1- إخلال الأسلوب العلمي في أداء كل عنصر من عناصر العمل الذي يؤديه العامل محل الحدس والتخمين.
- 2- اختيار العاملين وتدريبهم وفق أسس علمية.
- 3- تعاون الإدارة والعاملين لتحقيق أهداف العمل، وفق الأسلوب العلمي.
- 4- تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات بالتساوي بين الإدارة والعمال، بحيث تتولى الإدارة المسؤولية التخطيط والإشراف، وبعهد للعاملين مسؤولية التنفيذ.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_حسن حريم، مرجع سابق، ص20-21.

**خلاصة الفصل:**

من خلال ما تم تقديمه عن الأداء يتضح لنا أكثر أهميته لكونه يعتبر من الركائز الأساسية للمؤسسة ووسيلة لتحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة من قبل. فالأداء الجيد يتطلب من العامل المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة ويذل بالمقابل جهد لتنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة عالية. غير أن الأداء يتأثر بعدة عوامل سواء كانت داخلية أو خارجية وعوامل أخرى تحد من الأداء الفعال للفرد فلهذا يتم تقييم أداء العاملين من أجل المعرفة بما يقدمونه في وظائفهم ومعرفة الأداء الكلي للمؤسسة وماهي نقاط الضعف والقوة.

# الجانب الميداني للدراسة

## الفصل الرابع

# الإطار المنهجي للدراسة

## الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1\_ مجالات الدراسة

2\_ المناهج المستعملة في الدراسة

3\_ التقنيات المستعملة في الدراسة

4\_ الأساليب الإحصائية.

5\_ مجتمع البحث وعينته.

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة الإطار النظري للدراسة، سوف نحاول في هذا الفصل التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة، حيث نحاول فيه إثبات الدراسة النظرية بدراسة علمية ميدانية لتوضيح أكثر بعض النقاط الغامضة القائمة بين النظرية والواقع وإستكمال البحث النظري بالبحث الميداني.

كل هذا سيكون من خلال مجموعة من الأدوات والتقنيات المساعدة على جمع المعلومات بدأ بالمجال الزماني والمكاني والبشري، تليه المناهج والتقنيات المستعملة في الدراسة والأساليب الإحصائية كذلك تحديد مجتمع الدراسة وعينته وصولاً إلى عرض وتحليل البيانات الميدانية وصولاً إلى نتائج الدراسة.

**1\_ مجالات الدراسة:****1\_1\_ المجال الزمني:**

يقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية من أول يوم إلى آخر يوم ودراستنا الحالية التي أجريت ببلدية تيزي وزوو، وقد أجريناها لمراحل وهي كالتالي:

**المرحلة الأولى:** يوم 07/05/2024 هو عبارة عن جولة استطلاعية وإيداع رخصة إجراء البحث الميداني، فتمت فيه الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية رسمياً في بلدية تيزي وزوو من طرف نائب الرئيس المسؤول عن المياه والزراعة والصيد والسياحة والحرف اليدوية، مع الحصول على المعلومات المتعلقة بمجتمع الدراسة وعدد المديرية والمصالح.

**المرحلة الثالثة:** وفي هذه المرحلة قمنا أولاً بتعديل فرضيات الدراسة مع الأستاذة المشرفة وأسئلة الاستمارة، لتوزيع 10 الاستمارات الأولية يوم 08/05/2024 لاختبارها على بعض أفراد العينة قصد التصحيح النهائي لأي نقائص بالاستمارة، وتم استرجاعها في نفس اليوم لمعينة أجوبة المبحوثين هل أجوبتهم تخدم موضوعنا لإعداد الاستمارة النهائية.

**المرحلة الرابعة:** يوم 13/05/24 قمنا بتوزيع الاستمارة النهائية بعد مراجعتها وضبطها مع الأستاذة المشرفة حيث أخذوا يومين أو أكثر للإجابة عليها ذلك بسبب رفض أغلبية العاملين بالبلدية الإجابة على أسئلة الاستمارة بسرعة بسبب الضغط في العمل وكذلك ضيق وقت عليهم. وقد استرجعناها في نفس اليومين 2024/05/14-2024/05/15، بعدما كنا في تلك الأيام في ميدان الدراسة لتوضيح أي سؤال للمبحوثين أكثر وأكثر خاصاً للفئة الأمية والابتدائية في البلدية.

**المرحلة الخامسة:** التي تمت فيه الشروع في تفريغ البيانات في جداول بسيطة ومركبة باستخدام برنامج SPSS، ثم تحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج في ضوء فرضيات الدراسة والنظريات المفسرة لكلا من المتغيران.

**1\_2\_المجال المكاني:**

وهو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية المتمثلة في بلدية تيزي وزوو، فهي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي، تحتوي على مجموعة كبيرة من العمال الذين يسهرون على خدمة المواطنين. حيث جاء تعريفها في القانون رقم 08/90 المؤرخ في 7 أفريل 1990، وفي المادة الأولى منه كما يلي: «البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتحدث بموجب قانون.»

وقد عرفها هذا القانون أيضا أوسع من ذلك كآتي: «البلدية هي لجماعة الإقليمية، السياسية، الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية الأساسية.»

هذا وتعتبر البلدية هي الخلية المحلية الأساسية التي يعتمد عليها المواطنين في تلبية حاجياتهم الضرورية بما تقدمه من أعمال وخدمات في المجالات المختلفة: الاجتماعية منها والاقتصادية والثقافية...، كما تعتبر الإدارة الأقرب بالنسبة للمواطنين باعتبارها جماعة محلية تركز مبدأ اللامركزية الإدارية.

تقع بلدية تيزي وزوو في وسط المدينة يحدها من الشمال مركز التكوين المهني "كراد رشيد" ومن الشرق مسرح "كاتب ياسين" ومن الجنوب الطريق الكبير "نهج العربي بن مهدي" ومن الغرب "فندق بالوا".

**1\_3\_المجال البشري:**

يقصد به هنا مجتمع البحث محل الدراسة، أي المجتمع الذي يستعين به الباحث في جمع المعطيات لاختبار فرضياته، ويتمثل المجال البشري في دراستنا الحالية في العدد الكلي للعاملين في بلدية تيزي وزوو، حيث بلغ عدد العمال الإجمالي 293 عاملا مقسمين حسب المديرية وكل مديرية تتفرع منها مصالح ومكاتب، نذكر المديرية الموجودة في البلدية:

رئاسة المجلس الشعبي البلدي 8 عامل.

- \_الأمانة العامة 17 عامل.
- \_مديرية الإدارة والمالية 24 عامل.
- \_مديرية التنظيم العام 119 عامل.
- \_مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية 27 عامل.
- \_مديرية الشبكات المختلفة والطرق 50 عامل.
- \_مديرية الدراسات التهيئة العمرانية 21 عامل.
- \_مديرية تحقيقات الوسائل والصيانة 27 عامل.

## 2\_ المناهج المستعملة في الدراسة

يعرف المنهج أنه اللفظ ترجمة لكلمة Méthode بالفرنسية ونظائرها باللغات الأوروبية الأخرى. وكلها تعود في النهاية إلى الكلمة اليونانية وهي كلمة نرى أفلاطون يستعملها بمعنى البحث أو النظر أو المعرفة.<sup>1</sup>

كما يعرفها ماثيو جيدير أنه "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون جاهلين بها، إما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون عارفين بها."

أو أنه "الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، التي تهمين على سير العقل وتحدد عملياته، حتى يصل لنتيجة معلومة"<sup>2</sup>، فلكل موضوع علمي منهج خاص به وتقنيات تختلف باختلاف الموضوع، فانطلاقاً من

<sup>1</sup> \_ عبد الرحمان بدوي، *مناهج البحث العلمي*، ط03، وكالة المطبوعات، الكويت، 1974م، ص03.

<sup>2</sup> - ماثيو جيدير، ترجمة: ملكة أبيض، *منهجية البحث دليل المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه*، دار اليازوري العلمية، عمان، 1988م، ص72.

طبيعة الإشكالية وفرضيات البحث والمعلومات المراد الوصول إليها، اعتمدنا في دراستنا هذه على المناهج التالية:

**2\_1\_ المنهج الوصفي التحليلي:** يعرف المنهج الوصفي على أنه " أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات دقيقة لظاهرة أو موضوع محدد، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ومن ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة."

أما بالنسبة للمنهج الوصفي التحليلي " يقوم بدراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة وموجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي، دون تدخل الباحث في محتوياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصنفها ويحللها."<sup>1</sup>

فالمنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي رأيناه الأنسب لطبيعة موضوع دراستنا الذي يحاول وصف وتقييم " الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي" من خلال دراسة ميدانية على عمال بلدية تيزي وزوو، حيث يعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي موجودة في الواقع والحصول على المعلومات من ميدان الدراسة لتحليلها بطريقة علمية.

### 3\_ التقنيات المستعملة في الدراسة:

تستخدم معظم البحوث الاجتماعية أدوات التي تفرضها طبيعة الموضوع ومدى الإمكانية المتاحة لإنجازه، فهذه التقنيات تسهل على تشكيل التصور العام للدراسة والتي تؤدي في النهاية إلى الوصول لنتائج علمية دقيقة، وفي دراستنا الحالية اعتمدنا على بعض أدوات التي ساعدتنا لجمع البيانات المتمثلة في:

<sup>1</sup> \_ د. لونييس أوقاسي وآخرون، منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية (ليسانس-ماستر-دكتوراه)، ط01، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015م، ص10.

**3\_1\_الملاحظة:** اعتمدنا على هذه التقنية في جمع المعطيات من ميدان الدراسة كونها تعطي صورة واضحة عن الظاهرة المراد دراستها، فالملاحظة هي "توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه".<sup>1</sup>

ويعرفها دي غرو (De Groat): "إن الملاحظة تستخدم في جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة والاستفتاء وذلك دعم تعاون المبحوثين كما تستخدم الملاحظة في البحوث الاستكشافية والوصفية والتجريبية".<sup>2</sup> فالملاحظة كان لها دور فعال في إعطاء نظرة عامة حول موضوع دراستنا من خلال قيامنا بجولة حول الإطار العام "بلدية تيزي وزوو".

**3\_2\_الإستمارة:** يرى رياض حمزاوي 1993" إلى أنه أداة أو وسيلة لجمع البيانات عبارة عن استمارة للبحث تضم عددا من الأسئلة، يطلب من المبحوث ان يجيب عليها بنفسه وقد ترسل عن طريق البريد، وتسمى في هذه الحالة الاستبيان البريدي.<sup>3</sup>

كما عرفها محمد سرحان علي المحمودي "مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، المرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الأهداف، التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة اختارها لبحثه".<sup>4</sup>

وفي دراستنا الحالية قمنا بصياغة مجموعة من الأسئلة التي تضم 38 سؤالا، وقسمت إلى 3 محاور أساسية كالتالي:

<sup>1</sup> \_ أعمار بوجوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط01، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017م، ص 81-82.

<sup>2</sup> كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عملن، 2006م، ص 130-131.

<sup>3</sup> - محمد سويلم البسيوني، أساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ط01، دار الفكر، القاهرة، 2013م، ص 219.

- <sup>4</sup> محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط03، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2015م، ص126.

المحور الأول: خصص للبيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين [1-5].

المحور الثاني: يشمل الالتزام في العمل يؤثر سلبا على الأداء [6-21].

المحور الثالث: يشمل التعاون والاحترام بين الزملاء في العمل [22-38].

**3\_3\_ الدراسة الاستطلاعية:** تعد الدراسة الاستطلاعية أهم خطوة يقوم بها الباحث قبل الشروع في البحث الميداني، من خلال التقرب من الظاهرة قصد تحديد مختلف الجوانب التي يمكن دراستها، ومعرفة مدى ملائمتها لموضوع البحث.

ومن أجل التعرف على مكان الدراسة ومجتمع البحث وعينته قمنا بزيارة ميدانية لبلدية تيزي وزو يوم 07/05/2024 حيث تم استقبالنا من طرف نائب الرئيس وتوقيع على رخصة إجراء البحث، حيث قمنا بإجراء مقابلة معه قصد الحصول على معلومات شاملة على البلدية فأفادنا ببعض المعلومات المتعلقة بموضوع بحثنا كمجتمع الدراسة وعددهم وكذا توزيعهم على حسب المصالح والمديريات وماهي المصالح التي مازلت تنتمي للبلدية في مكان واحد، لذلك منحتنا هذه الدراسة الاستطلاعية رؤية واضحة لتطبيق موضوع دراستنا الحالية على البلدية وساعدتنا على تعديل فرضيات الدراسة وتعيين متغيراتها وصياغة أسئلة الإستمارة الأولية ومن ثم توزيعها.

#### 4\_ الأساليب الإحصائية:

إن الهدف من هذه الدراسة هو الوصول إلى حقائق علمية دقيقة تؤكد أو تنفي الفرضيات، وذلك عن طريق جمع البيانات اللازمة ومن ثم تبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن بين هذه البرامج الإحصائية استخدمنا برنامج spss، الذي يقوم بدراسة العلاقة بين المتغيران ولغرض تفرغ وتبويب البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة.

**5\_ مجتمع البحث وعينته.**

**5\_1\_مجتمع البحث:** إن مجتمع البحث ما هو إلا المجتمع الذي يريد الباحث جمع البيانات اللازمة لدرسته من خلال عينة منه فالنتائج المتحصلة عليها تعمم على المجتمع الكلي. فمجتمع البحث في هذه الدراسة مكون من 293 عاملا في بلدية تيزي وزوو مقسمين حسب المصلحات والمديريات.

**5\_2\_عينة الدراسة:** إن العينة هي " بمجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي"<sup>1</sup>، لذلك توجهنا في دراستنا إلى اختيار العينة العشوائية البسيطة التي تتناسب مع موضوع دراستنا، فهي " العينة التي اختيرت بطريقة يكون لكل عنصر في المجتمع نفس فرصة الاختيار، وأن اختيار أي عنصر لا يرتبط باختيار أي عنصر آخر"<sup>2</sup>. أما عينة الدراسة فقد اقتصر على عمال بلدية تيزي وزوو، وقد تم توزيع 60 استمارة.

