

قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

الالتزام بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية التيجاني هدام - بئر العاتر - ولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• فيروز صولة

من إعداد الطلبة:

- نور الهدى عمير
- فوزية زديري

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محمد مالك	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
فيروز صولة	أستاذة التعليم العالي	مشرفا ومقررا
كريمة حاتي	أستاذ (ة) محاضرة (أ)	عضوا ممتحنا

قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

الالتزام بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية التيجاني هدام - بئر العاتر - ولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• فيروز صولة

من إعداد الطلبة:

- نور الهدى عمير
- فوزية زديري

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محمد مالك	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
فيروز صولة	أستاذة التعليم العالي	مشرفا ومقررا
كريمة حاتي	أستاذ (ة) محاضرة (أ)	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"اللَّهُ نُورُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ مِثْلُ نُورِهِ كَمِشْكَاةٍ فِيهَا مِصْبَاحٌ الْمِصْبَاحُ فِي
زُجَاجَةٍ الزُّجَاجَةُ كَأَنَّهَا كَوْكَبٌ دُرِّيٌّ يُوقَدُ مِنْ شَجَرَةٍ مُبَارَكَةٍ زَيْتُونَةٍ لَا شَرْقِيَّةٍ وَلَا
غَرْبِيَّةٍ يَكَادُ زَيْتُهَا يُضِيءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسْهُ نَارٌ نُورٌ عَلَى نُورٍ يَهْدِي اللَّهُ لِنُورِهِ مَنْ يَشَاءُ
وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ"

سورة النور (35) صدق الله العظيم

شكر وعرفان

نحمد الله ونثني عليه كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، وهو الذي انعم علينا بنعمة العلم ووهبنا الصبر والتدبير ونشكره سبحانه على ما يسر لنا من إنهاء هذا العمل التي نرجو أن نكون قد أدينا فيها قدر المستطاع من الجهد والعمل، ولا ندعي الكمال، لكن نسأله سبحانه وتعالى القبول والتوفيق.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير وعظيم الامتتان للأستاذة المشرفة "**فيروز صولة**" على تفضل سعادتها بقبول الإشراف على مذكرتنا وعلى النصائح والإرشادات القيمة، وعلى التواضع الكبير فلها منا كل التقدير والامتتان.

نور الهدى / فوزية



فهرس المحتويات

ص	المحتوى
	بسملة
	الشكر والتقدير
	الملخص
أ	قائمة المحتويات
	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
05	أولاً: إشكالية الدراسة.
06	ثانياً: فرضيات الدراسة.
06	ثالثاً: أهمية الدراسة.
06	رابعاً: أهداف الدراسة
07	خامساً: أسباب اختيار الموضوع.
07	سادساً: مفاهيم الدراسة.
14	سابعاً: متغيرات الدراسة.
15	ثامناً: الدراسات السابقة.
الفصل الثاني: ماهية أخلاقيات المهنة	
25	تمهيد
26	أولاً: التطور التاريخي لأخلاقيات المهنة
28	ثانياً: أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة
30	ثالثاً: أبعاد أخلاقيات المهنة
32	رابعاً: مصادر أخلاقيات المهنة
35	خامساً: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة
35	سادساً: دور المنظمات في إرساء أخلاقيات العمل
36	سابعاً: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة
39	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي	
41	تمهيد.
42	أولاً: أهمية الأداء الوظيفي
42	ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

44	ثالثا: محددات الأداء الوظيفي
45	رابعا: مكونات الأداء الوظيفي
46	خامسا: مصادر المعلومات عن الأداء الوظيفي
46	سادسا: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
50	سابعا: طرق قياس الأداء الوظيفي.
51	ثامنا: الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين الأداء الوظيفي
53	خلاصة الفصل
الجانب الميداني للدراسة	
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
56	أولا: مجالات الدراسة
56	ثانيا: المنهجية.
56	ثالثا: الأدوات المستخدمة
57	رابعا: عرض وتحليل بيانات الدراسة
الفصل الخامس: نتائج الدراسة	
80	أولا: النتائج الخاصة بالفرضية الأولى
80	ثانيا: النتائج الخاصة بالفرضية الثانية
80	ثالثا: النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة
80	رابعا: النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة
80	خامسا: النتائج العامة للدراسة
81	سادسا: مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
83	خاتمة
85	قائمة المراجع
الملاحق	

ص	العنوان	الجدول
57	توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
58	توزيع المبحوثين حسب السن	02
58	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	03
59	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة	04
60	مدى ادراك الموظفين للمسؤولية الوظيفية للعمل، حسب نوع المهنة	05
61	مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على متابعة ملفات المرضى، ما يجعلهم أكثر حرصا داخل المستشفى.	06
62	مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل وتأثيرها على الحفاظ على نوعية العمل، ما يجعلهم أكثر انتظاما داخل المستشفى	07
63	مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل وتأثيرها الحفاظ على المعدات الخاصة بالمستشفى	08
65	مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على الالتزام بأوقات العمل داخل المستشفى	09
66	مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على أداء الوظائف التي تحقق مصالح الادارة داخل المستشفى	10
67	مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على أداء المهام وفق معايير الجودة داخل المستشفى	11
68	مدى ادراك الشفافية في العمل وتأثيرها على الالتزام بها داخل المستشفى	12
69	مدى ادراك الصدق في العمل، وتأثيرها على تقديم المهام الموكلة اليهم داخل المستشفى	13
70	مدى ادراك الشفافية في العمل، وتأثيرها على مصداقية تقديم المعلومات للموظفين داخل المستشفى	14
71	مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على المساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى وتوجيههم داخل المستشفى	15
72	مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين، وتأثيرها على المساواة في توزيع المهام داخل المستشفى	16
73	مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على توزيع المعلومات داخل المستشفى	17

74	مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين تأثيرها على الالتزام بالموضوعية أثناء الأخطاء العملية، مما يجعلهم أكثر التزاما داخل المستشفى	18
75	مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على الالتزام بها في التحفيزات، ما يحسن الأداء داخل المستشفى	19
76	مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل، وتأثيرها على العقوبات على الأخطاء في اطار العمل، يجعلهم أكثر انضباطا داخل المستشفى	20
77	مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء وتأثيرها على العقوبات في اطار العمل، والتي تساهم في تقليلها مستقبلا داخل المستشفى	21
78	مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل، وتأثيرها على العقوبات أثناء الأخطاء في اطار العمل، يجعلهم أكثر انضباطا والتزاما داخل المؤسسة الاستشفائية.	22



مقدمة

يعتبر موضوع أخلاقيات المهنة من بين أهم المواضيع التي لقت اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في كافة العلوم، خاصة مجال العلوم الاجتماعية لأنه يختص بدراسة المجتمع، اذ يعتبر هذا الموضوع معاصر نظرا لتفشي ظواهر عديدة في مجال العمل وخدمة الأفراد المتواجدين داخل المؤسسات العمومية بصفة عامة، وهو ما نلاحظه اليوم في مؤسساتنا لانتشار مظاهر من السلوك الانساني غير المقبول كالتغيب وعدم الانضباط، عدم احترام الغير والاسراع في اتمام المهام المكلفين بها دون مراجعتها، عدم احترام الأنظمة والقوانين التي تضعها تلك المؤسسة التي يعملون بها، ما سببت المشاكل والعراقيل التي من شأنها أن تؤدي الى ترجع أهداف المؤسسة، والتي هي الأخيرة تسعى الى تحقيق رقيها بواسطة تقدمها من خلال العمل على زيادة كفاءات ومهارات العاملين والموظفين لديها.

وبشكل من الأشكال يعتبر الأداء الوظيفي ذو الأهمية الأساسية والبالغة حيز التحسين والتحقق، داخل المؤسسات وذلك عن طريق عمليات الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية أحسن الاستغلال المحكم بقواعد مضبوطة وموضوعية، تتماشى وأهداف المؤسسة المسطرة على موظفيها وعاملها عن طريق العمل وتحسين، وتنظيم مواردها المتاحة، اضافة الى تقديم المعلومات الازمة للإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة لكلا الطرفين، والتي تكون حيز التنفيذ، هذا الأمر ولا بد منه.

وحيث أن المؤسسات الاستشفائية، التي تلعب هي الأخرى أدوار هامة في تقديم خدمات متنوعة لأفراد المجتمع حفاظا على سلامتهم ومساهمتها في رفاهيتهم واستقرارهم، من تقديم خدماتها للمرضى الذين يطالبون بالوقاية، مما زاد الحاجة لتطوير كفاءتها وفعاليتها والتي تكون أكثر انسجاما لمجموع الأهداف التي وجدت من أجلها بجودة عالية مضمونة وبأقل التكاليف المستغلة.

لذا برزت الحاجة لوجود طاقات بشرية هائلة وقوية عمليا، وتمتلك مجموعة من الأخلاقيات المهنية التي تعني بهذا الحيز ذو الأهمية الحساسة، والتي بدورها تزيد من أدائها الوظيفي لتساعد في تقديم خدماتها بعدالة وأمانة.

وعليه فقد برزت الحاجة الماسة لدراسة هذه الظاهرة، ومما يزيد من أهميتها بأن أخلاقيات المهنة لم تحظى باهتمام الباحثين في دورها على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة الاستشفائية، والتي سوف تركز عليه هذه الدراسة، من خلال عرضها ومناقشتها في جانبين مهمان.

جانب نظري ليتفرع ويختص في فصول تبحث عن الماهية لكلا المتغيرين (المتغير المستقل) وهو أخلاقيات المهنة بالتطرق الى ماهيته من خلال: مجموع العناصر التي تناولها بداية بالتعرف على التطور

التاريخي لأخلاقيات المهنة، أيضا ذكر الأهمية والأهداف لها، مع ذكر أبعادها ومصادرها، إضافة إلى أسباب تراجعها خاصة في المؤسسات، كذلك محاولة التعرف على دور المنظمات في إرساء أخلاقيات المهنة، دون أن ننسى أهم وأبرز النظريات التي فسرت هذا الموضوع.

أيضا فصل ثالث تناول الأداء الوظيفي، بالبحث عن ماهيته هو الآخر من خلال بعض العناصر والتي سوف نذكرها كما يلي: أهميته، وعناصره إضافة إلى محدداته ومكوناته، دون أن ننسى مصادر المعلومات عن الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، كذلك أهم النظريات التي فسرتة، مع التطرق إلى طرق قياسه، مع محاولة الربط بين أخلاقيات المهنة من خلال الالتزام به بهدف تحسين الأداء الوظيفي.

دون إهمال الجانب التطبيقي والذي يختص في الدراسة التي قمنا بها في المؤسسة الاستشفائية سألقة الذكر، من خلال عرض الاجراءات المنهجية المتبعة و عرض وتحليل بيانات الدراسة التي تم وضعها في الاستبيان المطبق في هذه الدراسة كل بالتفصيل وهذا في فصل رابع، كذلك عرض النتائج المتوصل اليها.



الجانب النظري

الفصل الأول



الإطار العام للدراسة

- أولاً: إشكالية الدراسة.
- ثانياً: فرضيات الدراسة.
- ثالثاً: أهمية الدراسة.
- رابعاً: أهداف الدراسة.
- خامساً: أسباب اختيار الموضوع.
- سادساً: مفاهيم الدراسة.
- سابعاً: متغيرات الدراسة.
- ثامناً: الدراسات السابقة.

أولا- إشكالية الدراسة:

يعتبر العنصر البشري من الركائز التي تقوم عليه أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها، فهو يلعب دورا كبيرا في تسيير المؤسسات بغية تحقيق الأهداف والغايات، مما دفع الحاجة إلى تطوير مواردها البشرية التي تمتاز بالمهارات والقدرات العالية للاستفادة منها مستقبلا، لذا عملت على إصلاح وتنمية القاعدة الأخلاقية للعاملين لما حظيت به من أهمية قصوى خاصة في الآونة الأخيرة، نظرا لتزايد المشكلات الأخلاقية المتعلقة بتسيير المؤسسات وهذه المظاهر السلبية أدت لا محال إلى خلق مشكلات تنظيمية جعلتها عرضت للفساد، خاصة ما يتعلق بالمؤسسات العمومية مما وجه النقد للإدارات من حيث المعايير التي تعتمدها بعيدا عن الإطار الأخلاقي، وهذا الأخير يعتبر بمثابة معيار أساسي في السلوك المهني، والذي غالبا ما يتجسد في مجموعة من القوانين التنظيمية والقيم الشخصية التي تساهم في الأداء الوظيفي، ولتحقيق الأهداف المنشودة لنجاح المؤسسات واكتساب ثقة المجتمع التي تعمل على خدمته.

فالمشكلات المتعلقة بأخلاقيات المهنة تتجسد في كثير من المظاهر المتعلقة بالمنظمات كتلك التي نشاهدها في حياتنا اليومية، منها التعرض لمشادات كلامية وعدم احترام القوانين والأنظمة بين العمال فيما بينهم أو العمال والزوار... وقد تتعدى إلى مظاهر أكبر من ذلك منها: مظاهر الاختلاس، الرشوة، السرقة، التزوير والتغيب عن العمل، التحيل. وكثيرا من الأرقام التي تصدر عن الهيئات الرسمية من هذه المظاهر السلبية، وعليه تلجأ التنظيمات إلى إعطاء أهمية بارزة لأخلاقيات المهنة داخل المؤسسات من أجل التصدي لتلك المشاكل، والعمل على إعطاء أولوية للأداء الوظيفي في أي مؤسسة عمومية كانت أو خاصة من أجل تحقيق التميز من حيث النوعية والإنتاجية والربحية.

فالأداء الوظيفي يرتبط بمجموعة من الأدوار التي تحددها القوانين والقيم التي تصدرها المؤسسة في حد ذاتها أو هيئات أخرى، وكثيرا ما يكون هناك تقارب وتشابك بين المتغيرين ألا وهما أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

نود من خلال هذه الدراسة أن نبرز الإشكالات التالية:

• كيف يساهم الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية؟

وعليه فان دراستنا تنطلق من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل الالتزام بالمسؤولية والأمانة داخل المؤسسة العمومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي؟
 - هل الالتزام بالصدق والشفافية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية؟
 - هل ممارسة العدالة والموضوعية داخل المؤسسة العمومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي؟
 - هل احترام القوانين والأنظمة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية؟
- ثانيا- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- يساهم الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية.
- الفرضيات الفرعية:

- الالتزام بالمسؤولية والأمانة داخل المؤسسة العمومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
 - الالتزام بالصدق والشفافية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية.
 - الالتزام بالعدالة والموضوعية داخل المؤسسة العمومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
 - الالتزام باحترام القوانين والأنظمة داخل المؤسسة العمومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
- ثالثا- أهمية الدراسة:

- إن هذا الموضوع يحاول أن يحدد مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة، والتي تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظف أو العامل داخل المؤسسة العمومية.
- محاولة إبراز القاعدة الأخلاقية ذات الأهمية في إبراز شخصيتهم داخل بيئة العمل.
- توضيح مفهوم أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تحديد أبعاد أخلاقيات المهنة والتي لها علاقة بأبعاد الأداء الوظيفي.

رابعا- أهداف الدراسة.

- نهدف من خلال دراستنا إلى التعرف على مدى مساهمة الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية من خلال:
- معرفة دور الالتزام بالمسؤولية والأمانة داخل المؤسسة العمومية والذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.
 - الكشف عن ممارسة العدالة والموضوعية داخل المؤسسة العمومية في تحسين الأداء الوظيفي.

- التعرف على درجة احترام القوانين والأنظمة الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية.
- التعرف على مساهمة الصدق والشفافية الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع.

☒ أسباب ذاتية:

- ✓ الرغبة والميل لدراسة ومعالجة هذا الموضوع.
- ✓ القيمة الحقيقية التي تظهر من خلال دراسة موضوع أخلاقيات المهنة وعلاقته بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية.
- ✓ الاستعداد والقدرة الذاتية العلمية والعملية.
- ✓ البعد الخيالي والتجارب المعيشية.

☒ أسباب موضوعية:

- ✓ موضوع معاصر يندرج ضمن الانشغالات الراهنة
- ✓ الموضوع يندرج ضمن تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.
- ✓ قابلية موضوع البحث هذا للإنجاز، والتطبيق على أرض الواقع.
- ✓ توفر المصادر والمراجع العلمية خاصة المتعلقة بالأداء الوظيفي.
- ✓ الموارد المادية (الوصول إلى مصادر المعلومات).

سادسا- مفاهيم الدراسة:

1. مفهوم أخلاقيات المهنة:

الأخلاق مفردتها: خلق فما معناها.¹

❖ الخلق لغة:

العادة، والسجية، والطبع، والمروءة، والدين.

¹ خالد بن جمعة بن عثمان الخراز، موسوعة الأخلاق، مكتب أهل الأثر للنشر والتوزيع، الكويت، ط 1، 1430، 2009، ص 21.

وقال ابن منظور:

قال الله تعالى: "وإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ" (القلم 4)¹. والجمع أخلاق، والخلق: السجية.

وقال: الخلق بضم اللام وسكونها، هو الدين، والطبع، والسجية.

❖ اصطلاحاً:

- قال الجرجاني: الخلق عبارة عن هيئة للنفس راسخة، تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر ورؤية، فإن كان الصادر عنها الأفعال الحسنة، كانت الهيئة خلقاً حسناً، وإن كان الصادر عنها الأفعال القبيحة، سميت الهيئة التي تصدر عنها هي مصدر ذلك خلقاً سيئاً.

- والمعنى إننا إذا أطلقنا كلمة الأخلاق إنما نعني بتأ الحسن أو الجانب الحسن، وكذلك من الممكن إن نقول: الأخلاق الذميمة أو السيئة.

- لقد ركز الإسلام على الأخلاق الحميدة والخصال الحميدة لدى المسلمين وأهميتها في بناء مجتمع راقٍ بغرسها في المسلمين من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية الموجودة في ذلك العصر من أسرة ومسجد وحلقات الدعوة. قال الرسول صلى الله عليه وسلم: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"².

مفهوم المهنة: وهو على النحو الآتي:³

لغة: العمل. والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.

اصطلاحاً: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية.

والاهتمام بأخلاق المهنة ينطلق من مفهوم قول الله سبحانه وتعالى: "وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ".
(النحل 89)⁴.

¹ سورة القلم، الآية 04.

² بلال مجيدر، عبد الرزاق حمر العين، واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية- دراسة ميدانية: بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة معمري تيزي وزو، مجلة الضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد 03، العدد 02، جانفي 2023، ص 78.

³ د. امير محمد المدري، أخلاقيات المهن الطبية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، معهد العلوم والتكنولوجيا التطبيقية، الجمهورية اليمنية، ط 1، 2022، ص 6.

⁴ سورة النحل، الآية 89.

فالقمران الكريم بين ما يحتاجه الناس في حياتهم، وهذا يدل على ضرورة ربط العمل بمبادئ الإسلام جاءت بما فيه صلاح الخلق في معاشهم ومعادهم.¹

مصدر مهن، المهنة: العمل يحتاج إلى خيرة ومهارة وحنق بممارسته، وهو في مهنة أهله: في خدمتهم وخرج في ثياب مهنته يلبسها في إشغاله وتصرفاته، إسرار المهنة: تقاليدها وقواعدها التي ليعرفها إلا أبنائها مهنة اسم وجمعها ما.²

ويتضمن تعريف المهنة أن يستمر الشخص بالعمل بها حتى يصل الى درجة الاحتراف والالتقان وعليه واجب المتابعة للاطلاع على ما يستجد في مجال مهنته، وكذلك مراعاة أخلاقيات العمل بهذه المهنة والتي تحتم عليه تقديم خدمة يعترف المجتمع بأهميتها.³

- يعرفها بلال خلف السكارنه: هي مجموعة عامة من المتغيرات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في انجاز القرارات والتمييز بين ماهر صواب أو ما هو خطأ. جيد أو سيء، حلال أم حرام.⁴

- يعرفها فريدريك تايلور: إن الأخلاقيات منظومة من القواعد والمعايير التي تصبح جزءاً من ثقافة المجتمع، متجسدة في عاداته وتقاليد وقوانينه وذلك بعد إن تحكم هذه المنظومة سلوك أفراد المجتمع، وبالتالي فإن هذه المنظومة يستخدمها الفرد كدليل يحكم بموجبه على أخلاقه وسلوكه، ويحدد عليها ما إذا كان عمله صحيحاً أو خطأ.⁵

- ويضيف مرعي وبلقيس 1993: إن الالتزام بأخلاق العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بالفرص المتكافئة، ويرى كل فرد نتائج وثمرات عمله وجهده، وتسند الأعمال والمهن، إلى الأكثر كفاءة، والأحسن أداءه، وبذلك تتسع الدائرات للمجتهدين والمخلصين، وليتحقق كل ذلك إلا بالالتزام بأخلاق العمل.⁶

¹ د. أمير محمد المدري، المرجع السابق، ص 7.

² أفتهان عبد الفتاح انعم الزبيري، مبادئ أخلاقيات المهنة: الإعلام نموذجاً، المجلة العالمية للدراسات العمرانية، كلية أصول الدين جامعة السلطان الشريف علي الإسلامية، بروناي دار السلام، جويلية 2021، ص 4.

³ أ. د. تحسين أحمد الطراونة، الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقاتها في قيادة فرق العمل الأمنية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 112.

⁴ د. بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية: على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة الإسراء، العدد 33، 2012، ص 380.

⁵ د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ وآخرون، أخلاقيات الوظيفة وأثرها على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، دراسة حالة: على المدراء في شركة الخليج العربي للنقط، مجلة المختار للعلوم الاقتصادية، المجلد 7، العدد 13، جوان 2020، ص 7.

