

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي.

ميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: لهرأوة سامية

الموضوع:

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (SNVI) الوحدة 840 بورقلة

نوقشت علنا بتاريخ: 04 / 06 / 2014

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: بن زياني محفوظ أستاذ مساعد قسم أشرافا جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الأستاذ: بن حدوش عيسى أستاذ مساعد قسم أ رئيسا جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الأستاذ: مازن سليمان الحوش أستاذ مساعد قسم أ مناقشا جامعة قاصدي مرباح ورقلة

السنة الجامعية: 2014/2013

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وتنزل برحمته البركات

وينفجر بقدرته الأزمت خالق الأرض والسموات

الذي أعاننا بفضلته وكرمه على إنجاز هذا العمل وإتمامه.

أوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الفاضل المحترم

بن زياني محفوظ الذي لم يبخل عليا بجهده بالإرشاد

والتوجيه لإتمام هذا العمل بشكله التام ومثابرتة معي جزاه الله خيرا

وأطال الله في عمره والأستاذ المحترم عيساوي الساسي ، كما لا ننسى الأساتذة الأفاضل الذين ساعدونا بما قدموه لنا

من معلومات قيمة ونصائح سديدة ونشكر كذلك عمال مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية وإلى جميع طاقم عمال

مؤسسة السيارات الصناعية على مجهوداتهم الجبارة خاصة إدارة الموارد البشرية وبالأخص رئيس المصلحة خنقاوي

محفوظ وشنين حسين وبولعجول إدريس وبشرى وعبد الكريم وأسامة، أحمد حمدات.

وأشكر كل من وقف إلى جنبي

وإلى كل من ساهم بالكثير والقليل من أجل إتمام هذه الدراسة.

والكمال لله وحده عز وجل وإليه يرجع الفضل والثناء كله،

هو نعم المولى ونعم النصير.

سامية

الفهـرس

شكر وتقدير

فهرس الجداول

أ.....مقدمة

الفصل الأول الإطار المفاهيمي لدراسة :

3.....الإشكالية

5.....أسباب اختيار الموضوع

6.....مفاهيم الدراسة

10.....الدراسات السابقة

الفصل الثاني الإجراءات المنهجية لدراسة:

14.....المنهج

15.....أدوات جمع البيانات

16.....مجالات الدراسة

23.....العينة

الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات :

26.....عرض وتحليل نتائج الدراسة

46.....مناقشة النتائج

51.....النتائج العامة لدراسة

خاتمةب

قائمة المراجعص54

الملاحق

ملخص (عربي - فرنسي)

26	الجدول رقم(01)خاص بمتغير الجنس
26	الجدول رقم (02)خاص بمتغير السن
27	الجدول رقم (03)خاص بالمستوى التعليمي
27	الجدول رقم 04 خاص بالحالة المدنية
28	الجدول رقم 05 خاص بالمهنة
28	الجدول رقم 06 خاص بالاقدمية
29	الجدول رقم 07 خاص بالوضعية الادارية
29	الجدول رقم 08 خاص بأفراد العينة وفكرتهم عن قوانين ولوائح المؤسسة
30	الجدول رقم 09 خاص طرق تعاملات المشرف
30	الجدول رقم 10 خاص بظاهرة التغيب في المؤسسة
31	الجدول رقم 11 خاص بالرضى عن الاجور
31	الجدول رقم 12 خاص اسباب عدم الرضى عن الاجور
32	الجدول رقم 13 خاص بمدى رغبة العامل في مغادرة المؤسسة
32	الجدول رقم 14 خاص بتتبع اوامر المشرف
33	الجدول رقم 15 خاص مدى مخالفة القوانين الداخلية للمؤسسة
33	الجدول رقم 16 خاص بالقيام بالأعمال في وقته
34	الجدول رقم 17 خاص بمدى مراعات القوانين ولوائح المؤسسة
34	الجدول رقم 18 خاص بالقيام بالأعمال بالسرعة والجودة المطلوبة
34	الجدول رقم 19 خاص بالآخذ بتوجيهات وآراء المشرف
35	الجدول رقم 20 خاص باهتمام المشرف بأداء العمال
35	الجدول رقم 21 خاص باحترام مواقيت أداء العمل
36	الجدول رقم 22 خاص باحترام الوقت المحدد للعمل وعلاقته بأداء العمل
36	الجدول رقم 23 خاص بالشيء الذي تعلموه سهل ادانهم
37	الجدول رقم 24 خاص بتضافر الجهود وتحقيق أهداف المؤسسة
37	الجدول رقم 25 خاص بنظام العمل وتأثيره على الأداء
38	الجدول رقم 26 خاص التحفيز والتشجيع وعلاقته بدافعية نحو اداء الاعمال
38	الجدول رقم 27 خاص تشجيع المشرف لأداء الأعمال
39	الجدول رقم 28 خاص بوجود الاجتماعات لحل المشاكل
39	الجدول رقم 29 خاص بمراعاة القيم الأخلاقية عند ممارسة الاعمال

40	الجدول رقم 30 خاص باحترام القوانين التي تصدر عن الادارة
40	الجدول رقم 31 خاص بتعاون العمال مع مشرفيهم على اداء الاعمال
41	الجدول رقم 32 خاص بحكم المشرف بالموضوعية والإنصاف
41	الجدول رقم 33 خاص باهتمام المشرف بمشاعر العمال وتقدير جهودهم
42	الجدول رقم 34 خاص بمدى التزام العمال بصدق في التعامل مع الزملاء
42	الجدول رقم 35 خاص بالمحافظة على اسرار المهنة
43	الجدول رقم 36 خاص برأي العمال حول الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء
43	الجدول رقم 37 خاص بالعلاقة بين احترام القوانين والتعاون مع الرؤساء
44	الجدول رقم 38 خاص بتعاون العمال مع المشرفين حسب متغير الجنس
45	الجدول رقم 39 خاص باحترام القوانين حسب متغير السن
46	الجدول رقم 40 خاص بالمحافظة على أسرار المهنة حسب متغير الأقدمية

مقدمة

مقدمة:

إن المؤسسة الصناعية، وبما تتمتع به من عدة امتيازات غايتها تحقيق أهداف الزبائن، فهي تؤدي عدة خدمات لسد هذه الاحتياجات دون أي توقف وتحديا لكل العقبات وعلى هذا يتحمل موظفوها المسؤوليات الكبرى في تلبية هذه الاحتياجات بدءا من احتياجات موظفيها إلى احتياجات الزبائن، فهي تعمل على تنفيذها بكل دقة وتقوم بإصدار القرارات المختلفة بصدد تلبية هذه الاحتياجات، فللعامل دور مهم وأساسي، وذلك بقيامه بدوره في تنفيذ هذه القرارات.

ويحقق ذلك من خلال إتباع القوانين والتنظيمات والخطط المسطرة من قبل المؤسسة، فهو ملزم بتنفيذها وباعتبار العامل داخل المؤسسة من المسؤولين على تحقيق أهداف المؤسسة عامة وأهداف الزبون خاصة، فهو يتواجد في موقف تحت ضغوطات عدة قد يؤدي به إلى الانحراف والتهاون أو سوء استغلال وظيفته.

ولعل اهتمامنا بهذا الموضوع راجع إلى أهميته و حساسيته باعتباره متصلا بوظيفة المورد البشري داخل المؤسسة وبما أن له تأثير على أدائه لعمله،

ولقد حاولنا الاطلاع على مضمون أخلاقية المهنة ومعرفة مدى إمكانية الإمام بكفاءة القواعد الموضوعية والإجرائية وقواعد السلوك الخاصة، وكذا إمكانية تطبيقها على أرض الواقع، من خلال معرفة مدى التزام الموظفين بهذه القواعد والقوانين. و لتغطية كل ذلك وضعنا الخطة الآتية التي حاولنا فيها الربط بين متغيري الدراسة، أخلاق المهنة والأداء الوظيفي للعامل.