<sup>1</sup> \_ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي-القواعد والمراحل والتطبيقات، ط02، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999م، ص84.

<sup>2</sup> - مصطفى ربحي عليان، البحث العلمي أسسه. مناهجه. أساليبه. إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، ص167.

**خلاصة الفصل:**

تضمن هذا الفصل أبرز العناصر التي اعتمدنا عليها في الدراسة الميدانية، حيث تم تحديد فيه مجالات الدراسة الزمانية والمكانية والبشرية وكذلك توضيح أهم الإجراءات المنهجية لمجتمع الدراسة من منهج الكمي والوصفي التحليلي وكذلك عرض التقنيات المستعملة في الدراسة المتمثلة في الملاحظة والاستمارة والدراسة الاستطلاعية وكذلك عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة المتمثل في برنامج spss وأخيرا تحديد مجتمع البحث وعينته.

الفصل الخامس  
عرض وتحليل البيانات  
الميدانية

## الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية

تمهيد

1\_ عرض وتحليل البيانات الأولية للمبحوثين.

2\_ عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى المتعلقة بـ ( الإلتزام في العمل وتأثيره إيجابا على أداء العاملين)

3\_ الإستنتاج الجزئي للفرضية

4\_ عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية المتعلقة بـ ( التعاون والإحترام وتأثيرهما الإيجابي على أداء العاملين)

5\_ الإستنتاج الجزئي للفرضية

6\_ الإستنتاج العام

خلاصة الفصل

خاتمة

توصيات الدراسة

قائمة المراجع

الملاحق

**تمهيد:**

بعدما قمنا بتحديد في الفصل السابق الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة والإجراءات المنهجية وكذلك التقنيات المستعملة وعرضنا الأساليب الإحصائية ومجتمع البحث وعينته.

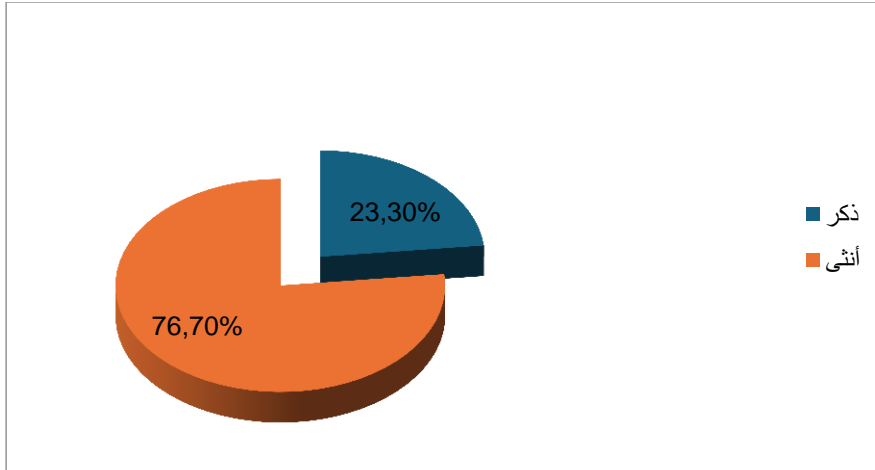
سيتم في هذا الفصل الانتقال إلى القراءة السوسولوجيا لأرقام الجداول بتحليلها وتفسيرها للبيانات التي جمعناها من خلال الملاحظات، الاستبيانات. لذلك سيتم عرض البيانات المجدولة وفقاً لتسلسل فرضيات الدراسة، حيث سنقدم لكل فرضية المعطيات في شكل جداول تتضمن التكرارات والنسب المئوية هذا التقديم يهدف إلى تسهيل عملية التحليل والتفسير مما سيساعد كذلك في التحقق من صحة الفرضيات وبالتالي الوصول إلى نتائج واضحة.

## 1\_ عرض وتحليل البيانات الأولية للمبحوثين.

جدول رقم 01: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	14	23,30
أنثى	46	76,70
المجموع	60	100

الشكل البياني رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين ينتمون إلى فئة الإناث بنسبة تقدر بـ 76,70%، في حين قدرة نسبة الذكور حوالي 23,30%.

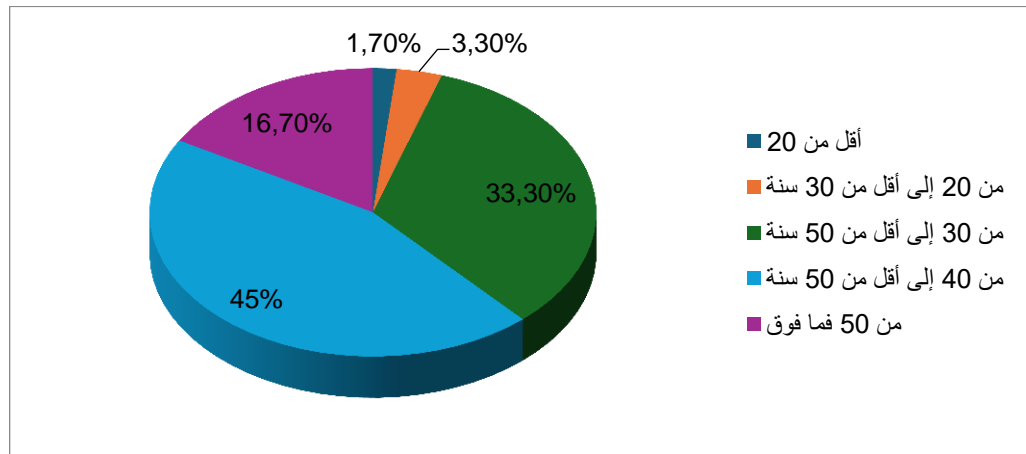
وهذا يعود إلى طغيان العنصر الأنثوي على القطاعات الخدمية والإدارية الجزائرية، حيث يأتي ذلك تزامنا مع التفتح الفكري والثقافي للمجتمع الجزائري في ضوء مواكبة التحولات والتطورات العالمية وما تصاحبه من الثقافة الجديدة التي تساوي بين الرجل والمرأة والتي تعرف بحقوق المرأة عكس الذهنيات القديمة التي كانت تمنع المرأة من الخروج للعمل، فنجد

اليوم المرأة تنافس الرجل في معظم الأعمال اليومية خاصة في قطاع الخدمات والإداري وكذلك التعليم نظرا لقدرتها على تحمل المسؤولية والأعباء وكذلك بطبيعتها تنظم وقتها ومستلزماتها وأيضا تلاءم التكوين الفيزيولوجي للمرأة للعمل في قطاع الخدمات والإدارية وهذا ما يظهر في طبيعة العمل الذي يتطلب جهد ذهني وفكري مقارنة بالرجال حيث يظهر لنا من خلال الجدول بنسبة ضئيلة جدا هذا راجع إلى المناصب التي يشغلونها التي تتطلب جهد عضلي أكثر.

جدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة
أقل من 20	1	1,7
[30-20]	2	3,3
[40- 30 ]	20	33,3
[50-40]	27	45
من 50 فما فوق	10	16,7
المجموع	60	100

## شكل بياني رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب متغير السن.



يتضح لنا من خلال الجدول أن العينة توزعت من حيث متغير السن إلى خمسة فئات عمرية حسب ما تشير إليه النتائج الكمية في الجدول رقم 02، حيث تبين أن الفئة العمرية المحصورة من 40 إلى أقل من 50 سنة هي المسيطرة ذلك بنسبة 45%، مدعومين في ذلك بالفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة تقدر بنسبة 33,3% وتليها بعد ذلك الفئة العمرية من 50 فما فوق بنسبة 16,7% وتليها الفئة العمرية من 20 إلى أقل من 30 سنة بنسبة تقدر بـ 3,3% من حجم العينة المبحوث لتأتي في الأخير الفئة العمرية التي أقل من 20 لا تمثل إلا حوالي 1,7% من حجم العينة المبحوث.

وعليه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين ينتمون إلى فئة الكبار بسبب طبيعة العمل الذي يتطلب هذه الفئة التي تتميز بالخبرة الكبيرة في العمل والحرص الشديد لأداء المهام بسرعة وكفاءة عكس الفئة الشابة المتراوحة أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة والفئة العمرية أقل من 20 سنة التي تمثل الأقلية كونها مطالبة بالعديد من الالتزامات الأولية كالتخرج المدرسي وكذلك الخدمة الوطنية. ولكن هذا لا يعني عدم وجود فئة الشباب في البلدية إنما هي إلا نسبة ضئيلة جدا.

جدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	3,30
من 5 إلى أقل من 10 سنة	12	20
من 10 إلى أقل من 15 سنوات	12	20
من 15 إلى أقل من 20 سنة	26	43,30
من 20 إلى أقل من 25 سنة	6	10
من 25 إلى 30 سنة	2	3,30
من 30 سنة فما فوق	2	3,30
المجموع	60	100

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية المجدولة أمامنا أن أغلب عمال البلدية ذوي الأقدمية نجدها تنحصر من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 43,30% مدعومين في ذلك بنسبة 16,70% من الفئة العمرية من 15 إلى أقل من 20 سنة لأفراد العينة الذين تتجاوز مدة أقدميتهم في البلدية، وتليها نسبة من العمال الذين يتراوح أعمارهم من 15 إلى أقل من 20 سنة، ثم تليها نسبة 10% لعاملين أقدميتهم من 20 إلى أقل من 25 سنة، وفي المقابل تليه الفئة العمرية أقل من 30 وما فوق بنسبة ضئيلة جدا 3,30%.

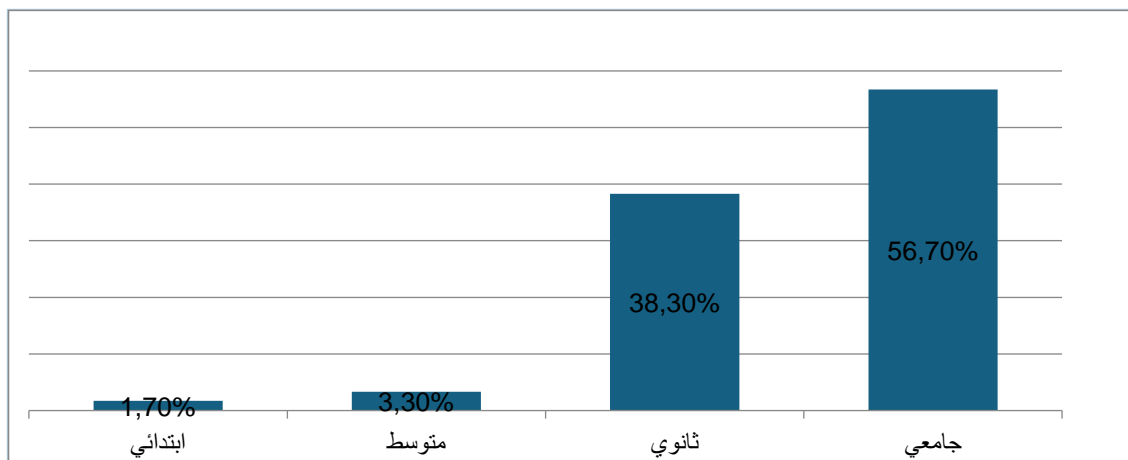
ويتضح لنا من خلال النسب أن أغلب فئة المبحوثين قديمي العهد بالعمل في البلدية أي في نطاق 10 سنوات فما فوق، هذا راجع لمكانتهم الهامة في بناء بيئة عمل عادلة

ومحفزة وكذلك مشاركة معرفتهم مع كامل أفراد الفريق ويعزز الشعور بالانتماء والولاء والاستقرار الوظيفي أكثر للبلدية حيث يكون الموظفون الأقدم أكثر أماناً في وظائفهم مقارنة بالجدد وغالباً ما يكون لديهم معرفة أعمق بنظام العمل وإجراءات البلدية.

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
1,70	1	ابتدائي
3,30	2	متوسط
38,30	23	ثانوي
56,7	34	جامعي
100	60	المجموع

الشكل البياني رقم 05: أعمدة بيانية تمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.



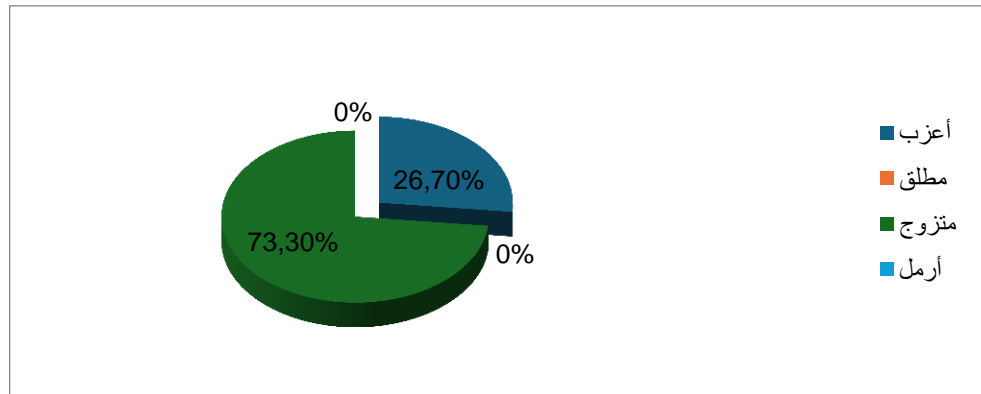
من خلال الجدول أعلاه والموضح للمستوى التعليمي لأفراد العينة، يتضح لنا أن المستوى الجامعي هو الغالب على ترتيب عينة الدراسة بنسبة تقدر بـ 56,70% من مجموع المبحوثين، لتليها بعدها فئة أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 38,30%، لتليها بأقل نسبة جدا قدرت بـ 3,3% للمتوسط وتليها الابتدائي التي كادت تنعدم بنسبة قدرت بـ 1,70%.

يمكن تفسير سيطرة المستوى الجامعي على وحدات العينة المبحوثة بسبب حاجة البلدية لمن يحمل قدرات ذهنية وفكرية عالية ليشغلوا مناصب داخل البلدية كإطارات ومسيرين لأن العلم يكسبهم خبرات ومهارات تساهم في الرفع من أدائهم، كذلك لاحظنا المستوى الثانوي بنسبة عالية للمبحوثين مقارنة بالأفراد ذوي المستويات الأخرى (إبتدائي-متوسط) فنجدها ضئيلة جدا معظمهم يشغلون الوظائف والمهام التنفيذية التي تتمحور أغلبها حول الأمن والصيانة والسياقة وغيرها من المهام.