⁶ إيمان بنت علي القرني، أبعاد أخلاقيات المهنة على اقتصاديات التعليم، شبكة الالوكة، قسم الكتب، ص 2.

- فأخلاق المهنة: هي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب إن تصاحب الإنسان المحترف في مهنته تجاه عمله، وتجاه المجتمع ككل، وتجاه نفسه وذاته، والالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد، أو المجتمع، أم المؤسسات والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث إن الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق.¹
- وتعرف أيضا على أنها: مجموع توجهات مستمدة من القيم والمبادئ التي تعنى بكيفية التصرف اللائق إثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة.²
- كما تعرف كذلك: هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج عن إحكامها.³
- وقد عرفت بأنها مجموعة القواعد المتعلقة بالسلوك المهني والتي وضعتها مهنة منظمة لكافة أعضائها، حيث تحدد هذه القواعد وتراقب تطبيقها وتسهر على احترامها، وهي أخلاق وآداب جماعية وواجبات مكملة أو معوضة لتشريع وتطبيقاته من قبل القضاء.⁴

مفهوم إجرائي:

- هي مجموعة المبادئ والقواعد التي تحكم الفرد العامل داخل بيئة العمل، بغية السير الحسن والانضباط في تأدية المهام المنوط به، وتكون فطرية أو مكتسبة.
- فطرية من خلال ما يحمله من قيم ومبادئ تربي وترعرع عليها، مثل: خ الخلق الحسن، وآداب المعاملة. وأخرى مكتسبة: من خلال تفاعله واندماجه ضمن فرق العمل، وتكوم عن طريق التعلم والتدريب.
- مثل: السرية المهنية، والدور الوظيفي الذي يؤديه كل فرد داخل بيئة العمل.

2. مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء لغة: التأدية، والتلاوة.⁵

¹ ا. د. أبكر عبد البنات ادم، إسماعيل صديق عثمان، أخلاقيات المهنة بين النظرية والتطبيق، السودان، 2017، ص5.

² محمد السامعي، أخلاقيات المهن الصحية، أخلاق، واجبات، علاقات، مبادئ، كلية الجزيرة للعلوم الصحية، ص 8.

³ سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة: من وجهة نظرهم وسبل تطويرهم، درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية عمادة الدراسات العليا، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، بغزة، 2009، ص14.

⁴ د. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، أخلاقيات المهنة الاعلامية، ط1، دارالعصا العلمي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2014، ص30.

⁵ د. ابراهيم مدكور، المعجم الوسيط، الجزء الأول، الجزء الأول، ط3، مجمع اللغة العربية، ص10.

اصطلاحاً: يقصد به الأعمال الحركية التي يقوم بتا الكائن الحي، في لحظة ما.¹

لقد أصبح مفهوم الأداء الوظيفي يندرج ضمن التفكير العلمي، والذي يختص بجانب الإنسانية نظراً لأهميته، لذا تعددت تعاريف الأداء الوظيفي خاصة في مجال الإدارة، والتي يمكن أن ندرجها فيما يلي:

- يعرف على انه: درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بتا الفرد متلبسات الوظيفة.²
- ويعرف أيضاً بأنه: قدرة المنظمة على تنظيم واستغلال مواردها المتاحة بغرض تحقيق أهدافها على مختلف المستويات القصيرة والمتوسطة والطويلة.³
- عرفه ميلروبرومل: على أنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفاعلية، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.⁴
- يعرف الأداء الوظيفي بأنه: النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة، التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المتلفة خلال فترة زمنية محددة.⁵
- يعرفه المير على انه: نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.⁶
- يعرفه العديلي: بأنه الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها إن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل ومسلكه فيه، في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل.⁷

¹ بلسم بنت عبد الرحمان سعيد الحازمي، العلاقة بين كفاءة الأداء المعرفي وعادات النوم لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص علم النفس كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2015، ص11.

² عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005، 2006، ص03.

³ يخلف جمال الدين، مدخل إلى الأداء، المدرسة العليا لإدارة الأعمال، 2019 ص9.

⁴ ا. حاكم أسماء، د. دولي لخضر، مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مع الإشارة إلى جامعة طاهري محمد بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد3، العدد2، جوان2017، ص251.

⁵ عز الدين هارون، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: بمركب المجارف والرافعات (CPG) قسنطينة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، 2007، 2008، ص24.

⁶ ا. قرماش وهيبة، مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة علمية محكمة تصدر عن عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الجزائر3، العدد8، جوان2014، ص14.

⁷ فايزة عبد الرحمان الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010، ص43.

- كما يشير توماس جلبرت في هذا الصدد إلى انه ليجوز الخلط بين الانجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بتا، كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج، أو التفيتش، إما الانجاز فهو ماي بقى من اثر أو نتائج، كتقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.¹

مفهوم إجرائي:

هو مجمل نتائج سلوك الفرد أو مجموعة من الأفراد من تأدية المهام والأعمال الموكلة لهم، وذلك بغية تحقيق أهداف محددة داخل المنظمة.

3. مفهوم المؤسسة العمومية:

التعريف اللغوي: وهي على النحو التالي:²

(أس) بينهم . أسا: أفسد. و. البناء: وضع أساسه. و. فلانا: أغضبه، فهو أساسه.

(أسسه) البناء: أسه.

(الأساس): قاعدة البناء التي يقام عليها. و. أصل كل سيء ومبدؤه . ومنه: أساس الفكرة.

الأساسي هو النظام الذي يمثله دستور الدولة.

(التأسيس) في القافية: ألف تلزم القافية، وبينهما وبين حرف الروي حرف.

(المؤسسة): كل تنظيم يرمي إلى الإنتاج أو المبادلة للحصول على الربح.

اصطلاحا: وحسب القاموس la Rous فان l'établissement public من جهة، كما يستعمل أيضا للدلالة على l'entreprise publique من جهة أخرى، حيث يثور هذا الأشكال الاصطلاحي في العديد من النصوص القانونية باللغة العربية دون الفرنسية.

¹ بعجب سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة: مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نפטال المسيلة clp.منطقة سطيف، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006، 2007، ص9.

² المعجم الوسيط، مرجع سبق ذكره، ص 17، 18.

ومصطلح entreprise من الفعل entreprendre أي باشر أو شرع في، والفعل شرع في اللغة العربية يعني اخذ يفعل.¹

أما كلمة عمومية، هي من الفعل عم، عموماً، يقال: عم المطر الأرض، أي شملها وعم القوم بالعطية أي شملهم، وعمم ضد خصص والعام خلاف الخاص.

يقال: "جاء القوم عامة" أي جميعاً، والعمم الكثرة الاجتماع اسم جمع للعامة وهي خلاف للخاصة.²

- المؤسسة العمومية هي منظمة تنشئها الدولة ولها الكلمة الأخيرة في تنظيمها وتسييرها، وإخضاعها للنظام القانوني الذي تراه مناسباً، وبالتالي فهي منظمة عامة لارتباطها المطلق بسيادة الدولة وإرادتها.³
- الهدف من إنشاء هذه المنظمة العامة إدارة نشاط معين مهما كان بيعة هذا النشاط سواء كان إدارياً أو صناعياً أو تجارياً ومهما كانت الغاية من هذا النشاط سواء تقديم الخدمات العامة أو تحقيق التراكم المالي أي أن المنظمة العامة تخضع لمبدأ التخصص في إدارة هذا النشاط.⁴
- تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCDE إذ تعرفها بأنها: "المؤسسات التي تمارس الدولة عليها رقابة فعالة، سواء كانت الساهم الوحيد، أم تمتلك أغلبية رأس المال أو تمتلك أقلية لكن مؤثرة."⁵
- تعريف بارسونز: هي وحدة اجتماعية تقام وفقاً لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة.⁶

تعريف إجرائي:

وهي عبارة عن محيط معتبر تمارس فيه مختلف الأنشطة والمهام الاقتصادية كانت أو اجتماعية، تعود ملكيتها للدولة بتطبيق القوانين والأنظمة، وذلك بهدف السير الحسن والتوزيع العادل داخلها.

¹ قدومي وحيد، المؤسسة العمومية المحلية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2013، 2014، ص 11.

² بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، رسالة ماجستير، منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010، 2011، ص 22.

³ بوزيد غلابي، المرجع نفسه، ص 28.

⁴ بوزيد غلابي، مرجع نفسه، ص 29.

⁵ أ. د. محمد بلقاسم، عمار طهرات، تفعيل اليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية: نماذج لتجارب دولية رائدة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 31، 02، 2018، ص 34.

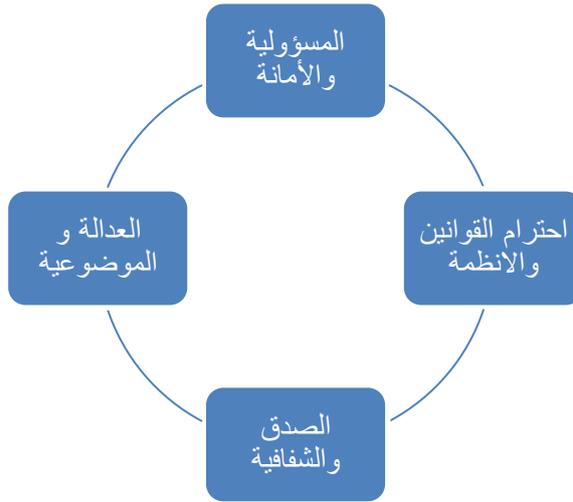
⁶ براي محمد، مكسن أسماء، البناء الاجتماعي للمؤسسة العمومية الاستشفائية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، جامعة قسنطينة 02، المجلد 2، العدد 5، 28/06/2018، ص 44.

سابعاً- متغيرات الدراسة:

تتكون الدراسة من متغيرين أساسيين هما:

❖ المتغير المستقل: يتمثل في أخلاقيات المهنة.

أبعاده: تتمثل فيما يلي.



❖ المتغير التابع: الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية.

أبعاده: تتمثل فيما يلي:



من انجاز الطالبتين.

ثامنا: الدراسات السابقة.

■ دراسة محمد البخاري عمومن " أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية"، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، محمد بوضياف، المركز الجامعي ايليزي، ورقة، 2018.¹

إذ تبلورت إشكالية الدراسة في الكشف عن العلاقة بين أخلاقيات العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية والالتزام التنظيمي وأهميتهما بالنسبة للفرد والمؤسسة.

وكان تساؤلها الرئيسي مفاده: كيف تساهم أخلاقيات المؤسسة و(الحوافز، الترقية، العلاوات) في تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، وللإلمام أكثر بجوانب اشكالية الدراسة قام بصياغة مجموع الفرضيات التالية:

- تطابق قيم المؤسسة مع قيم وأخلاقيات العمال يزيد من التزامهم التنظيمي.
- توفر فرص الترقية وحصول العمال على علاوات يزيد من التزامهم التنظيمي.

ونظرا لطبيعة الدراسة التي تندرج ضمن البحوث أو الدراسات الوصفية، فقد اعتمد على:

✓ المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الملائم لمثل هذه الدراسات، ويساعد على فهم الظاهرة ووصفها وتحليلها تحليلا دقيقا، وتصورها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها أو تحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة.

وقد استخدم أدوات وتقنيات تمثلت فيما يلي:

✓ المقابلة والاستمارة حسب ما يتطلبه هذا الموضوع.

✓ واختيرت عينة حصرية من 730 مفردة من مجتمع البحث الكلي، قصد الحصول على عينة بالحصة نظرا لاحتواء مجتمع البحث على أربعة فئات مختلفة (فئة الأطباء، الممرضين، الإداريين، المهنيين) يمكن دمجها من خلال أخذ حصة من كل فئة لتمثل لنا عينة الدراسة والتي أخذت منها 120 مفردة.

¹ محمد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية: بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقة، مجلة الأفق للدراسات والبحوث، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي ايليزي، العدد الأول، جانفي 2018.

ولقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وتوصيات،

❖ استنتاج الفرضية الأولى:

- تقوم المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة على قيم وأخلاقيات نابعة من المجتمع والأفراد ومن فلسفة المؤسسة وثقافتها، بالإضافة الى التزام أفرادها بالقيم التنظيمية والأخلاقية وتأثرهم بفلسفة وفعالية ثقافة المؤسسة التي بدورها تساهم في تنمية الجانب الأخلاقي للعمال وتعزيز التزامهم، وان كان العض منهم لا يلتزم بأخلاقيات العمل الا أن لا يحول بين المؤسسة وتحقيق أهدافها.
- هناك وعي من قبل العمال بأهمية اتقان العمل وشعورهم بالمسؤولية تجاه وظائفهم والمؤسسة وهو ما يعكس مستوى الوعي الديني والأخلاقي للكثير منهم وضرورة الالتزام بأخلاقيات العمل وثقافة المؤسسة، كأهم العوامل التي تحقق أهداف المؤسسة وأهداف الفرد، وبالتالي تعزز من ثقته والتزامه بالمؤسسة.
- هناك تطابق كبير بين قيم العمال وقيم المؤسسة، يعكس وحدة أهداف العمال والمؤسسة والمتمثلة في خدمة المريض قبل كل شيء، بالإضافة الى اعتماد المؤسسة على سياسة احتواء الصراع التنظيمي والتقليل منه، من منطلق أن ولاء والتزام العمال بالمؤسسة مرتبط بمدى تحقيق أهدافها وأهداف العمال وارضائهم وتوفير ظروف عمل ملائمة.
- هناك انضباط احترام لوقت العمل من قبل عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة، يعكس أخلاقياتهم وحبهم لوظائفهم واحترامهم لثقافة المؤسسة وفلسفتها في تسيير العمل، وتقيدا بقيم وأخلاقيات العمل.

❖ استنتاج الفرضية الثانية:

- من خلال تحليلهم لجداول الفرضية الثانية توصلنا الى مجموعة من النتائج نلخصها فيما يلي:
- يرى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة أن الادارة لا تقدر مجهوداتهم ولا تطبق نظام الترقية بعدالة وفعالية، وهناك معايير أخرى يمكن من خلالها الحصول على الترقية.
 - هناك تنوع في معايير منح الترقية من قبل المؤسسة حيث تعتمد على الترقية بالأقدمية والكفاءة وكذلك الشهادة وفي بعض الأحيان على تقييم المشرف، الا أن بعض العكال يرون هذه المعايير لا تطبق بعدالة، ولذا على المؤسسة اعادة النظر في أسس منح الترقية.
 - تعتبر الترقية من أهم الحوافز التي يعتبرها عمال المؤسسة مكسبا يحقق لهم الاستقرار بالمؤسسة ويحول بينهم وبين رغبتهم في ترك المؤسسة، الا أن معايير الموضوعية غائبة في تطبيق الترقية، مما يجعل بعض العمال يقرون بعدم وجود الترقية أساسا لأنها تمنح بطرق وتعاملات شخصية، كما أن المؤسسة لا

تمنح امتيازات لمواردها البشرية، واستياء العمال من سياسة المؤسسة في منح الامتيازات (العلاوات والمكفآت)، حيث تمنح حسب الأقدمية أم عن طريق المحاباة والقرابة والعلاقات الشخصية، وهو ما قد يؤثر على معنويات العمال ويجعلهم يفكرون في مؤسسات تقدر مستوى أدائهم وتثمن جهودهم، وهو الأمر الذي لا تريد المؤسسة الوصول اليه بطبيعة الحال.

■ دراسة طوبال ابراهيم، والمعنونة ب" أثر مفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجاً"، جامعة الجلفة، مركز العلوم الانسانية والاجتماعية، 2021.¹

تناولت هذه الدراسة مدخلا نظريا ومفاهيميا لأخلاقيات المهنة وتطويرها التاريخي، نظرا لأهمية هذا الموضوع في عصرنا الحالي وخاصة في ضوء الاتجاهات الحديثة نحو العولمة، وما نتج عنها من زيادة المعرفة والتوسع الثقافي أدى ذلك الى تغيير في عقلية الأفراد العاملين باختلاف مناصبهم.

اذ تعتبر أخلاقيات المهنة مدى التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما يحددها القانون حيث يعتبر الموظف مقيدا بقواعد المهنة وتعليماتها.

نظرا للبحث عن أحسن الطرق الفعالة وأكفأها لضمان تحسين أداء الموظف أو العامل داخل المؤسسة، ومن هذا المنطلق سنحاول من خلال هذا البحث دراسة هذه الأخلاقيات المهنية وظورها في تحسين أداء الفرد والى أي مدى تكمن أهميتها فيه وانطلاقا مما سبق سنطرح الاشكالية التالية:

- ما هو دور أخلاقيات المهنة في الوظيفة العمومية وفي تحسين مستوى الأداء الوظيفي ؟
- كيف تساهم أخلاقيات المهنة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي ومجاء المؤسسة ؟
- ما هي آثار الالتزام بأخلاقيات المهنة ؟
- ما التحديات التي تواجه أخلاقيات المهنة وتعرقل تطبيقها ؟

ولقد هدفت هذه الدراسة الى محاولة معالجة موضوع أخلاقيات المهنة في الوظيفة العمومية داخل المنظمة وطورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وطرق تطبيق أخلاقيات المهنة المستمدة من النصوص القانونية والتقاليد والأعراف وذلك لمواجهة العقبات التي تعرقل تجسيد وتكريس الأخلاقيات المهنية في الأداء لرفع مستواه وترقية الخدمة العمومية للمواطن، فقد أصبحت الأخلاقيات تفوق مكانة

¹ طوبال ابراهيم، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجاً، مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 03، 2021.

الكفاءة وتحقيق الربح في المنظمات وخير دليل تسابق المنظمات على إصدار اللوائح والمدونات الأخلاقية للقضاء على مختلف السلوكيات التي تؤثر على سمعتها، ولقد تطرقوا في بحثهم إلى أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي ومبادئها، لما لها أهمية كبيرة، فالأخلاق هي مفتاح تطور ونجاح المجتمع.

■ دراسة نور الدين صراب بعنوان " أخلاقيات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية- دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية- " كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابراهيم سلطان شبوط الجزائر 3، (2019-2020) قسم علوم التسيير.¹

ان أخلاقيات العمل تعتبر ضرورة ادارية لا يمكن أن ينجح أي عمل من دونها، أي أن المؤسسات اليوم بحاجة الى القيم الأخلاقية السليمة المتعلقة بالعمل التي تساعد على مواجهة مختلف التحديات ، سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية.

أن مفاد مشكلة الدراسة هو التساؤل الرئيسي الآتي:

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

واستجابة لمتطلبات تحقيق أهداف الدراسة تم صياغة فرضيات تساعد على تحديد الواجبة الرئيسية لهذه الدراسة، أي تحديد المغزى الأساسي لإجراء هذا البحث، ومن هذه الفرضيات مايلي:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ما بين المتغير المستقل (أخلاقيات العمل) والمتغير الثاني (والأداء الوظيفي) بأبعاده ذات دلالة إحصائية لموظفي المؤسسات محل الدراسة.
- يوجد هناك تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل أو يساوي 0,05) لأبعاد المتغير المستقل أخلاقيات العمل (النزاهة والشفافية، الأمانة، العدالة، الصدق) على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسات محل الدراسة.
- هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل أو يساوي 0,05) بين متوسطات استجابة الباحثين حول واقع الأداء الوظيفي بأبعاده في المؤسسات التي كانت محل الدراسة يعزى لمتغيرات ديمغرافية(الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية).

¹ نور الدين صراب، أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الادارية، شهادة دكتوراه، منشورة، جامعة ابراهيم سلطان شبوط، الجزائر3.

تم الاعتماد على المنهج العلمي في انجاز بحثهم، وذلك استنادا الى مناهج أو خطوات البحث العلمي، حيث تم استخدام:

- المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز الجانب النظري لكونه يساعد على التحليل الشامل والعميق للإشكالية المطروحة.

- الاعتماد على المسح المكتبي والاطلاع على البحوث النظرية والميدانية التي لها علاقة بالموضوع.

أما بخصوص الجانب الميداني للبحث فسيتم:

- المنهج الاستقصائي أو منهج دراسة ميدانية.

بالاعتماد على أهم البرامج الإحصائية:

- تطبيق نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss حيث سوف يتم استخدامه في معالجة البيانات التي تم جمعها رصدها من خلال اجراء دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الادارية.

ومن أجل الوصول الى نتائج جيد وموثوقة في نهاية المطاف تم اختيار الأداة السليمة والموافقة لهذه الدراسة، وذلك استنادا لمناهج أو خطوات البحث العلمي وكانت على النحو الآتي:

- كان التركيز بالدرجة الأولى على أسلوب الاستبانة، وهو عبارة عن استمارة يتم بناؤها اعتمادا على العديد من الكتب والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

بالتركيز على جميع الموظفين في مستوى المديرية الجامعية (رئاسة الجامعات) حيث قدرة عينة الدراسة ب، 350 استبانة موزعة،

- والاستعانة بأداة المقابلة نظرا لحساسية موضوع أخلاقيات العمل، بذلك تم التوصل الى نتائج لإجابات على الاشكالية.

وبذلك تم اثبات الفرضية الرئيسية الأولى:

✓ توجد علاقة موجبة ما بين المتغير المستقل (أخلاقيات المهنة) بأبعاده والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) بأبعاده ذات دلالة احصائية لموظفي المؤسسات مكل الدراسة.

✓ هناك تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من أوي يساوي 0,05) لأبعاد المتغير المستقل أخلاقيات العمل (الأمانة، العدالة، الصدق) على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسات محل الدراسة، وبالتالي قبول الفرضية البديلة. وقبول الفرضية الصفرية التي مفادها أنه ليس هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من 0,05) لبعد النزاهة والشفافية على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسات محل الدراسة.