قسمت الدراسة إلى فصول. تعرفنا في الفصل الأول إلى إشكالية الدراسة و ما اتصل بها من أسباب وأهمية وأهداف الدراسة ومفاهيم بالإضافة إلى الدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني تناولنا فيه الإجراءات المنهجية لدراسة ،من منهج وأدوات جمع البيانات ، ومجالات الدراسة والعينة .

أما الفصل الثالث فكان تحليل وتفسير التساؤلات والاستنتاج العام لدراسة .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

الإشكالية

شهدت المجتمعات الحديثة عدة تغيرات في مختلف ميادين الحياة (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية... الخ)، مما أثرت وبشكل كبير وواضح على كثير من المنظمات والمؤسسات وخاصة منها المؤسسات الاقتصادية التي أصبحت تواجه عدة تحديات وصعوبات في مواجهة هذه المتغيرات، ومن بين هذه المتغيرات التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية اتساع البيئة الخارجية وانفتاحها على العالم، ظهور مؤسسات دولية النشاط تنافسها في محيطها، النقابات العمالية... الخ.

وفي ظل هذه الصعوبات والتحديات أصبحت المؤسسة الاقتصادية تعمل على تنمية أدائها وتطور نشاطها من أجل تحقيق وضمان بقائها واستمرارها وتنمية أدائها وفعاليتها للتكيف مع المحيط المحلي والدولي وتطوراته وقدرتها على مواجهة المنافسة الحادة والاستفادة منها.

وتتم السيطرة على هذه العوامل بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في المؤسسة والمحيط.

فالمؤسسة الاقتصادية تجدها تعمل دائما على خلق إدارة جيدة ومنافسة ومرنة تمكنها من مواجهة المشاكل والصعوبات المتواجدة داخلها وخارجها، حيث أنها تعتمد على مجموعة من الوظائف والعمليات الإدارية الهامة التي لا يمكن الاستغناء عنها كما تعتمد على مواردها وكفاءتها.

ومن بين أهم هذه الموارد والذي يعتبر من الموارد الأساسية داخل المؤسسة نجده أهم مورد فهو يعتبر القوة الفاعلة التي تمكنها من تحقيق أهدافها وتحمل المسؤولية الكبيرة في ترجمة الأهداف إلى نتائج، كما أنه يعتبر هو أساس خسارة المؤسسة وقوة قاتلة لها ويمكن إزالتها من الوجود أي أنه يعتبر سلاح ذو حدين داخل المؤسسة.

فالمؤسسة الصناعية الناجحة نجدها دائما تعمل على وضع قوانين وأسس تساعد على التحكم في سير العمل وفق الأهداف المرسومة والمخطط لها بكفاءة، حيث أنها تحاول دائما العمل على خلق جو من التماسك والانسجام والتفاهم بين العاملين داخل مكان العمل، فسير العمل وفق القوانين والمعايير المعمول بها يساعد بشكل كبير على توجيه العمل اليومي للعامل.

فان كان العامل ملتزم بأخلاقه المهنية المعمول بها داخل المؤسسة ومحافظته على أدائه الوظيفي بعدم خرقه للقواعد و السلوكيات المهنية من جهة والتي تتوافق مع المعتقدات الاجتماعية من جهة أخرى سواء على المستوى الفردي أو الجماعي داخل وخارج المؤسسة يضمن تحقيق الأهداف الشخصية والرضا النفسي للعامل وبالتالي تحقيق الأهداف الجماعية وتكوين ما يسمى بالتناسق الاجتماعي والأخلاقي بين العمال وبالتالي وبشكل تلقائي يضمن تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة، ومنه هل يمكن القول أن للأخلاق المهنية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال ، ويمكن صياغة التساؤل الرئيسي الآتي : هل الأخلاق المهنية تؤثر على الأداء الوظيفي للعامل ؟

التساؤلات الفرعية:

1. هل للمؤسسة قواعد أخلاقية تفرضها على العامل؟
2. ما مدى التزام العامل بهذه الأخلاق؟
3. هل للالتزام العامل بهذه الأخلاق علاقة بأدائه؟

أسباب الدراسة:

من أهم الأسباب لدراسة هذا الموضوع هو تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الأخلاق داخل العمل في التأثير على الأداء والرفع من مستواه.

- الدور الفعال الذي تلعبه الأخلاق في التحسين من مستوى الأداء داخل مكان العمل.
- حاجة المؤسسة لمستوى جيد من الأداء في مكان العمل.
- معرفة كيف تؤثر الأخلاق المهنية على أداء الأعمال.

أهداف الدراسة:

- توضيح تأثير الأخلاق المهنية على أداء العمال.
- الكشف عن الدور الذي تلعبه الأخلاق في الرفع من مستوى الأداء داخل المؤسسة.
- الكشف عن الدور الذي تلعبه الأخلاق المهنية داخل المؤسسة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع من خلال النتائج التي تكون بمثابة حل أو طريق للمسؤولين، حتى يعالجوا المشكلات المختلفة داخل المؤسسة، وتتجلى أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على جانب مهم يمس أفراد المؤسسة ألا وهو أخلاقهم في مكان العمل، الذي لا يقل أهمية عن الشروط الأخرى لنجاح العمل، فهي عنصر ضروري وفعال في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الأطراف العاملة بالمؤسسة فهي تعمل على زيادة التماسك بين الأفراد، وذلك من خلال رفع طاقاتهم وكفاءتهم المهنية ويقوي درجة الاستقرار في المؤسسة.

مفاهيم الدراسة :

تعريف الأخلاق :

لغة: جمع خلق وهو بضم الخاء واللام ، بمعنى السجدة والمروعة والدين .

اصطلاحاً: ابن القيم عرفها بأنها هيئة مركبة من علوم صادقة واردات زاكية وأعمال ظاهرة وباطنه واقفة للعدل والحكمة و المصلحة و أقوال مطابقة للحق تصدر تلك الأقوال و الأعمال عن تلك العلوم والإرادات ، فتكسب النفس بها أخلاقاً هي أزكى الأخلاق و أشرفها و أفضلها¹ .

-وعرفها القطبي بأنها : حقيقة الخلق في اللغة هو مأخوذ به الانتماء نفسه من الأدب يسمى خلقاً أنه يصير كالحلقة فيه . ولقد حاول بعض المعاصرين تلخيص وتسهيل العبارة في تعريف الأخلاق اصطلاحاً فقال : الخلق صفة مستقرة في النفس فطرية أو مكتسبة ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة .

كما يطلق الخلق على نفس المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني على نحو يحقق الغاية من وجوده في العالم على الوجه الأكمل² .

فالأخلاق هي : قوة راسخة في الإرادة تنوع إلى اختيارها هو خير أو اختيارها شر و الأخلاق هي ال قواعد من السلوك يلتزمها الإنسان الذي يعيش في جماعة وتغيب ميل من الميول على غيره استمرار وهو صفة نفسية والمظهر الخارج له يسمى السلوك³ .

1- المخرج بن سليمان الفوسى، أخلاق العمل في الإسلام ، العددان 44 ، 45 ديسمبر 2008 ، مارس 2009 المصدر الدرعية

2- يحيى بن محمد حسن رمزي ، المنهج الأخلاقي في حقوق الإنسان ، جامعة أم القرى ، السعودية 1424 هـ ، ص 9

3- سليمان بن سلام بن خليل الرومي ، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم كلية الآداب جامعة الإسلامية 2009.

تعريف المهنة :

لغة : الحذق بالخدمة والعمل ، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة وحذف بممارسته ، ويقال ما مهنتك أي عملك ، أي في خدمتهم ، ورج بثياب مهنته أي في ثياب يلبسها في أشغاله وتصرفاته وامتهنه استعمله للمهنة¹.

اصطلاحا : الحرفة يتخذها الشخص لكسب العيش .

وعرفها الدكتور عيسى الأنصاري في مجلة اليوم بأنها مجموعة من الأعمال المتشابهة التي تنتمي إلى وحدة نوعية جيدة يمكن للفرد إذ مارس أحدها أن يمارسها الآخر بعد التدريب الطفيف².