#### الجدول رقم 05: يبين توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
26,70	16	أعزب
/	/	مطلق
73,30	44	متزوج
/	/	أرمل
100	60	المجموع

الشكل البياني رقم 06: لدائرة نسبية يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة العائلية.



يظهر لنا من القراءة الإحصائية لهذا الجدول أن الاتجاه العام يميل نحو الفئة المتزوجة التي قدرت نسبته بـ 73,30% مقابل 26,70% فقط للفئة العزاب، وتنعدم نسبة المبحوثين في كلا من المطلق والأرمل.

ومنه نستنتج أن السبب في هذا التباين راجع للمسؤولية التي يمكن للمتزوجين تحملها في العمل وحاجتهم أكثر للعمل من أجل تلبية المتطلبات الأسرية والاجتماعية المتزايدة وكذلك العمل من أجل تحسين مستواهم المعيشي الصعب بسبب غلاء الحياة وقد يكون الأفراد المتزوجون أكثر اهتمامًا بالاستقرار الوظيفي والمزايا التي توفرها الوظائف في البلديات مقارنة بالشباب أو الأفراد غير المتزوجين الذين قد يكونون أكثر ميلاً للتنقل بين الوظائف أو التوجه نحو وظائف في القطاع الخاص.

## 2\_ عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى المتعلقة بـ (الالتزام في العمل وتأثيره إيجاباً على أداء العاملين).

جدول رقم 06: يبين خروج العمال من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل.

النسبة	التكرار	خروج العمال من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل
16,7	10	نعم
83,3	50	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول الذي يمثل إجابات المبحوثين حول خروج العمال من المؤسسة قبل انتهاء الوقت الرسمي، فأعلى نسبة قدرت بـ 83,3% من مجموع أغلبية المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يخرجون من المؤسسة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وتليها نسبة قليلة جدا 16,7% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يخرجون من المؤسسة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.

من المعطيات المجدولة أمامنا نستنتج أن أغلبية عمال بلدية تيزي وزو لا يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل، هذا راجع لإلتزامهم بمواقيت العمل ويفضلون إنهاء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد وكذلك قضاء وقت العمل في مكان العمل لخدمة الشعب في الوقت اللازم فهي من أولى مطامح العمال في المؤسسة، كذلك حرصهم الشديد على إحترام القيم والأخلاقيات المهنية وإحترام مواقيت العمل، وبعضهم يرون أن البقاء حتى إنتهاء الوقت الرسمي للعمل يعكس إلتزامهم وجديتهم في العمل مما يمكن أن يؤثر إيجاباً على أدائهم الجيد في العمل. إذا أردنا في الجدول الموالي رقم (07) معرفة من هم الذين لا يخرجون من المؤسسة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل من حيث الجنس؟

جدول رقم 07: يبين العلاقة بين الجنس وخروج العمال من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس الخروج من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
16,7	10	/	/	71,4	10	نعم
83,3	50	100	46	28,6	4	لا
100	60	100	46	100	14	المجموع

تبين الاحصائيات المتحصل عليها في هذا الجدول أمامنا الذي يمثل العلاقة بين الجنس وخروج العمال من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل، يظهر لنا الإتجاه العام بنسبة 83,3% من مجموع أغلبية المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل لتدعمها أعلى نسبة 100% من فئة الإناث اللواتي صرحنا بأنهن لا يخرجنا من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل وتليها نسبة ضئيلة 28,6% من فئة الذكور الذين صرحوا أنهم لا يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي، مقابل نسبة 16,7% صرحوا بأنهم يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل لتدعمها أعلى نسبة 71,4% من فئة الذكور الذين صرحوا بأنهم يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي.

ما يمكن إستخلاصه من هذه الاحصائيات هو أن أغلب المبحوثين الذين أجابوا أنهم لا يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل بنسبة كبيرة كانت من فئة الإناث

هذا يعود لعدة أسباب كون الإناث هن الأكثر مواظبة وتنظيماً في معظم الحالات بسبب العديد من العوامل نذكر منها التفاني في العمل وقدرتهن أكثر في تحمل المسؤولية ومواجهة التحديات والضغوطات في بيئة العمل وغالباً ما يكنن ملتزمات بأداء واجباتهن بشكل جيد وفي الوقت المحدد، هذا لا يزيد من توترهن وإنما هو إلا إلتما بالعمل والانضباط، عكس فئة الذكور الذين كانت نسبتهم قليلة صرحوا أنهم يخرجون من المؤسسة قبل إنتهاء الوقت الرسمي للعمل وذلك يعود لقيامهم بمهام ضرورية خارج ساعات العمل أو حتى مشاكل صحية. لذلك أردنا معرفة في الجدول الموالي رقم (08) هل عند تقيد العامل بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة يزيد من توتره؟

جدول رقم 08: يبين تقيد العامل بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة ما إذا يزيد من توتره.

النسبة	التكرار	تقيد العامل بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة ما إذا يزيد من توتره
36,7	22	نعم
63,3	38	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية أعلاه أن أغلب المبحوثين لا يشعرون بالتوتر عند تقييدهم بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة لهم وذلك بنسبة 63,7%، في المقابل نجد من المبحوثين الذين صرحوا أنهم يشعرون بالتوتر عند تقييدهم بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة لهم بنسبة 36,7%.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نستنتج أن أغلبية المبحوثين صرحوا أنهم لا يشعرون بالتوتر عند تقييدهم بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة لهم، هذا ما يجعلنا نستنتج أن العمال ببلدية تيزي وزو يحرصون على إنهاء جميع أعمالهم في الوقت حبا لمهنتهم

وكذلك إحتراما وإلتزاما لها ورغبنا في تحقيق أهداف المؤسسة دون توتر وقلق لأن التوتر يولد الكثير من المشاكل كالوقوع في أخطاء أثناء أداء المهام وسوء التفاهم بين الزملاء وغيرها. بالمجمل الإلتزام بالعمل الموكل دون توتر يمكن أن يعزز الشعور بالأمان والاستقرار ويعزز من جودة تجربة العمل ويساهم في التقليل من التوتر وزيادة الشعور بالرضا والإيجابية.

**جدول رقم 09: يبين رأي العامل عن المواظبة في الإلتحاق بالعمل.**

المواظبة في الإلتحاق بالعمل تعتبر:	التكرار	النسبة
انضباط	31	51,7
واجب	29	48,3
الزام	/	/
المجموع	60	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن المواظبة في الإلتحاق بالعمل تعتبر انضباط بنسبة 51,7%، في المقابل نجد من المبحوثين الذين صرحوا بأن المواظبة في الإلتحاق بالعمل تعتبر واجب بنسبة 48,3%، في حين لم يصرح أي مبحوث على أن المواظبة في الإلتحاق بالعمل إلزام.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية للجدول أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن المواظبة في الإلتحاق بالعمل تعتبر "انضباط" لأنهم يرون في ذلك أن المواظبة في الإلتحاق بالعمل ما هي إلا وسيلة لتحقيق الأهداف المهنية والشخصية بشكل فعال ومنظم، ويعود ذلك أيضا إلى الرغبة في بناء سمعة جيدة والحفاظ على فرص العمل والتقدم المهني، كما يمكن أن يلعب ذلك في تقديره لقيمة الوقت وإحترام المهام الموكلة إليه، وكذلك يمكن أن يعود

السبب في المسؤولية الفردية التي يحملها كل عامل أثناء تأدية مهامه كونها تعزز من فعالية العمل والامتثال للمعايير المهنية مما يساهم في تقديم خدمات أفضل للمجتمع ومن الممكن أن يؤثر كذلك على أدائه، هذا ما سوف نوضحه في الجدول الموالي رقم (10) الذي يبين العلاقة بين المواظبة في الالتحاق بالعمل ورأي العامل حول مستوى أدائه.

جدول رقم 10: يبين العلاقة بين المواظبة في الالتحاق بالعمل ورأي العامل حول مستوى أدائه.

المجموع		واجب		انضباط		المواظبة في الالتحاق بالعمل تعتبر: رأي العامل حول مستوى أدائه
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
5	3	/	/	9,7	3	ضعيف
33,3	20	/	/	64,5	20	مقبول
61,7	37	100	29	25,8	8	جيد
100	60	100	29	100	31	المجموع

تبين أرقام الجدول العلاقة بين المواظبة في الالتحاق بالعمل ورأي العمال حول مستوى أدائهم، يظهر لنا الاتجاه العام 61,7% من مجموع إجابات المبحوثين الذين يرون أن مستوى أدائهم جيد وتدعمه نسبة كبيرة 100% من المبحوثين الذين أجابوا بأن المواظبة في الالتحاق بالعمل واجب وتليها نسبة 25,8% من المبحوثين الذين أجابوا أن المواظبة في الالتحاق بالعمل هو انضباط، مقابل نسبة 33,3% من المبحوثين الذين يرون أن أدائهم مقبول وتدعمها نسبة كبيرة 64,5% من المبحوثين الذين صرحوا أن المواظبة في الالتحاق بالعمل انضباط، مقابل نسبة ضئيلة 5% من المبحوثين الذين يرون أن أدائهم ضعيف

وتدعمه نسبة ضئيلة 9,7% من المبحوثين الذين أجابوا أن المواظبة في التحاق بالعمل هو انضباط.

من خلال هذه الإحصائيات نستنتج أن معظم المبحوثين الذين صرحوا أن مستوى أدائهم جيد يرونا أن المواظبة في الالتحاق بالعمل "واجب"، ذلك أنهم يظهرون إلتزاما عاليا في جميع معايير العمل ويعتبرون كذلك أن الحضور والمغادرة في الوقت من واجباتهم الموكلة تأديتها كون أن معظم أوقات العمل تكون محددة ولا يجب على العمال الحضور والمغادرة في أي وقت يريدونه لأنه يؤثر سلبا على أدائهم ويؤثر خاصة على السير الحسن للقوانين الصحيحة والمنظومة الرسمية لمكان العمل، مما يعكس أن الإلتزام بالمواعيد مرتبط بتحقيق أداء عالي، فالمواظبة في العمل غالبا ما يكون دائما تحفيزا داعما أكثر للعاملين فيعزز من أدائهم الجيد داخل مكان العمل ويزيد من إنتاجيته، فكلما كان العامل مواظبا في عمله كلما كان أدائه جيدا. أمام هذه الإجابات نطرح التساؤل هل صحيح العمال ملتزمون بالمواظبة في العمل حتى في غياب الرئيس هذا ما سنؤكد عليه في الجداول الموالي رقم (11-12-13) المتعلقة بالالتزام العامل بالعمل الموكلة له وعلاقته بالأقدمية وهل يؤثر على الأداء.

جدول رقم 11: يبين إلتزام العامل وتقيدته بالعمل الموكلة له في حالة غياب رئيسه.

النسبة	التكرار	التزام العامل وتقيدته بالعمل الموكلة له في حالة غياب رئيسه
90	54	نعم
10	6	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول الذي يمثل إجابات المبحوثين حول إلتزام العمال وتقيدهم بالعمل الموكل لهم في حالة غياب رئيسهم نلاحظ أنا الاتجاه العام نسبته قدرت بـ 90% من مجموع أغلبية المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يلتزمون ويتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب رئيسهم، مقابل نسبة قليلة جدا قدرت بـ 10% من المبحوثين الذين صرحوا بعدم التزامهم وتقيدهم بالعمل الموكل لهم عند غياب رئيسهم.

فمن المعطيات الجدول أمامنا نستنتج أن أغلبية المبحوثين ملتزمون بالعمل الموكل لهم سواء كانت هنالك رقابة الرئيس عليهم أو لم تكن، هذا ما يؤكد أن العمال يؤدون المهام الموكلة على أكمل وجه ورغبة منهم في تحقيق أهداف وطموحات البلدية ألا وهي تلبية متطلبات المواطن والسهر على خدمته في الوقت المحدد وكذلك إلتزامهم بالضمير المهني إضافتا إلى

ذلك وضوح معظم المسؤوليات والتوجيهات مما يتيح للعاملين فهم ما هو متوقع منهم، فتعزز في ذلك الاستقلالية والشعور بالمسؤولية الشخصية حتى في غياب رئيسهم، لذلك أردنا معرفة من هم الذين يلتزمون ويتقيدون بالعمل الموكل لهم في حالة غياب رئيسهم من حيث الأقدمية؟

جدول رقم 12: يبين علاقة الأقدمية بالالتزام وتقييد العامل بالعمل الموكل له عند غياب الرئيس.

المجموع	من 30 سنة فما فوق		من 25 إلى أقل من 30 سنة		من 20 إلى أقل من 25 سنة		من 15 إلى أقل من 20 سنة		من 10 إلى أقل من 15 سنة		من 5 إلى أقل من 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الأقدمية	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
90	54	100	2	100	2	100	6	100	10	76,9	20	100	12	100	2	نعم
10	6	/	/	/	/	/	/	/	/	23,1	6	/	/	/	/	لا

			/		/												
100	60	100	2	100	2	100	6	100	10	100	26	100	12	100	2		المجموع

يتضح لنا من خلال المعطيات المجدولة أمامنا، والتي تكشف العلاقة بين الأقدمية وتقييد العامل بالعمل الموكل له عند غياب الرئيس، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 90% من مجموع المبحوثين الذين صرحوا أنهم يتقيدون بالعمل الموكل عند غياب الرئيس، مقابل نسبة ضئيلة جدا 10% من المبحوثين الذين صرحوا أنهم لا يتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب الرئيس.

وتبرز هذه المعطيات أن النسبة الكبيرة أقدميتهم أقل من 5 سنوات ومن 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ومن 15 إلى أقل من 20 سنة ومن 20 إلى أقل من 22 ومن 25 إلى أقل من 30 وأخيرا من 30 سنة فما فوق صرحوا أنهم يتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب الرئيس بنسبة 100% مدعومين في ذلك بنسبة 76,9% أقدميتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة صرحوا كذلك أنهم يتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب الرئيس، مقابل نسبة ضئيلة أقدميتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة صرحوا أنهم لا يتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب الرئيس.