✓ هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسطات درجات تقدير الباحثين حول واقع أخلاقيات العمل بأبعاده السائدة في المؤسسات التي كانت محل الدراسة تعزى لمتغيرات ديمغرافية أو شخصية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية).
✓ هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من يساوي 0,05) بين متوسطات استجابة الباحثين حول واقع الأداء الوظيفي بأبعاده في المؤسسات التي كانت محل الدراسة يعزى لمتغيرات ديمغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد الدورات التدريبية).

■ دراسة المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، بعنوان: "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، (2015)، تخصص الدارة والقيادة¹".

تعد أخلاقيات المهنة أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المهنة، حيث تشكل لديهم رقبيا داخليا، وتزودهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم، وتقويم أدائهم وعلاقتهم بالأخرين.

من هذا المنطلق تم صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

✚ ما دور أخلاقيات المهنة في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

ولقد تم صياغة فرضيات الدراسة المتمثلة في:

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من أوي يساوي 0,05) بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة والالتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

¹ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الأقصى، غزة، 2015.

• تؤثر أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الاتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) تأثيراً ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من أو يساوي 0,05) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

• لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من أو يساوي 0,05) في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

• لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من أو يساوي 0,05) في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدم الباحث:

- المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً.

ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال:

✓ استخدام الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، لكبر حجم العينة والتي تمكن الباحث من خلالها من الحصول على البيانات من جميع أفراد العينة بشكل أسرع وأسهل.

أهم نتائجها التي توصلت إليها هذه الدراسة تمثلت فيما يلي:

- وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الاتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

- مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية ودلالة احصائية بكل المتغيرات (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) بينما لا يتأثر تأثير ذو دلالة احصائية بكل المتغيرات المستقلة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الاتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية) حسب طريقة

STEPWISE

- لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)، بينما توجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمتغير مكان العمل لصالح منطقة رفح.

- لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)، بينما توجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى للمتغير مكان لصالح منطقة رفح.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في موضوع بحثنا يتضح ، ما يلي:

أنها تناولت موضوع أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، والملاحظ أن جل الدراسات التي تم تناولها ركزت على عنصر أخلاقيات المهنة كعنصر مستقل، ماعدا دراستي " محمد البخاري عمومن " التي ركزت على دورها بعنصر آخر، بالإضافة الى دراسة " أحمد عبد الرزاق نعيرات " التي ركزت على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي بالمؤسسة العامة.

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية، فيما يلي:

- من حيث تموضع المتغيرين المستقل والتابع في الدراسات السابقة.
- من حيث استخدام المنهج الوصفي التحليلي، اضافة الى اعتماد أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- الاستفادة من أبعاد المتغيرات بالنسبة للدراسات السابقة.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، فيما يلي:

- بعض الدراسة السابقة التي تم الاعتماد عليها استخدمت العلاقة وأخرى استخدمت الدور، وأخرى التأثير.
- استخدام أساليب احصائية أخرى مختلفة.
- كل دراسة على ماذا تبحث؟ وما هو مضمون دراستها؟

- من حيث الحدود الجغرافية، إذ أن كل دراسة سابقة أجريت في مكان معين، أما الدراسة الحالية فقد أجريت في المؤسسة العمومية الاستشفائية "التيجاني هدام" ببيئر العاتر ولاية تبسة.
- من حيث اختيار مجتمع وعينة الدراسة فكل الدراسات السابقة استخرجت عينة، في حين أن الدراسة الحالية اختيرت المجتمع الكلي.

الاستفادة من الدراسات السابقة: ساعدتنا هذه الدراسة في مجموع النقاط التالية:

- تحديد أبعاد أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، والتعامل معهما.
- الجانب النظري للدراسة الحالية اعتمادا على الدراسات السابقة.
- جمع المراجع التي تم الاعتماد عليها "لتوفير الوقت".
- استخدام المنهج المناسب للدراسة الحالية.
- بناء الاستمارة.



ماهية أخلاقيات المهنة

تمهيد

أولاً: التطور التاريخي لأخلاقيات المهنة

ثانياً: أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة

ثالثاً: أبعاد أخلاقيات المهنة

رابعاً: مصادر أخلاقيات المهنة

خامساً: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة

سادساً: دور المنظمات في إرساء أخلاقيات العمل

سابعاً: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر أخلاقيات المهنة من أهم القواعد التي تضبط سلوك الفرد داخل الجماعة، إذ تعرف على أنها مجموعة من الواجبات والالتزامات الخاصة بالأفراد كل على حدا، والتي تنشأ من خلال ممارسة ما، إذ لا يوجد علم ومعرفة بدون قاعدة أخلاقية تقوم على تحديدهما وتطورهما خاصة في العمل، فهي تهدف إلى تحقيق علو الفرد للحصول على مختلف الخدمات المتنوعة حتى يتمتع بالرفي والأمان والسلام وانتشار الخير بين المجتمعات، لذا سوف نتطرق لهذا الجانب المهم من سلوك الفرد داخل بيئة العمل بشكل من التفصيل.

أولا- التطور التاريخي لأخلاقيات المهنة:

دائما ما يزودنا التاريخ بقدر كبير من المعارف وفي كل مرة نعود فيها اليه، ولا يمكن أن تكتمل أي نظرة الى المستقبل بدون نظرة في الماضي وخاصة موضوع أخلاقيات المهنة الذي تعود جذوره الى آلاف السنين:¹

1- الحضارة البابلية: ان أقدم مدونة تاريخية قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين، وهي مدونة حمورابي، الذي قال عنها جون سارتون أن قانون حمورابي هو أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري، فهذا القانون تضمن 282 مادة اشتملت ارشادات وقواعد للتجار، وواجبات المهنيين كالبنائين والاطباء وغيرهم وكذا العقوبات المترتبة على عدم قيامهم بهذه الواجبات. وبذلك يعتبر البابليون أول من اهتم بالأخلاق المهنية للبنائين والأطباء وغيرهم، وهي المهن المنتشرة آنذاك، وان دل ذلك على شيء فانه يدا على وعي الانسان منذ القديم بضرورة تقنين الأخلاق المهنية.

2- الحضارة الرومانية: ترجع أصالة الرومان في تفكيرهم الاجتماعي والسياسي الى الدور الكبير الذي لعبته روما في تطبيق المبادئ القانونية والسياسية والإدارة العامة تطبيقا عمليا في الشعوب التي اخضعوها، ولهذا اتصفوا بالصرامة في الخلق، وقوة العزيمة وخضوع تصرفهم لنظام دقيق في ظل القانون. وقد أقام الرومان أنساقا من القوانين يستلزم احترامهما، اعتبرت مقياسا للتنظيم الاجتماعي في العالم الذي عرفوه، هدف الجميع فيها هو تأدية الواجب مما يؤدي الى العظمة وسيادة الوطن، خاضعا لقوانينه، والتي تحكم تصرفاته في الأسرة والمجتمع والعمل. وقد عزف رجال الفكر والسياسة في روما عن تناول ما هو مثالي، وما ينبغي أن يكون عليه المجتمع والانسان كما فعل رجال الفكر اليونانيين، وانما اتجهوا الى الملاحظة ووصف أخلاق الرجال، ودوافعهم وتحليل نفسياتهم في محيط الواقع، حيث أن الدولة كي يكتب لها البقاء عندهم لا بد أن تلتزم بالأخلاقيات والحقوق المتبادلة والتي تربط بين المواطنين، وفي ضوء هذا فالدولة مجتمع أخلاقي، أو جماعة من الأشخاص الذين يمتلكون الدولة وقوانينها ملكية مشتركة، وهي توحيد لتحقيق الناس مزايا المعونة المتبادلة والحكم العادل. ونستنتج من ذلك أن الرومانيين أصحاب نظرة واسعة لتتجه نحو العالمية، وفكرة الدولة العظمى فيشقى الانسان من أجل عظمة هذا الكيان الذي يكون هدفه الأسمى العدالة وتحقيق سعادة الانسان، الذي يجب أن يسمو بأخلاقه كلها بدءا من الأسرة والعمل والمجتمع لتحقيق الأهداف المشتركة للإنسان ودولته.

¹ طوبال ابراهيم، مرجع سابق، ص 156.

3- الشرائع السماوية: تمتاز عن غيرها من الشرائع الأخرى بشمولها وعمومها واصالتها أيضا حوت كل ما جاءت به الشرائع السابقة من تعاليم دينية وقيم أخلاقية وأحكام وصفت بالعالمية.¹ كان المجتمع قبل نزول الشرائع السماوية في حالة من الفوضى والفساد والظلم، فلا قانون ولا عدل ولا أمن ولا نظام، وجاءت الديانات السماوية لعلاج هذا المجتمع، ووضع حد للفوضى التي تنخر في البناء الاجتماعي، وتغير الاتجاه نحو الخير، والقضاء على الفساد الذي كان سائدا منذ بدء التاريخ الفساد النظم الاقتصادية والسياسية والطبقية التي كانت آنذاك، وسنعرض فيما يلي نظرة الديانات اليهودية، المسيحية والاسلام للأخلاق وبالتالي الأخلاق المهنية للفرد والمجتمع.

أ- في الشريعة اليهودية: لقد جاءت الشريعة اليهودية للقضاء على الفوضى والفساد الذي كان سائدا قبل ظهورها، فقد جاءت شريعة موسى عليه السلام شاملة بعض المبادئ التي تعطي للفرد قيمته، وتدعو الى الاتحاد وحث الناس عليه واعتبرت الاتحاد عماد الحياة.

ب- النظرة في الاسلام: تطبع العرب في الجاهلية بدافع الفطرة السليمة الى الكثير من الفضائل التي كانوا يتواصون بها، ويتوارثون، وتمثلت المثل العليا عند العرب في المروءة، الرأفة، الرحمة، الشجاعة في القتال، والصبر على الشدائد، والاصرار على الثأر وحماية الضعيف، والكرم والايثار، الى أن جاء الاسلام فغير حياتهم وغير حياة البشرية. وتتميز الأخلاق الاسلامية عن الأخلاق الفلسفية، فغاية الأخلاق في الاسلام ليست اللذة أو السعادة، بل السعادة الأخروية من خلال المنفعة العامة الدنيوية التي تصون الروح والجسد فأخلاق المسلمين نابعة من القرآن والسنة والاجماع والقياس، وقد راعى رسول الله صلى الله عليه وسلم الآداب فقد كان مثالا أعلى لها، وعمل على تأديب أمته بها وقد أثنى الله تعالى في قوله: "وانك لعلى خلق عظيم" سورة القلم، الآية 4. والأخلاق عند المسلمين عدل، فهي المواكبة للطبيعة الانسانية، ففي قوله تعالى: "وكذلك جعلناهم وسطا لتكونوا شهداء على الناس" سورة البقرة، الآية 143، وبذلك نغني بها جميع محامد الأخلاق كالأقوال والأفعال والأعمال التي يجب أن تقوم على أصول وقواعد وفضائل وآداب مرتبطة ارتباطا وثيقا بالعقيدة الاسلامية.²

4- الفكر الإداري الحديث: ان أخلاقيات العمل في الإدارة هي مجموعة من القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيء، بين ما هو صواب وما هو خطأ، فهي اذا تتركز في

¹ أ. د أبكر عبد البنات آدم، اسماعيل صديق عثمان، مرجع سابق، ص 15.

² أ. د أبكر عبد البنات آدم، مرجع سابق، ص 15.

مفهوم الصواب و الخطأ في السلوك، والأخلاقيات تقدم دليلاً - من خلال معاييرها وقيمها - على الأنشطة الأخلاقية وغير الأخلاقية، وعلى ما هو مقبول أو غير مقبول اجتماعياً، ولا شك أن أخلاقيات كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل، لذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع والاستقرار والمحافظة على الحياة الاجتماعية، وبما أن الإدارة لا تعمل في فراغ وإنما في بيئة حية ومتفاعلة، فلا بد لها أن تأخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بعين الاعتبار في قرارات الإدارة وعملياتها المختلفة لضمان قدر مناسب من تعاطف وتعاون الجمهور معها، فإن العديد من المختصين والدارسين لهذا الموضوع حاولوا تقديم التعريفات التي تساعد على فهم هذا المصطلح، وقد عرفها (ريو وبازر) بأنها "مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ".¹

ثانياً- أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة:

1-أهمية أخلاقيات العمل:

وتتمثل فيما يلي:

- ✚ أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للفرد في مجموعة النقاط التالية:²
- تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته المهنية.
- المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهاته.
- تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت ايجابية مرغوبة أو غير مرغوبة.
- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
- تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد، كما لها دور في حل الخلافات، والمنازعات القائمة بين الأفراد.

¹ صورية بوطرفة (أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الإسلامي) ملتقى حول: مفهوم ومنهج الاقتصاد الإسلامي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون تاريخ، ص7.

² د. بلال خلف السكارنه، مرجع سابق ذكره، ص381.

➤ أهمية أخلاقيات الوظيفة بالنسبة للمجتمع:

تكمن أهمية أخلاقيات الوظيفة على مستوى المجتمع في النقاط التالية:¹

- الالتزام بأخلاق الوظيفة يساهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمره جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسند الأعمال للأكثر كفاءة وعلمًا، وتوجه الموارد لما هو أنفع، ونضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين والطفيليين، وتتسع الفرص أمام المجتهدين.
 - الالتزام بأخلاق الوظيفة يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذو حق على حقه ويسود العدل في التعاملات والعقود والاسناد وتوزيع الثروة... الخ.
 - ان وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم اليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا.
- أهمية أخلاقيات العمل الوظيفي:

ان الالتزام بأخلاقيات الوظيفة يحقق فوائد جمة، ومن أهمها ما يلي:²

- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.
- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، مما يجبرها على مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية، وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.
- الحصول على شهادات عالية، وامتيازات عامة وخاصة، متى ما التزمت المنظمة بأخلاقيات العمل الوظيفي، والمعايير الدولية المتعارف عليها.

¹ د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، وآخرون، مرجع سابق، ص 18.

² د. محمد ابراهيم الأعمى، عبد الله مفتاح عويدان، أثر ممارسات سلوك المواطنة على أخلاقيات العمل الوظيفي- المصرف التجاري زليتن الوطني أنموذجا- مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، الجامعة الأسمرية الاسلامية، العدد 15، يونيو 2020، ص 80.

2- أهداف أخلاقيات المهنة:

أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة وهي كما يلي:¹

- 1- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة.
- 2- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الايجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.
- 3- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات و حقوق الموظفين والعاملين.
- 4- ازالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به ادارة ما.

ثالثا- أبعاد أخلاقيات المهنة:

تعتبر أخلاقيات المهنة مجموعة من الواجبات والالتزامات الخاصة التي تنشأ في ممارسة ما، وهي التي تضبط جل المهن التي يمارسها الأفراد، ومما تقدم يمكن تحديد أخلاقيات المهنة التي تضمنتها هذه الدراسة، وتمثل فيما يلي:

أ- المسؤولية والأمانة: المسؤولية هي لب العمل الخلقى ومناطق الحكم الخلقى ومناطق الجزاء وما يرتبط به من ثواب أو عقاب بأنواعه المختلفة، وهي اذن صفة يستمدها من فطرته الانسانية قبل أن يتلقاها من الخارج.²

والأمانة وهي وأن يحرص المرء على أداء واجبه كاملا في العمل الذي يناط به، وأن يستنفذ جهده في ابلاغه فان استهانة الفرد بما كلف به.³

ب- احترام القوانين والأنظمة: تنحدر واجبات الوظيفة العامة من تشريعات الدولة بدءا من الدستور وما ينبثق عنه من قوانين وأنظمة وتعليمات، وان موظفي الخدمة المدنية بشكل عام ماهم الا وكلاء للسلطة ويعملون في اطار فريد ووضع متميز في المجتمع، ويقدمون بعض الخدمات التي تعتمد عليها سيادة القانون العام والنظام وصحة المواطنين وتطورهم، حيث يجب أن يلتزم موظفو الادارة العامة بالقوانين

¹ أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية: مجمع الشفاء الطبي نموذجا، درجة الماجستير، منشورة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014، ص 17.

² د. ايمان عبد المؤمن سعد الدين، الأخلاق في الاسلام (بين النظرية والتطبيق)، ط1، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2002، ص 130.

³ ايمان عبد المؤمن سعد الدين، المرجع نفسه، ص 189.

والتعليمات والاجراءات الادارية، والحفاظ على طابع السيادة العامة، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير تمثيا مع متطلبات العمل وظروفه، ولا يخفى على الادارة اشراك الاداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات حتى تضمن تكاملها وتوافقها، وتعتبر النظرية الأخلاقية ذات اتصال دائم مع القانون أن الحكومة مسؤولة عن اعطاء الوجيهة والقوة لأفرادها، لذا يجب على موظفي الخدمة العامة احترام هذا الحق الممنوح لهم ويترجموا ذلك الى واجبات وهو احترام سيادة القانون والعمل بموجبه.¹

ت- الصدق والشفافية: الصدق لغة: هو مطابقة الحكم للواقع، أما في الاصطلاح: هو قول الحق في مواطن الهلاك، فالصدق أساس الفضائل النفسية: وقال "القشري" الصدق ألا يكون في أحوالك شوب، ولا في اعتقادك ريب، ولا في أعمالك عيب.²

لقد بين "السكرانه" أن الشفافية تعني وضوح ما تقوم به المنظمة ووضوح علاقتها مع المواطنين وعلنية الاجراءات والغايات والأهداف، وهو ما ينطبق على أعمال الحكومة كما ينطبق على أعمال المنظمات الأخرى غير الحكومية.³

ث- العدالة والموضوعية: فإذا ما توافرت العدالة فإنها ستظهر المساواة وقيم الأخلاقيات الأساسية التي يجيب أن تتوفر في الادارة العامة كالقضاء على المحسوبيات والوساطات والعلاقات العائلية والقبلية والاقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء والمساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد.⁴

وتعني الموضوعية أن يكوم العاملين في المنظمات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية، ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح متعارضة، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقدتهم موضوعيتهم واستقلالهم عند القيام بأعمالهم.⁵

¹ د. بلال خلف السكرانه، مرجع سبق ذكره، ص 381.

² نور الدين صراب، مرجع سابق، ص 90.

³ د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 20.

⁴ د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، آخرون، المرجع نفسه، ص 19.

⁵ د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، وآخرون، المرجع نفسه، ص 20.

رابعاً- مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهنة كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، ويرى الباحثون الى مجموعة مصادر مهنية منها:¹

- المصدر الديني: الدين هو أقدم مصدر للأخلاق، وهناك العديد من الديانات في جميع أنحاء العالم، لكنهم جميعاً متفقون على المبادئ الأساسية، يعطي كل دين تعبيراً عن الخطأ والصواب في الأعمال التجارية وغيرها من مجالات الحياة، تم العثور على مبدأ المعاملة بالمثل تجاه أخوانه في جميع الأديان، وتدعو الديانات الثلاثة الى ضرورة وجود نظام اجتماعي منظم وتؤكد على المسؤولية الاجتماعية بهدف المساهمة في الرفاهية العامة، مع الأساسيات، ينشئ كل دين مدونه سلوك خاصة به.

- الثقافة: وهي مجموعة التفاهات الهامة التي يشترك فيها أفراد المجتمع، وهي تتألف من مجموعة أساسية من القيم والأفكار والتصورات والتفضيلات، ومفهوم الأخلاق وقواعد السلوك وما الى ذلك مما يخلق التمييز بين المجموعات البشرية، عندما نتحدث عن الثقافة، فإننا نشير عادة الى نمط التنمية الذي ينعكس في نمط المعرفة في المجتمع، والأيدولوجيا والقيم والقوانين والأعراف الاجتماعية والطقوس اليومية، اعتماداً على نمط ومرحلة التطور، تختلف الثقافة من مجتمع الى مجتمع علاوة على ذلك، تنتقل الثقافة من جيل الى جيل، وتسهل الثقافة توليد الالتزام بشيء أكبر من المصلحة الشخصية الفردية، ايضاً الى انها تشجع أعضاء المنظمة على اعطاء الأولوية للأهداف التنظيمية فوق مصالحهم الشخصية، وتعمل الثقافة كألية لصنع المعنى والتحكم الذي يوجه وبشكل مواقف وسلوك الناس، يتعين على المديرين ادارة مؤسسة صناعية بأحدث الخبرات الثقافية، والتوتر الذي تخلقه أفعالهم يجعل العمل أكثر تعقيداً من الناحية الأخلاقية.

- القانون: يوجه النظام في أي بلد السلوك البشري في المجتمع مهما يكن فان الأخلاق التي يحددها القانون ملزمة للمجتمع، يتوقع المجتمع أن يلتزم رجال الأعمال بالقانون على الرغم من أنه من المتوقع أن تلتزم كل شركة بالقانون، الا أنه نادراً ما تلتزم الشركات بالقواعد واللوائح، خرق القانون في العمل شائع على سبيل المثال: التهرب الضريبي، والاكتمار، والغش، والمنتجات ذات الجودة الرديئة والأسعار العالية، وتلوث البيئة، الخ.

- المصدر الاقتصادي: ويعني مجمل الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فاذا كان الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة فان من السهل توقع أخلاقيات رفيعة

¹ د. أمير محمد المدري، مرجع سابق، ص 31، 32.