وهي أيضا : عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز علمية أو معاهد وجامعات متخصصة ، فالمهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعرفة النظرية والقواعد التي تنظم العمل بها كمهنة الطب ، الهندسة والتعليم³.

فالمهنة هي : مجموعة من الأعمال ذات واجبات مختلفة يمارسها الأشخاص خلال أدوار محددة لهم وفق أهداف مرسومة يعملون من أجل تحقيقها ويلتزمون أثناء ذلك بمجموعة من القواعد الأخلاقية تحكم سلوكهم المهني عندما يمارسون تلك المهنة⁴.

وهي : مجموعة من الأعمال ، تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد خلال ممارسات تدريبية⁵.

مفاهيم مشابهة :

الوظيفة : تطلق على وحدة من وحدات العمل ، تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في الشكل والمضمون ، ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .

¹-إبراهيم بن عمر الشيرازي، القاموس المحيط، فصل النون 51 159

²-عيسى الناصري، الأخلاق والخدمة العامة، مجلة اليوم، العدد 96 110

³- المفرج بن سليمان ألقوسي ، مرجع سبق ذكره، ص10

⁴- سليمان بن سلام بن خليل الرومي مرجع سبق ذكره ، ص20

⁵-المفرج بن سليمان ألقوسي، مرجع سبق ذكره، ص11

العمل : يطلق على المهنة وعلى العمل ، فالعمل هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في الوظيفة أو مهنة أو حرفة¹ .

الأخلاق المهنية :

من الناحية اللغوية : هي التصرفات التي تصدر عن الإنسان أثناء تأديته لعمله أو مهنته .

اصطلاحا : هي مجموعة القيم الأخلاقية الفاضلة التي يجب أن تظهر على المء حين أدائه لعمله المهني المشروع .

-وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة ، كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفقا لقانون الدولة ، الإقليم ، المجتمع والمنظمة التي يشتغل فيها فالأخلاق المهنية عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسؤولا عن العمل الذي يقوم به² .

وهي أيضا : مجموعة من المبادئ المتعلقة بالسلوك المهني والوظيفي التي يمارسها الفرد في عمل وهي تختلف من مهنة إلى أخرى في تفاصيلها وتشابهه في أساسياتها³ .

ويعرفها المصري : مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله مع الناس وفي مهنته وقادرا على اكتساب ثقة زبائنه وزملائه ورؤسائه .

-فالأخلاق المهنية هي : مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن يصاحب الإنسان المحترف في مهنته اتبع عمله واتجاه المجتمع ككل واتجاه نفسه وذاته⁴ .

¹- عبد الله محمد نوري الديرشوي، الأخلاق الإسلامية وأداب المهنة، كلية الآداب، جامعة الملك فيصل،السعودية، 2003، ص124

²-ابوزيد محمد شرعي، أخلاقية المهنة، كلية الآداب، جامعة الطائف، السعودية، مقرر (504 04)، ص117

³ - سليمان بن سلام، مرجع سبق ذكره،ص15

⁴ - <http://ar.wikipedia.org/wiki> ، 2014/04/7 ، 19:28 سا

الأداء الوظيفي :

-عرف عبد المحسن الأداء الوظيفي على أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها ، أي أنه مفهوم

يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة¹.

-ويشير أيضا إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها

متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء

فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد² .

-وأيضاً عرفه سلطان الأداء الوظيفي بأنه : الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام

والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد .

-ويعرف أيضا على أنه : تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ،

ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة .

-كما عرفه عاشور : قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد

جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد ونمط الأداء .

فالأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية

والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية³.

¹ - عبد المحسن توفيق ، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي، 2002، ط 1، ص 10.

² - راوية حسن ، ادرة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، دار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2003، ص 209.

³ - عبد المليك مذمودة ، الأداء بين الكفاءة والفاعلية ، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1، 2001، ص 86.

الدراسة السابقة :

الدراسة الأولى : دراسة سابقة بعنوان : أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية دراسة ميدانية بمفتشية أقسام الجمارك بقسنطينة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية بجامعة منتوري قسنطينة من إعداد الطالبة : بوالصبعين زبيدة ، تحت إشراف الأستاذ صغيري أحمد ، نوقشت سنة 2009.

وكان التساؤل الرئيسي : عن أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية .

وكانت الفرضيات كالاتي :

1 -الفرضية 1: لا يمتلك موظفو الجمارك فكرة واضحة عن مدونة أخلاقيات المهنة التي تتبناها إدارة الجمارك الجزائرية .

2 - إن موظفي الجمارك غالبا مالا يلتزمون بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المرتبطة بممارسة وظيفتهم الجمركية.

3 - تعود أسباب عدم التزام موظفي الجمارك بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك إلى ما يلي :

- الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية غير الملائمة لموظفي الجمارك والتي تدفعهم إلى عدم الالتزام .
- الأوضاع المهنية غير المواتية تدفع موظفي الجمارك إلى عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك .
- افتقار الموظفين للقيم الأخلاقية المرتبطة بواجب العمل وقلة وعيهم وعلمهم بالدور المرتبط بإدارتهم

وقد اعتمدت الدراسة على المفاهيم التالية :

الأخلاق ، الأخلاقيات ، المهنة ، أخلاقيات المهنة ، الوظيفة.

واعتمدت هذه الدراسة على النهج الوصفي لوصف الظاهرة لأنه يعتبر من المواضيع الوصفية وأيضا منهج المنهج

الاجتماعي للعينة وذلك لرصد أخلاقيات المهنة في قطاع الجمارك

بالاعتماد على الأدوات التالية : الاستمارة ضمت 48 سنة ، الملاحظة والمقابلة ، الوثائق والسجلات الإدارية ، الإحصاءات الرسمية والتقارير .

العينة : مجتمع البحث كان أقسام الجمارك ضمن 352 موظف حذف 24 موظف لانتمائهم إلى أسلاك مشتركة ، أصبح 328 موظف ، كانت العينة طبقة عشوائية أخذت ب 15 % أي 48 مفردة .

نتائج الدراسة :

وجود المدونة المتعلقة بأخلاق المهنة والسلوك الخاص بموظفي الجمارك ، وذلك بنسبة 71,73% منهم و56,52% اطلعوا على المدونة ، أما 60,87% لديهم فكرة عن المبادئ التي تتبناها ، غالبيتهم أكدوا اطلاعهم على محتوى المدونة ب 41,30% .

إن موظفي الجمارك غالبا مالا يلتزمون بأخلاقيات المهنة وقواعد السلوك المرتبطة بمبادئ وظيفتهم الجمركية. إن موظفي إدارة الجمارك ورغم علمهم بوجود مدونة الأخلاق المهنية ، إلا أن فكرتهم غير واضحة لهم . إن موظفي الجمارك يحترمون بعض الالتزامات المقررة اتجاه إدارتهم كواجب الولاء ، التحفظ و السر المهني ، حيث احترام مراقبة مواقيت العمل ، السرعة والكفاءة و النزاهة.

الدراسة الثانية :

دراسة مسابقة بعنوان : أخلاقيات الوظيفة العامة و أثرها على أداء منظمات الأعمال للأستاذين : أنصار أمين حاجي ، ومحفوظ حمدون الصواف بجامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد .

كانت فرضيات البحث كالآتي :

1-هل يمتلك المدراء في الشركة المبحوثة تصورا واضحا عن أخلاقيات الوظيفة العامة .

2-هل يمتلك المدراء في الشركة المبحوثة تصورا واضحا عن العلاقة بين المعايير الأخلاقية والمهنية للوظيفة العامة وتحسين الأداء.

اعتمدت هذه الدراسة على المفاهيم الآتية :

أخلاقيات الوظيفة العامة مصادرها الفساد الإداري .