بناء على الإحصائيات المجدولة أمامنا نستنتج أن المبحوثين في مختلف فئات الأقدمية يظهرون التزاماً عالياً بالعمل الموكل إليهم حتى في غياب الرئيس، هذه النسب المرتفعة عبر جميع فئات الأقدمية قد يعكس ذلك درجة من الخبرة والثقة داخل مكان العمل فالأفراد ذوي الأقدمية الكبيرة يشعرون أكثر أن لديهم مسؤولية كبيرة تجاه عملهم ويميلون إلى الالتزام بالقواعد بشكل أكبر حتى في غياب الرئيس لكونهم يشعرون بالانتماء القوي للبلدية والولاء لها هذا ما يدفعهم للحفاظ على استمرارية العمل بجدية حتى في حالة غياب الرئيس كذلك لديهم فهم عميق لثقافة البلدية والسياسات الداخلية لها مما يساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة والحفاظ على سير العمل بسلاسة حتى في غياب الرئيس، أما العمال

الجدد في العمل قد يواجهون تحديات في التكيف مع بيئة العمل، لكن تشير الإحصائيات إلى أنهم أيضاً يلتزمون بشكل جيد لأنهم في البداية يريدون إثبات أنفسهم في ميدان العمل أكثر فغياب الرئيس قد يعطي العمال فرصة لإظهار قدراتهم الذاتية والتزامهم في العمل، مما يزيد من شعورهم بالمسؤولية المهنية ، هذا ما سوف نوضحه أكثر في الجدول الموالي رقم (13) حول العلاقة بين الالتزام وتقيد العامل بالعمل الموكل له عند غياب الرئيس ورأيه في مستوى أدائه.

**جدول رقم 13: يبين علاقة الالتزام وتقيد العامل بالعمل الموكل له عند غياب الرئيس ورأيه في مستوى أدائه.**

المجموع		لا		نعم		إلتزام العامل وتقيدته بالعمل الموكل له عند غياب رئيسه رأي العامل حول مستوى أدائه
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
5	3	/	/	5,6	3	ضعيف
33,3	20	/	/	37,0	20	مقبول
61,7	37	100	6	57,4	31	جيد
100	60	100	6	100	54	المجموع

تبين ارقام هذا الجدول العلاقة بين التزام وتقيد العامل بالعمل الموكل له عند غياب رئيسه ورأيه حول مستوى أدائه، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 61,7% من مجموع إجابات

المبحوثين الذين يرون أن مستوى أدائهم جيد لتدعمها اعلى نسبة 100% من المبحوثين اللذين صرحوا بأنهم لا يلتزمون ولا يتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب رئيسهم وتليها نسبة 57.4% من المبحوثين الذين صرحوا بانهم يلتزمون ويتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب رئيسهم، مقابل نسبة 33,3% من المبحوثين الذين يرون أن مستوى أدائهم مقبول وتليها نسبة 37% من المبحوثين الذين صرحوا أنهم يلتزمون ويتقيدون بالعمل الموكل لهم عند غياب رئيسهم، مقابل نسبة ضئيلة جدا 5% من المبحوثين الذين صرحوا بأن أدائهم ضعيف تليها من نفس النسبة ضئيلة جدا 5,6% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يلتزمون ويتقيدون بالعمل الموكل عند غياب رئيسهم.

من المعطيات المجدول أمامنا نستنتج أن الالتزام بالعمل الموكل عند غياب الرئيس يختلف بشكل كبير من شخص لآخر وهو ما يؤثر على أداءهم، فالأغلبية من المبحوثين الذين لا يلتزمون بعملهم عند غياب الرئيس يرون أن أدائهم جيد، يمكن أن يعود ذلك لبعض العوامل التي أثرت على أدائه بشكل جيد، كاعتمادهم على مهاراتهم الخاصة وإستقلاليتهم في تأدية المهام كذلك تمتعهم بقدرات شخصية لتنفيذ المهام بشكل جيد دون إشراف مباشر هذا ما يسمح لهم بالتغلب على ضعف الإلتزام التقليدي وتحقيق في ذلك نتائج إيجابية حتى عند غياب الرئيس، ويشير أيضا إلى أنهم قد يكونون مدفوعين بدافع داخلي قوي لتحقيق النجاح والوصول إلى أداء جيد حتى في غياب التوجيه أو الرقابة المباشرة فهذا التحفيز الداخلي يمكن أن يعوض عدم الإلتزام كالشغف بالعمل فعندما يكون لدى الفرد شغف حقيقي بما يقوم به يكون في ذلك أكثر عرضة للعمل بجدية وتفاني بأدائه حتى إن كان المشرف أو لم يكن فالشغف يدفع الأفراد للاستمرار في تحسين مهاراتهم وتحقيق أهدافهم، ونجد أيضا قدرتهم على إدارة وقتهم ومواردهم بكفاءة عالية مما يساعدهم في ذلك على تحقيق أداء جيد ويتكيفون في ذلك مع الظروف بمرونة من خلال الاستقلالية والمرونة، مما يعوض عن عدم الإلتزام التام بالمهام المحددة عند غياب الرئيس.

## جدول رقم 14: يبين رأي العامل حول ضرورة الإلتزام داخل البلدية.

النسبة	التكرار	رأي العامل حول ضرورة الإلتزام داخل البلدية
85	51	نعم
15	9	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا أنهم يرون الإلتزام داخل البلدية أمر ضروري بنسبة 85%، وتليها نسبة ضئيلة من المبحوثين الذين صرحوا أن الإلتزام ليس بأمر ضروري بنسبة 15%.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن الإلتزام داخل البلدية هو أمر ضروري ذلك من خلال آرائهم التي كانت تدور حول أن الإلتزام بالواجبات من المبادئ الأساسية كونهم مقتنعون بضرورة الإلتزام في مكان العمل لأنه يعتبر من العوامل الأساسية التي تساهم في نجاحه في بيئة العمل فتساعده على تحقيق أهدافه الشخصية والمهنية في نفس الوقت ويضمن استمرار العمل على أكمل وجه ويساعد أيضا في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية فعندما يلتزمون العمال بالمعايير والإجراءات الصحيحة يمكنهم من ضمان تقديم خدمات موثوقة ومنتسقة دون إنقطاع هذا ما يعزز من ثقة الجمهور في القدرة على الإعتماد على خدمات البلدية، فحاولنا القيام بجدول رقم (15) لمعرفة العلاقة بين الأقدمية ورأي العامل حول ضرورة الإلتزام داخل البلدية.

جدول رقم 15: يبين العلاقة بين الأقدمية ورأي العامل حول ضرورة الالتزام داخل البلدية.

الأقدمية	أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		من 10 إلى 15 سنة		من 15 إلى 20 سنة		من 20 إلى 25 سنة		من 25 إلى 30 سنة		المجموع		
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
نعم	2	10	1	10	1	65,	6	10	2	10	2	10	2	5	85
لا	/	/	/	/	/	34,	/	/	/	/	/	/	/	9	15
المجموع	2	10	2	10	2	100	6	10	2	10	2	10	2	6	10
ع	0	0	2	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0

يتضح لنا من خلال المعطيات المجدولة أمامنا، والتي تكشف العلاقة بين الأقدمية ورأي العامل حول ضرورة الالتزام داخل البلدية، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 85% من مجموع المبحوثين الذين صرحوا أن الالتزام ضروري داخل البلدية، مقابل نسبة ضئيلة 15% من المبحوثين الذين صرحوا بأن الالتزام ليس ضروري داخل البلدية.

وتبرز هذه المعطيات أن النسبة الكبيرة أقدميتهم أقل من 5 سنوات ومن 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ومن 15 إلى أقل من 20 سنة ومن 20 إلى أقل من 25 سنة ومن 25 إلى أقل من 30 سنة وأخيرا من 30 سنة فما فوق صرحوا أن الالتزام داخل البلدية أمر ضروري بنسبة 100% مدعومين في ذلك بنسبة 65,4% أقدميتهم من 10 إلى أقل من 15

سنة صرحوا أن الالتزام داخل البلدية كذلك أمر ضروري، مقابل نسبة ضئيلة من أقدميتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة صرحوا أن الالتزام داخل البلدية ليس بأمر ضروري.

من المعطيات المجدولة أمامنا يتضح لنا أن نسبة كبيرة من العاملين بغض النظر عن أقدميتهم صرحوا أن الالتزام داخل البلدية أمر ضروري، فالنسبة الغالبة للعاملين ذوو الأقدمية الطويلة يظهرون قناعة قوية بأهمية الالتزام في جميع معايير العمل، مما يعكس فهماً أعمق وثقافة تنظيمية راسخة قد ترسخت لديهم عبر سنوات من العمل وكذلك يعود لعدة أسباب كالرغبة أكثر في البقاء في البلدية أو خوفهم من ضياع منصبهم لذلك وجب عليهم إظهار مدى إلتزامهم، حيث أكدت على ذلك نظرية المراهنات الجانبية لـ "هاوارد بيكر" يرى أن الموظفين يمتلكون سلوك الالتزام بسبب الاستثمارات التراكمية الكلية التي صنعوها طيلة عملهم بالمنظمة التي ينتمون إليها، الأمر الذي يجعلهم مقيدين بأنواع معينة من السلوكيات والتصرفات داخل المنظمة، خشية أن يفقدوا شيئاً من المكافآت أو الامتيازات المادية والمعنوية، المرتبطة بتلك السلوكيات حال تركهم العمل بالمنظمة<sup>1</sup>، فالأقدمية تلعب دوراً كبيراً في الالتزام داخل مكان العمل حيث يعزز لديهم الشعور بالولاء للبلدية ويحفز العمال الجدد على إتباع نموذجهم في المقابل، الموظفون الجدد أو ذوو الأقدمية القصيرة يظهرون نسبة أقل في اعتبار الالتزام ضرورياً، مما يشير إلى أنهم لا يزالون في مرحلة تأقلم مع قيم المؤسسة أو لم يكتسبوا بعد التجارب الكافية التي تعزز من تقديرهم لأهمية الالتزام في تحسين لأداء الجيد لهم لذلك يحاولون دائماً إثبات أنفسهم بالالتزام بالمهام، هذا التباين يعكس تأثيرات الثقافة التنظيمية والتجربة الفردية على ضرورة الالتزام داخل مكان العمل، حيث تلعب الأقدمية دوراً محورياً في تعزيز القيم المؤسسية وفهمها بشكل أعمق لأهمية الالتزام فهذا ما هو إلا تفاعلاً بين القيم الفردية والثقافة التنظيمية مما يبرز أهمية تطوير برامج تدريبية ملائمة لجميع فئات الأقدمية لضمان ترسيخ قيمة الالتزام بشكل فعال عبر

<sup>1</sup> \_عزالدين سليمان، الالتزام التنظيمي\_ مدخل نظري، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 18، العدد 01،

الأجيال المختلفة. يمكن القول أن مهما كانت أقدمية العمال في البلدية يؤكدون على ضرورة الإلتزام في العمل هذا ما لاحظناه في الجدول السابق رقم (14).

**جدول رقم 16: يبين إستعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام.**

النسبة	التكرار	إستعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب
35	21	نعم
65	39	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية أعلاه أن أغلب المبحوثين صرحوا أنهم غير مستعدين للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك بنسبة 65%، في المقابل نجد من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم مستعدين للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك بنسبة 35%.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أن أغلب المبحوثين صرحوا بأنهم غير مستعدين للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك فيعود لعدة أسباب قد تعود للإرهاق الشديد الناتج عن ساعات العمل الطويلة أو رغبتهم في قضاء وقت مع عائلاتهم وممارسة هواياتهم الشخصية بمجرد إنتهاء الوقت الرسمي للعمل أي تفضيلهم الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، في المقابل نلاحظ أن أقلية من العمال الذين صرحوا أنهم مستعدين للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك فيمكن أن يعود لوجود ضغوط اقتصادية أو مهنية تجعلهم يقبلون بعبء إضافي لتحقيق الأمن المالي أو التقدم الوظيفي. فهذا التباين بين الآراء المختلفة بين العمال ويسلط الضوء على الاختلافات الفردية في الأهداف والاحتياجات الشخصية، هذا ما سنؤكد عليه في الجدول الموالي حول استعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام من حيث الحالة العائلية في الجدول رقم (17).

جدول رقم 17: يبين العلاقة بين الحالة العائلية واستعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك.

المجموع		متزوج		أعزب		الحالة
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
35	21	11,4	5	100	16	استعداد العامل للمعمل خارج وقت الدوام اذا تطلب
65	39	88,6	39	/	/	نعم
100	60	100	44	100	16	لا
						المجموع

تشير أرقام هذا الجدول الذي يمثل العلاقة بين الحالة العائلية واستعداد العامل للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 65% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا بأنهم ليسوا مستعدون للعمل خارج وقت إذا تطلب ذلك وتدعمه أعلى نسبة 88,6% عند فئة المتزوجين، مقابل نسبة 35% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا بأنهم مستعدون للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب منهم لتدعمها أعلى نسبة 100% من فئة العزاب ثم تليها نسبة قليلة 11,4% من فئة المتزوجين.

تشير نتائج الإحصائيات إلى أن الحالة العائلية تلعب دورًا حاسمًا في استعداد العاملين للعمل خارج أوقات الدوام، فالأغلبية الكبرى الذين صرحوا باستعدادهم للعمل خارج وقت الدوام كانوا من فئة العزاب، ذلك يعود لعدة أسباب تمثلت في عدم تحملهم مسؤوليات عائلية كبيرة كالزواج أو رعاية الأطفال والأعمال المنزلية، لذلك يظهر العزاب استعدادًا كبيرًا للعمل في أوقات إضافية خارج وقت الدوام، إذا يمكنهم تنظيم أوقاتهم بشكل أكثر مرونة كذلك يرون العمل الإضافي فرصة لتحقيق مكاسب مالية أو سبب لتحسين وضعهم المهني،

بالمقابل فئة المتزوجون الذين صرحوا أنهم غير مستعدين للعمل خارج وقت الدوام بسبب مواجهتهم لضغوطات ومسؤوليات عائلية مثل رعاية الأطفال أو التزامات منزلية قد تجعل من الصعب عليهم التفرغ للعمل في أوقات إضافية لذلك يظهرون ترددًا أكبر في قبول العمل الإضافي.