والتزاما أكيدا، والعكس اذا كان وضعه لايمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية هذا البعد الاقتصادي، قد تضاعفت بشكل كبير في هذه الفترة من التاريخ عندما تطرح التكنولوجيا في كل يوم من المغريات وعندما تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.¹

● **جماعات الضغط في المجتمع المدني:** بالإضافة الى المصادر السابقة تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال، وقد تمارس الكثير من جماعات الضغط تأثيرا في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل أوقد تنظر بشكل غير رسمي لتعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة نسترشد بها الادارة عند اتخاذ قراراتها، ولعل أوضح الأمثلة على جماعات الضغط هي نقابات العمال، وجمعيات حماية المستهلك، وجمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات حماية البيئة، جمعيات السلام الأخضر.²

● **المصدر المنظمي:** ويقصد بهذا المصدر البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد تحدد سلوك العاملين وتوجه مساهمهم، وتعني أيضا الأسلوب الذي تطبق فيه مبادئ الادارة داخل المنظمة وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب، وهي أيضا تؤثر في قيم الفرد في التزامه وأسلوب عمله، كذلك هناك تفاعلا خصبا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة منها أو تتأثر على الأقل بالقوانين في البلاد، وأنماط السلوك السائد في المؤسسة هي عينة ممثلة لأنماط السلوك والقيم الشائعة في المجتمع.³

خامسا: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة.

1- التلوث العقيدي: كعدم الالتزام بالعقيدة الاسلامية الصحيحة، أو التخلي عن بعض مبادئها اما عمدا، واما جهلا، بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات والشهوات، ولا شك أن التلوث العقيدي يؤدي الى تلوث الحياة اذ سلامتها تكمن في اتباع المنهج الأقوم الذي دعا الى التمسك بمبادئ الأخلاق، ومنها أخلاق

¹ منتهى ابراهيم أحمد الخميس، درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الادارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، درجة الماجستير، منشورة، تخصص ادارة وقيادة تربوية، قسم الادارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، 9-2-2013، ص 18.

² بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة: من البنوك التجارية الجزائرية، درجة الماجستير، منشورة، تخصص علوم التسيير، فرع ادارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012، 2013، ص 25.

³ منتهى ابراهيم أحمد الخميس، مرجع سابق، ص 18.

العمل، ولا جدال أن كل مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في الوقت نفسه، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "أيها الناس قد أن لكم أن تنتهوا عن حدود الله منى أصاب من هذه القاذورات شيئاً فليستر بستر الله، فانه من يبدي لنا صفحته نقم عليه كتاب الله"، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم "اللهم نقى من الخطايا كما ينقى الثوب الأبيض من الدنس"، وأن لفظ "القاذورات" ولفظ "الدنس" فيهما معنى التلوث، فكل مخالفة لأخلاق العمل كالسرقة، والتزوير والغش، وأكل أموال الناس بالباطل، وتضييع الوقت، وتعطيل مصالح الناس ونحو ذلك، كل ذلك سببه التلوث العقيدي فلو أمن الانسان بأن العقيدة تحرم كل ذلك لما أقدم عليه، فما وقع من كثير من المسلمين من الغش والكذب، والخيانة في المعاملات، فان هؤلاء نقصوا من ايمانهم بقدر ما خالفوا الشريعة.

هناك من سلك سلوكا يتنافى وأخلاق العمل اما عمدا، أو في غفلة من ايمانه، ولم يلتزم التزاما كاملا بالمعاني الأخلاقية التي دعت اليها الشريعة، ويمكن بيان أسباب ذلك في الأمور التالية:¹

2- التلوث الفكري: لقد بينت العقيدة الاسلامية التصور الشامل لمعنى الكون والحياة ليكون فكرا نظيفا خاليا من الملوثة الفكرية التي تخرج بالإنسان عن هدفه وغايته فيضر نفسه ويضر غيره، فالإنسان اذا استحضر هذا سيتقبل بنفس راضية جميع الضوابط والتنظيمات التي جاء بها الشرع الاسلامي، فاذا تلوث هذا الفكر بان كان المال غاية في حد ذاته، يقال: هذا العصر عصر المادة، ونحو ذلك كرس بعض الناس حياتهم لجمع المادة وبالتالي قد تختلف وسائل المال من حلال وحرام، وسببه ايضا غياب الفهم الصحيح والتصور الاسلامي للكون والحياة وفي ظل غياب هذا الفهم الذي يؤدي الى التلوث الفكري وسببه السلوكيات الخاطئة والمعاملات السيئة وممارسة الأخلاق الفاسدة، كالسرقة والغش والتزوير، وأكل أموال الناس بالباطل، وتعطيل مصالحهم ونحو ذلك من الأعمال والأقوال والأخلاق التي منعها الاسلام.

3- التلوث القيمي: ان القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة ثابتة لا تتغير ولا تتبدل مادامت السموات والأرض فالخير والشر، والحق والباطل ما يزال في مفهومه الأصلي منذ أنزل الله الكتب، ولا يصبح الحق باطلا والباطل حقا ولن يغير الزمن من حركته وتطوره من ثبات القيم والأخلاق الاسلامية لأنها في مواجهة الفطرة التي لا تتغير، ولكن هناك أفكار هدامة حاولت عزو هذه القيم الاسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، وبقلب معانيها تارة أخرى ساعية جهدها الى تحطيم القيم الخلقية، وقد استجاب لها بعض أقلية الإيمان حتى ظهرت مقولات لا تقبلها العقول السليمة، فأصبحت الرشوة عندهم كهدية، والنفاق مجاملة، وأكل الأموال العامة فطنة، وايداء الناس وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية، فهذا بلا شك

¹ سليمان بن سلام بن جلال الرومي، مرجع سابق، ص 129، 131.

قلب للحقائق، وانقلاب في المفاهيم والقيم الأخلاقية وهو بلا شك تلوث قيمي يؤدي إلى تلوث الحياة في جميع نواحيها.

سادسا- دور المنظمات في ارساء أخلاقيات المهنة:

إن اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن يجب على ادارة المنظمة ألا تعتمد فقط على التزام العاملين بأخلاقيات العمل في لوكهم بناء على قناعاتهم الشخصية بل الحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، حيث اتضح بأن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المنظمة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو سلوك أخلاقي وما هو غير أخلاقي في ثقافة المنظمة لكي يلتزم به الجميع، وصياغة السياسات المدعمة لتحقيقه، والى في غياب ذلك فسيكون لكل موظف مقاييسه الشخصية والتي قد تختلف من شخص الى آخر، لذا يمكن اتباع عدة وسائل لترسيخ السلوك الأخلاقي:¹

✓ اتباع منهج الادارة بالقيم: قدم مايكل أوكونور وكينيث بلانكارد نظرية الادارة بالقيم باعتبارها اتجاها إداريا حديثا لمنظمات الأعمال في القرن الحادي والعشرون، منظومة الاستخدام الأمثل للنظام القيمي والتأثير من خلاله على مخرجات منظمات الأعمال، وهي نظرية تتعامل مع الجانب الانساني في الادارة، وتحاول تفهم أثر القيم الفردية والعامية في المنظمات، فتستخدم ايجابيات هذا التأثير لتحقيق تفاعل ونتاجية فردية وتنظيمية قوية، يقوم هذا المنهج على مساعدة المنظمات في استثمار القيم الجوهرية التي يتفق حولها الجميع: المنظمة، العاملين، العملاء، المجتمع.

وتبني هذه النظرية على مجموعة من المبادئ الأساسية أهمها:

- الشفافية وازالة الغموض
- تحديد الأولويات
- التوافق مع متطلبات التغيير
- تحديد الأولويات
- التوجه بالقيم
- تعديل النماذج السلوكية والمواقف وفقا للقيم
- الاتصال الفعال
- الرئيس في المنظمة هو القيم

¹ د. نفيسة محمد باشرى، وآخرون، السلوك التنظيمي، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ص ص 287، 291.

- ليست المنظمة هي التي تحول الادارة بالقيم الى واقع فعلي، بل هم الأفراد.
- ✓ تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسئول، وهو الذي يراعي مصلحة المنظمة قبل المصلحة الشخصية لأنه يتقاضى أجرا منها مقابل مراعاة مصالحها، والرقابة الذاتية التي كانت تدفع أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه لتفقد رعيته في مسيراته الليلية المشهورة في المدينة المنورة، والرقابة الآتية التي كانت ترقى بإيمان ذلك الراعي الذي مر به عبد الله بن عمر وطلب منه أن يذبح له شاه ويعطيه ابن عمر ثمنها، فاعتذر الراعي بأن مولاه لم يأذن له، فقال له ابن عمر يختبره اذا سألك مولاك عنها قل له أكلها الذئب، فقال الراعي: فأين الله؟ هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة وتقوى الله في كل سلوكياته، فهي من مقومات النجاح المتفق عليها في العالم.
- ✓ القدوة الحسنة: إذا وجد العاملون أن المدير لا يلتزم بأخلاقيات المهنة، فهم كذلك من باب أولى.
- ✓ استشارة الحس الديني والوطني تجاه الوظيفة: اذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأنه مأمور من الله تعالى بإتقان العمل، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار الدولة، وتحسين مستوى المعيشة والدخل زاد لديه الالتزام بأخلاقيات المهنة.
- ✓ محاسبة المسؤولين، والعاملين على حد السواء: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما تقوم به الأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.
- ✓ التقييم المستمر للعاملين: مما يحفزهم على التطوير اذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما جيدا، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن ابداعهم.

سابعاً: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة:

لقد تعددت النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة وتنوعه، لذا يمكن أخذ ما يمكن الاستفادة منه في هذا البحث فقط، ويمكن تصنيفها كما يلي:¹

- ✚ **النظرية النفعية:** تستند على مبدأ المنفعة الذي يؤكد على أن تحقيق المنفعة لأكبر عدد من الأفراد يجب أن يكون هو الهدف للسلوك الانساني، أي أن لكل نشاط منافع وتكلفة وأن النشاط الصحيح هو الذي سينتج منافع أكبر وتكلفة أقل للمجتمع.

1. د. محمد عبد الوهاب العزاوي، وآخرون، أخلاقيات الادارة، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، 2016، ص 17، 18.

وهو رأي أوجده الفيلسوف John Stuart Mill في القرن التاسع عشر ميلادي، وفقا له فإن الأخلاق وقواعد السلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة النهائية، وعلى أساس ذلك يتوقع من صناع القرار دراسة تأثير كل قرار بديل على الأطراف جميعا ومن ثم اختيار القرار الذي يحقق حالة الرضا لأكبر عدد من الأفراد.¹

➤ **نظرية الحقوق والواجبات:** تركز على أساس أن الأفراد لهم حقوق يتمتعون بها وهي نوعان: حقوق أخلاقية وهي تلك التي تكون مضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه مثل حق العيش وحق الملكية، والحقوق القانونية وهي التي تمنح للفرد بموجب القانون، ووفقا لهذه النظرية فإن واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي التي يجي أن توجد في علاقة تكاملية مع الواجبات.

➤ **نظرية العدالة الجزائية والتعويضية:** ان العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والانصاف، فالمنافع والأعباء لا بد أن توزع على الجميع، وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين وأن مخالف هذه القواعد يتعرضون للعقوبات (العدالة والجزاء)، وينجم عن مخالفة القواعد أضرار وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (العدالة التعويضية).

- **العدالة الأخلاقية:** وتمثل بتلك العدالة التي انطلقت من أصولها الفلسفية ومرجعيتها المستندة الى تعاليم الأديان السماوية، حيث تستند الى مفاهيم الغائية والمنفعة والى الأخلاق الذاتية والغيرية، انطلاقا من أن أخلاقية الفعل (النشاط) ترتبط بشكل مباشر بنتائج ذلك الفعل، وقيمة المنفعة سواء على الفرد أو على الآخرين.²

➤ **النظرية التجريبية:** وترتكز هذه النظرية على مقولة أن الأخلاق تشتق من التجربة الانسانية، وأن ما هو أخلاقي أو غير أخلاقي يمتد به من خلال الانفاق العام، وهذا ما لا يتحقق الا بالتجربة أولا، وأن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول الى ذلك الانفاق ثانيا.³

➤ **النظرية العقلانية:** وترتكز هذه النظرية على مقولة أن العقل يمتلك القدرة على تحديد ما هو جيد وما هو سيء، وأن هذه التحديات المنطقية هي أكثر استقلالا عن التجربة، وبالتالي حل المشكلات الأخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلائي، وان التأثيرات الذاتية والشخصية هي التي تحد من تحقيق ذلك.⁴

¹ بودراع أمينة، مرجع سابق، ص 28.

² محمد بوقليع، العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة: على الشركة الجزائرية للمحروقات سوناطراك، أطروحة ماجستير، تخصص ادارة أعمال، كلية ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2011، ص 34.

³ د. ماهر عودة الشمايلة، وآخرون، مرجع سابق، ص 20.

⁴ د. ماهر عودة الشمايلة، وآخرون، المرجع نفسه، ص 20.

النظرية الفردية: وفقا لهذه النظرية فان الأعمال لا تكون أخلاقية حينما تعزز مصالح الفرد على المدى البعيد، حيث يعد التوجيه الذاتي الفردي هو الحاكم الأعلى فيجب الحد من القوى الخارجية التي تقف بوجهه، ويعد الأفراد الميزة طويلة الأمد لأنفسهم قياسا لجودة القرار، وبذلك تقوم على الافراد في حب الذات والأنانية والسعي لتحقيق المصلحة الذاتية بعيدا عن مصلحة الأطراف الأخرى.¹

¹ بودراع أمينة، مرجع سابق، ص 28، 29.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل والذي ركز على المتغير المستقل وهو أخلاقيات المهنة لهذا البحث، حيث تم عرض مختلف المفاهيم التي جاءت لتوضيح المعنى العام له وبيان أهميته في الحياة الوظيفية لأي موظف، مع ذكر أهدافها وأهم مصادرها، مع ذكر أسباب ترجعها داخل المؤسسة العمومية خاصة، وغيرها من عناصر كان لها دور في معرفة هذه القاعدة الأخلاقية التي تضبط سلوك الأفراد داخل الجماعات المختلفة.

ومن هنا سوف يتم الانتقال الى الفصل الموالي من البحث، والمتمثل في الأداء الوظيفي بمختلف مفاهيمه، والعناصر المرتبطة به.

الفصل الثالث



ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد .

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

ثالثاً: محددات الأداء الوظيفي

رابعاً: مكونات الأداء الوظيفي

خامساً: مصادر المعلومات عن الأداء الوظيفي

سادساً: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

سابعاً: طرق قياس الأداء الوظيفي .

ثامناً: الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الجوهرية التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين والمهنيين، لما يلعب من دور رئيسي في تحقيق أهداف المؤسسات ومحاولة تجاوز مختلف العقبات، خاصة والتي انتشرت في الآونة الأخيرة، مما أدى بالمؤسسات الى العمل على تحسينه للوصول الى أداء جيد وسليم مقبول، بتحقيق جودة عالية لمختلف الخدمات التي توفرها المؤسسات، وعلى هذا الأساس سوف نسلط الأضواء لمعرفة مختلف جوانب الأداء الوظيفي النظرية، بأخذ أهميته وعناصره، بالإضافة الى المحددات والمكونات الأساسية ...، وصولاً الى معرفة مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين الأداء الوظيفي.

أولاً- أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول أن حياة المنظمة تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة، كالبقاء والنمو والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائقاً كبيراً أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، وتتبلور أهمية الأداء فيما يلي:¹

- ✓ يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات التنقل والترقية.
- ✓ غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأداءه لعمله ومحاولة تحسينه.
- ✓ يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة، فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.
- ✓ أي منظمة تريد النجاح والتقدم من خلال الأداء الوظيفي، فإذا كان مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاحها واستقرارها واستمرار فعاليتها، وبذلك يمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين لا يعد إلا انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضاً.²
- ✓ إن الأداء الوظيفي ضروري ومهم للأفراد، فالأداء الجيد يمكن أن يكون مصدر رضا، والعكس، أي أن الأداء المنخفض وعدم تحقيق الأهداف قد يكون مصدر عدم رضا، وكما هو معروف لدى الجميع فإن الأداء يكافئ قيمة مالية وفوائد أخرى، كما أن العمال الذين يجيدون عملهم يحصلون على ترقية وعلى فرص مهنية أفضل، على عكس العمال الذين يكون أدائهم منخفضاً.³

ثانياً- عناصر الأداء الوظيفي:

وتشمل الخصائص والسمات والامكانيات والقدرات والمهارات والمؤهلات والخبرات التي يجب أن يتجلى بها العامل في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة، كالإخلاص، المواظبة في العمل، التعاون، ويتم تحديد هذه العناصر انطلاقاً من نتائج تحليل ووصف الوظائف، والتي تهتم بما يسمى بدراسات تحليل العمل والتي تخرج بالوصف الوظيفي الذي يحدد مهام الوظيفة وبالتالي الأداء المطلوب

¹ فايز عبد الرحمان الفروخ، مرجع سابق، ص 44، 45.

² مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة، العدد 6، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 481، 482.

³ بلقايد ابراهيم، بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية: بالمؤسسة الوطنية للدهن لمحددة وهران، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017، ص 259.

لقيام بمهام الوظيفة لتحقيق أهداف قصيرة المدى وصولاً لتحقيق أهداف ذات مدى أكبر تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ويتضح من خلال ذلك أن العناصر على نوعان:¹

✓ عناصر شخصية: وهي التي تتعلق بشخصية العامل كالقابلية، الاستعداد، المهارات، القيم، القدرات، الاهتمامات... الخ. حيث تتعلق كل هذه العناصر بالصفات الشخصية، وهي عناصر صعبة القياس لأنها خصائص مجردة أي غير محسوسة ولا يمكن تتبعها وملاحظتها بسهولة.

✓ عناصر ذاتية: وهي التي تتعلق بسلوك وممارسات العامل أثناء القيام بالوظيفة، وهي عناصر يمكن ولاحظتها وقياسها، كالقدرة على اتخاذ القرارات، احترام مواعيد العمل الرسمية، القدرة على حل المشكلات، التفويض، التخطيط، العلاقات الشخصية، القيادة الحضور، تحديد الأولويات، المهارات الادارية، الاتصالات الشفوية... الخ.

إضافة إلى هذه العناصر نجد مجموعة عناصر أخرى تتمثل في:²

✓ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

✓ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم والتنفيذ الجيد للعمل دون الوقوع في الأخطاء.

✓ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

✓ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

إضافة إلى ذلك يوجد عناصر أخرى نذكرها كما يلي:³

✓ الالتزام الوظيفي: وهو الارتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها مما يدفعه إلى الاندماج في العمل، وتبني قيم هذه المنظمة.

¹ د. إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي - بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ص 128.

² أ. خاواف زهرة، الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، العدد 09، سبتمبر 2013، ص 270.

³ لبنى زياد خالد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية: على مجموعة من الاتصالات الاردنية، أطروحة ماجستير، تخصص إدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان، 2014، ص 32.

- ✓ الالتزام الوظيفي: وهو درجة تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطها بها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبته القوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة.
- ✓ الانضباط الوظيفي: ويشير الى تصرف العاملين في المنظمة بشكل يراعي قواعد ومعايير السلوك المحدد، وأنه قد يتم بقبول من العاملين (الانضباط الذاتي) أو يفرض من قبل ادارة المنظمة لمنع الاخلال بالقواعد المراعاة للسلوك والأداء في المنظمة العقاب وضرورة وضوح وعدالة التعليمات والأوامر والتصرفات.
- ✓ كفايات الموظف: ويقصد بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تقوم الأداء الفعال.

ثالثا- محددات الأداء الوظيفي:

لكي يتم تحديد مستوى أداء العاملين لابد من معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى، وذلك من خلال ثلاثة عوامل:¹

- الدافع الفردي للعمل: ان الدافع يقصد به " مجموع القوى الداخلية التي تنبع من ذاتية الفرد، والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين"، ونظرا لأهمية الدوافع بالنسبة للموارد البشرية وللمنظمات فقد أولت الادارة المعاصرة أهمية خاصة لها، واستفادت من الدراسات الخاصة بعلم النفس والسلوك التنظيمي في ظهور نماذج مختلفة للدوافع والرضا الوظيفي والتي أصبح لها تأثير كبير على أداء العاملين وزيادة انتاجيتهم.
- مناخ أو بيئة العمل: ان بيئة العمل تتكون من جزئين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فبالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات، وهي البيئة العالمية، البيئة الاقليمية، البيئة المحلية، وكل هذه الفئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة ادارة المنظمة، لذلك لابد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة.

¹ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية: على الموظفين الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، اطروحة ماجستير، تخصص ادارة عامة، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، 2013، ص 55، 56.

- القدرة على أداء العمل: على ادارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطويقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- الادارة: يقع على عاتق الادارة مسؤوليات كبرى ذات أهمية بالغة في الاستخدام الفعال لجميع الموارد التي تقع تحت سيطرة المؤسسة ويقال أن أكثر من 75% من معدلات الأداء يعتمد على أساليب الادارة والمتمثلة في التخطيط والتنظيم والتنسيق والقيادة والرقابة حيث تؤثر أساليبها على الجميع، لذا فان أي ضعف أو تقصير لأي دعامة ادارية سيكون سببا في عجز كفاءة وفاعلية الادارة ككل.¹

رابعا- مكونات الأداء الوظيفي:

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما "الفعالية والكفاءة"، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعليه سنقوم بتحليل وتفصيل هذين المصطلحين الهامين:²

- 1- الفعالية: ينظر الباحثون في علم التسيير الى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وتعني "القدرة على تحقيق النشاط المرتقب، والوصول الى النتائج المرتقبة"، وهذا من منطلق أنها معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة، وتجدد الاشارة من جهة أخرى الى أنه توجد اسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد هذا المصطلح فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، زمن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة.
- 2- الكفاءة: يتميز مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب مصطلحات العلوم الانسانية، والاجتماعية بعدم الاتفاق بين الكتاب والباحثين حول تعريفه، ومن ثم فلا غرابة ان وقفنا على تقاع بين هذا المصطلح وبعض المصطلحات الأخرى المستخدمة في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير مثل: الانتاجية، المردودية، الأمثلية... الخ. وتعني القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الامكانيات، والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة".