واعتمدت الدراسة على :

أدوات جمع البيانات : الاستمارة التي وجهت إلى العاملين في الإدارات المختلفة المالية الإدارية ، البحث والتطوير ، التخطيط والمتابعة واعتمدت على 45 فرد .

وكانت النتائج كالآتي :

1-أوضح معامل التحديد المتغيرات المستقلة أعطت قدرة تفسيرية مقدارها 0,38 أي أن 0,38 من المتغيرات الحاصلة في الأداء ، يعود سببها غالى التغيرات الحاصلة في مؤشرات الأخلاق .

2-أوضح البحث أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة ، وما أوضحته التغيرات التي أعطت علاقة طردية

3-وجود علاقة بين أهداف الوظيفة العامة وبين الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة .

تشكل هذه الدراسات السابقة دراسات مشاهمة لموضوع دراستنا بحكم اختلاف أحد متغيريها و المجال المكاني

للدراة فالدراسة الأولى كانت بالنسبة للوظيفة الجمركية أما الثانية فكانت عن أداء منظمات الأعمال .

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية

للدراصة

منهجية البحث:

1- المنهج المستخدم في الدراسة :

كل موضوع بحث يعتمد فيه الباحث على منهج معين تحتمه طبيعة الموضوع ، فالمنهج هو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى نتيجة معينة وقد تعددت المناهج واختلفت بتعدد المناهج والتقنيات والأدوار والتي يشترك فيها بعض المناهج الأخرى أو تكون خاصة للاستعمال في غيره¹ ، ولقد اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لما لهذا المنهج من خصائص تمكنه من وصف الظاهرة وتحليلها والتأكد من سلامة التساؤلات وفرضيات محل البحث ولأن هذا المنهج يلائم طبيعة الموضوع حيث أنه يفيدنا في التعرف على الظاهرة ومسبباتها من خلال رؤيا اجتماعية لها فالمنهج الوصفي هو : الطريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات متقنة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة².

إن دراسة الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة تهدف إلى وصف ظاهرة الأخلاق المهنية وتشخيصها وإلقاء الضوء على الجوانب المختلفة بهدف فهمها وتحليلها والوصول إلى معانيها والتحقق من مدى صحة التساؤلات.

¹-عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار، الأردن، 1989، ص92

²-عمار بوحوش ومحمد محمد النيبات، مناهج البحث والعلوم الاجتماعية وطرق إعداد البحوث، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995 ، ص52

2- أدوات جمع البيانات :

2-1-الملاحظة :

الملاحظة هي تقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما (قرية ، جمعية ...) بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف السلوكية.¹ وهي توجيه الحواس والانتباه إلى ظواهر معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها وخصائصها بهدف الوصول إلى كسب المعرفة الجديدة عن تلك الظواهر . وتعتبر الملاحظة وسيلة ضرورية في البحوث الميدانية كما تكشفه من بيانات مكملة خاصة غير المدرجة تماما في الاستمارة .

2-2-الاستمارة : تعتبر الاستمارة من أدوات جمع البيانات الخاصة بالموارد البشرية لاسيما المتعلقة منها

بشعورهم ورائهم ومواقفهم نحو الظروف المحيطة بهم، لهذا كانت الاستمارة هي الوسيلة الرئيسية التي استعان بها الباحث في جمع البيانات ، وكانت الاستمارة مقسمة إلى أربعة محاور :

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية .

المحور الثاني: يخص التساؤل الأول حول : هل للمؤسسة قواعد أخلاقية تفرضها على العامل .

المحور الثالث: يخص التساؤل الثاني ما مدى التزام العامل بهذه القواعد.

المحور الرابع: هل لالتزام العامل بهذه القواعد علاقة بأدائه الوظيفي.

¹ - موريس أنجرس ، منهجية ابحاث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار القبة ، الجزائر ، 2004، ص 184-190.

2-3-المقابلة :

وهي من الأدوات المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات من الميدان الاجتماعي ، وهي عبارة عن مواجهة بين الباحث والمبحوث ، تستخدم في الدراسات الميدانية التي ترمي إلى تجميع البيانات الأصلية من وحدات مجتمع البحث ، وعن طريقها يكون الباحث متأكد من صحة المعلومات التي حصل عليها بطريقة مباشرة.¹

ولقد استخدمت المقابلة مع المسؤولين بغية الحصول على معلومات خاصة بالمؤسسة، نشأتها ، تطورها ، وظائفها ، والهيكلة التنظيمية للمؤسسة ، كما قمت بطرح مجموعة أسئلة على المسؤولين وترك الحرية لهم في الإجابة والتحدث ، وهذه الأسئلة مرتبطة بموضوع بحثي ، الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل بالمؤسسة.

التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة:

التعريف بمجتمع البحث:

عندما يقوم الباحث بدراسة ظاهرة معينة أو مشكلة ما فإن الأمر يتطلب أن يحدد مجتمع بحثه، ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد والأشخاص أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث، وبعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وكان مجتمع البحث الذي سنتعرض إليه هم عمال المؤسسة الوطنية لسيارات الصناعات وحده 840 ورقة، وباعتبار حجمها اخترنا المسح الشامل للعمال باعتبارهم 100 عامل.

مجالات الدراسة:

تتطلب كل دراسة أو كل بحث وضع حدود لمجالات الدراسة وشملت الدراسة ما يلي:

¹ - عمار بوحوش ، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1985 ، ص 93.

– المجال البشري:

أجريت الدراسة المنهجية تحت غوان الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة الوطنية لسيارات الصناعة SNVI وحدة رقم 840 ومبالغ عمالها 100 عامل.

– المجال الزمني:

تمت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2013/2014، حيث امتدت الدراسة الميدانية فيها من 20 أفريل إلى 30 أفريل وخلال هذه الفترة تم توزيع وجمع أداة جمع البيانات الاستمارة.

المجال المكاني :**تقديم عام بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية :**

تعتبر المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية قديمة النشأة، تم تأسيسها سنة 1959م أين كانت تابعة في ذلك الوقت للمؤسسة الفرنسية BERLIER و بعد الاستقلال تحول اسمها إلى SONACOME وهذا في سنة 1971، و باقية على هذا الاسم إلى غاية 1981م حيث تم إعادة هيكلتها وأصبحت تسمى بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI، وتقع هذه المؤسسة بالجزائر العاصمة و بالضبط في الرويبة وتعتمد في تسيير منتجاتها على تسعة وحدات و هي موزعة على التراب الوطني.

الجدول رقم 1: يبين كل وحدات المؤسسة الأم

اسم الوحدة	رمز الوحدة
حسين داي	825
قسنطينة	835
سطيف	833
ورقلة	840
عنابة	801
بشار	824
وهران	845
تلمسان	831

SNVI المصدر : المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية

التعريف بوحدة ورقلة 840 :

تفرعت وحدة ورقلة 840 عن مؤسسة الأم سنة 1983م من جراء تطبيق سياسة إعادة هيكلة المؤسسات و هي تتوفر على نقاط بيع في كل من عين أميناس و جانت، فهي مؤسسة جهوية ذات طابع اقتصادي تجاري تقع في الطريق الرابط بين ولاية غرداية الطريق رقم 49، و تقدر المساحة الإجمالية 24.859.62 م². المساحة المغطاة 5353 م²، المساحة غير مغطاة 19506 م². كانت في الماضي تشتغل ما يقدر بـ 2039 عامل منذ تاريخ بدا الاستغلال فيها، أما حاليا فتشغل 100 عامل، ذات رأس مال قدره: 2.200.000.000. دج و التي تقوم بالأنشطة التالية:

- بيع الشاحنات .