فهذا التفاوت يبين آراء العمال الذي يعكس بين الفئتين من العزاب والمتزوجين، يعود سببه أن المتزوجين يفضلون الحفاظ على توازن بين العمل والحياة الشخصية لتفادي التأثير السلبي على عائلاتهم، بينما العزاب يرون أن العمل الإضافي فرصة لتحسين دخلهم أو تحقيق أهدافهم الشخصية دون تأثير كبير على حياتهم الشخصية، وهذا لا يدل على عدم التزامهم بالعمل وإنما ما هو إلا اختلاف في الآراء وبين الفئات المهنية، لكنهم ملتزمون بالعمل في الأوقات الرسمية ويأدون مهامهم في الوقت المحدد، هذا ما سوف نوضحه أكثر في الجدول التالي رقم (18) التي تبين هل يقوم العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد؟

**جدول رقم 18: يبين قيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد.**

النسبة	التكرار	قيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد
70	42	نعم
30	18	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية أعلاه أن أغلب المبحوثين صرحوا أنهم يقومون بأداء المهام في الوقت المحدد بنسبة 70%، مقابل نجد من المبحوثين الذين صرحوا أنهم لا يقومون بتأدية المهام في الوقت المحدد بنسبة 30%.

تشير البيانات الإحصائية إلى أن أغلبية المبحوثين يلتزمون بأداء المهام في الوقت المحدد، هذا ما يعكس آراء العمال حول مكانة الالتزام في تحقيق الأرباح وأهميته داخل مكان العمل حيث الالتزام بالمهام في الوقت المحدد يساعد على تحقيق الكفاءة والإنتاجية، كما يساهم أيضا في تحقيق الأهداف المحددة لضمان السير العمل بسهولة، بالإضافة إلى ذلك فالالتزام بأداء المهام في الوقت المحدد يعزز سمعة العامل كعامل ملتزم في عمله مما تزيد فرصهم للتطور وللترقية داخل مكان العمل، فأداء المهام في الوقت المحدد يعكس الإلتزام والمسؤولية الكبيرة لدى العامل مما قد يساهم في تعزيز فرصة لبناء علاقات إيجابية سواء مع العمال أو مع الرئيس. فاردنا في الجدول الموالي رقم (19) معرفة العلاقة بين السن وقيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد.

جدول رقم 19: يبين العلاقة بين السن وقيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد.

المجموع		من 50 فما فوق		من 40 إلى أقل من 50		من 30 إلى أقل من 40 سنة		من 20 إلى أقل من 30 سنة		أقل من 20		السن
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
												قيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد
70	42	100	10	10	27	10	2	100	2	100	1	نعم
30	18	/	/	/	/	90	18	/	/	/	/	لا
10	60	100	10	10	27	100	20	100	2	100	1	المجموع
0				0								

تشير أرقام هذا الجدول الذي يمثل العلاقة بين السن وقيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد، يظهر لنا الإتجاه العام بنسبة 42% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يتقيدون بأداء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد وتدعمه أعلى نسبة 100% كل من الفئة العمرية أقل من 20 ومن 20 إلى أقل من 30 ومن 40 إلى أقل من 50 ومن 50 فما فوق، وتليها نسبة 90% من الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة صرحوا أنهم يتقيدون لأداء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد، مقابل نسبة

قليلة 30% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا أنهم لا يتقيدون بأداء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد وتدعمها نسبة 90% من الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة صرحوا أنهم لا يتقيدون بأداء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد.

تشير نتائج الجدول إلى أن الالتزام بأداء المهام في الوقت المحدد يتأثر بشكل كبير بالعمر والخبرة. فالنسبة الكبيرة من العاملين صرحوا أنهم يتقيدون بأداء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد، فنجد الأفراد الأصغر سناً كالذين تقل أعمارهم عن 30 سنة، يظهرون التزاماً عالياً في أداء المهام في الوقت المحدد، هذا ما يعكس حماسهم وحرصهم على إثبات أنفسهم في بداية مسيرتهم المهنية وكسب ثقة أرباب العمل وقد يكون للعامل الجديد أهداف شخصية أو مهنية قوية تتماشى مع نجاحه في العمل مما يجعله أكثر تحفيزاً للالتزام بالمهام الموكلة في الوقت المحدد بينما الأفراد في منتصف العمر خصوصاً بين 30 و40 سنة يواجهون ضغوطاً إضافية من حيث التوازن بين العمل والحياة الشخصية مما قد يؤثر سلباً على قدرتهم على الالتزام بالعمل في الوقت المحدد في المقابل نجد الأفراد الأكبر سناً الذين يتمتعون بخبرة ونضج أكبر كونهم يظهرون مستوى عالياً من الالتزام فيعكسون في ذلك سمات إيجابية عديدة تتعلق بالالتزام والكفاءة في العمل فهذه السمات يمكن أن تكون نتيجة لعدة عوامل تجعلهم ناجحين كإدارة وقتهم بفعالية فهذه الديناميات تبرز كيف يمكن أن تؤثر التحديات والمراحل المختلفة من الحياة على الالتزام بالعمل في الوقت المحدد.

### 3\_ الإستنتاج الجزئي للفرضية:

إنطلاقاً من المعطيات الميدانية والتحليلات على مستوى الجداول الكمية الهادفة لقياس مدى صحة الفرضية الأولى التي مفادها "عدم الالتزام في العمل يؤثر سلباً على أداء العاملين في بلدية تيزي وزوو"، توصلنا إلى نتائج جد معبرة وذات دلالة سوسيولوجيا عن أهمية ودور الالتزام في تعزيز التفاعل الإيجابي للعامل والتأثير إيجاباً على أدائه وجودته في مكان العمل.

فحسب تصريحات العاملين في البلدية، بينوا لنا أهمية الالتزام في كونهم لا يخرجون من المؤسسة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل بنسبة عالية 83,3% هذا راجع للالتزامهم

بمواقبت العمل ويفضلون إنهاء المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد، فأغلبية الإجابات كانت من فئة الإناث حيث صرحن بأنهن الأكثر التزاما والأكثر على تحمل المسؤوليات ومواجهة التحديات وغالبا ما يكنن ملتزمات بأداء واجباتهن بشكل جيد وفي الوقت المحدد حسبما أكدته معطيات الجدول رقم (07)، حيث أن عدم الالتزام ينجم عنه آثار سلبية على مستقبل البلدية وتعطيل مصالح المواطنين، أما فيما يتعلق برأي العاملين حول المواظبة في العمل وعلاقته بالأداء لاحظنا أن أغلبية العاملين صرحوا بأن أدائهم جيد بنسبة كبيرة 61,7% في نفس الوقت يرون أن المواظبة في الالتحاق بالعمل يعتبر "واجب" هذا ما يعكس التزامهم العالي في جميع معايير العمل ويعتبرون الحضور في الوقت والمغادرة في الوقت من واجباتهم تأديتها كونها تؤثر إيجابا على أدائهم هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم (10) فالمواظبة في العمل غالبا ما يكون تحفيزا وداعما أكثر للعاملين فيعزز من أدائهم الجيد والزيادة من الإنتاجية لضمان السير الحسن للعاملين لخدمة المواطنين في الوقت المحدد فكلما كان العامل مواظبا كلما كان أدائه جيدا، ومن جهة أخرى لاحظنا أن أغلبية العمال يتقيدون بالعمل الموكل لهم حتى في غياب رئيسهم بنسبة عالية 90% فكانت تميل أكثر لمختلف فئات الأقدمية حيث أنهم يظهرون التزاما عاليا بالعمل الموكل لهم حتى في غياب الرئيس هذا ما يعكس درجة من الخبرة في مكان العمل والثقة بالنفس فعادة ما يكون للعاملين الأكثر خبرة وأقدمية المزيد من الالتزام بمهامهم نظرا لتاريخهم الطويل في المؤسسة وفهمهم العميق لعملية العمل وأهدافه وكيفية تحقيق أداء جيد، أما فيما يتعلق بالعمال الجدد لاحظنا أنهم يتقيدون أيضا بالعمل الموكل لهم حتى في غياب الرئيس ذلك رغبة منهم في إثبات أنفسهم وتحسين أدائهم هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم (12)، كذلك لاحظنا رأي العامل حول ضرورة الالتزام حيث أن أغلبية العمال صرحوا أن الالتزام ضروري بنسبة عالية 85% كونهم مقتنعون بضرورته في مكان العمل لأن الالتزام من العوامل الأساسية في نجاحه وتساعده على تحقيق أهدافه الشخصية والمهنية ويضمن إستمرارية العمل على أكمل وجه وفي الوقت المحدد هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم (14)، كذلك يظهر لنا أكثر أهمية الالتزام في تصريحات العاملين حول قيامهم بالمهام الموكلة لهم في الوقت المحدد فأغلبية العاملين ملتزمون بأداء المهام في الوقت المحدد بنسبة عالية 70% فيعكس ذلك آراء العمال حول مكانة الالتزام في تحقيق الكفاءة والإنتاجية وتعزيز سمعة العامل كعامل ملتزم في عمله

هذا ما لاحظناه في الجدول رقم (18)، وفي نفس السياق لاحظنا أيضا في الجدول رقم (19) من خلال المؤشر المتعلق بالسن وقيام العامل بأداء المهام الموكلة له في الوقت المحدد لاحظنا أن الإلتزام بأداء المهام الموكلة في الوقت المحدد يتأثر بشكل كبير على السن فالنسبة الكبيرة صرحوا بأنهم يقومون بأداء المهام في الوقت المحدد كانت لكلا من الفئات العمرية الأصغر سنا والأكبر، فالعمال الأصغر سنا يظهرون إلتزاما عاليا بالمهام الموكلة لهم في الوقت المحدد بسبب حماسهم وحرصهم على إثبات أنفسهم في بداية مسيرتهم أما الفئة العمرية الكبيرة فإنهم يتمتعون بخبرة ونضج أكبر ويظهرون مستوى عالي من الإلتزام بالمهام لضمان استمراريتهم في العمل.

مما سبق يتبين لنا أن الفرضية تحققت وفقا للمؤشرات التي اعتمدنا عليها في قياسها، أن عدم الإلتزام في العمل يؤثر على أداء للعاملين كون الإلتزام يعتبر عنصرا حاسما في تحقيق النجاح والتقدم في المسار المهني ويساعد في تعزيز الحافز لضمان أداء متميز ومستدام.

#### 4\_ عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية المتعلقة بـ (التعاون والاحترام يؤثران إيجابا على أداء العاملين).

جدول رقم 20: يبين ما إذا كان العامل يطلب المساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل.

النسبة	التكرار	ما إذا كان العامل يطلب المساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل
53,3	32	نعم
46,7	28	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الجدول أمانا الذي يمثل ما إذا العامل يطلب المساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل، نلاحظ أن الاتجاه العام يميل إلى نسبة 53,3% من مجموع المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يطلبون المساعدة إذا تعرضوا لمشكل في العمل، مقابل نسبة 46,7% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يطلبون المساعدة إذا تعرضوا لمشكل في العمل.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأنهم يطلبون المساعدة في حال تعرضهم لمشكل في العمل لأنهم يعتبرون في ذلك أن طلب العون من الزملاء لإيجاد الحلول يجنبه من الوقوع في المشكل مرثا أخرى ويرونا أن طلب المساعدة ما هي إلا زيادة في تبادل المعارف والخبرات وتقوي العلاقات بينهم وأنه سلوك طبيعياً ومقبولاً منه، عكس المبحوثين الذين صرحوا أنهم لا يطلبون المساعدة في حال تعرضهم لمشكل في العمل بل يفضلون حل مشكلاتهم بمفردهم يعود لعدة أسباب كالخوف والقلق من الاعتراف بالخطأ أو عدم القدرة على حل المشكلة. وبناء على هذا حاولنا في الجدول التالي معرفة من هم الذين يطلبون المساعدة في حالة تعرضهم لمشكل في العمل من حيث الجنس؟

جدول رقم 21: يبين العلاقة بين الجنس وطلب العامل للمساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل.

الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت
طلب العامل للمساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل						
نعم	14	100	18	39.1	32	53,3
لا	/	/	28	60,9	28	46,7
المجموع	14	100	46	100	60	100

تبين الإحصائيات المتحصل عليها في الجدول أمامنا الذي يمثل العلاقة بين الجنس وطلب العامل للمساعدة إذا تعرض لمشكل في العمل، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 53,3% من مجموع أغلبية المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يطلبون المساعدة إذا تعرضوا لمشكل في العمل لتدعمها أعلى نسبة 100% من فئة الذكور الذين صرحوا بأنهم يطلبون المساعدة إذا تعرضوا لمشكل في العمل وتليها نسبة 39,1% من فئة الإناث اللواتي صرحنا بأنهن يطلبن المساعدة إذا تعرضن لمشكل في العمل، مقابل نسبة 46,7% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يطلبون المساعدة إذا تعرضوا لمشكل في العمل لتدعمها نسبة 60,9% من فئة الإناث اللواتي صرحوا أنهن لا يطلبن المساعدة إذا تعرضن لمشكل في العمل.

نستنتج من القراءة الإحصائية أن النسبة الكبيرة من الإجابات تميل لفئة الذكور، حيث صرحوا أنهم يطلبون المساعدة عند تعرضهم لمشكل في العمل مقارنة بالإناث، هذه الفجوة قد تعكس تأثيرات إجتماعية وثقافية ففي العديد من المجتمعات يُنظر إلى الذكور على أنهم

أكثر قدرة على طلب المساعدة دون تأثيرات سلبية على صورتهم المهنية، بينما قد تشعر الإناث بضغط أكبر لتجنب طلب المساعدة خوفاً من تقليص فرصهن في إثبات كفاءتهن وقد يكون ذلك ناتجاً عن توقعات إجتماعية تقليدية تدعو الذكور إلى إظهار الاستقلالية في طلب المساعدة أما الإناث ما عليهم إلا الاعتماد على أنفسهن أكثر فلذلك تعودن الإناث على المسؤولية لحل مشاكل العمل بمفردهن ويتقنن العمل على أكمل وجه، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تلعب بيئة العمل دوراً في تحديد مدى الراحة التي يشعر بها العاملين عند طلب المساعدة فالأماكن التي تشجع على التواصل والتعاون قد تساعد في تقليص الفجوة بين الجنسين في هذا المجال.