¹ بلقايد ابراهيم، بوري شوقي، مرجع سابق، ص 259.

² د. مصطفى يوسف كافي، ادارة الأداء، ط 1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 23، 26.

خامسا- مصادر المعلومات عن الأداء الوظيفي:

تحتاج الإدارة الى جمع معلومات تفصيلية شاملة وبشكل واضح ودقيق عن الأداء الوظيفي من جوانب متعددة، حيث يمكن الاعتماد في ذلك على مصادر متعددة تشمل سجلات وقيود المنظمة وتقاريرها والرئيس المباشر والمشرف والعامل نفسه، تجنباً للوقوع في مشكلة التحيز والميل في تفضيل شخص على آخر ونوجز هذه المصادر في ما يلي:¹

- المدير أو الرئيس المباشر: يعد المدير من أهم المصادر للحصول على المعلومات الخاصة بالأداء الوظيفي، ذلك بسبب أن رئيس الموظف والمسؤول عليه الذي يفترض أن العامل أكثر من غيره، كما لدى المدير سلطة توجيه العامل باتجاه تحقيق ما هو مطلوب منه.

- الزملاء: هم الذين يشكلون فريق العمل، ويفيد هذا الأسلوب في الحصول على المعلومات اعتماداً على الآراء المتعددة التي يقدمها الأفراد، وتشير بعض التقارير الى أن تقييم الزملاء المجهول (دون تحديد الأسماء) يزيد من فاعلية التفاعل بين الأفراد، وارتفاع الشغور بالرضا.

- الرؤوسين: وفي هذا الأسلوب يتم الاعتماد على الرؤوسين في الحصول على المعلومات لأنهم يتمتعون بفرصة جيدة لمشاهدة كيف يتم التعامل معهم، ولكن لا يتوقعوا أن يعطوا تغذية راجعة بصورة مجهولة (دون أسماء) ولكن المدير يكون لديه رد فعل ايجابي نحو التغذية الراجعة من الرؤوسين المعروفين.

- العامل نفسه: في هذا الأسلوب يطلب من العامل تقييم نفسه، وهو بالطبع لديه فرصة أكبر من غيره لمشاهدة سلوكياته أثناء العمل، ويستعمل تقييم الذات غالباً مصدراً إضافياً للمصادر الأخرى ولا يمكن أن يكزون المصدر الوحيد الذي يعول عليه.

سادسا- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

1- نظرية الإدارة العلمية: ان بداية الحركة العلمية تقترن باسم " فريدريك تايلور" حيث يعتبر المنظر الرئيسي لأفكار هذه الحركة، ولقد اهتم تايلور خلال عمله بإنتاج أقصى حد ممكن من خلال مجموعات العمل التي يشرف عليها، فلم يكن مرتاحاً لنظام الأجر حسب القطعة، السائدة في المصنع، لاعتقاده أن

¹ ليث شعبان هاشم الغراوي، أ. د. علي عوده محمد الحلفي، الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مركز البحوث النفسية، كلية الآداب، جامعة بغداد، المجلد 31، العدد 03، 2020، ص 314، 315.

هذا النظام لا يقوم على تقدير سلم لطاقة العمل الانتاجية، بل مبني على سجلات انتاج سابقة، وهو نظام أو مبدأ يرغبون الحفاظ عليه لأنه يجعلهم أصحاب المبادرة بتحديد كمية الانتاج.¹

2- نظرية التقسيم الإداري: يعتبر " هنري فايول" من المفكرين الذين قدموا الكثير من الاسهامات المميزة في مجال الفكر الاداري، من خلال وضع نظام للإدارة يوفر التوجيه والارشاد للمديرين ويحقق فعالية الادارة، وقد عبر عن فكره في 14 مبدأ اداريا، وأكد أنها مرنة ولا تتصف بالجمود أو الثبات كالقوانين، ومن ثم فان الاداري الذي يطبقها يستطيع أن يكيفها وفق الموقف الذي يستخدمها فيه والظروف المصاحبة لتطبيقها.²

نوجز مبادئ فايول 14 فيما يلي:³

- مبدأ تقسيم العمل.
 - مبدأ اخضاع المصلحة الفردية للمصلحة العامة.
 - مبدأ السلطة والمسئولية.
 - مبدأ المكافأة (العدالة في الأجر).
 - مبدأ الانضباط.
 - مبدأ المركزية.
 - مبدأ وحدة الأمر.
 - مبدأ تدرج السلطة.
 - مبدأ وحدة التوجيه.
 - مبدأ استقرار العمالة.
 - مبدأ الترتيب (النظام).
 - مبدأ المساواة أو العدالة.
 - مبدأ روح الجماعة.
- 3- النظرية البيروقراطية: رائد هذه المدرسة هو الألماني " ماكس فيبر" انصب اهتمامه على كيفية تصميم منظمة كفؤة، وافترض أن ذلك غير ممكن اذا كانت علاقات الأمر فيها تخضع لاجتهادات أو عوامل شخصية أ بسبب الأعراف والتقاليد، فهذه لا يمكن للمختصين أن يصممونها وفق أسس علمية، فقد اصدروا اقتراحاتهم هذه على شكل أنظمة وتعليمات رسمية، وعلى الجميع تنفيذها والالتزام بها.⁴

¹ د. منير نوري، فريد كورتل، ادارة الموارد البشرية، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص56.

² أ.د. علاء الدين عبد الغني محمود، ادارة المنظمات، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص85، 86.

³ المرجع نفسه، ص87، 88.

⁴ د. سعاد نائف بزنوطي، الادارة- أساسيات ادارة الأعمال- ط 4، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص 150.

لذا ابتدع اسما لهذه الحالة المثالية والمطلقة هو "حكم المكتب" أو كلمة "البيروقراطية" والمقصود من ذلك أن يكون كل الحكم، أو كل السلطة، لتعليمات مكتوبة ومحفوظة في مكتب أو ملف، مع الافتراض بأنها تعد نتيجة دراسة علمية، كما انها مقرر رسمي بحيث يعرف ويلتزم بها جميع المعينين.¹

مبادئ النظرية البيروقراطية لماكس فيبر. والتي تقوم على:²

- التخصص وتقسيم العمل: هو أساس الأداء الناتج للأعمال والوظائف.
- التسلسل الرئاسي: ضرورة لتحديد العلاقات بين المديرين ومرؤوسهم.
- نظام القواعد: مطلوب لتحديد واجبات وحقوق العاملين.
- نظام الاجراءات: ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة.
- نظام العلاقات غير الشخصية.
- مطلوب شيوع الموضوعية والحيادية في التعامل.

4- نظرية العلاقات الانسانية: قاد هذا التوجه بمجموع أفكار "التون مايو" التي تحول الاهتمام الى العلاقات الانسانية بدلا من العلاقات المادية. فقد أظهرت الدراسات أن المنشأة أو المؤسسة هي تنظيم اجتماعي قبل أن يكون كيانا ماديا، وانما أيضا مشاعر وأحاسيس وعواطف الفرد، وبذلك فقد أسهمت تجارب "مايو" وزملائه في بلورة مفاهيم الادارة، وعليه أولت مدرسة العلاقات الانسانية اهتماما خاصا للتنظيمات غير الرسمية التي تنشأ بين الأفراد أثناء العمل وترسيخ جذورها خارج العمل ليصبح تأثيرها في تحريك سلوكهم في العمل أقوى من تأثير التنظيم الرسمي وما ينطوي عليه من أنظمة وقواعد وبرامج وسلطات وظيفية.³

5- نظرية x ونظرية y لماكجرجور: ان نظرية x تبحث في مفهوم في مفهوم العاملين، والطرق التي يجب على الادارة اتباعها لتحكم الرقابة عليهم، وتقوم هذه النظرية على ثلاثة أركان:⁴

- أغلب الأفراد لا يرغبون في العمل ولا يحبونه.
- يجب استخدام نوع ما من القهر أو القوة مع الأفراد، حتى يمكن التأكد من أدائهم لأعمالهم.

¹ د. سعاد نائف برونوطي، الادارة- أساسيات ادارة الأعمال، المرجع السابق، ص151.

² أ. د. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، ط 1، دارالجنان للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، ص18.

³ أ. د. سامي بودبوس، خالد زهمول، ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية، ط1، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، 2022، ص47، 48.

⁴ د. منير نوري، مرجع سابق، ص61.

- ان الانسان العادي يفضل أن يوجه لأداء عمل معين، بدلا من اعتماده الشخصي على نفسه.
لقد أثبتت العديد من الأبحاث أن ظهور الأفراد السلبيين والسلوكيات غير الرسمية، انما هو نتيجة لتطبيق هذه النظرية.

أما نظرية Y فتقوم على أربعة أركان: مبدئيا لا يمكن الجزم بأن الأفراد يحبون أولا يحبون العمل بطبيعتهم، بل ان ميولهم اتجاه عملهم يتكون نتيجة لخبراتهم السابقة، ويمكن انجاز الأعمال عن طريق الارتكاز على الطرق المبنية والمعتمدة على السلطة، ويختار العمال لأنفسهم مجموعة من الأهداف اذا ما تبينوا في ذلك امكانية تحقيق نوع من المكافأة.¹

6- نظرية العاملين لـ(هيرزبرخ): تدعو هذه النظرية الى العمل باتجاه رفع الفرد في المستوى الأول الى المستوى الثاني بغية تحقيق دافع ذاتي لديه يحفزه نحو العمل تلقائيا، دون متابعة مستمرة من قبل المشرفين والاداريين، ولقد افترض بأن الفرد حاجات فطرية ينبغي اشباعها، وتصنف الى مجموعتين: حاجات صحية، وحاجات دافعة، وطرح herzberg فكرة الأثر الوظيفي، من خلال اعادة تصميم الوظيفة بما يسمح للعوامل الدافعة أن تمثل في محتويات ومكونات العمل.²

نذكر بعض العوامل الصحية: وتشمل:³

- الاستقرار الوظيفي
- عدالة نظم المؤسسة.
- المنزلة المناسبة (المركز الوظيفي).
- الدخل المادي الكافي والمميزات.
- الاشراف والذاتية.
- العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل.
- ظروف العمل.

¹ منير نوري، المرجع السابق، ص62.

² زايد راجح المنتصر، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية، دراسة ميدانية في أمانة العاصمة، أطروحة ماجستير، تخصص علوم اجتماعية، كلية الدراسات العليا، 2020، ص 44.

³ زايد راجح المنتصر، المرجع نفسه، ص44.

مجموعة الحوافز: وتشمل ما يلي:¹

- العمل المثير.
- التقدير.
- فرص النمو (الشعور بوجود فرص للتقدم والتطور وزيادة الدخل).
- تحمل المسؤوليات.
- الانجازات.

سابعاً: طرق قياس الأداء وأهميته.

أما بالنسبة لطرق قياس الأداء، عادة ما تستخدم أساليب القياس الموضوعية للأداء، وهذه الأساليب تقسم إلى ثلاثة مجموعات هي:²

1- كمية ناتج الأداء:

يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء إن أمكن تحديد ناتج الأداء، وتحديد وحدة قياسه، ومن الأمثلة على هذا النوع، عدد الوحدات التي تم إنجازها خلال وقت محدد.

2- جودة ناتج الأداء: من أهم ما يميز المؤسسات بشكل عام هو جودة الخدمة التي تقدمها، ففي بعض الحالات يتطلب معرفة جودة الخدمة المقدمة من العامل، بصرف النظر عن سرعته في الأداء.

3- كمية وجودة الناتج معاً: وهو عندما يمكن استنباط مقياس يجمع بين الكمية والجودة معاً، وهذا المقياس يعتبر أفضل من حيث شموله لتلك المقاييس التي تعكس الكمية والجودة.

بالنسبة لأهمية قياس الأداء يمكن إيجازها في النقاط الآتي:³

- تركز عملية القياس الاهتمام على ما يجب إنجازه ويحث المؤسسات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.

¹ زايد راجح المنتصر، المرجع السابق، ص 44.

² جهاد أحمد عبد الرزاق نعيبر، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، 2022، ص 11.

³ مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص 34، 35.

- تحسين إدارة المنتجات والخدمات وعملية إيصالها إلى العملاء.
- تحسين واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين، فضلا عن الاتصالات الخارجية ما بين المؤسسة وعملائها ومتعاملها.
- يمكن لقياس الأداء أن يبين بأن المؤسسة تعالج احتياجات المجتمع من خلال إحراز التحقق، نحو تحقيق غايات اجتماعية.
- إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات المماثلة، ونظام عادل والحوافز بما يدفعها لتحسين أداؤها، ورفع إنتاجية العاملين لتحقيق الأهداف الموجودة.
- توفير الظروف المناسبة لفرص مساءلة أكثر ملائمة وتطبيق نظام الإدارة الذي يتكامل مع نظم تقييم الأداء للعاملين، ولمركز المسؤولية ومن ثم تقييم الأداء ككل.

ثامنا- الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين الأداء الوظيفي:

وبناء على ما سبق فإنه يمكن ذكر مجموعة من الآثار الناجمة عن الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي نوجزها فيما يلي:¹

- إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة، وقواعد السلوك الوظيفي سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم وبالتالي تحسين أداؤهم.
- ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز ولائهم تجاه المنظمة التي يعملون بتا مما سيزيد من سعيهم للوصول لكفاءة الأداء.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة يعمل على تحقيق التوازن بين المهام، والنتائج مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح.
- يمكن توظيف أخلاقيات المهنة من صناعة القرارات بشكل شفاف وديمقراطي مما يضمن التزام العاملين بما يساعدهم في بذل الجهد والعمل بشكل أكبر في الظروف التي يشاركون فيها بعملية صنع القرار.

¹ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، مرجع سابق، ص59.

- تحسين مستويات الرواتب والأجور لتحسين الوضع الاقتصادي للعاملين، مما يمكنهم من العيش بكرامة.¹
 - تبني القوانين والأنظمة والتشريعات ذات العلاقة بأخلاقيات العمل وتعزيز قيم وتقاليدها ومثل العمل.²
 - يتأثر أداء العاملين بجملة متعددة ومتشابكة من العوامل التي يصعب عمليا تحديدها أو تمييزها، إذ يقول "bajt"، "تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية أو الحياة عموما لا تؤثر في الأداء"، وهذه العوامل تختلف باختلاف الزمان والمكان ومرحلة حياة الفرد وكذلك العوامل الفيزيائية، من خلال هذه العوامل منها ما يؤدي الى رفع الأداء وتحسنه في حين البعض الاخر يؤدي الى خفضه.³
- يعتبر موضوع أخلاقيات المهنة محل اهتمام الكثير من المؤسسات، التي تسعى الى تنمية السلوك المهني لدى عاملها، من خلال بعض الوسائل نذكر منها:⁴
- اعضاء الطابع القانوني على أخلاقيات المهنة ليتوجب الالتزام والتقيد بها في الوظيفة وتصبح مسؤولية الموظف كقاعدة قانونية.
 - وضع منظومة متكاملة تمكنها من تحقيق مجتمع ضد كل السلوكيات اللاأخلاقية والسلبية وتوفير الآليات الفعالة لمعالجة آثاره.

¹ أ. د. محمد عبد الوهاب العزاوي، وآخرون، مرجع سابق، ص33.

² محمد عبد الوهاب العزاوي، المرجع نفسه، ص34.

³ بودراع أمينة، مرجع سابق، ص101.

⁴ طوبال ابراهيم، مرجع سابق، ص162، 163.

خلاصة الفصل.

نستنتج مما تم التعرض له حول أساسيات الأداء الوظيفي (المتغير التابع) في هذه الدراسة، والذي يعتبر بمثابة الركيزة التي تقوم عليها المؤسسات ككل، إذا ما ارتبطت خاصة بأخلاقيات المهنة التي تضبط سلوك الموظف خاصة، لتترك أثرا إيجابيا بمختلف قيمه وسلوكاته ومعتقداته، والتي بها يتحقق الأداء الجيد والأمثل لتحقيق أهداف المؤسسة، فالأداء الوظيفي في أي مجال لا يرقى إلى مستوى الفاعلية والكفاءة إلا إذا صاحبه أخلاقيات مهنية جيدة.



الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع



الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: المنهج المتبع

ثالثاً: الأدوات المستخدمة

رابعاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة

أولاً- مجالات الدراسة:

تعتبر المؤسسة الاستشفائية لبلدية بئر العاتر من أهم المؤسسات الاستشفائية في الولاية وظيفتها الأساسية تكمن في ضمان تقديم خدمات طبية ووقائية شاملة.

1- المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ببئر العاتر والتي تقع جنوب ولاية تبسة تغطي مساحة قدرها 5727 م²، تم تدشين مستشفى التيجاني هدام من طرف رئيس الجمهورية الأسبق السيد "عبد العزيز بوتفليقة" في 18 فيفري 2003، وتم فتح واستغلالها في مارس 2002.

2- المجال الزمني: من بعد يوم الاعلان على العناوين 30 نوفمبر 2022 الى غاية 31 ماي 2022.

3- المجال البشري: أجريت الدراسة على مصلحة الإدارة العامة للمؤسسة الاستشفائية من موظفين كل على حسب نوع المهنة التي يمارسها.

ثانياً- المنهج المتبع:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع إذ يهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيًا وكمياً.

ثالثاً- أدوات جمع البيانات:

وانه لا يكفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، بل يتعداه إلى التحليل والتفسير للوصول إلى استنتاجات، لذا تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وقد صممت خصيصاً لهذا الغرض.

1. مجتمع الدراسة: وتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الموظفين في مصلحة الإدارة العامة من المدير الفرعي للموارد البشرية ومدير المصالح الصحية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية "التيجاني هدام" ببئر العاتر ولاية تبسة، ولقد تكون مجتمع الدراسة من 64 مفردة.

2. الأساليب الإحصائية البسيطة: بعد ما تم تفرغ الاستبيان الخاصة بهذه الدراسة، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج قد تثبت أو تنفي صحة الفرضيات التي تمت صياغتها سابقا، وسوف نقوم بمعالجة البيانات انطلاقا مما يلي:

- الاعتماد على التفرغ اليدوي البسيط.

- إضافة إلى استخدام برامج ال Excel ، كبرنامج لحساب النسب المئوية لبيانات الدراسة.

- وكذلك عرضها في جداول مركبة.

رابعا- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية للمبحوثين: تقوم هذه الدراسة على مجموعة من المتغيرات الديمغرافية تم الاعتماد عليها، والتي تتعلق بوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين محل الدراسة، والمتمثلة في: (الجنس والسن، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة)، مع إبراز مميزات وأهميتها في التحليل:

جدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
38	24	ذكر
63	40	أنثى
100	64	المجموع

المصدر: التفرغ اليدوي للبيانات.

يوضح الجدول رقم (01) أن أغلب المبحوثين في إدارة المستشفى، كانوا من فئة الإناث بنسبة قدرت بـ 63%، مقارنة بنسبة الذكور والتي شكلت 38%، وعليه كانت نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور داخل المستشفى محل الدراسة.

الجدول رقم(02): يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

النسبة المئوية	التكرارات	السن
22	14	من 25 إلى 35 سنة
47	30	من 35 إلى 45 سنة
31	20	من 45 إلى 55 سنة.
100	64	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي لبيانات الدراسة.

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن نسبة 47% من المبحوثين هم ممن لا تتعدى أعمارهم ما بين (35 سنة الى 45 سنة) وهي الفئة الأكثر نسبة مقارنة بالفئات الأخرى، إضافة الى الفئة العمرية التالية (من 45 الى 55 سنة) قدرت نسبتها بـ 31% من مجتمع الدراسة، وبعدها كانت الفئة العمرية الأقل نسبة في هذه الدراسة والمتمثلة ما بين (25 الى 35 سنة) بنسبة قدرت بـ 22%.

الجدول رقم(03): يوضح توزيع البحوث حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي.
41	26	ثانوي
59	38	جامعي.
100	64	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن المستوى التعليمي الغالب لدى المبحوثين هو المستوى الجامعي بنسبة 59%، ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة 41%، ما يعني أن المؤسسة الاستشفائية تهتم باستقطاب وتوظيف الأفراد ذوي المؤهلات والكفاءات العلمية.

الجدول رقم(04): يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة.

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
17	11	من 1 الى 5 سنوات
48	31	من 5 الى 10 سنوات
34	22	من 10 الى 15 سنة.
100	64	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يتضح من خلال الجدول رقم (04) والتي جاءت فيه النسب مختلفة، حيث كانت نسبة الموظفين، الذين يملكون خبرة (من 5 الى 10 سنوات) نسبتهم 48% من المجتمع الكلي للدراسة (تقريبا النصف)، وهم الفئة الاغلبية في الدراسة، وهذا يؤكد على أن المؤسسة الاستشفائية تمتلك موظفين ذوي خبرة واسعة أكثر من 5 سنوات، وهذا ما ينعكس بعد على مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة، وبذلك هم كم يحددون نوعية تلك الأخلاقيات المهنية الغالبة في تلك المؤسسة انطلاقا من نوع الثقافة التنظيمية البارزة بالمؤسسة، وعليه فان أخلاقيات المهنة تعتبر أحد عناصر الثقافة التنظيمية، ويليه مباشرة السنوات (من 10 الى 15 سنة) بنسبة قدرت ب 34%، لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات داخل المستشفى، ثم النسبة 17% لديهم خبرة فوق العام وتمثلت ب(من 1 الى 5 سنوات)، وهي النسبة الأقل في السنوات داخل المستشفى.

2- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى: سوف يتم في هذه المرحلة عرض مختلف بيانات الدراسة الميدانية الخاصة بالفرضية الأولى والتي مفادها: الالتزام بالمسؤولية والأمانة وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية، في جداول بيانية، وتحليلها كما يلي:

الجدول رقم (05): يوضح مدى ادراك الموظفين للمسؤولية الوظيفية للعمل، حسب نوع المهنة:

المجموع		ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل.				اجابات المبحوثين حول ادراك المسؤولية الوظيفية للمهنة. نوع المهنة.
		لا		نعم		
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	06	00	00	100	06	متصرف مشرف
100	02	00	00	100	02	متصرف رئيسي
100	05	00	00	100	05	متصرف محلل
100	03	00	00	100	03	متصرف
100	02	00	00	100	02	ملحق للإدارة رئيسي
100	06	00	00	100	06	ملحق إدارة
100	01	00	00	100	01	عون إدارة رئيسي
100	07	00	00	100	07	عون إدارة
100	04	25	01	75	03	كاتب
100	04	00	00	100	04	محاسب إدارة رئيسي
100	03	00	00	100	03	مساعد مهندس المستوى 01 في الإعلام الآلي
100	05	20	01	80	04	تقني سامي في الإعلام الآلي
100	02	00	00	100	02	وثائقي أمين محفوظات رئيسي
100	06	10	01	90	05	مساعد وثائقي أمين محفوظات
100	05	20	01	80	04	مساعد مهندس المستوى 02 في الإعلام الآلي
100	03	00	00	100	03	عون حفظ البيانات
100	64					المجموع

المصدر: التفرع اليدوي للبيانات.

التعليق على الجدول رقم (05): من خلال عرض مختلف اجابات المبحوثين، يمكن أن نستقرأ هذه البيانات فيما يلي والقول أن: مختلف اجابات الأفراد حول مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، حسب نوع المهنة التي تم الحصول عليها من موظفي ادارة المستشفى محل الدراسة، وبذلك حسبتهم أنهم يدركون المسؤولية الوظيفية في العمل عامة وداخل ادارة المستشفى خاصة، عند القيام بالأعمال التي يكلفون بها، وعليه فانهم موظفين يمكن أن نطلق عليهم أكفاء ويقدرن قيمة العمل الوظيفي، ويستطيعون أن يؤدوا الخدمة الاستشفائية، وهم بذلك يتمتعون بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة.

وعليه يمكن أن نقول بأنهم قادرين على تحمل المسؤولية الوظيفية في العمل، وهم موظفين بجاذرة الأمانة في الوظيفة، وبه فان الالتزام بأخلاقيات المهنة بمجموع القيم التي يكتسبها من المجتمع ومن المؤسسة التي يعمل فيها، يستطيع أن يساهم بالدور الكبير والمتميز في تحسين الأداء الوظيفي داخل الادارة بالمستشفى، مما يسهل عملية التواصل والانسجام وانجاز العمل كفريق واحد يتمتع بالأمانة والمسؤولية في الوظيفة الواحدة، ما يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (06): يوضح مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على متابعة ملفات

المرضى، ما يجعلهم أكثر حرصا داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل. تأثير المسؤولية متابعة ملفات المرضى مما يجعلهم أكثر حرصا داخل المستشفى.
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	32,81	21	67,18	43	
		95,23	20	76,7	33	نعم
		4,76	1	23,25	10	لا
		100	21	100	43	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

من خلال الجدول رقم (06): يتضح أن نسبة 67,18% من الذين يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل، منهم نسبة 76,7% يتابعون ملفات المرضى داخل ادارة المستشفى، ما يجعلهم أكثر حرصا، مقارنة بنسبة 23,25% منهم لا يتابعون ملفات المرضى داخل المستشفى، مما يجعلهم ملتزمون بالمسؤولية الوظيفية للعمل وبذلك يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي.

أما بالنسبة الى مجموع الموظفين الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل وقدرت بـ 32,81 % من المجتمع الكلي للدراسة، منهم نسبة 95,23 % من الموظفين وهي النسبة الغالبة على الدراسة، من الذين يتابعون ملفات المرضى داخل المستشفى، مما يجعلهم أكثر حرصاً، وكذلك بمقارنة مع نسبة 4,76 % من الذين لا يتابعون ملفات المرضى داخل المستشفى، وهي نسبة لا تؤثر على الدراسة.

نستنتج أن مجموع الموظفين داخل ادارة المستشفى يلتزمون بالمسؤولية الوظيفية في العمل، وهذا ما يشعروهم بالانتماء الى المؤسسة التي يعملون فيها، وما يعزز فيهم روح التعاون لأداء مختلف الوظائف المكلفين بها من قبل رؤوسهم، اضافة الى أخذ أي دور لموظف آخر في حال وجود ضغط داخل الادارة، اضافة الى تبنيهم لقيم ومبادئ أخلاقية بحتة تحث على العمل، خاصة على متابعة جميع الملفات التي توضع قصد حسن تسييرها وتنقلها بين الموظفين، ما يعزز المسؤولية أما الله وأمام العبد، بهدف الشهور بالطمأنينة على أداء العمل بكل اخلاص وتفاني، وهذا ما تؤكد البيانات التي تم جمعها من المبحوثين، وعلى هذا الأساس يمكن أن نقول بأن المؤسسة الاستشفائية تلتزم بأخلاقيات المهنة، خاصة فيما يخص بعدها المتمثل في المسؤولية الوظيفية المتمثل في متابعة ملفات المرضى، " حسب توضيحات الجدول أعلاه"، والتي تؤدي بالضرورة الى تحسين الأداء الوظيفي داخل بيئة العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم(07): يوضح مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل وتأثيرها على الحفاظ على نوعية العمل، ما يجعلهم أكثر انتظاما داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل. تأثير مسؤولية على الحفاظ على نوعية العمل تجعلهم أكثر انتظاما داخل المستشفى
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	32,81	21	67,18	43	نعم. لا المجموع
		71,42	15	93,02	40	
		28,57	6	6,97	3	
		100	21	100	43	

المصدر: التفريغ اليدوي لبيانات الدراسة.

من خلال هذا الجدول رقم (07) يتضح أن نسبة الموظفين الذين يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل كانت نسبتهم 67,18% تتفرع عنهم نسبة 93,02% يستغلون تلك المسؤولية في الحفاظ على نوعية العمل داخل ادارة المستشفى محل الدراسة، مما يجعلهم أكثر انتظاما، مقارنة بنسبة 6,97% من الذين لا يحافظون على نوعية العمل، حسب ما تم جمعه من الموظفين الذين وزع عليهم الاستبيان. أما بالنسبة الى مجموع الموظفين الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل وقدرت بـ 32,81% فمنهم من يحافظ على نوعية العمل رغم اجابتهم بعدم ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل وهي بنسبة 71,42% وهي نسبة معتبرة وتقدر في الدراسة، مما يجعلهم، أكثر انتظاما داخل المستشفى، في حين يوجد من لا يحافظ على نوعية العمل ونسبتهم 28,57%.

نستنتج من خلال بيانات الجدول أن الموظفين الذين يلتزمون بالمسؤولية الوظيفية في العمل والحفاظ على نوعية العمل داخل ادارة المستشفى هم بالضرورة موظفين لديهم مسؤولية وأمانة في تحمل أعباء الوظيفة المكلفين بالعمل عليها لتقديم أحسن أداء للمرضوسين، وبذلك يتحقق بعد المسؤولية الوظيفية وهو من أبعاد أخلاقيات المهنة في الحفاظ على نوعية العمل المطلوب الحصول عليها، ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، وعليه تكمل المسؤولية بالأمانة في العمل والتقدم وحسن استغلال فرص التقدم، وتحقيق نظام العمل المرجو من الموظف الالتزام به، خاصة أثناء تأدية المهام المختلفة لتحسين نوعيته .

الجدول رقم(08): يوضح مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل وتأثيرها الحفاظ على المعدات

الخاصة بالمستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	32,81	21	67,18	43	تأثير المسؤولية على الحفاظ على المعدات الخاصة بالمستشفى، مما تساهم في السرية المهنية.
		80,95	17	58,13	25	نعم
		19,04	4	41,86	18	لا
		100	21	100	43	المجموع

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

من خلال الجدول المركب رقم (08): يوضح نسبة الموظفين الذين يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل والتي قدرت بـ 67,18% من ضمنهم نسبة الموظفين الذين يحافظون على المعدات الخاصة بالمستشفى محل الدراسة وهي 58,13% مما يساهم في السرية المهنية، مقارنة بنسبة لا تحافظ على المعدات الخاصة بالمستشفى، وقدرت بـ 41,86%.

أما بالنسبة الى مجموع الموظفين الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل وهي 32,81% انفصلت عنهم نسبة يحافظون على المعدات الخاصة بالمستشفى مما ساهم في الحفاظ على السرية المهنية داخل ادارة المستشفى قدرت بـ 80,95% وهي نسبة معتبرة وتعود بالفائدة لتحقيق أهداف المؤسسة، أما فيما يخص نسبة الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل ولا يحافظون على المعدات الخاصة بالمستشفى وهي على النحو الآتي 19.04%.

نستنتج من خلال الجدول أنه قد تحقق بعد أخلاقيات المهنة المتمثل في المسؤولية من خلال ما تم جمعه من المبحوثين والذي سجل أعلى النسب، وخاصة اذا ربطنا تلك المسؤولية الوظيفية بمدى استغلال تلك المسؤولية في الحفاظ على المعدات الخاصة بالمستشفى، نجده قد تحقق بنسب قدرت مقارنة عن باقي النسب التي تم التفصيل فيها سابقا، وعليه فان هذا المطلب بتحقيقه أظهر نسب الموظفين الذين يحافظون على الأسرار المهنية داخل بيئة العمل، وبذلك هم يدركون واجباتهم ويسعون الى تحقيق الأصلية بين مجموع المؤسسات التي تقدم خدمات لأفراد المجتمع خاصة، وعليه يمكن أن نقول أن سعي الموظفين داخل المؤسسة محل الدراسة تحسين الأداء الوظيفي المرجو من الموظفين العمل عليه لتحقيق أهداف المؤسسة.

جدول مركب رقم (09): يوضح مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على الالتزام بأوقات العمل داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل. مدى تأثير المسؤولية على الالتزام بأوقات العمل، يجعلك أكثر انضباطاً.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	32,81	21	67,18	43	
		90,47	19	81,39	35	نعم
		9,52	2	18,60	8	لا
		100	21	100	43	المجموع

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يتضح من خلال هذا الجدول رقم (09) أن نسبة 67,18% يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل في ادارة المستشفى، منهم نسبة من المبحوثين يلتزمون بأوقات العمل قدرت بـ 81.39% ما يجعلهم أكثر انضباطاً في العمل، مقارنة بنسبة 18,60% لا يلتزمون بأوقات العمل. إضافة الى نسبة الموظفين الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل 32,81%، انفصلت نسبة تلتزم بأوقات العمل 90,47% وبذلك يجعلهم أكثر انضباطاً داخل ادارة المستشفى، وبمقارنة مع نسبة الذين لا يلتزمون بأوقات العمل والتي قدرت بـ 9,52% نستنتج من خلال ما تم وضعه في الجدول أن بعد المسؤولية الوظيفية في العمل تحقق وينسب كبيرة تقدر، وبه يتحقق مطلب الحفاظ والالتزام بأوقات العمل الرسمي خاصة أثناء أداء الأعمال المكلفين بها من قبل ادارة المستشفى، ومعه يتحقق الانضباط داخل الادارة والمؤسسة عامة، ان حب الموظف لعمله وشعوره بالراحة خاصة، يجعله يؤدي مهامه على أكمل وجه، وبذلك يسقى الى تحقيق الاستقرار والالتزام خاصة، وعليه فان الالتزام ببعد أخلاقيات المهنة المتمثل في المسؤولية بالالتزام بأوقات العمل من قبل الموظف يجعله أكثر حرصاً على تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (10) يوضح مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على أداء الوظائف التي تحقق مصالح الإدارة داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل. مدى تأثير المسؤولية اتجاه أداء الوظائف التي تحقق مصالح الإدارة داخل المستشفى.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	32,81	21	67,18	43	
		85,71	18	81,39	35	نعم
		14,28	3	18,60	8	لا
		100	21	100	43	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

من خلال الجدول رقم (10) المرفق أعلاه، نلاحظ أن الموظفين الذين يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل تمثلت في 67,18 % منهم مجموعة تؤثر فيهم مما يدفعهم الى أداء الوظائف التي تحقق مصالح الإدارة داخل المستشفى ونسبتهم 81,39 %، مقارنة بنسبة الذين لا يؤدون الوظائف المطلوبة منهم قصد تحقيق مصالح الإدارة وهي 18,60 %.

أما بالنسبة الى الموظفين الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل وقدرت بـ 32,81 % منهم نسبة الموظفين الذين يؤدون الوظائف المطلوبة منهم مما يحقق مصالح الإدارة ، ناهيك عن نسبة الموظفين الذين لا يؤدون الوظائف التي تحقق مصالح الإدارة بالمستشفى وقدرت بـ 14,28 % من المجتمع الكلي للدراسة.

نستنج من خلا بيانات الجدول أن النسبة تتوافق مع بعد المسؤولية الوظيفية في العمل والذي يدور في محور المتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات المهنة، وعند العودة الى الجدول نلاحظ ارتفاع النسبة خاصة عند ربطها بمطلب العمل على أداء الوظائف الإدارية المطلوبة من الموظفين محل الدراسة، سعياً لتحقيق الأفضل بين المؤسسات الأخرى، بتحقيق مصالح الإدارة التي يعملون فيها، وعليه فان تحقيق بعد المسؤولية الوظيفية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الجدول رقم(11): يوضح مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل، وتأثيرها على أداء المهام وفق معايير الجودة داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	32,81	21	67,18	43	مدى تأثير المسؤولية اتجاه أداء المهام وفق معايير الجودة.
		61,90	13	62,79	27	نعم
		38,09	8	37,20	16	لا
		100	21	100	43	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يوضح هذا الجدول رقم (11) أن نسبة الذين يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل قدرت بـ 67,18 % من المجتمع الكلي للدراسة، منهم نسبة قدرت بـ 62,79 % تؤثر فيهم تلك المسؤولية الوظيفية من خلال أداء المهام التي تكلفهم بها ادارة المستشفى محل الدراسة، وفقا لمعايير الجودة التي تضعها لهم، مقارنة بنسبة 37,20 % لا يحرصون على أداء المهام المكلفة منهم وفق المعايير التي تحقق الجودة. أما بالنسبة الى مجموع الموظفين الذين لا يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل اذ قدرت بـ 32,81 %، تفرعت عنهم مجموعة نسبتهم 61,90 % منهم يحرصون على أداء المهام وفق معايير الجودة، بالإضافة الى النسبة التي لا تحرص على أداء المهام التي كلفت منهم كم قبل المستشفى وهي 38.09 % . نستنتج من خلال ما تم عرضه من بيانات والتي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية، أن بعد المسؤولية الوظيفية في العمل تحقق وهو المطلوب، خاصة أثناء تأدية المهام المكلفين بها داخل المستشفى، وعليه يوضع معايير الجودة المطلوب تحقيقه، لتحسين الأداء الوظيفي، والوصول الى أداء أفضل. وعليه فان الموظف عندما يكلف بمجموع مهام من واجبه أداء تلك الوظائف بكل اخلاص وحسن تسيير ومعاملة مع الزملاء بكفاءة ومهارة، بان ذلك يحقق المبادئ والقيم المطلوب داخل المؤسسة على أن يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي المرجو.

3- عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية: وفي هذه المرحلة سوف يتم عرض البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان من الميدان، وفيما يلي سوف نعرضها في جداول مختلفة مع التحليل: الجدول رقم(12): يوضح مدى ادراك الشفافية في العمل وتأثيرها على الالتزام بها داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك الشفافية في العمل. تأثير الشفافية داخل العمل يحسن من نوع الأداء.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	21,87	14	78,12	50	
		85,71	12	70	35	نعم
		14,28	2	30	15	لا
		100	14	100	50	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يوضح الجدول أعلاه رقم (12) أن 78,12% هي نسبة الموظفين الذين يدركون الشفافية في العمل داخل ادارة المستشفى، منهم نسبة قدرت بـ 70% من الذين يلتزمون بهذا المبدأ مما يحسن من نوع الأداء، بمقارنة مع نسبة 30% لا يلتزمون بالشفافية داخل العمل.

أما بالنسبة الى مجموع الموظفين الذين لا يدركون الشفافية في العمل والمقدرة نسبتهم بـ 21,87% من المجتمع الكلي للدراسة، فيهم نسبة 85,71% تلتزم بالشفافية نوعا ما داخل العمل والذي يؤدي بدوره الى تحسين الأداء داخل المستشفى، اضافة الى نسبة 14,28% لا يلتزمون بالشفافية داخل العمل في ادارة المستشفى محل الدراسة.

نستنتج من خلال بيانات الجدول الموضح: أغلبية الموظفين يلتزمون بالشفافية في العمل، من خلال أداء الوظائف المكلفين بها، من ثم تخلق أجواء من التعاون والمشاركة بينهم بغية تحسين الأداء الوظيفي المطلوب.

وعليه فان هذه الادارة تلتزم بالشفافية في العمل، خاصة وان أدى الموظفون وظائفهم على أحسن وجه بذلك يساعد على التعامل مع المتوجهين نحو خدمتهم، ويصبح التعامل مع المجتمع ككل، بالحفاظ على حقوق في حسن معاملتهم، وبذلك يخلق التأثير والتأثر المتبادل بين المؤسسة الخدمانية والمجتمع.

الجدول رقم (13): يوضح مدى ادراك الصديق في العمل، والحرص على تقديم المهام الموكله اليهم داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك الصديق في العمل. تأثير الصديق على تقديم المهام الموكله اليهم، يحسن من جودة الأداء العام للمستشفى.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	6,25	4	93,75	60	
		75	3	66,66	40	نعم
		25	1	33,33	20	لا
		100	4	100	60	المجموع

المصدر: التفريغ اليديوي للبيانات.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 93,75% من المبحوثين يدركون الصديق في العمل في ادارة المستشفى، تنقسم عنهم مجموعة قدرت نسبتهم بـ 66,66% يؤثر فيهم معيار الصديق أثناء تقديم المهام الموكله اليهم، مما يحسن من جودة الأداء العام للمستشفى، مقارنة بنسبة 33,33% لا يؤثر فيهم معيار الصديق أثناء تقديم المهام الموكله اليهم داخل المستشفى محل الدراسة.

أما بالنسبة الى المبحوثين الذين لا يدركون الصديق في العمل ونسبتهم 6,25% وهي نسبة لا تؤثر بتا على الدراسة في تلك المؤسسة، فهم نسبة من المجتمع الكلي للدراسة والمتمثلة في 75% يلتزمون بالصديق في تقديم المهام الموكله اليهم، ما يحسن من جودة الأداء العام للمستشفى، اضافة الى النسبة التي لا تلتزم بالصديق في تقديم المهام الموكله اليهم وهي 25% من مجموع المبحوثين.

نستنتج أن أغلبية الموظفين يدركون الصديق في العمل داخل ادارة المستشفى محل الدراسة، وهم بذلك يلتزمون به في تقديم المهام الموكله لهم، وهذا ما تم اثباته في نسب الجدول اعلاه، وبه يسعون الى تحسين جودة الأداء العام للمستشفى، ان بعد الصديق يعتبر من ابعاد أخلاقيات المهنة التي تم تناوله في الجانب النظري من الدراسة، ويعتبر الالتزام به بين الموظفين تحقيق لثقة الزملاء مع بعضهم البعض ومع المدراء سببا في تحقيق أهداف المؤسسة، اضافة الى اكتساب ثقة أفراد المجتمع من الضروريات، وعلى هذا الأساس يمكن أن نقول أن الالتزام بالصديق في تقديم المهام الموكله الى الموظفين يحسن من جودة الأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (14): يوضح مدى ادراك الشفافية في العمل، وتأثيرها على مصداقية تقديم المعلومات للموظفين داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك الشفافية في العمل. تأثير الشفافية على مصداقية تقديم المعلومات للموظفين، يحسن من جودة أداء الخدمة الاستشفائية
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	21,87	14	78,12	50	
		64,28	9	80	40	نعم
		35,71	5	20	10	لا
		100	14	100	50	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يوضح هذا الجدول رقم (14) أن نسبة 78,12 % من الذين يدركون الشفافية في العمل داخل المستشفى، منهم نسبة من المبحوثين تؤثر فيهم تلك الشفافية على المصداقية في تقديم المعلومات للموظفين زملائهم في تلك المستشفى، مما يحسن من جودة أداء الخدمة الاستشفائية، والمقدرة بـ 80% اضافة الى مجموع المبحوثين الذين لا تؤثر فيهم الشفافية على مصداقية المعلومات التي يقدمونها للموظفين، وهي على النحو 20%.

أما بالنسبة الى الموظفين الذين لا يدركون الشفافية في العمل ونسبتهم كالاتي 21,87 % لكن فيهم نسبة مقدرة بـ 64,28 % يتأثرون بالشفافية على مصداقية تقديم المعلومات للموظفين، ما يحسن من جودة أداء الخدمة الاستشفائية، مقارنة بنسبة 35,71 % لا تؤثر فيهم الشفافية على المصداقية في تقديم المعلومات للموظفين محل الدراسة.

نستنج من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق أن بعد الشفافية في العمل يعتبر من أبعاد أخلاقيات المهنة اذ يعبر من القيم أو من المبادئ والقواعد التي تسعى أي منظمة الى تحقيقه بين موظفيها، وهذا ما لقي اهتماما كبيرا وحقق نسبة عالية في المؤسسة محل الدراسة، وعليه فان الالتزام بالصدق في تقديم المعلومات للموظفين الذين يعملون بها، يحسن من جودة أداء الخدمة الاستشفائية، ويحسن من الأداء الوظيفي لإدارة المستشفى.

ان الصدق في التعامل يحسن من سير أداء الوظائف بين مجموع الموظفين، ويحسن التعامل مع الأفراد.

4- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة: من خلال هذا الجزء سوف يتم عرض بيانات الفرضية التي مفادها: الالتزام بالعدالة والموضوعية وتحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (15): يوضح مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على المساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى وتوجيههم داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على المساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى وتوجيههم داخل المستشفى
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	14.06	9	85.93	55	
		55.55	5	63.63	33	نعم
		44.44	4	36.36	20	لا
		100	9	100	55	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي لبيانات الدراسة.

الملاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة 85,93% من المجتمع الكلي للدراسة يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وهي النسبة الغالبة على الدراسة، منهم نسبة من المبحوثين تعمل قصد المساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى وتوجيههم، وتقدر بـ 63,63%، داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، مقارنة بنسبة 36,36% لا تعمل بالمساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى ولا توجيههم.

أما بالنسبة للمبحوثين الذين لا يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين ونسبتهم 14,06%، منها نسبة 55,55% يعملون بمساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى وتوجيههم، إضافة إلى النسبة التي لا تعمل بمساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى، داخل إدارة المستشفى محل الدراسة وقدرت بـ 44,44%.

نستنتج من خلا ما تم عرضه أن بعد أخلاقيات المهنة المتمثل في العدالة قد تحقق من خلال تموضعه في شكل نسب مرتفعة ما قدرت بأغلبية الموظفين الذين أدركوا تلك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين مجموع الموظفين محل الدراسة، وعليه فإن ذلك يعود بالفائدة لصالح المؤسسة، من خلال تأثيرها لتحقيق المساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى المتواجدين لخدمتهم، وكذلك توجيههم داخل المؤسسة، وعلى هذا الأساس يساهم في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين لتحقيق تقدم من حيث تقديم خدمات عادلة بين المتوجهين إليهم، مما يزددهم مكانة وقوة وثقة بين المؤسسات

الأخرى، وعليه فإن الالتزام بالعدالة في تطبيق القوانين يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

الجدول رقم (16): يوضح مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين، وتأثيرها على المساواة في توزيع المهام داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين. تأثيرها على المساواة في توزيع المهام بين الموظفين، يجعلك أكثر انتظاما داخل العمل.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100%	64	14,06%	9	85,93%	55	
		88,88	8	80	44	نعم
		11,11	1	20	11	لا
		100	9	100	55	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يوضح الجدول رقم (16) أن نسبة الموظفين الذين يدركون عدالة تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتقدر بـ 85,93% من المجتمع الكلي للدراسة، فهم نسبة 80% من المبحوثين الذين تؤثر فيهم العدالة من خلال المساواة في توزيع المهام بين الموظفين، مما يجعلهم أكثر انتظاما داخل العمل، مقارنة بنسبة 20% منهم لا تؤثر فيهم المساواة في توزيع المهام بين الموظفين.

بالإضافة إلى مجموع المبحوثين الذين لا يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وقدرت نسبتهم بـ 14,06% من المجتمع الكلي للدراسة، فهم نسبة 88,88% وهي نسبة مقدرتها تحقق المساواة في توزيع المهام بين الموظفين، مما يجعلهم أكثر انتظاما داخل العمل في المستشفى، بمقارنة أخرى مع نسبة الذين لا تؤثر فيهم المساواة في توزيع المهام بين الموظفين وهي 11,11% وهي نسبة قليلة من الكل. نستنتج أن الالتزام بالعدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين أمر لا بد منه حفاظا على استقرار الموظف في منصبه، وعليه فإنه يسعى إلى خلق مساواة بينه وبين زملائه في الحقوق والواجبات داخل المؤسسة، فمن خلال أداء مهامه وحسن توزيعها بينهم يجعلهم أكثر انتظاما داخل العمل في الإدارة، مما يحافظ على كرامته وحقه في التوزيع العادل على أساس الكفاءات والخبرات في مجال العمل، وهو المطلوب لتحسين الأداء الوظيفي، وما حققته النسب المتوصل إليها.

الجدول رقم(17): يوضح مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على توزيع المعلومات داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين. تأثير العدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين، مما يدفع لإنجاز العمل داخل المستشفى.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	14,06	9	85,93	55	
		77,77	7	87,27	48	نعم
		22,22	2	12,72	7	لا
		100	9	100	55	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يتضح من خلال الجدول المرفق رقم (17) أن نسبة الموظفين الذين يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وقدرت بـ 85,93 %، بإضافة نسبة الموظفين الذين يلتزمون بالعدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين، مما يدفعهم لإنجاز العمل داخل الإدارة، والتي قدرت نسبتهم بـ 87,27 %، بمقارنة بنسبة الموظفين الذين لا يلتزمون بالعدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين والمقدرة بـ 12,72 % من جميع الموظفين الذين أجريت عليهم الدراسة الميدانية.

بالإضافة إلى نسبة الباحثين الذين لا يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وهي 14,06 % من المجتمع الكلي للدراسة، إضافة إلى نسبة الباحثين الذين يلتزمون بالعدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين مما يدفعهم لا نجاز العمل داخل المستشفى وقدرت بـ 77,77 % وهي النسبة الغالبة على الدراسة، ومقارنة بمجموع الباحثين الذين لا يلتزمون بالعدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين وهي نحو 22,22 %.

نستنتج من خلال ما تم الحصول عليه والمتموضع في الجدول رقم 17 أن بعد العدالة في العمل داخل المؤسسة محل الدراسة ألقى اهتمام كبير بين الموظفين، بتحقيقه أعلى النسب، خاصة وان كانت العدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين، هو دافع لإنجاز العمل والحث على تحسين الأداء الوظيفي، فهذا التوزيع العدالة يجعل الموظف يشعر بالتقدير والاحترام، إضافة الى المشاركة والتعاون بين الموظفين كزملاء أولاً، وكموظفين يعملون لخدمة أفراد المجتمع، وكملتزمون للإدارة في الوصول الى نسب عالية لتحقيق الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18): يوضح مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وتأثيرها على الالتزام بالموضوعية أثناء الأخطاء العملية، مما يجعلهم أكثر التزاما داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	14,06	9	85,93	55	تأثير العدالة على الالتزام بالموضوعية في تطبيق القوانين أثناء الأخطاء العملية مما يجعلهم أكثر التزاما داخل العمل.
		77,77	7	56,36	31	نعم
		22,22	2	43,63	24	لا
		100	9	100	55	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يتضح من خلال هذا الجدول رقم (18) أن نسبة المبحوثين في دارة المستشفى محل الدراسة الذين يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وقدرت بـ 85,93% من المسبة الكلية للدراسة، فيهم نسبة 56,36% من الذين يلتزمون بالموضوعية في تطبيق تلك القوانين خاصة أثناء الأخطاء العملية التي تجعلهم بذلك أكثر التزاما داخل العمل في المؤسسة، مقارنة بنسبة الموظفين الذين لا يلتزمون بالموضوعية في تطبيق القوانين أثناء الأخطاء العملية ومقدرة بـ 43,63% من نسبة مجموع المفردات. إضافة الى نسبة الموظفين الذين لا يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وهي 14,06%، فيهم نسبة المبحوثين الذين يلتزمون بالموضوعية في تطبيق القوانين أثناء العملية مما يعلمهم أكثر التزاما داخل العمل وقدرت نسبتهم بـ 77,77% من المجموع الكلي للبحث، بمقارنة مع نسبة الذين لا يلتزمون بالموضوعية في تطبيق القوانين أثناء الأخطاء العملية وهي 22,22%.

نستنتج أن العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين حظيت بشيء من التطبيق داخل هذه المؤسسة محل الدراسة، خاصة وان التزم بها الموظفين فيما بينهم للعمل على الالتزام بالموضوعية في تطبيق القوانين هي الأخرى، خاصة أثناء الأخطاء العملية التي لا بد وأن يقع فيها الموظف شاغل منصب معين داخل الادارة، وهو ما تسعى له جميع المؤسسات لخدمة الفرد، وبذلك فان الالتزام بالعدالة والموضوعية في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين محل الدراسة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي، أمر لا بد منه في العمل.

الجدول رقم (19): يوضح مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين، وتأثيرها على الالتزام بها في التحفيزات، ما يحسن من جودة الأداء داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين. تأثير العدالة في التحفيزات، يحسن الجودة في الأداء داخل المستشفى.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	14,06	9	85,93	55	
		66,66	6	58,18	32	نعم
		33,33	3	41,81	23	لا
		100	9	100	55	المجموع.

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يوضح الجدول رقم (19) أن نسبة الموظفين الذين يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وقدرت بـ 85,93%، إذ توجد معهم نسبة 58,18% المبحوثين الذين يلتزمون بالعدالة في التحفيزات مما يحسن الجودة في الأداء داخل ادارة المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، بمقارنة مع نسبة الذين لا يلتزمون بالعدالة في التحفيزات وقدرت 41,81% .

اضافة الى نسبة المبحوثين الذين لا يدركون العدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين وقدرت بـ 14,06% من المجموع الكلي للدراسة، فهم نسبة 66,66% يلتزمون بالعدالة في التحفيزات يحسن الجودة في الأداء داخل المستشفى، ومقارنة بنسبة المبحوثين الذين لا يلتزمون بالعدالة في التحفيزات بين الموظفين مما يحسن الجودة في الأداء وهي 33,33%.

نستنتج من خلال هذا أن الالتزام بالعدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين قد تحقق بتمركزه بأعلى نسب تم عرضها في الجدول، وعليه فإنها أمر ضروري خاصة في توزيع التحفيزات بين الموظفين الذين يعملون في ادارتهم، ولأن مطلب التحفيزات يعتبر أحد أهم الوسائل مقابل ما يقدمه الوظيف مجهودات يبذلها في عمله، والتي تهدف الى حثه على العمل بجد وكفاءة وفعالية، وهذين الأخيرين هما من أحد مقاييس الأداء الوظيفي والمطلوب تحسينه داخل المؤسسة.

4- عرض وتحليل بيانات الفرضية الرابعة: سوف يتم فيما يلي عرض بيانات فرضية الدراسة التي مفادها: الالتزام باحترام القوانين والأنظمة وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

الجدول رقم (20) يوضح مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل، وتأثيرها على العقوبات على الأخطاء في اطار العمل، يجعلك أكثر انضباطا داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	25	16	75	48	داخل العمل. تأثير القوانين على العقوبات على الأخطاء في اطار العمل، يجعلك أكثر انضباطا.
		87,5	14	56,25	27	نعم
		12,5	2	43,75	21	لا
		100	16	100	48	المجموع

المصدر: التفريع اليدوي لبيانات الدراسة.

يتضح من خلال هذا الجدول رقم (20) أن نسبة المبحوثين الذين يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل وقدرت نسبتهم ب 75% من المجتمع الكلي للدراسة، فيهم نسبة الذين تؤثر فيهم قوانين العقوبات على الأخطاء في اطار العمال مما يجعلهم أكثر انضباطا داخل ادارة المستشفى والمقدر ب56,25%، مقارنة بنسبة المبحوثين الذين لا تؤثر فيهم قوانين العقوبات على الأخطاء في اطار العمل داخل الادارة والمقدرة ب 43,75% من المجتمع الكلي للدراسة.

اضافة الى نسبة الموظفين الذين لا يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل والمقدرة نسبتهم ب25%، فيهم نسبة الذين يتابعون قوانين العقوبات على الأخطاء في اطار العمل مما يجعلهم أكثر انضباطا ونسبتهم نحو87,5%، مقارنة ايضا بنسبة الذين لا يتفقدون على وجود عقوبات على الأخطاء في اطار العمل داخل المستشفى محل الدراسة وهي 12,5%.

نستنتج أن الموظفين في هذه المؤسسة يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء في داخل العمل وهو ما وضحه الجدول المرفق أعلاه، ما يجعلهم أكثر انضباطا في أداء أعمالهم المكلفين بها، وعلى هذا الأساس فهم يلتزمون بتطبيق القوانين واحترامها داخل العمل، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، فالاحترام والالتزام بأوقات العمل والانضباط، وحسن السيرة والسلوك من بين مجموع

الأنظمة والقوانين التي يجب على الموظفين الالتزام بها سعياً لأداء مقبول يتماشى ومتطلبات الوظيفة الواحدة.

الجدول رقم (21): يوضح مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء وتأثيرها على العقوبات في اطار العمل، والتي تساهم في تقليلها مستقبلاً داخل المستشفى.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء في العمل. تأثير القوانين على العقوبات في اطار العمل، يساهم في تقليلها مستقبلاً.
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	25	16	75	48	
		81,25	13	60,41	29	نعم
		18,75	3	39,58	19	لا
		100	16	100	48	المجموع..

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن نسبة الموظفين الذين يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل وهي 75% توجد فيهم نسبة الذين تؤثر فيهم قوانين العقوبات في اطار العمل والتي تساهم في تقليلها مستقبلاً والمقدرة نسبتهم بـ 60,41%. مقارنة بنسبة المبحوثين الذين لا تؤثر فيهم قوانين العقوبات في اطار العمل داخل ادارة المستشفى والتي قدرت نسبتهم بـ 39,58%.

وبالإضافة الى نسبة الموظفين الذين لا يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل وهم نحو 25% من النسبة الكلي للدراسة، وفيهم نسبة المبحوثين الذين تؤثر فيهم عقوبات القوانين في اطار العمل مما يجعلهم أكثر انضباطاً داخل ادارة المستشفى والتي تقدر بـ 81,25% وهي النسبة الغالبة في هذا الجدول المرفق أعلاه، مما يساهم في تقليلها مستقبلاً، ومقارنة مع النسبة الأخرى التي لا تتابع العقوبات في اطار العمل داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ومقدرة بـ 18,75%.

نستنتج أن بعد الالتزام بالأنظمة والقوانين داخل المستشفى محل الدراسة، قد تحقق من خلال النسب التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية، وبه فانه لا بد من أن تكون تلك القوانين قابلة للتغيير والتطور معناه أن تتصف بالمرونة وتتماشى مع متطلبات العمل الوظيفي بظروفه وأن تكون متكاملة ومتوافقة لجميع الموظفين، وعليه فإنها تساهم في تقليل قوانين العقوبات داخل الادارة، مما يساهم في تقليلها مستقبلاً، وتدفعهم لتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22): يوضح مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل، وتأثيرها على العقوبات أثناء الأخطاء في اطار العمل، يجعلك أكثر انضباطا والتزاما داخل المؤسسة الاستشفائية.

المجموع		لا		نعم		مدى ادراك القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل. قوانين العقوبات أثناء الأخطاء في اطار العمل، يجعلك أكثر انضباطا والتزاما.
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100	64	25	16	75	48	
		62,5	10	95,83	46	نعم
		37,5	6	4,16	2	لا
		100	16	100	48	المجموع..

المصدر: التفريغ اليدوي للبيانات.

من خلال الجدول رقم (22) يتضح أن نسبة الموظفين الذين يدركون المسؤولية الوظيفية للعمل قدرت بـ 75% من المجتمع الكلي للدراسة فيهم نسبة الموظفين الذين تؤثر فيهم قوانين العقوبات أثناء الأخطاء في اطار العمل مما يجعلهم أكثر انضباطا والتزاما داخل العمل، وقدرت نسبتهم حسب الجدول 95,83% وهي نسبة غالبية على الدراسة وتعود بالفائدة على المؤسسة، وبمقارنة مع نسبة الذين لا تؤثر فيهم قوانين العقوبات على الأخطاء في اطار العمل ونسبتهم 4,16% وهي نسبة صغيرة ولا تؤثر على البحث. بالإضافة الى نسبة الموظفين الذين لا يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء في اطار العمل وقدرت بـ 25%، مع نسبة الذين يتأثرون بالعقوبات أثناء الأخطاء في اطار العمل، ما يجعلهم أكثر انضباطا والتزاما ومقدرة بـ 62,5%، بمقارنة مع نسبة الذين لا تؤثر فيهم العقوبات أثناء الأخطاء في اطار العمل والتي جاءت بـ 37,5%.

نستنتج أن معدل الالتزام بقوانين العقوبات على الأخطاء خاصة، داخل العمل بأكبر النسب، وعلى هذا الأساس يمكن أن نستخلص أن الموظفين في ادارة المستشفى يلتزمون باحترام القوانين والأنظمة داخل عملهم، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، خاصة وان كانت من بينها العقوبات التي تطبق على الموظفين في اطار العمل أثناء الأخطاء العملية، فذلك سوف يجعلهم أكثر انضباطا والتزاما في أداء وظائفهم المكلفين بها، لتحسين الأداء الوظيفي في المستشفى محل الدراسة.



نتائج الدراسة

أولاً: النتائج الخاصة بالفرضية الأولى

ثانياً: النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

ثالثاً: النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

رابعاً: النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة

خامساً: النتائج العامة للدراسة

سادساً: مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من خلال ما تم التطرق له من أهم جوانب الموضوع والعمل عليه، المتمثل في الجانب النظري والتطبيقي، تم التوصل الى نتائج مفادها ما يلي:

أولاً- النتائج الخاصة بالفرضية الأولى: تم اثبات الفرضية الأولى والتي مفادها: "الالتزام بالمسؤولية والأمانة داخل المؤسسة العمومية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي"، اذ تم التوصل الى هذه النتيجة بعد حساب النسب المئوية لها والتي قدرت بـ 67,18% من النسبة الكلية للدراسة، ما يشير الى موافقة الباحثين على ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل.

ثانياً- النتائج الخاصة بالفرضية الثانية: تم اثبات الفرضية والتي مفادها: "الالتزام بالصدق والشفافية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية"، اذ كانت النسبة المتحصل عليها من خلال الدراسة التطبيقية والتحليل، وهي 78,12% من النسبة الكلية للدراسة.

اضافة الى ادراك الصدق في العمل والتي جاءت نسبته غالبية على جل النسب بـ 93,75% .

ثالثاً- النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة: تم اثبات الفرضية الثالثة والتي كان مفادها: "الالتزام بالعدالة والموضوعية داخل المؤسسة العمومية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي".

حيث كانت النسبة مرتفعة اذ قدرت بـ 85,93% من النسبة الكلية للدراسة.

رابعاً- النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة: تم اثبات الفرضية الرابعة والتي مفادها: "الالتزام باحترام القوانين والأنظمة داخل المؤسسة العمومية، يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي"، حيث قدرة النسبة الباحثين الذين يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل بـ 95,83% من النسبة الكلية لمفردات الدراسة.

اذ يعتبر الالتزام بالأنظمة والقوانين أمر لا بد منه حفاظا لحقوق الموظفين والعاملين، ومن ثم أداء واجباتهم، داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، ما يدل على حالة الانضباط والاستقرار الوظيفي داخل ادارة المستشفى.

خامساً- النتائج العامة للدراسة: من خلال ما تم الوصول اليه بعد تحليل مختلف الجداول الخاص بإجابات الباحثين، تم التوصل إلى ما يلي:

إن المؤسسة العمومية الاستشفائية خاصة، تلتزم بأخلاقيات المهنة، اذ تعتبرها ركيزة لتطوير كفاءة ومهارة الموظفين في الادارة، لأنه لا يوجد عمل بدون قاعدة أخلاقية تتكون من مجموع القيم والمبادئ التي تحكم سلوكه، مما يؤدي الى أداء المهام والوظائف المطلوبة منهم على أكمل وجه وفي ظروف جيدة وتحقيق مستوى مقبول، وعليه تتحقق أهداف المؤسسة محل الدراسة.

سادسا- مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

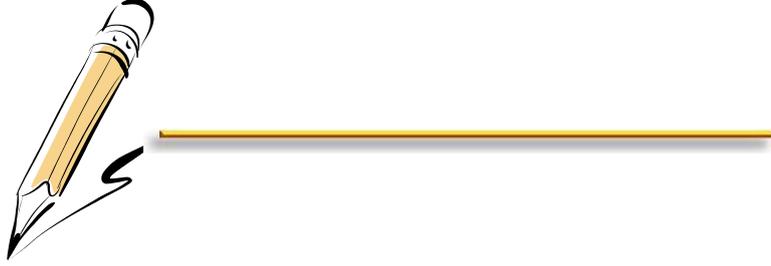
تشابهت الدراسة السابقة المعنونة بـ " أخلاقيات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية" ل نورالدين صراب، مع الدراسة الحالية في النتائج المتوصل إليها، وهي على النحو الآتي:

نتائج الدراسة الحالية	نتائج الدراسة السابقة
<ul style="list-style-type: none"> • تم اثبات الفرضية الأولى والتي مفادها: "الالتزام بالمسؤولية والأمانة داخل المؤسسة العمومية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي"، اذ تم التوصل الى هذه النتيجة بعد حساب النسب المئوية لها والتي قدرة ب 67,18% من النسبة الكلية للدراسة، ما يشير الى موقفة المبحوثين على ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل. 	<ul style="list-style-type: none"> • اثبات صحة الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية موجبة ما بين المتغير المستقل وهو أخلاقيات العمل بأبعاده، والمتغير التابع بأبعاده والأداء الوظيفي، بدلالة احصائية لموظفي المؤسسات محل الدراسة: النزاهة والشفافية. الأمانة والعدالة والصدق.
<ul style="list-style-type: none"> • تم اثبات الفرضية والتي مفادها: "الالتزام بالصدق والشفافية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية"، اذ كانت النسبة المتحصل عليها من خلال الدراسة التطبيقية والتحليل، وهي %78,12 من النسبة الكلية للدراسة. 	<ul style="list-style-type: none"> • اثبات الفرضية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (a أقل من أو يساوي 0,05) لأبعاد المتغير المستقل أخلاقيات العمل بأبعاده (الأمانة، العدالة والصدق) على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسات محل الدراسة.
<ul style="list-style-type: none"> • تم اثبات الفرضية الثالثة والتي كان مفادها: "الالتزام بالعدالة والموضوعية داخل المؤسسة العمومية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي". 	<ul style="list-style-type: none"> • تم اثبات الفرضية الثالثة التي مفادها: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسطات درجات تقدير المبحوثين حول واقع أخلاقيات العمل بأبعاده السائدة، تعزى لمتغيرات ديمغرافية أو شخصية.
<ul style="list-style-type: none"> • تم اثبات الفرضية الرابعة والتي مفادها: "الالتزام باحترام القوانين والأنظمة داخل المؤسسة العمومية، يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي"، حيث قدرة النسبة المبحوثين الذين يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل ب %95,83 من النسبة الكلية لمفردات الدراسة. 	<ul style="list-style-type: none"> • تم اثبات الفرضية الرابعة والتي مفادها: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة a أقل من أو يساوي 0,05 بين متوسطات استجابة المبحوثين حول واقع الأداء الوظيفي بأبعاده في المؤسسات التي كانت محل الدراسة يعزى لمتغيرات ديمغرافية.