- تصليح الحافلات و الشاحنات .
- بيع قطع الغيار .
- المراقبة التقنية للشاحنات بعد عملية التصليح و التحديد

أهداف المؤسسة :

و تهدف المؤسسة أساسا إلى ضمان توزيع المنتج المصنع و قطع الغيار، و كذلك المساعدة الدائمة لصيانة العتاد، كما تعمل على تسويق المنتجات المصنعة و تنمية دور التسويق، و تسجيل طلبات الزبون حسب حاجته و استعماله للمنتج، كما تقوم بتوزيع المنتج حسب المخطط الوطني للتوزيع و كذلك الاهتمام بشكاوي الزبائن بنوعية المنتج، إرسال المعلومات المتحصل عليها إلى وحدات الإنتاج والهياكل المركزية الأخرى.

أما فيما يخص الصيانة فالوحدة يجب عليها أن تضمن تدفق منتظم لقطع الغيار و كذلك تحليل متطلبات و طلبات و مساعدتهم عبر الهياكل المختلفة في الصيانة، كما يجب عليها أن تقوم بإعلام المستهلك حول التطور التقني للإنتاج كذلك التكنولوجيا الحديثة للتصليحات.

كما أنها أبرمة عدة عقود مع عدد من المؤسسات و من بينها المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية و المؤسسة البترولية في القطاع العسكري لتجديد العتاد حيث تعتبر المؤسسة مورداً أساسياً في تغطية حاجيات المؤسسة في الإقليم الجنوبي

من خلال دراستنا للهيكلة التنظيمية للمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية : بوحدة ورقلة 840 استنتجنا أنه ينقسم إلى ثلاثة مستويات و هي المديرية، الخلايا، المصالح، و سنحاول فيما يلي دراسة هذا الهيكل التنظيمي

• المديرية:

و يرأسها المدير العام و الذي يقوم بالإشراف على رؤساء المصالح و السهر على تسيير الوحدة و يعمل على حل المشاكل الصعبة كما يقوم على إبرام العقود التي تضمن الاستمرارية و النجاح للمؤسسة و من صلاحياته اتخاذ القرارات العليا و هي أعلى مصلحة في المخطط التنظيمي.

• مصلحة المنازعات:

و تقع في المرتبة الثانية بعد المديرية و من مهام هذه المصلحة الدفاع عن حقوق المؤسسة و متابعة ديونها و الإعداد للصفقات من الناحية القانونية و هي تهتم بالكل المشاكل القانونية للمؤسسة و كذلك جميع العمليات القانونية للمؤسسة

• الأمانة:

وهي تقع في نفس المرتبة مع مصلحة المنازعات و من مهام هذه المصلحة أنها تقوم بتنظيم مواعيد استقبال الزبائن و الموردين و الاتصال المباشر مع المدير و هي تهتم بجميع العمليات المتعلقة بالمديرية.

• مصلحة الأمن الوقائي:

و هي تقع في المرتبة الثالثة من المخطط التنظيمي للمؤسسة و تتمثل صلاحياتها في الحفاظ على أمن المؤسسة الداخلي و وقايتها من جميع الأخطار المحتملة مثل : الحرائق، السرقة،.... الخ، و ذلك بتوفير أشخاص مكلفين لهذه العملية.

• مصلحة الإعلام الآلي:

و هي تقع في نفس المرتبة مع مصلحة الأمن و هي مصلحة تحتوي على حاسوب واحد مركزي يقوم بالاتصال المباشر من جميع الحواسيب الأخرى الموجودة في المؤسسة حيث يتم الاتصال بحاسوب المخزن أو الاتصال بمصلحة ما بعد البيع الموجودة بمصلحة الفوترة حيث تمر به جميع الفواتير كما يقدم نظام معلوماتي لمختلف مصالح المؤسسة.

• مصلحة قطع الغيار:

و هي تقع في المرتبة الرابعة من المخطط و من صلاحياتها بيع قطع الغيار للزبائن و ذلك بتقديم وصل للزبائن يتم من خلال تسلم طلبه من المخزن و يقدم له هذا الأخير نسخة من هذا الوصل إلى مصلحة المالية ونسخة تبقى في الأرشيف و تقدم نسخ أخرى إلى بعض المصالح حسب حالة الزبون و هي تنقسم إلى قسمين:

– **قسم التسيير:** و هو قسم تابع لمصلحة قطع الغيار حيث يعتبر المسؤول على متابعة العمليات التي يقوم بها المخزن و كذلك يقوم بتمويل قطع الغيار.

– **قسم التخزين:** و يقوم هذا القسم بتخزين و تنظيم و ترتيب قطع الغيار في الرفوف المخططة لها حسب السعة و الحجم و تكون هذه الرفوف مرقمة بطريقة خاصة لتسهيل عمليات البحث.

• مصلحة الصيانة:

و تقع في نفس المرتبة مع مصلحة قطع الغيار و من مهامها صيانة الآلات و تنظيمها و تصليح كل عطب موجود في آلات المؤسسة و التجديد و التحقيق في جميع الأعمال و تحسين الإنتاج و القيام بعمليات التصليح

• مصلحة ما بعد البيع:

تقع في نفس المرتبة مع مصلحة الصيانة و قطع الغيار و من مهامها متابعة الشاحنات بعد شرائها من طرف الزبون و هي المسؤولة على إعطاء الإرشادات حول كيفية الاستعمال كما تعطي هذه المصلحة ضمانات للعربات الصناعية و تنقسم هذه المصلحة إلى رئيس الفصيلة و الأمانة.

• المصلحة التجارية:

و هي تقع في نفس المرتبة مع المصالح السابقة و من مهامها الاتصال مع الزبون و تقديم توضيحات له على تنوع الشاحنات التي يرغب في شرائها و كيفية تقديم التسبيق الذي يمثل 10% من مبلغ الشراء، و تقدر نسبة مبيعات الشركة سنويا بـ 30%.

• مصلحة المستخدمين:

و هي تقع في نفس المرتبة مع المصالح السابقة و من مهامها تنظيم الأجور و الترقية و استقبال طلبات العمل و المتربصين و الإشراف على عمليات التوظيف كما تقوم بحل المشاكل المتعلقة بالعمال فيما يخص الضمان الاجتماعي و في أساس المؤسسة و الركيزة لها كما تقوم هذه المصلحة بتسجيل و مراقب العمليات التي طرأت خلال الشهر و ذلك بمسك يومية الأجور و إعداد كشف الأجر لكل عامل في المؤسسة و يكون ذلك بإتباع إجراءات هامة.

• مصلحة المالية:

تقوم بمراقبة جميع العمليات المحاسبية و الفحص الدقيق لدفاتر و الصندوق و مراقبة انتظام و صحة الجرد والتغطية و متابعة و تنقسم إلى فصائل:

– فصيلة التحصيل و الزبائن: تهتم باستقبال فاتورات الزبون و صفقات البيع بالحاضر و المؤجل و تقييد عمليات الحساب بأرقام خاصة داخل الجدول.

– فصيلة التنازل بين الوحدات: تهتم بتحويل قطع الغيار و الشاحنات بين الوحدات.

– **فصيلة الخزينة:** يقوم بجمع أموال المؤسسة عند البيع أو التسليم سواء كان نقداً أو صك بريدي وسجل في جدول المدفوعات أو المقبوضات يوميا.

– **فصيلة الموردين:** تقوم بتمويل المؤسسة بالمستلزمات الضرورية (ماء- كهرباء) كما يقوم بتسديد فواتير شراء استثمارات

مختلفة لصالح المؤسسة و يكون ذلك بإعداد طلب شراء خارجي سند تسليم الفاتورة تشغيل يومية للمخالصة

– فرع المحاسبة العامة: جميع أعمال المصلحة عند التطرق للوثائق المحاسبية و كل وثائق الأمر بالمتابعة والتسجيل الأمر

بالكتابة و إعداد دفتر الأستاذ و إعداد اليومية المركزية و إعداد دفتر الجرد الشهري والميزانيات الختامية للمؤسسة

4- عينة الدراسة :

العينة : هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل ، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد

المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة ، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله.¹

وعند القيام بدراسة استطلاعية حول موضوع الدراسة لمعرفة معلومات حول الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

للعامل داخل المؤسسة ومعرفة عدد العمال داخل المؤسسة ، كان عدد العمال 100 عامل ، فقد اتبعت الدراسة ما يسمى في

الدراسات الوصفية بالحصر الشامل لهؤلاء العمال بغية التوصل إلى مجموعة من الحقائق حول موضوع البحث ، واستعملنا

الأساليب الإحصائية التالية :

$$\frac{100 * \text{التكرار}}{100} \text{ ولم نستعمل الأساليب الإحصائية الأخرى لأنها دراسة مسحية .}$$

¹- رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ن ص 181.