جدول رقم 22: يبين رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة.

النسبة	التكرار	رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة
95	57	نعم
5	3	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية أعلاه الذي يمثل رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة، نلاحظ أن الاتجاه العام يميل إلى نسبة 95% من مجموع أغلبية المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام من أولويات الوظيفة، مقابل نجد فئة قليلة جدا بنسبة 5% من المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام ليس من أولويات الوظيفة.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الاحترام من أولويات الوظيفة، هذا ما يعكس مدى تأثير القيم الاجتماعية على الأداء والرضا الوظيفي كون الاحترام يزيد من إنجازهم ويساهم في تحسين العمل الجماعي ورفاهية الفريق ويعزز من جودة العمل والحياة المهنية مما يجعله من العوامل الأساسية التي يسعى الكثير من

العاملين إلى تحقيقها وتقل من التوتر في بيئة العمل فالأفراد الذين يشعرون بالاحترام في مكان عملهم يكونون أكثر تحفيزاً ورضاً ويعزز من أدائهم الجيد وولائهم للمنظمة، في المقابل نلاحظ الفئة الصغير الذين لا يعتبرون الاحترام من أولويات قد يعكس ذلك تبايناً في الأولويات الشخصية أو التجارب المختلفة في العمل وكذلك يعكس على أدائهم داخل مكان العمل.

فلذلك أردنا معرفة العلاقة بين رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة ورأيه حول مستوى أدائه ويظهر هذا من خلال الجدول رقم (23).

جدول رقم 23: يبين العلاقة بين رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة ورأيه حول مستوى أدائه.

المجموع		لا		نعم		رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة رأي العامل حول مستوى أدائه
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
5	3	/	/	5,3	3	ضعيف
33,3	20	/	/	35,1	20	مقبول
61,7	37	100	3	59,6	34	جيد
100	60	100	3	100	57	المجموع

تبين أرقام هذا الجدول العلاقة بين رأي العامل حول ما إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة ورأيه حول مستوى أدائه، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 61,7% من مجموع إجابات

المبحوثين الذين يرونا أن مستوى أدائهم جيد لتدعمه أعلى نسبة كبيرة 100% من المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام ليس من أولويات الوظيفة وتليها نسبة 59,6% من المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام من أولويات الوظيفة، مقابل نسبة 33,3% من المبحوثين الذين يرونا أن مستوى أدائهم مقبول وتليها نسبة 35,1% من المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام من أولويات الوظيفة، مقابل نسبة ضئيلة جدا 5% من المبحوثين الذين يرونا أن مستوى أدائهم ضعيف وصرحوا أن الاحترام من أولويات الوظيفة بنسبة 5,3%.

بناء على الإحصائيات المجدولة أمامنا نلاحظ أن الفئة الكبيرة من العمال صرحوا أن الإحترام ليس من أولويات الوظيفة وفي نفس الوقت أدائهم جيد، يمكن أن يرجع ذلك لعدة أسباب كالثقة بالنفس والمهارات فيكون للعمال ثقة عالية في مهاراتهم وقدراتهم الشخصية مما يجعلهم يركزون على الأداء والكفاءة بدلاً من الاهتمام بالاحترام كشرط أساسي فهؤلاء العمال يعتقدون أن مهاراتهم يمكن أن تتفوق على أي نقص في بيئة العمل، ونجد أيضا سبب آخر يتمثل في التجارب السابقة للعامل فقد يكون هؤلاء العمال قد مروا بتجارب سابقة في أماكن عمل مختلفة حيث لم يكن الإحترام سمة بارزة أو أولوية في العمل ومع ذلك تمكنوا من تحقيق نجاحات في هذه البيئات لهذا يمكن أن يجعلهم يشعرون أن الإحترام ليس شرطاً ضرورياً للأداء الجيد في العمل، ونجد أيضا سبب آخر يعود إلى تركيز العامل على المكافآت الملموسة فهؤلاء العمال يبلون اهتماماً أكثر بالمكافآت المالية أو الترقيات بدلاً من الإحترام فعندما يحصلون على مكافآت أو مزايا يعزز ذلك شعورهم بالإنجاز والأداء الجيد.

## جدول 24: يبين نوع العلاقة بين الزملاء في العمل.

النسبة	التكرار	نوع العلاقة بين الزملاء في العمل
48,3	29	حسن
51,7	31	متوسطة
/	/	سيئ
100	60	المجموع

تبين الإحصائيات المتحصل عليها من هذا الجدول الذي يمثل إجابات المبحوثين حول نوع العلاقة بين الزملاء في العمل، نلاحظ أن الإتجاه العام يميل إلى نسبة 51,7% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا بأن علاقتهم متوسطة، مقابل نسبة 48,3% من المبحوثين الذين أجابوا بأن علاقتهم حسنة.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، أن العلاقة بين العمال في البلدية تتسم بوجود علاقات متوسطة فيمكننا تفسير هذه النسب من خلال عدة جوانب سوسولوجيا يعود سببها في تفضيل العمال العلاقات المتوسطة لإختلاف الشخصيات والأساليب العملية بينهم مما يجعلهم يشعرون بالراحة عند الحفاظ على حدودهم الشخصية والاحترام المتبادل بينهم، فتربط بينهم فقط علاقات مهنية توازن بين الرسمية والود حيث يوجد تفاعل إيجابي بينهم دون أن يكون شديد التقارب أو رسمياً جداً، فقد تتضمن هذه العلاقات التواصل الجيد والتعاون في المهام اليومية ولكنها لا تصل إلى مستوى الصداقة الشخصية أو العميقة. لذلك أردنا في الجدول الموالي (25) أن نرى هل تؤثر العلاقات بين الزملاء على مستوى أداء العامل داخل مكان العمل.

جدول 25: يبين العلاقة بين نوع العلاقة بين الزملاء في العمل ورأيه حول مستوى أدائه.

المجموع		متوسط		حسن		نوع العلاقة بين الزملاء في العمل رأي العامل حول مستوى أدائه
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
5	3	/	/	10,3	3	ضعيف
33,3	20	/	/	69	20	مقبول
61,7	37	100	31	20,7	6	جيد
100	60	100	31	100	29	المجموع

تبين الإحصائيات المتحصل عليها في هذا الجدول الذي يمثل العلاقة بين نوع العلاقة بين الزملاء في العمل ورأي العامل حول مستوى أدائه، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 61,7% من مجموع إجابات المبحوثين الذين يرون أن مستوى أدائهم جيد لتدعمها أعلى نسبة 100% من المبحوثين الذين صرحوا أن العلاقة بين الزملاء متوسطة وتليها نسبة قليلة 20,7% من المبحوثين الذين صرحوا أن العلاقة بين الزملاء حسن، مقابل نسبة 33,3% من المبحوثين الذين يرون أن مستوى أدائهم مقبول وتليها نسبة 69% من المبحوثين الذين صرحوا أن العلاقة بين الزملاء حسن، مقابل نسبة قليلة جدا 5% من المبحوثين الذين يرون أن مستوى أدائهم ضعيف لتليها نسبة 10,3% من المبحوثين الذين صرحوا أن العلاقة بين الزملاء حسن.

بناء على الإحصائيات المتحصل عليها تبينا لنا أن العلاقة بين الزملاء في العمل تلعب دوراً مهماً في الأداء، فالنسبة الأعلى من المبحوثين الذين يعتبرون أدائهم جيداً تأتي من أولئك الذين يرون أن علاقاتهم مع الزملاء متوسطة، هذا ما يدل على أن الأداء الجيد

يمكن تحقيقه حتى في بيئة علاقات متوسط، فالعاملين يفضلون العلاقات المتوسطة بين الزملاء لأسباب متعددة سبق وقد ذكرناه في الجدول السابق رقم (24)، فالعمال يحافظون على المساعدة في حل المشكلات المهنية والتعاون في إنجاز المهام دون التوقعات العالية خارج نطاق العمل بتجنب مشاركة العاملين معلومات شخصية أو التحدث في أمور حساسة.

نستنتج أن العلاقات المتوسطة توفر توازناً بين العمل الجماعي والاستقلالية، حيث تتضمن هذه العلاقات التواصل الجيد والتعاون في المهام اليومية ولكنها لا تصل إلى مستوى الصداقة الشخصية أو العميقة، فالعلاقات المتوسطة تساهم في بيئة عمل مريحة وفعالة دون الحاجة إلى التقارب العميق بينهم فتجنب العامل التوترات والصراعات الكبيرة التي قد تنشأ في بيئات العمل.

جدول رقم 26: يبين تقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية مهامه.

النسبة	التكرار	تقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية المهام
86,7	52	نعم
13,3	8	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الجدول أمامنا الذي يمثل تقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية المهام، نلاحظ أن الاتجاه العام يميل إلى 86,7% من المبحوثين الذين صرحوا أنهم يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام، مقابل نسبة 13,3% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام.

يتبين لنا من خلال الإحصائيات أن أغلبية المبحوثين صرحوا أنهم يقدمون نصائح لزملائهم ذلك يعكس ثقافة تعاونية إيجابية بينهم ويسعون دائماً إلى دعم بعضهم البعض وتحسين الأداء الجماعي من خلال تبادل المعارف والخبرات كون هذا السلوك يعزز من العلاقات التعاونية ويعكس رغبة العامل في تحقيق النجاح المشترك بتقديم النصائح بشكل بناء يساهم في تحسين الأداء ويعزز من بيئة العمل الإيجابية من خلال التركيز على الاحترام والتفاهم وتبادل المعارف والخبرات، حيث تضمن النصائح التي تكون مفيدة وملهمة وليس محبطة الاستفادة من الأخطاء وتأدية المهام على أكمل وجه. لذلك أردنا في الجدول الموالي (27) معرفة العلاقة بين الأقدمية وتقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ. جدول رقم 27: يبين العلاقة بين الأقدمية وتقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية المهام.

المجموع	من 30		من 25		من 20		من 15		من 10		من 5		أقل من 5		الأقدمية تقديم نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ	
	سنة فما فوق	سنة	إلى أقل 30 سنة	إلى أقل 25 سنة	إلى أقل 20 سنة	إلى أقل 15 سنة	إلى أقل 10 سنة	إلى أقل 5 سنوات	إلى أقل سنوات	إلى أقل سنوات	إلى أقل سنوات	إلى أقل سنوات	إلى أقل سنوات	إلى أقل سنوات		
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
86,	5	10	2	10	2	10	6	10	1	69,	1	10	1	10	2	نعم
7	2	0		0		0		0	0	2	8	0	2	0		
13,	8	/	/	/	/	/	/	/	/	30,	9	/	/	/	/	لا
3		/	/							8						
100	6	10	2	10	2	10	6	10	1	100	2	10	1	10	2	المجموع
	0	0		0		0		0	0		6	0	2	0		ع

يتضح لنا من خلال المعطيات المجدولة أمامنا، والتي تكشف العلاقة بين الأقدمية وتقديم العامل نصائح لزميله عند وقوعه في خطأ عند تأدية المهام، يظهر لنا الاتجاه العام بنسبة 86,7% من مجموع المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام، مقابل نسبة ضئيلة 13,3% من المبحوثين الذين بأنهم لا يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام.

وتبرز هذه المعطيات أن النسبة الكبيرة أقدميتهم أقل من 5 سنوات ومن 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ومن 15 إلى أقل من 20 سنة ومن 20 إلى أقل من 25 سنة ومن 25 إلى أقل من 30 سنة وأخيرا من 30 سنة فما فوق صرحوا بأنهم يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام بنسبة 100%، مدعومين في ذلك بنسبة 69,2% أقدميتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة صرحوا أنهم يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام، مقابل نسبة ضئيلة من أقدميتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة صرحوا أنهم لا يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام.

من المعطيات المجدولة أمامنا يتضح لنا أن نسبة كبيرة من العاملين بغض النظر عن أقدميتهم صرحوا أنهم يقدمون نصائح لزملائهم عند وقوعهم في خطأ، فالأقدمية تلعب دورا هاما في مكان العمل، حيث تقديم النصائح من قبل القدامى بشكل داعم وبناء يمكن أن يعزز في ذلك من روح التعاون والثقة بين الزملاء ويشعر العمال الجدد بالدعم والتقدير بتبادل المعرفة والخبرة فالعمال الجدد في ذلك يقدمون نصائح بغرض جلب الابتكار وتقديم الحلول لتفادي الوقوع في أخطاء قد تؤثر على السير الحسن للعمل أما القدامى في العمل فإنهم يقدمون نصائح على حسب خبرتهم الكبيرة في مكان العمل خاصة عندما تقدم النصيحة بطريقة داعمة وبناءة فهي تعزز في ذلك الثقة والتواصل والتعاون بين الأقدمية والعمال الجدد.

جدول رقم 28: يبين ما إذا كان الاحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل.

النسبة	التكرار	ما إذا كان الاحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل
91,7	55	نعم
8,3	5	لا
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات المجدولة أمامنا الذي يمثل ما إذا كان الاحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل، نلاحظ أن الاتجاه العام يميل إلى نسبة 91,7% من مجموع إجابات المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل، مقابل نسبة ضئيلة 8,3% من المبحوثين الذين صرحوا أن الاحترام والتعاون ليس أمران أساسيين لنجاح العمل.