الخاتمة

وكختام لهذا العمل والذي وضع من أولوياته موضوع ذو أهمية بالغة هو أخلاقيات المهنة والذي يمس جانب الانسانية وتطوير العلاقات داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، به وعليه يتم استغلال الكفاءات والمهارات بهدف تطوير الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، والتي خلصت الى مجموعة من النتائج تم التطرق اليها وبالتفصيل.



قائمة المصادر والمراجع

❖ المصادر:

✚ القرآن الكريم:

✓ المعاجم:

1- د. إبراهيم مدكور، المعجم الوسيط، الجزء الأول، الجزء الأول، ط3، مجمع اللغة العربية.

✓ موسوعات:

1- خالد بن جمعة بن عثمان الخراز، موسوعة الأخلاق، مكتب أهل الأثر للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 1430، 2009.

❖ المراجع:

أولا- الكتب:

1. أبكر عبد البنات آدم، د. اسماعيل صديق عثمان، أخلاقيات المهنة بين النظرية والتطبيق، السودان، 2017.

2. د. منير نورى، د. فريد كورتل، ادارة الموارد البشرية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

3. مصطفى يوسف كافي، ادارة الأداء، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

4. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان.

5. د. نفيسة محمد باشري، د. فوزى شعبان مدكور، د. رباب فهمي، السلوك التنظيمي، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

6. أ. د. سامي بودبوس، خالد زهمول، إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية وتطبيقات عملية، ط1، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، 2020.

7. سعاد نائف برنوطي، الادارة- أساسيات ادارة الأعمال- ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

8. علاء الدين عبد الغني محمود، ادارة المنظمات، ط4، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

9. فايزة عبد الرحمان الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010.

10. أ. د. تحسين أحمد الطراونة، الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقاتها في قيادة فرق العمل الأمنية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

11. ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم الأداء الوظيفي- بين النظرية والتطبيق- ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

12. إيمان بنت علي القرني، أبعاد أخلاقيات المهنة على اقتصاديات التعليم، شبكة الالوكة، قسم الكتب.

13. د. إيمان عبد المؤمن سعد الدين، الأخلاق في الإسلام (بين النظرية والتطبيق)، ط1، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض، 1424هـ- 2002.
14. أمير محمد المدري، أخلاقيات المهن الطبية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، معهد العلوم والتكنولوجيا التطبيقية، الجمهورية اليمنية، ط1، 2022.
15. يخلف جمال الدين، مدخل إلى الأداء، المدرسة العليا لإدارة الأعمال، 2019.
16. محمد ألسامعي، أخلاقيات المهن الصحية، أخلاق، واجبات، علاقات، مبادئ، كلية الجزيرة للعلوم الصحية.
17. د. ماهر عودة الشمايلة، محمود غرت اللحام، علي فلاح الضلاعين، مصطفى يوسف كافي، أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الأنصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2014.
18. أ. د. محمد عبد الوهاب العزاوي، وآخرون، أخلاقيات الإدارة، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، 2016.
- ثانيا- رسائل الدكتوراه والمجستير:
- ✓ رسالة دكتوراه:
- 1- نور الدين صراب، أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية، شهادة دكتوراه، منشورة، جامعة إبراهيم سلطان شبوط، الجزائر3.
- ✓ رسائل الماجستير:
1. أ. أسماء حاكم، د. لخضر دولي، مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مع الإشارة إلى جامعة طاهري محمد بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد3، العدد2، جوان2017.
2. أسامة محمد خليل ألزبناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية: مجمع الشفاء الطبي نموذجاً، درجة الماجستير، منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014.
3. أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة: من البنوك التجارية الجزائرية، درجة الماجستير، منشورة، تخصص علوم التسيير، فرع إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012، 2013.
4. بلسم بنت عبد الرحمان سعيد الحازمي، العلاقة بين كفاءة الأداء المعرفي وعادات النوم لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى، رسالة ماجستير، منشورة، تخصص علم النفس كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2015.
5. بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، رسالة ماجستير، منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010، 2011.

6. ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية: على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، أطروحة ماجستير، تخصص إدارة عامة، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، 2013.
7. زايد راجح المنتصر، الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية، دراسة ميدانية في أمانة العاصمة، أطروحة ماجستير، تخصص علوم اجتماعية، كلية الدراسات العليا، 2020.
8. سعاد بعجب، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة: مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نפטال المسيلة clp، منطقة سطيف، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006، 2007 .
9. سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة: من وجهة نظرهم وسبل تطويرهم، درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية عمادة الدراسات العليا، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، بغزة، 1430، 2009.
10. عز الدين هارون، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: بمركب المجارف والرافعات (CPG) قسنطينة، رسالة ماجستير، جامعة متنوري، 2007، 2008.
11. عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد الاحتياجات التدريب، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005، 2006.
12. لبنى زياد خالد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية: على مجموعة من الاتصالات الأردنية، أطروحة ماجستير، تخصص إدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان، 2014.
13. محمد بوقليع، العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة: على الشركة الجزائرية للمحروقات سوناطراك، أطروحة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2011 .
14. المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الأقصى، غزة، 2015.
15. منتهى إبراهيم أحمد الخميس، درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، درجة الماجستير، منشورة، تخصص إدارة وقيادة تربوية، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
16. وحيد قدومي، المؤسسة العمومية المحلية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2013، 2014.

ثالثا- المجلات العلمية:

1. أ. قرماش وهيبة، مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة علمية محكمة تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الجزائر3، العدد8، جوان2014.
2. أ.د. محمد بلقاسم، عمار طهرات، تفعيل آليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية: نماذج لتجارب دولية رائدة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02، 2018.
3. أ. زهرة خاواف، الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، العدد 09، سبتمبر2013.
4. إبراهيم بلقايد، بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية: بالمؤسسة الوطنية للدهن لمحددة وهران، الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، 2017.
5. إبراهيم طوبال، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجا، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 03، 2021.
6. أفتهان عبد الفتاح انعم الزبيري، مبادئ أخلاقيات المهنة: الإعلام نموذجا، المجلة العالمية للدراسات العمرانية، كلية أصول الدين جامعة السلطان الشريف علي الإسلامية، بروا ناي دارالسلام، جويلية 2021.
7. بلال مجيدر، عبد الرزاق حمر العين، واقع أخلاقيات المهنة الجامعية في العلوم الاجتماعية- دراسة ميدانية: بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة معمري تيزي وزو، مجلة الضياء للبحوث النفسية والتربوية، المجلد03، العدد02، جانفي2023.
8. جهاد أحمد عبد الرزاق نعيترات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، 2022.
9. د. بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية: على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة الإسراء، العدد 33، 2012.
10. د. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، حنان مصطفى بارينه، سألمة مفتاح المصراي، أخلاقيات الوظيفة وأثرها على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، دراسة حالة: على المدراء في شركة الخليج العربي للنفط، مجلة المختار للعلوم الاقتصادية، المجلد 7، العدد13، جوان 2020.
11. د. محمد إبراهيم الأعمى، عبد الله مفتاح عويدان، أثر ممارسات سلوك المواطن على أخلاقيات العمل الوظيفي- المصرف التجاري زليتن الوطني أنموذجا- مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد 15، يونيو 2020.
12. ليث شعبات هاشم الغراوي، أ. د. علي عوده محمد حلفي، الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية، مركز البحوث النفسية، المجلد 31، العدد 03، 2020.

13. محمد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية: بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقلة، مجلة الأفاق للدراسات والبحوث، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي ايليزي، العدد الأول، جانفي 2018.
14. محمد براي، مكسن أسماء، البناء الاجتماعي للمؤسسة العمومية الاستشفائية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، جامعة قسنطينة 02، المجلد 2، العدد 5، 2018.
15. مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة، العدد 6، جامعة بسكرة، الجزائر.

رابعاً- ملتقيات:

1. صورية بوظرفة (أخلاقيات العمل من منظور الفكر الاقتصادي الاسلامي) ملتقى حول: مفهوم ومنهج الاقتصاد الاسلامي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، دون تاريخ.



الملاحق

الاستبيان

جامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مذكرة ماستر

"بسم الله الرحمن الرحيم"

تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة موضوع:

"الالتزام بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية" التيجاني هدام- بيئر

العائر ولاية تبسة- كدراسة ميدانية.

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في- علم اجتماع تنظيم وعمل-

وقد تم تصميم هذا الاستبيان بغرض جمع البيانات التي تساعد في إمام هذا البحث.

لذا يرجى منكم التكرم بالمساعدة قدر الإمكان، من خلال الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان، وذلك

بإبداء الرأي بكل دقة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

علماً بأن جميع البيانات الموجودة فيه لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير والشكر على المساعدة.

الباحثان:

عمير نور الهدى

زديري فوزية

ضع علامة (X) أمام الإجابة الصحيحة:

البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: من 25 الى 35 سنة من 35 الى 45 سنة
من 45 الى 55 سنة من 55 الى 65 سنة
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. سنوات الخبرة: من 1 الى 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات
من 10 الى 15 سنة من 15 الى 20 سنة
5. نوع المهنة:

المحور الأول: الالتزام بالمسؤولية والأمانة وتحسين الأداء الوظيفي.

- 6 هل تدرك أهمية المسؤولية الوظيفية في العمل؟ نعم لا
- 7 هل مسؤوليتك اتجاه متابعة ملفات المرضى يجعلك أكثر حرصا داخل المستشفى؟ نعم لا
- 8 هل مسؤولية الحفاظ على نوعية العمل تجعلك أكثر انتظاما داخل المستشفى؟ نعم لا
- 9 هل مسؤولية الالتزام بأوقات العمل يجعلك أكثر انضباطا داخل العمل؟ نعم لا
- 10 هل تلتزم بأداء الوظائف التي تحقق مصالح الإدارة؟ نعم لا
- 11 هل تحرص على أداء مهامك وفق معايير الجودة؟ نعم لا

المحور الثاني: الالتزام بالصدق والشفافية وتحسين الأداء الوظيفي.

- 13 هل هناك شفافية داخل مجال العمل؟ نعم لا
- 14 هل تلتزم بالشفافية داخل مجال العمل؟ نعم لا
- 15 هل التزامك بالشفافية داخل العمل يحسن من نوع الأداء؟ نعم لا
- 16 هل التزامك بالصدق يدفعك للانجاز داخل المستشفى؟ نعم لا
- 17 هل الحفاظ على أسرار المرضى يساهم في الالتزام بالسرية المهنية داخل العمل؟ نعم لا
- 18 هل التزام الموظفين في إدارة المستشفى بالوضوح خلال أدائهم لوظائفهم يحسن العلاقات الاجتماعية داخل العمل؟ نعم لا
- 19 هل التزامك بالصدق في تقديم المهام الموكلة إليك يحسن من جودة الأداء العام للمستشفى؟ نعم لا

20 هل المصدقية في تقديم المعلومات للموظفين تحسن من جودة أداء الخدمة الاستشفائية؟

نعم لا

المحور الثالث: الالتزام بالعدالة والموضوعية وتحسين الأداء الوظيفي.

21 هل تدرك أهمية العدالة في مجال العمل؟ نعم لا

22 هل هناك عدالة في تطبيق القوانين وتوزيعها بين الموظفين؟ نعم لا

23 هل تعتقد أن الإدارة تتعامل مع الموظفين بمساواة؟ نعم لا

24 هل تتعامل إدارة المستشفى مع شكاوى الموظفين بمصدقية وموضوعية؟ نعم لا

25 هل هناك مساواة في تقديم العلاج والأدوية والنصائح للمرضى وتوجيههم؟ نعم لا

26 هل المساواة في توزيع المهام بين الموظفين تجعلك أكثر انتظاما داخل العمل؟ نعم لا

27 هل الالتزام بالعدالة في توزيع المعلومات بين الموظفين يدفعك لإنجاز العمل؟ نعم لا

28 هل الالتزام بالموضوعية في تطبيق القوانين أثناء الأخطاء العملية تجعلك أكثر التزاما داخل العمل؟

نعم لا

29 هل الالتزام بالعدالة في التحفيز يحسن الجودة في الأداء؟ نعم لا

30 هل المساواة بين الموظفين في الحقوق والواجبات تجاه العمل يرفع من جودة الأداء داخل الإدارة

العامة بالمستشفى؟ نعم لا

31 هل المساواة في توزيع المهام بين الموظفين يجعلك أكثر التزاما داخل العمل؟ نعم لا

المحور الرابع: الالتزام باحترام القوانين والأنظمة وتحسين الأداء الوظيفي.

32 هل يناقش موضوع الالتزام بأخلاقيات المهنة في الاجتماعات العامة بين الإدارة والموظفين؟

نعم لا

33 هل حضورك للاجتماعات والدورات يحسن من جودة أداء الخدمة الاستشفائية؟ نعم لا

34 هل هناك قوانين تعاقب على الأخطاء داخل العمل؟ نعم لا

35 هل العقوبات على الأخطاء في إطار العمل يجعلك أكثر انضباطا؟ نعم لا

36 هل العقوبات في إطار العمل تساهم في تقليلها مستقبلا؟ نعم لا

37 هل العقوبات أثناء الأخطاء في إطار العمل تجعلك أكثر انضباطا والالتزام؟ نعم لا

38 هل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين تحسن من جودة الأداء في مجال العمل؟ نعم لا

39 هل حضورك للعمل أثناء الخدمات المستعجلة للمستشفى في العطلة يرفع من جودة الأداء؟

نعم لا

40 هل احترام أوقات العمل يجعلك أكثر التزاما وانضباطا؟ نعم لا

41 هل عدم التدخين داخل مجال العمل يحافظ على سلامة المرضى؟ نعم لا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة

مديرية الصحة والسكان لولاية تبسة
المؤسسة العمومية الاستشفائية بئر العاتر
المديرية الفرعية للموارد البشرية
الرقم: / 93 / م ص س و ت م ع 2023

مقرر تربص

إن مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بئر العاتر

بمقتضى الأمر رقم: 03-06 المؤرخ في: 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق لـ: 2006.07.15

والمتمضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومي

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم: 99-90 المؤرخ في: 1990.03.27 و المتعلق بسلطة

التعيين و التسيير الإداري لموظفي و أعوان الإدارات المركزية ، البلديات و المؤسسات

العمومية ذات الطابع الإداري.

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في 19-05-2007 و المتعلق بإنشاء المؤسسات العمومية

الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و تسييرها المعـدل و المتمم

- بناء على المراسلة الواردة الى مصالحنا بتاريخ: 05-03-2023 تحت رقم: 24
من جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

باقتراح من السيد المدير الفرعي للموارد البشرية

يقرر

المادة الأولى: توجه السيد(ة): عمير نور الهدى تخصص: علم الاجتماع تنظيم و عمل (متربص)

الى مصلحة: الإدارة العامة وهذا ابتداء من تاريخ امضاء هذا المقرر مدة 15 يوما

المادة الثانية على المتربص لالتزام بنظام الداخلي للمؤسسة و العمل حسب البرنامج المعد من طرف المسؤول المباشر

المادة الثالثة: يكلف كل من السادة المدير الفرعي للموارد البشرية و مدير المصالح الصحية بتطبيق هذا المقرر

كل في حدود اختصاصه

بئر العاتر: 06 مارس 2023 /

المدير
طاهر عبد الحق

مقرر تربص

ان مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بئر العاتر

بمقتضى الأمر رقم : 03-06 المؤرخ في : 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق لـ : 2006.07.15

والمتمضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومي

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم : 90-99 المؤرخ في : 1990.03.27 و المتعلق بسلطة

التعيين و التسيير الإداري لموظفي و أعوان الإدارات المركزية ، البلديات و المؤسسة

العمومية ذات الطابع الإداري.

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 140/07 المؤرخ في 19-05-2007 و المتعلق بإنشاء المؤسسات العمومية

الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و تسييرها المعـدل و المتمم

- بناءا على المراسلة الواردة الى مصالحنا بتاريخ : 2023-03-05 تحت رقم : 24

من جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

باقترح من السيد المدير الفرعي للموارد البشرية

يقرر

تخصص : علم الاجتماع تنظيم و عمل (متربص)

المادة الأولى : توجه السيدة) : زديري فوزية

و هذا ابتداء من تاريخ امضاء هذا المقرر مدة 15 يوما

الى مصلحة : الإدارة العامة

المادة الثانية : على المتربص الالتزام بنظام الداخلي للمؤسسة و العمل حسب البرنامج المعد من طرف المسؤول المباشر

المادة الثالثة : يكلف كل من السادة ا المدير الفرعي للموارد البشرية و مدير المصالح الصحية بتطبيق هذا المقرر

16 مارس 2023

كل في حدود اختصاصه

بئر العاتر :

المدير

طاهر عبد الحق





المخلص

ملخص الدراسة.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى اهتمام المؤسسات العمومية بأخلاقيات المهنة بأبعادها التالية: (المسؤولية والأمانة، العدالة والموضوعية، الشفافية والصدق، احترام القوانين والأنظمة) وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية " التيجاني هدام" ببئر العاتر ولاية تبسة كمكان لاجراء الدراسة الميدانية، ولقد تم جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق الاستبيان والتي وزعت على جميع موظفي ادارة المستشفى والمتكون من 64 مفردة وقد تم استخدام الأساليب الاحصائية التي ناسبت أسئلة وفرضيات الدراسة من الاحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية)، وقد توصلت الدراسة الى:

- تم اثبات الفرضية الأولى والتي مفادها: "الالتزام بالمسؤولية والأمانة داخل المؤسسة العمومية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي"، اذ تم التوصل الى هذه النتيجة بعد حساب النسب المئوية لها والتي قدرة ب 67,18% من النسبة الكلية للدراسة، ما يشير الى موفقة المبحوثين على ادراك المسؤولية الوظيفية للعمل.
- ثم اثبات الفرضية والتي مفادها: "الالتزام بالصدق والشفافية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية"، اذ كانت النسبة المتحصل عليها من خلال الدراسة التطبيقية والتحليل، وهي 78,12% من النسبة الكلية للدراسة.

إضافة إلى إدراك الصدق في العمل والتي جاءت نسبه غالبية على جل النسب ب 93,75%.

- تم اثبات الفرضية الثالثة والتي كان مفادها: "الالتزام بالعدالة والموضوعية داخل المؤسسة العمومية يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي".

حيث كانت النسبة مرتفعة اذ قدرت ب 85,93% من النسبة الكلية للدراسة.

- تم اثبات الفرضية الرابعة والتي مفادها: "الالتزام باحترام القوانين والأنظمة داخل المؤسسة العمومية، يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي"، حيث قدرة النسبة المبحوثين الذين يدركون القوانين التي تعاقب على الأخطاء داخل العمل ب 95,83% من النسبة الكلية لمفردات الدراسة.

اذ يعتبر الالتزام بالأنظمة والقوانين أمر لا بد منه حفاظا لحقوق الموظفين والعاملين، ومن ثم أداء واجباتهم، داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، ما يدل على حالة الانضباط والاستقرار الوظيفي داخل ادارة المستشفى.

Study summary

This study aimed to find out the extent to which public institutions are interested in professional ethics with its following dimensions: (responsibility and honesty, justice and objectivity, transparency and honesty, respect for laws and regulations) and improving job performance within the hospital institution "Tijani Haddam" in Bir El-Ater, Tebessa Province, as a place to conduct the field study. The data of the field study through the questionnaire, which was distributed to all hospital administration employees, consisting of 64 individuals. Statistical methods were used that fit the questions and hypotheses of the study from descriptive statistics (frequencies and percentages). The study concluded:

The first hypothesis was proven, which is: "Commitment to responsibility and honesty within the public institution leads to an improvement in job performance", as this result was reached after calculating the percentages for it, which is 67.18% of the total percentage of the study, which indicates the success of the respondents to Realizing the functional responsibility of the work

Then prove the hypothesis, which states: "Commitment to honesty and transparency leads to an improvement in job performance within the public institution", as the percentage obtained through the applied study and analysis, which is 78.12% of the total percentage of the study

In addition to the realization of honesty in work, which was predominant over most percentages with 93.75%.

The third hypothesis was proven, which was: "Commitment to justice and objectivity within the public institution leads to an improvement in job performance".

Where the percentage was high, with an ability of 85.93% of the total percentage of the study.

The fourth hypothesis was proven, which states: "Commitment to respecting laws and regulations within the public institution leads to improved job performance", where the ability of the percentage of respondents who are aware of the laws that punish mistakes within work is 95.83% of the total percentage of the study's vocabulary.

As compliance with regulations and laws is a must in order to preserve the rights of employees and workers, and then perform their duties within the hospital institution under study, which indicates a state of discipline and job stability within the hospital administration