الفصل الثالث

تحليل وتفسير النتائج

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية :

الجدول رقم 1: يوضح جنس أفراد العينة :

يظهر من خلال الجدول أن نسبة الذكور هي النسبة الغالبة علي أفراد العينة حيث سجلت نسبة 89% في حين كانت نسبة الإناث 11% مما يعني أن نطاق العمل أو نوع العمل يمثل بصورة كبيرة فيه فئة الذكور الغالبة علي فئة الإناث, فنجد أن فئة العمال الذكور متقدم علي نسبة ويعود هذا التفاوت إلي كون طبيعة العمل داخل المؤسسة يحتاج إلي الجهد العضلي والبنية الجسمية للعامل لأنه يقوم بتركيب القطع الميكانيكية ذات

النسبة	تكرار	التكرار / الفئة
89%	89	ذكور
11%	11	إناث
100%	100	المجموع

الوزن الثقيل الذي يصعب للإناث القيام بهذا النوع من العمل وأيضا عزوف الإناث عن هذا النوع من العمل .

الجدول رقم 2: يوضح أعمار أفراد العينة :

- يتضح من خلال أن أكبر نسبة 43% من أفراد العينة يتراوح أعمارهم ما بين 30 نسبة و 40 نسبة في حيث تسجل نسبة 24% فيه فئتين وهي التي تتراوح أعمارهم ما بين 20-30 سنة وكذلك 40-50 سنة أما أكثر من 50 سنة كانت بنسبة 9% , كما أن هذه الفئة بطبيعة الحال تكون قد أثبتت قدرتها وخبرتها وكفاءتها بعد مراحل التغيير التي تعاقبت علي المؤسسة التي تمثل الزاد المعرفي للمؤسسة.

النسبة	تكرار	التكرار / الفئة
24%	24	30 - 20
43%	43	40 - 30
24%	24	50- 40
09%	09	أكثر من 50
100%	100	المجموع

فمن خلال هذه المعطيات الإحصائية يمكن القول أن المؤسسة

ترتكز علي فئة ما بين 30-40 سنة بسبب الجهد المطلوب للعمل في حين أن للمؤسسة لديها مزيج من مختلف الأعمار من طوي الخبرة الطويلة وترتكز علي الفئة العمرية 30-40 منه القادرة علي العمل..

الجدول رقم 3: يوضح المستوى التعليمي أفراد العينة :

الفئة	التكرار	النسبة
ابتدائي	4	4 %
متوسط	34	34 %
ثانوي	36	36 %
جامعي	26	26 %
المجموع	100	100 %

- تشير الإحصائيات الواردة في الجدول إلي المستوى التعليمي لإفراد العينة نجد أن نسبة 36 % هي النسبة العالية للمستوى التعليمي لإفراد العينة وهي فئة التعليم الثانوي وذلك لنوع العمل يحتاج إلي البنية الجسمية أكثر من المستوى التعليمي وهي تمثل عمال الورشات بينما سجلت نسبة 34 % وهي فئة التعليم المتوسط, أما نسبة 4% فئة التعليم الابتدائي ونسبة 26 % هي فئة التعليم الجامعي هي التي تمثل المشرفين ورؤسا الأقسام بالإضافة إلي عمال وموظفين المكاتب, الذين يحتاجون

إلى مستوي تعليمي أعلي.

الجدول رقم 4: يوضح الحالة المدنية لإفراد العينة :

الفئة	التكرار	النسبة
أعزب	33	33 %
متزوج	67	67 %
مطلق	0	0 %
أرمل	0	0 %
المجموع	100	100 %

- يبرز هذا الجدول الحالة العائلية لإفراد العينة, وذلك عبر الطبقتين فقد كانت أكبر نسبة هي 67 % متزوجين يليها نسبة 31 % عازبون وانعدمت النسبة لدى بقية الفئات الأخير وهذا من شأنه أن يوضح الفرق بين كل طبقة في مختلف فئات الحالة العائلية, خصوصا وأن المتزوجين تزيد متطلباتهم خاصة المادية, باعتبارهم مسئولين عن أسرهم, مما يجعلهم يحافظون علي مناصبهم التي توفر لهم أجرا ودخلا ماديا جيدا يضمن لهم توفير

احتياجاتهم فهذا يدفعهم إلى الالتزام بالقواعد القوانين الداخلية للمؤسسة ويضمن التزامهم بأداء العمل بشكل جيد.

الجدول رقم 5: الخاص بمهنة أفراد العينة :

من خلال معطيات الجدول الخاص بمهنة أفراد العينة حيث نسبة 52% هم الأفراد العاملين في المكاتب والقائمين على المؤسسة تليها نسبة 34% عاملين بالورشات ونسبة 8% مشرفين ورؤساء أقسام بالإضافة إلى 6% حراس 3% منهم عاملين بالفترة المسائية و 3% منهم بالفترة الصباحية وتغير مهن أفراد العينة تتغير قيمهم ومبادئهم الأخلاقية ومكانتهم توضح مدى الضغوطات التي يتعرضون لها .

المهنة	التكرار	النسبة
رئيس و مشرف	8	8%
عامل بورشة	34	34%
موظف عادي	52	52%
حارس	6	6%
المجموع	100	100%

الجدول رقم 6: يوضح الأقدمية بالسنوات لإفراد العينة :

- يوضح هذا الأقدمية في العمل بالنسبة لإفراد العينة في المؤسسة, حيث سجلت أكبر نسبة 35% الفئة التي تحوز الأقدمية من 5 - 10 سنوات , كما تليها نسبة 29 % وهي الفئة أقل من 5 سنوات , كما تسجل تقارب بين الفئتين من 10 - 15 سنة, ومثلت بنسبة 16 % , وأكثر من 15 سنة مثلت بنسبة 20 % , فمن خلال هذه النسب يمكن أن تحصل علي مزيج تتقارب فيه الخبرة مع الشباب وأصحاب الأقدمية , فقد اكتسبت خبرة طويلة عبر فترات الزمن بينما جاءت إلي المؤسسة بأفكار جديدة تحاول في كل مرة التأثير

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	29	29 %
5 - 10	35	35 %
10 - 15	16	16 %
أكثر من 15	20	20 %
المجموع	100	100%

واكتساب مهارات جديدة, أما الفئة التي تمثل أكثر من 20 سنة , وهي التي تحضر نفسها لتقاعد والخروج من

المؤسسة, ولاشك أن هذه الفئة تحاول أن تغرس قيمها ومبادئها في الجيل الجديد الذي يستخلفها في المؤسسة لأنها كانت

الفئة الأولى والتي من والتي شاهدت وبصورة كبيرة عليما مر بالمؤسسة الجزائرية من تغيير أما التي هي أقل من 5 سنوات فهي فئة تحاول تدعيم نصفها من خلال الاحتكاك والممارسة مع بقية الأفراد.

الجدول رقم 7: يوضح الوضعية الإدارية لإفراد العينة :

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد لعينة وضعيتهم الإدارية دائمة داخل المؤسسة بنسبة 79 % و مؤقتين بنسبة 21 % وهم يمثلون أفراد جدد داخل المؤسسة من أصحاب التكوين و المتمهين , أما الأغلبية فقد تحصلت علي هذه المكانة بعد الجهد الطويل والأداء والجهد المبذول واحترامهم للآخرين وأيضا احترامهم للقوانين الداخلية للمؤسسة.