يبين لنا التحليل السوسيولوجي للمعطيات أن أغلبية المبحوثين يعتبرون أن الاحترام والتعاون هما أمران أساسيان لنجاح العمل، هذا ما يعكس القيم السائدة في بيئة العمل التي تعزز أهمية العلاقات الإيجابية والتعاون بين العاملين كون الاحترام والتعاون يعززان فعالية الفريق ويؤديان إلى تحسين الأداء الجماعي وخلق بيئة عمل داعمة ومثمرة وذلك بإدراك أغلبية العمال أهمية الإحترام بين الزملاء، من جهة أخرى، نلاحظ نسبة صغيرة جدا من المبحوثين الذين لا يعتبرون الاحترام والتعاون هما العنصرين الأساسيين، لذا قد تشير إلى وجود تباين في القيم الثقافية أو التنظيمية حيث قد تفضل بعض البيئات التركيز على الأداء الفردي أو التنافسية بدلاً من التعاون.

بشكل عام، تشير هذه النتائج إلى توافق واسع النطاق حول أهمية الاحترام والتعاون في تحقيق النجاح في بيئات العمل، حيث يعزز هذان العنصران من كفاءة الفريق ويساهمان في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة لأداء المهام اليومية بكل أريحية. وعلى هذا الأساس أردنا

الجدول الموالي رقم (29) معرفة العلاقة بين السن أي الفئة العمرية ورأيهم ما إذا كان الاحترام أمران أساسين لنجاح العمل.

جدول رقم 29: يبين العلاقة بين السن ورأي العامل حول ما إذا كان الإحترام والتعاون أمران أساسين لنجاح العمل.

المجموع	من 50 فما فوق		من 40 إلى أقل من 50		من 30 إلى أقل من 40 سنة		من 20 إلى أقل من 30 سنة		أقل من 20		السن ما إذا كان الإحترام والتعاون أمران أساسين لنجاح العمل	
	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
91.7	55	100	10	100	27	75	15	100	2	100	1	نعم
8,3	5	/	/	/	/	25	5	/	/	/	/	لا
100	60	100	10	100	27	100	20	100	2	100	1	المجموع

تشير أرقام هذا الجدول الذي يمثل العلاقة بين السن ورأي العامل حول ما إذا كان الإحترام والتعاون أمران أساسين لنجاح العمل، يظهر لنا الإتجاه العام بنسبة 91,7% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا أن الإحترام والتعاون أمران أساسين لنجاح العمل وتدعمه أعلى نسبة 100% كل من الفئات العمرية أقل من 20 ومن 20 إلى أقل من 30

ومن 40 إلى أقل من 50 ومن 50 فما فوق، وتليها نسبة 75% من الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة صرحوا أن الإحترام والتعاون أمران أساسين لنجاح العمل، مقابل نسبة قليلة جدا 8,3% من مجموع إجابات المبحوثين الذين أجابوا ان الإحترام والتعاون ليس أمران أساسين لنجاح العمل وتدعمها نسبة 25% من الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة صرحوا أن الإحترام ليس أمران أساسين لنجاح العمل.

تشير أرقام هذا الجدول إلى أن الإحترام والتعاون يُعتبران قيمتين أساسيتين لنجاح العمل عبر معظم الفئات العمرية، فكلما زاد التنوع العمري في فريق العمل أصبح من المهم أن يتمتع الأفراد بقدرة على الاحترام المتبادل والتعاون لتحقيق النجاح، لذلك تكمن علاقة قوية بين الإحترام والتعاون لنجاح العمل في بيئات متعددة الأعمار بحيث يعزز الاحترام المتبادل بين الزملاء في الفريق الاستفادة من الخبرات المتنوعة فيمكن للأفراد الأصغر سناً أن يجلبوا الابتكار والحلول الحديثة، بينما قد يتمتع الأكبر سناً بخبرات وتجارب عملية قيمة فهذا التبادل يثري العمل ويعزز من فعالية الفريق، فغياب الاحترام والتعاون تنشأ عنه توترات بين الفئات العمرية المختلفة حيث قد يرى البعض أن الجيل الآخر لا يفهم احتياجاته أو يتجاوز على دوره.

في الأخير يمكن القول أن الاحترام والتعاون هما مفتاحا لنجاح في بيئة العمل المتعددة الأعمار، حيث يساهمان في خلق توازن بين الخبرة والحيوية ويحفزان على بناء بيئة عمل مزدهرة ومثمرة دون مشاكل وتوتر.

## 5\_ الاستنتاج الجزئي للفرضية:

انطلاقاً من المعطيات الميدانية الواردة على مستوى الجداول الكمية الهادفة لقياس الفرضية الثانية التي تدور حول "عدم التعاون والاحترام بين الزملاء يؤثر سلباً على أداء العاملين"، فتوصلنا إلى نتائج جد معبرة وذات دلالة سوسيولوجيا على أهمية ودور الاحترام والتعاون في تحسين العلاقات بين الزملاء وتعزز الأداء العام داخل مكان العمل، هذا وقد توصلنا إليه من خلال جملة من النتائج، المتمثلة فيما يلي:

فحسب تصريحات العاملين في البلدية بينوا لنا أهمية الاحترام والتعاون في تعزيز العلاقات بين العمال والأداء العام، فالعديد من المؤشرات بينت لنا ذلك في تصريح أغلبية العمال على تعاونهم فيما بينهم بطلب المساعدة كونهم يعتبرون في ذلك أن طلب العون من الزملاء لإيجاد الحلول يجنبه من الوقوع في المشكل مرة أخرى وأنها ماهي إلا زيادة في تبادل المعارف والخبرات وتقوي العلاقات بينهم هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم (20)، أما فيما يتعلق بنوع العلاقة بين الزملاء وتأثيره على الأداء، لا حضنا أن العلاقة بينهم في العمل تلعب دورا هاما في الأداء الجيد حيث أن العمال الذين يعتبرون أدائهم جيد تأتي من أولئك الذين يرون أن علاقتهم مع الزملاء متوسطة هذا ما يدل على أن الأداء الجيد يمكن تحقيقه حتى في بيئة علاقات متوسطة بين الزملاء فيعني ذلك وجود تعاون مقبول في حل المشكلات وتواصل جيد بينهم لكنها لا تصل إلى مستوى عال من الصداقة الشخصية أو العميقة خارج نطاق العمل ذلك يعود لرغبة العامل الحفاظ على التوازن بين العمل الجماعي والاستقلالية المهنية في نفس الوقت، هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم (25)، فالعلاقات بين الزملاء يمكن أن تؤثر إيجابا على الأداء وفي نفس الوقت يمكن أيضا أن تؤثر سلبا في حالة ما إذا تدهورت وعمى التوتر في مكان العمل، ومن جهة أخرى يظهر لنا كذلك رأي العاملين حول تقديم نصائح لزملائهم في حالة وقوعهم في خطأ عند تأدية المهام فالأغلبية الساحقة من العمال صرحوا أنهم يقدمون نصائح في حالة وقوع أحد العمال في خطأ عند تأدية المهام بنسبة كبيرة 86,7% ذلك يعود لأغلبية فئة الأقدمية حيث أنها تلعب دورا هاما في مكان العمل فتقديم النصائح من قبل فئة الأقدمية بشكل بناء وداعم يمكن أن يعزز في ذلك من روح التعاون والإحترام والثقة المتبادلة بين الزملاء وخاصة تبادل الخبرة والمعرفة، أما فيما يتعلق بالعمال الجدد فإنهم يقدمون نصائح بغرض جلب الابتكار وتقديم الحلول لتقوية العلاقات بينهم وبين الزملاء هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم (27)، أما النتيجة التي توصلنا إليها من خلال المؤشر المتعلق بالاحترام والتعاون أمران أساسيين في العمل لاحظنا أن أغلبية العمال يظهرون اهتماما عالية بأهمية الإحترام والتعاون كونهما أمران أساسيان في نجاح العمل وخلق بيئة عمل داعمة ومثمرة فالأغلبية الساحقة من الإجابات

كانت لمعظم الفئات العمرية فلاحظنا أن كلما زاد التنوع العمري في فريق العمل أصبح من المهم أن يتمتع الأفراد بقدرة على الاحترام المتبادل والتعاون بينهم تقاديا المشاكل والتوترات التي قد تتجم عن عدم الإحترام والتعاون بين الزملاء، فلكل فئة عمرية تجاربها ووجهات نظرها فيعزز ذلك التفاهم المتبادل ويقلل من سوء الفهم هذا ما أكدته معطيات الجدول رقم(29) فالاحترام والتعاون هما مفتاحا النجاح في بيئة العمل المتعددة الأعمار، حيث يسهمان في خلق توازن بين الخبرة والحيوية.

وعليه نقول أن الفرضية تحققت في عدة جوانب وأدلة أن عدم الاحترام والتعاون بين الزملاء يؤثر على أداء العام للعاملين فالجو يمكن أن يؤدي إلى زيادة التوتر ونقص التفاهم بين الفريق مما يؤثر على التواصل والعمل الجماعي.

## 6\_ الاستنتاج العام:

سمحت لنا هذه الدراسة بالتعرف على أهمية الأخلاق المهنية في مكان العمل ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين، فالالتزام بالمبادئ الأخلاقية كالتقيد بأوقات العمل وعدم مغادرته قبل انتهاء الوقت الرسمي وكذلك تقيد العامل بالعمل الموكل له حتى في حالة غياب الرئيس كل هذا يساهم في ضمان الالتزام الكامل بمتطلبات الوظيفة ويعزز من فعالية العمل بكفاءة أكبر وذلك باعتبار أن العمل يتطلب من العمال الالتزام الصارم بالانضباط الكامل في أداء متطلبات المهنة ويعزز الثقة والاحترام بين الزملاء وأن العامل يتعامل مع المهام بجدية واحترافية، مما يساهم في تحقيق نتائج عالية، فعدم الالتزام يمكن أن يؤثر سلباً على الأداء العام وبيئة العمل ليشمل التأثيرات الرئيسية لتصرفات عدم الالتزام تدهور جودة العمل وإحباط الروح المعنوية للفريق.

إضافة إلى أن التعاون والاحترام بين الزملاء يعززان من سرعة وكفاءة إنجاز المهام ويخففان في نفس الوقت من ضغوطات العمل ويزيد من فعالية أفراد الفريق، فيساهم الاحترام المتبادل في تعزيز الثقة بين العمال ويقلل من النزاعات ويساعد في خلق بيئة عمل أكثر هدوءاً وتعاوناً، من جهة أخرى، فالتعاون الفعال يعزز من قدرة الفريق على تحقيق الأهداف

المشتركة، فعندما يعمل العمال بشكل متناغم ويشاركون في ذلك المعرفة والموارد ذلك عن طريق تبادل المعرف والخبرات المتنوعة من طرف العمال القدام في العمل أما العمال الأصغر سناً بإمكانهم جلب الابتكار والحلول الحديثة للبلدية ذلك يسهم في تسريع إنجاز المهام وتقليل الأخطاء كل مرة، فالاحترام والتعاون هما مفتاحا النجاح في بيئة العمل.

بشكل عام الأخلاق المهنية ليست بمجرد معيار سلوكي، بل هي جزء أساسياً من الثقافة التنظيمية والقيم التي تؤثر على كيفية أداء العاملين لمهامهم وتفاعلاتهم مع زملائهم والعملاء، وهي تهدف إلى ضمان تصرف الأفراد بطرق تتماشى مع المعايير الأخلاقية والقانونية.

**خلاصة الفصل:**

من خلال هذا الفصل، تمت مناقشة نتائج الدراسة بناءً على الفرضيات الفرعية ومعطيات الدراسة الميدانية، تم التوصل إلى تحقق الفرضيات الأولى والثانية، مما يؤدي بدوره إلى تحقق الفرضية الرئيسية ومن ثم تم الحصول على النتائج العامة للدراسة.

## خاتمة:

تسلط هذه الدراسة بوضوح الأهمية الجوهرية للأخلاق المهنية في بيئة العمل وتأثيرها العميق على الأداء الوظيفي للعاملين. يتضح أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية، مثل التقيد بأوقات العمل والحرص على تنفيذ المهام بكفاءة حتى في غياب الإشراف، يسهم في تعزيز الانضباط والثقة المتبادلة بين الزملاء. إن الالتزام الأخلاقي لا يعزز فقط جودة العمل، بل يساهم أيضًا في تعزيز الروح المعنوية للفريق، مما ينتج عنه بيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتعاون.

فالتعاون والاحترام بين الزملاء يمثلان عنصرين أساسيين لتحقيق الأهداف المشتركة. حيث إن العمل الجماعي يتيح تبادل المعرفة والخبرات، مما يسهم في تعزيز فعالية الأداء وتقليل الأخطاء. كما أن الاحترام المتبادل يساعد في تخفيف الضغوطات ويعزز من قدرة الفريق على مواجهة التحديات بشكل متناغم.

نجد أن الأخلاق المهنية ليست مجرد مجموعة من المعايير السلوكية، بل تشكل جزءًا أساسيًا من الثقافة التنظيمية التي تحدد كيفية أداء الأفراد لمهامهم وتفاعلهم مع زملائهم وعملائهم. إن الالتزام بهذه القيم يسهم في خلق بيئة عمل تحفز الإبداع والتميز، مما يعود بالنفع على المؤسسة ككل. لذا، يتعين على المؤسسات أن تستثمر في تعزيز هذا الالتزام كجزء من استراتيجياتها لتحقيق نتائج مستدامة وفعالة.

في هذا السياق، يُعتبر الالتزام ركيزة أساسية تساهم في تعزيز الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية. فهو يعكس مدى استعداد الأفراد للالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية، مثل الانضباط والاحترافية. يُسهم الالتزام في خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل، مما يؤدي إلى تحسين الروابط بين الزملاء وتعزيز التعاون. عندما يلتزم العاملون بأوقات العمل وجودة

الأداء، يزداد إحساسهم بالمسؤولية تجاه مهامهم، مما يحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم. بالتالي، يُعتبر الالتزام بمثابة عامل حاسم لضمان نجاح المؤسسات وتحقيق نتائج مستدامة.

ومن خلال دراستنا تبين لنا أن الأخلاق المهنية لها تأثير كبير على أداء العاملين داخل بلدية تيزي وزو، فمعظم نتائج الفرضيات أكدت على ذلك بنسبة كبيرة فوجود الإلتزام في مكان العمل واعتماد العمال على التعاون والإحترام في معاملاتهم المهنية لها تأثير إيجابيا على أداء العاملين في بلدية تيزي وزو ذلك من خلال تعزيز الإنتاجية وخلق بيئة عمل إيجابية فالالتزام يدفع الأفراد لتقديم أفضل ما لديهم فيحسن من جودة العمل ويزيد من الكفاءة، كما أن التعاون والإحترام بين الزملاء يعزز الروابط الاجتماعية و يسهم في تحفيز الابتكار ويقلل من النزاعات بين العمال.