التكرار / الفئة	تكرار	النسبة
دائم	79	79 %
مؤقت	21	21 %
المجموع	100	100 %

- المحور الثاني : للمؤسسة قواعد أخلاقية تفرضها علي العامل:

الجدول رقم 8: يوضح لإفراد العينة فكرة عن القوانين ولوائح المؤسسة(س 8-9):

- نلاحظ من خلال المعطيات لهذا الجدول أن نسبة 79 % أي أغلبية الموظفين أو أفراد العينة يعلمون بوجود قوانين ولوائح داخلية خاصة بالمؤسسة تقابله نسبة 21 % يجهلون بوجود هذه القوانين ورغم أغلبية أفراد العينة يدركونها بوجودها وقد أطلعوا عليها إلى أن أقلية منهم لا يدركونها وهذا ما يؤكد وجود تقصير من طرف إدارة المؤسسة لعدم توضيح أو إعلام الموظفين

الفئة / التكرار	تكرار	النسبة
نعم	79	79 %
لا	0	0 %
لا	21	21 %
المجموع	100	100 %

بوجودها وهذه النسبة أيضا توضح الأفراد الجدد داخل المؤسسة من متكونين و متمهين ومدة وجودهم داخل المؤسسة مما يوضح عدم إدراكهم بوجودها .

الجدول رقم 9: يوضح طرق التعامل المستعملة من قبل المشرف المباشر :

يمثل الجدول مجموع إجابات مقسمة علي احتمالات مقترحة لأفراد العينة, فهي توضح طرف التعامل المستعملة من قبل التعامل المستعملة من قبل المؤولين والمشرفين المباشرين في معاملة الموظفين المتأخرين عن العمل من أفراد العينة هي الإندار من قبل المشرف بنسبة 67% تليها غض النظر من قبل المشرف عن التأخر بنسبة 26% تليها يعاقب بخصم الأجر بنسبة 5% , أما الطرف الآخر فجاءت بنسبة ضئيلة بنسبة 2% وهي تقديم النصح من قبل المشرف المباشر, وهذه النسب تؤكد وجود ظاهرة التأخر عن العمل وهو سلوك قد يؤثر علي أداء الوظيفي

النسبة	تكرار	الفتة / التكرار
26%	26	بعض النظر
67%	67	يندرك
5%	5	يعاقبك (خصم الأجر)
2%	2	أخر/ ينصح
100%	100	المجموع

للعامل وعدم احترامهم لأوقات العمل, وبالتالي عدم التزامهم وتقصيرهم باحترام القواعد والقوانين الداخلية للمؤسسة.

الجدول رقم 10: يوضح ظاهرة التغيب لإفراد العينة و أسبابها (س11-12):

- يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة لا يتغيبون من العمل أي بنسبة 81% أي اغليهم و ما يمثل نسبة 19% كانوا يتغيبون وكانت أسبابها معثلة في ثلاثة فئات, تليها بنسبة 7% وذلك السباب المرض تليها نسبة 1% من الذين أكدوا أنها لمصالح المؤسسة وتنفيذ أعمال خارجية للمؤسسة

النسبة	تكرار	الفتة / التكرار
11%	11	مصالح شخصية
7%	7	بسبب المرض
1%	1	مصالح المؤسسة
81%	81	لا
100%	100	المجموع

، أما نسبة 81 % من الذين لا يتغيرون وهي نسبة تعتبر إيجابية لمر دودقي الموظفين وأدائهم لإعمالهم بالإضافة إلى أن ظاهرة التغيب تعرقل السير الطبيعي للعمل ، فالحد من هذه الظاهرة يساهم في استقرار العمل واستمراره ، ويحافظ على مستوى الأداء مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة .

الجدول رقم 11: يوضح مدى رضا أفراد العينة عن أجورهم :

- يوضح المعطيات الموجودة بالجدول أن أغلبية الباحثين أو أفراد العينة غير راضين نوعا ما عن أجورهم ، وكانت بنسبة 60 % وهي نسبة تفوق النصف بين أكد ما نسبته 23 % علي أنهم راضين كثيرا عن أجورهم وهذا ما يساعد علي أدائهم لعلمهم بالسرعة والجودة المناسبة من هم راضين قليلا عن أجورهم بنسبة 16 % ثم تليها من منهم غير راضين أبدا عن أجورهم بنسبة 1 % وهذا ما يعطي نتائج إيجابية فإن رضاهم عن أجورهم يساعدهم علي أداء أعمالهم بصورة جيدة .

الفئة	التكرار	النسبة
كثيرا	23	23 %
نوعا ما	60	60 %
قليلا	16	16 %
أبدا	1	1 %
المجموع	100	100 %

الجدول رقم 12: يوضح أسباب عدم رضا أفراد العينة عن أجورهم :

- من خلال الجدول يظهر لنا أن أكبر نسبة من أفراد العينة تعتقد أن عدم رضاهم عن أجورهم يرجع بنسبة أكبر إلى ارتفاع مستوى المعيشي لذلك نجد أنهم يحتاجون لأجور أكبر لرفع مستواهم بنسبة 48 % المعيشي الذي يميزه ارتفاع تكاليف المعيشة وارتفاع الأسعار وبالتالي نجد أن القدرة الشرائية من خلال

الفئة	التكرار	النسبة
نوعية العمل تتطلب أكثر	10	10 %
الجهد المبذول يتطلب أكثر	19	19 %
المستوي المعيشي يتطلب أكثر	48	48 %
المجموع	77	77 %

الجدول لإفراد العينة كثيرهم من الموظفين منخفضة جدا وهذا ما مثلته نسبة 48 % من مجموع الإجابات الإجمالية. في حين يري بعض الموظفين من أفراد العينة يرجعون السبب إلى نوعية العمل التي تتطلب جهده أكبر وهذا ما مثلته نسبة 19 % يليها من يرجعون السبب إلى نوعية العمل الذي يتطلب أكثر بنسبة 10 % أما النسبة الباقية تمثل من هم راضون عن عملهم. وهذا الجدول يكمل الجدول رقم 11.

الجدول رقم 13: يوضح هل يفكر أفراد العينة في ترك مناصبهم بسبب قلة الأجر

خاصة إذا وجد عمل آخر :

-الجدول يوضح سؤال المتعلق بإمكانية ترك أفراد العينة لعلمهم بسبب قلة الأجر خاصة إذا عرض عليهم عمل آخر بأجر أفضل، فكانت الإجابات أغلبها لا تقابلها نسبة 67 % والبقية أجاب بنعم بنسبة 33 % أي أنهم يفرون في ترك مناصبهم، نسبة الغالبة للذين لا يفكرون في ترك مناصبهم فهي تساعد علي استقرارهم المهني داخل المؤسسة وهذا يساعدهم علي احترامهم لمؤسستهم وأدائهم لعملهم بصورة جيدة،

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
33 %	33	نعم
67 %	67	لا
100 %	100	المجموع

وذلك لاحترامهم للقوانين الداخلية لمؤسستهم .

المحور الثالث: مدى التزام العامل بهذه القواعد والقوانين الخاصة بالمؤسسة :

الجدول رقم 14: يوضح تتابع أفراد العينة لأوامر مشرفهم المباشر:

من خلال معطيات الجدول يوضح إن أغلب أفراد العينة يتبعون أوامر مشرفهم المباشر والتي كانت بنسبة 96 % أما القلة منهم وهم بنسبة ضعيفة لا يتبعون أو أمر مشرفهم المباشر والتي كانت بنسبة 4% وهذا يمثل نتائج إيجابية لإفراد العينة، وهذا يؤكد أنهم يحترمون القوانين الداخلي للمؤسسة وبالتالي تحصل علي نتائج

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
96 %	96	نعم
4 %	4	لا
100 %	100	المجموع

جيدة بالنسبة لأدائهم .

تؤكد هذه النتائج على وجود علاقات جيدة وأيضاً وجود تواصل وتعاون بين المشرف والعمال ووجود قنوات اتصال مفتوحة

بين الرؤساء والمرؤوسين ، بالإضافة إلى أن طبيعة العمل داخل المؤسسة جعلت العلاقة بين العمال أكثر ارتباطاً .