## توصيات:

من خلال دراستنا حول موضوع الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي في بلدية تيزي وزو وتحليلنا للواقع الميداني، توصلنا إلى بعض التوصيات التي قد تعود بالفائدة للبلدية عامة وللعاملين خاصة:

- ✓ تعزيز وعي العمال أكثر بأهمية الأخلاق المهنية من خلال برامج تدريبية مستمرة.
- ✓ تحديد وتوضيح معايير الأخلاق المهنية بوضوحها في سياسات وإجراءات البلدية.
- ✓ تعزيز التعاون والإحترام المتبادل بين الزملاء لتحسين الروح المعنوية والعمل الجماعي.
- ✓ تقديم المكافآت والتقدير الذي يتماشى مع الأخلاق لزيادة الحافز.
- ✓ الحفاظ أكثر على احترام المواعيد النهائية والالتزام بجودة العمل المنجز.
- ✓ الحفاظ أكثر على مستوى عالٍ من الإلتزام في العمل وعدم التنازل عن المعايير الأخلاقية لتحقيق الأهداف.

## قائمة المراجع

### القرآن الكريم:

1- القرآن الكريم، الأعراف، 19.

### معاجم وقوامس:

2- جيزار كورنو، معجم المصطلحات القانونية، ترجمة القاضي منصور، المؤسسة الجامعية للدراسات، ط01، لبنان، 1998م.

3- السيد محمد علي، معجم التعريفات، دار الفضيلة، القاهرة، 1993م.

4- الصالح مصلح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط01، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، 1999م.

5- غيث عاطف محمد، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006م.

### قائمة الكتب:

6- أبو الشعيرة خالد محمد، نائر أحمد غباري، الثقافة وعناصرها، دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015م.

7- أبو الماضي كمال أحمد، بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير حكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة، 2018م.

8- أوقاسي لونيس وآخرون، منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، ط01، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015م.

9- بدوي عبدالرحمان، منهج البحث العلمي، مناهج البحث العلمي، ط03، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977.

10- البسيوني محمد سويلم، أساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ط01، دار الفكر العربي، القاهرة، 2013م.

- 11- بظاهر بخته، الإدارة الإستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، ط01، منشورات ألفا للوثائق، عمان، الأردن، 2021م.
- 12- بوحوش عمار، الذنبيات محمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط04، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017م.
- 13- بوغازي فريدة، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وقضايا معاصرة، ط01، الناشر ألفا، عمان، الأردن، 2021م.
- 14- الجعب سليمان نافذ، أخلاقيات المهنة التعليم بين الأصالة والمعاصرة، ط03، 2018م.
- 15- جيدير ماثيو، ترجمة: ملكة أبيض، منهجية البحث دليل المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، دار اليازوري العلمية، عمان، 1998م.
- 16- خلف الله دياب وليد، أخلاقيات الممارسات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 17- ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن.
- 18- السكارنه بلال خلف، أخلاقيات العمل، ط01، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2009.
- 19- سلطان حكمت رشيد، عثمان محمود محمد، مفاهيم معاصرة في الإدارة الإستراتيجية، ط01، شركة دار الأكاديميون، للنشر والتوزيع، الرمال للنشر والتوزيع، الأردن، 2022م.
- 20- سليمي ماس فرحات، إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دار الخلدونية، الجزائر، 2019م.
- 21- شحادة نظمي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، ط01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000م.

- 22- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، عبد العزيز بن سلطان العنقري، إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات وبناء إستراتيجيات القرن الواحد، دار الريح للنشر، المملكة العربية، 2015م.
- 23- عبد الرؤوف طارق، المصري إيهاب عيسي، أخلاقيات العمل والمهنة، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، ميدان الطاهر، القاهرة.
- 24- عبد الفليح فاروق، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط01، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2014م.
- 25- عبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي-القواعد والتطبيقات، ط02، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999م، ص84.
- 26- عطية خليل عطية، محمود عبد الحفيظ الشاذلي، الأخلاق ما بين علمي التربية والنفوس، ط01، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2009م.
- 27- الفروح فايز عبد الرحمن، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2010م.
- 28- القحطاني محمد بن دليم، إدارة الموارد البشرية، ط01، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، 2008م.
- 29- كاضم جمود خيضر، كاسب الخرشة ياسين، إدارة الموارد البشرية، ط01، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م.
- 30- كولار مصطفى وآخرون، تسيير إدارة الموارد البشرية، ط01، الناشر ألفا للوثائق، 2019م.
- 31- ماهر عودة الشمالية وآخرون، أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط01، دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2003م.
- 32- محسن طاهر منصور الغالبي، صالح مهدي محسن الغامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، ط01، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005م.

- 33- محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط03، دار الكتب الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2012م.
- 34- المحمودي علي محمد سرحان، **مناهج البحث العلمي**، ط03، دار الكتب، الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2015م.
- 35- المدري أمير محمد، **أخلاقيات المهن الطبية**، ط01، القيضة-المهرة، 2022م.
- 36- المغربي كامل محمد، **أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية**، ط01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006م.

### مجلات:

- 37- إبراهيم يوسف المالك، **إستراتيجية التسويق وأخلاقيات المهنة**، مجلة الرياض، العدد13722، السعودية، فيفري 2006م.
- 38- جلاي ماينو، كوثر عروس، **أخلاقيات المهنة كأداة للوقاية من الفساد ومكافحته**، مجلة القانون والتنمية، جامعة طاهري محمد بشار-الجزائر، العدد03، جوان 2020م.
- 39- خالد الضرايرة، محمد القضاة، **القيم البيروقراطية لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة مؤتة وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها**، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 05، عدد 03، 2003م.
- 40- سارة زويتي، **رؤية نظرية حول أخلاقيات المهنة داخل الحرم الجامعي**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 03، مركز الجامعي تندوف-الجزائر، ديسمبر 2017م.
- 41- سلاف مشري، **الهوية المهنية للمدرس وعلاقته بالالتزام لأخلاقيات المهنة**، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 09، جامعة الوادي-الجزائر، سبتمبر 2018م.
- 42- عبد الملوك مزهود، **الأداء بين الكفاءة والفعالية (مفهوم وتقييم)**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر 2001م.

43- عزالدين سليمان، الإلتزام التنظيمي \_مدخل نظري\_، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 18، العدد 01، 2014م، ص387.

44- فاطمة الزهراء بلحسين، إلتزام الأساتذة الجامعيين بأخلاقيات المهنة التعليم آلية داعمة لدفع من سمعة الجامعة وآدابها، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 04، العدد 03، المركز الجامعي، علي كافي تندوف- الجزائر، يونيو، 2020م.

45- محمد بشير محمودي، اتجاهات اخلاقيات المهنة لدى ممارسي وظيفة العلاقات العامة بالمنظمة، مجلة قيس للدراسات الإنسانية، المجلد 06، جامعة حمة لخضر-الوادي، العدد 02، أكتوبر 2022م.

46- محمد ياسين حميدي ويوسف خنيش، العلاقة بين أخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في وجود الخدمة الصحية، مجلة طبية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر.

47- مختار بونقاب، لزهارى زواويد، دور الإسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 03، العدد 02، 2018م.

48- مراد قبيل، فوزية ختير، حوكمة أخلاقيات مهنة الأرشيفية قراءة تحليلية في ميثاق أخلاقيات المهنة الصادرة عن المجلس الدولي للأرشيف، المجلد 14، العدد 01، 2002م.

#### الرسائل الجامعية:

49- أسامة محمد خليل الزيناتي، دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، دراسة ميدانية غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة، جامعة الأقصى، 2014م.

50- أسماء بوخزوبة، دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة حالة بولاية الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة الطور الثالث، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر 03، 2017-2018م.

- 51- بخروبة أسماء، دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، دراسة حالة بولاية الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر، 2017م.
- 52- بوعطية جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز-عابدة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس التربوية والأرطفونيا، جامعة منتوري بشير-قسنطينة، 2008م-2009م.
- 53- زرطال لطيفة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير الميلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015-2016م.
- 54- زرفاوي أمال، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في بعض بنوك الجزائر، مذكرة لنيل شهادة دكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2018-2019م.
- 55- الطاهر الوافي، التحفيز وأداء الممرضين، دراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، عالية الصالح، بمدينة تبسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماع، جامعة قسنطينة "2"، 2012-2013م.
- 56- محمد إسماعيل داود الجماسي، العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية لعسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2016م.
- 57- المعتصم بالله هاني أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات غير الحكومية بقطاع غزة، استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة، برنامج ماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى بغزة، 2015م.

58- مهد عصام، المعاضيدي، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة لآراء  
عينة من تدريسي، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، 2005م.  
المراجع الأجنبية:

59- Miljenko Anticé, **sociology of work and professional ethics**, faculty of  
civil engineering, text book, 2016.

60- Damianus Abun and Other, **The effect of Work Ethics of Employees on  
their Work Performance**, Research in Management, DWIJMH VOL.01 NO  
01 (2022)

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة بحث

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري-تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإنسانية والاجتماعية



استمارة بحث حول:

تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين  
-دراسة ميدانية لعينة من الموظفين في المجلس الشعبي  
البلدي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف:

ساسية سليمي

إعداد:

سيدي معمر فاطمة

أختي/أخي العامل(ة) تحية طيبة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، نضع بين يديك (ي) جملة من الأسئلة والرجاء منك (ي) قراءة كل عبارة بتمعن والتركيز على الإجابة بصدق لما تراه منسبا لوضع علامة (x) أمام العبارة الصحيحة، علما أنه توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وأن إجابتك (ي) ستحظى بكل سرية تامة وتستعمل لغرض البحث العلمي وشكرا.

السنة الدراسية (2024/2023)

## المحور الأول: البيانات الشخصية.

1\_ الجنس: ذكر  ،أنثى

2\_ السن: أقل من 20

[ 30 - 20 ]

[ 40 - 30 ]

[ 50 - 40 ]

من 50 فما فوق

3\_ الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات  من 15 إلى أقل من 20 سنة

من 5 إلى أقل من 10 سنوات  من 20 إلى أقل من 25 سنة

من 10 إلى أقل من 15 سنة  من 25 إلى أقل من 30 سنة

من 30 سنة فما فوق

4- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط

ثانوي  جامعي

5- الحالة العائلية: أعزب  مطلق

متزوج  ارمل

المحور الثاني: الالتزام في العمل يؤثر إيجاباً على أداء العاملين.

6\_ هل تغادر مكان عملك قبل إنهاء العمل الموكل لك؟

نعم  لا

7\_ هل تحرص على الحصول على إذن قبل الغياب؟

دائماً  أحياناً  أبداً

8\_ هل تتأخر عن عملك؟

نعم  لا

9\_ في حالة الإجابة بـ نعم، هل تستدرك مهامك المتأخرة بـ:

شكل سريع  شكل عادي

10\_ هل تخرج من المؤسسة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل؟

نعم  لا

11\_ في حالة الإجابة بـ نعم ماهي الأسباب التي تدفعك لذلك؟

الشعور بالملل  انتهاء المهام  ظرف طارئ

12\_ هل المواظبة في الإلحاق بالعمل تعتبر عن؟

انضباط  واجب

13\_ هل تقوم بأداء المهام الموكلة لك في الوقت المحدد؟

نعم  لا

14\_ إذا كانت الإجابة بـ لا لماذا؟

.....

15- هل عند تقييدك بمدة معينة لإنجاز المهام الموكلة لك يزيد من توترك؟

نعم  لا

16\_ هل لديك استعداد للعمل خارج وقت الدوام إذا تطلب ذلك؟

نعم  لا

17\_ عند غياب رئيسك هل تلتزم وتتقيد بالعمل الموكل لك؟

نعم  لا

18- هل ترى أن الالتزام داخل البلدية هو أمر ضروري؟

نعم  لا

19\_ إذا كانت إجابتك بـ"نعم" لماذا؟

.....

20\_ هل سبق لك وأن طلبت إذن بالغياب؟

نعم  لا

21\_ إذا كانت إجابتك بـ نعم ما هي الأسباب التي تدفعك لذلك؟

ظروف قاهرة  تعب  ملل

**المحور الثالث: التعاون والاحترام يؤثران إيجاباً على أداء العاملين.**

22\_ هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤوليتك؟

نعم  لا

23\_ إذا كانت إجابتك بـ نعم لـ:

مساعدة الآخرين  إنهاء المهام

24\_ هل تساهم في حل مشكلات الآخرين؟

نعم  لا

25\_ هل تقدم نصائح لزميلك عند وقوعه في خطأ عند تأدية عمله؟

نعم  لا

26\_ ماذا تفعل عند وقوعك في خطأ أثناء إنجاز مهامك؟

محاولة تدرك الخطأ  طلب المساعدة

27\_ هل تعتقد أن احترام الزملاء من أولويات الوظيفة؟

نعم  لا

28\_ هل يبادرك زملائك في العمل الاحترام؟

نعم  لا

29\_ ما نوع علاقتك مع الزملاء في العمل؟

حسن  متوسطة  سيئ

30\_ هل تطلب المساعدة إذا تعرضت لمشكل في العمل؟

نعم  لا

31- هل تفضل العمل بشكل جماعي؟

نعم  لا

32\_ هل تجد صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي؟

نعم  لا

33\_ إذا كانت الإجابة بـ نعم لماذا؟

.....

34\_ هل سبق لك وأن عوضت زملاءك في العمل؟

نعم  لا

35\_ هل يعتبر الاحترام والتعاون أمران أساسيين لنجاح العمل؟

نعم  لا

36\_ إذا كانت إجابتك ب نعم لماذا؟

.....

37- هل تعتقد أنك تقوم بأداء عمالك على أكمل وجه؟

نعم  لا

38- كيف ترى مستوى أداءك؟

ضعيف  مقبول  جيد