الجدول رقم 15 : يوضح مدى مخالفة أفراد العينة للقوانين الداخلية للمؤسسة :

من خلال المعطيات الإحصائية الموجودة بالجدول أن أغلبية أفراد العينة لا يخالفون القوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة، وكانت بنسبة 92 % وهي النسبة الأغلب في أفراد العينة وكانت نسبة 8 % من أفراد العينة لا يحترمون القوانين الداخلية للمؤسسة، وهذا يعني عدم إطلاعهم على هذه القوانين مما يجعلهم في مشاكل مع غدارة المؤسسة مما يؤثر سلباً

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
8 %	8	نعم
92 %	92	لا
100 %	100	المجموع

علي أدائهم فإن من أخلاقيات الوظيفة هي الالتزام بالأنظمة والقوانين الداخلية للمؤسسة¹⁸

الجدول رقم 16 : يوضح قيام العامل بالإعمال الموكلة إليهم في وقتها المحدد :

من خلال معطيات الموجودة بالجدول المتعلقة بقيام العامل بأعمال الموكلة إليه في وقتها المحدد، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجابوا بنعم بنسبة 91 % أي أنهم يقومون بأعمالهم في الوقت المحدد له أما نسبة 9 % من أفراد العينة لم يكونوا يقومون بأعمالهم في وقتها المحدد وقد يرجع السبب إلى عدم امتلاكهم الخبرة الكافية وعدم انسجامهم بشكل

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
91 %	91	نعم
9 %	9	لا
100 %	100	المجموع

جيد بالعمل خاصة لدى الأعضاء الجدد بالمؤسسة وعدم تلقيهم لتكوين جيد يسهل لهم ذلك.

¹⁸ أنصار أمين حاجي ومحفوظ حمدون الصواف، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال. ص5

الجدول رقم 17 :يوضح مدى مراعاة أفراد العينة لقوانين ولوائح المؤسسة عند أدائهم

من وجهة نظر زملائهم :

من خلال معطيات الإحصائية التي تظهر بالجدول أعلاه أن أفراد العينة يراعون القوانيين ولوائح المؤسسة عند أدائهم مهامهم وهذا ما أكدته نسبة 90 % وهي أغلبية أفراد العينة , فهم يؤكدون مراعاتهم لهذه القوانيين وهي كمؤشر إيجابي يدل علي أداء أعمالهم اليومية بالصورة المطلوبة أما نسبة 10 % الذين لا يراعون القوانيين الداخلية للمؤسسة

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
90 %	90	نعم
10 %	10	لا
100 %	100	المجموع

أثناء العمل فهذا يتأكد عدم إطلاعهم علي هذه القوانيين ,وتقصير من قبل المشرفين لإعلامهم بذلك .

الجدول رقم 18:يوضح قيام أفراد العينة بالمهام المكلفة إليهم بالسرعة والجودة المطلوبة:

تشير الإحصائيات الواردة في الجدول حول القيام بالإعمال المكلفة إليهم بالسرعة والجودة المطلوبة من قبل أفراد العينة بنسبة 98 % وهي الأغلبية وهذا يؤكد مراعاتهم للقوانيين الخاصة بالمؤسسة وهذا يساعدهم علي أداء أعمالهم بالسرعة والجودة المطلوبتان,أي أنهم لم يتلقوا تكويننا جيدا ولا يملكون الخبرة المناسبة.

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
98 %	98	نعم
2 %	2	لا
100 %	100	المجموع

الجدول رقم 19 : يوضح الأخذ بأرزاء وتوجيهات المشرف المباشرة :

من خلال المعطيات الموجودة بالجدول نلاحظ أن ما نسبته 98 % من أفراد العينة يقومون بالأخذ بأرزاء و توجيهات المشرف وهذا يضمن سير العمل بالشكل الجيد والايجابي أما نسبة 2 % من أفراد العينة لا يأخذون بأرزاء وتوجيهات المشرف وهذا ما يؤثر سلبا علي سير عملهم والعلاقة الغير جيدة بينهم وبين مشرفهم .

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
98 %	98	نعم
2 %	2	لا
100 %	100	المجموع

الجدول رقم 20 : اهتمام المشرف بأداء العمال وتشجيعهم بالعمل (س22-30).

من خلال معطيات الموجودة بالجدول نلاحظ مده اهتمام المشرف وتشجيعه العمال بأداء أعمالهم فكانت أكبر نسبة للذين أجابوا بنعم بنسبة 92% مما يؤكد اهتمام المشرف وتشجيعه لأداء العمال أما نسبة 8% من أفراد العينة أجابوا بلا أي أن مما قد يؤثر سلبا علي أدائهم لإعمالهم هذا تقصير من قبل المشرف والإدارة .

الفئة / التكرار	التكرار	النسبة
نعم	92	92%
لا	8	8%
المجموع	100	100%

الجدول رقم 21 :احترام أفراد العينة لمواقيت أداء العمل :

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 97% من أفراد العينة التي تمثل الأغلبية ,يحترمون مواقيت أداء العمل وهذا ما يتأكد أنهم يراعون القوانين الداخلية الخاصة بالعمل لما لها أثار إيجابية علي نوعية العمل وإنتاجيه المؤسسة,وهذا ما جاء في دراسة بوصبعين زوبيدة أن أداء العامل لعلمه بنفسه وفي الوقت والمكان المحددين¹ يؤثر علي أداء

الفئة / التكرار	تكرار	النسبة
نعم	97	97%
لا	3	3%
المجموع	100	100%

الوظيفي للعامل.

¹بوصبعين زوبيدة، أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية ، ص 114.

المحور الرابع : التزام العامل بالقواعد المؤسسية وعلاقتها بأدائه الوظيفي :

الجدول رقم 22 :احترام العامل الوقت المحدد للعمل وكيف يساعدهم علي أداء عملهم :

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول حول احترام أفراد العينة للوقت المحدد للعمل وأنه يساعدهم علي أداء أعمالهم فكانت الإجابة بنعم الجدولين 17 و 20 أما نسبة 2 % أي فئة قليلة من الذين سرحوا بأن عامل الوقت, وليس له أي دخل في أدائه لعلمه بل توجد عوامل أخر , تساعدهم علي أداء أعمالهم منها :

الفئة / التكرار	تكرار	النسبة
نعم	98	98 %
لا	2	2 %
المجموع	100	100 %

الجدول رقم 23 : حول الشيء الذي تعلمه العمال داخل المؤسسة وسهل عليهم أدائهم

(س25 - 26) :

من خلال معطيات الجدول حول الشيء الذي تعلمه العمال داخل المؤسسة وسهل عليهم أدائهم, فكانت أغلب إجابات أفراد العينة بنعم بنسبة 87%, وكانت مقسمة إجاباتهم بين 4 إجابات منها: 32% أجابوا أن ما تعلموه داخل المؤسسة وسهل أدائهم هي التجربة والخبرة, أما نسبة هو احترام وقت العمل وهو ما يؤكد الجدولين رقم (20-21) أما الفئة الثانية أجابت بأنه المواظبة والانضباط في العمل, أما نسبة 15 % أكدوا ما تعلموه هو وساعدهم في عملهم هو سرعة التأقلم والانسجام بالعمل, أما نسبة 13 % فقد أجابوا

الفئة / التكرار	تكرار	النسبة	
نعم	الخبرة والتجربة	32	32 %
	سرعة التأقلم والانسجام	15	15 %
	احترام وقت العمل	20	20 %
	المواظبة	20	20 %
لا		13	13 %
المجموع	100	100 %	

بلا، أي أنهم لم يتعلموا شيئاً ساعدهم علي عليهم داخل المؤسسة، أي أنهم أعضاء جدد داخل المؤسسة.

الجدول رقم 24 : تحقيق أهداف المؤسسة نتائج عن تضافر جهود أفراد العينة :

من خلال البيانات الجدول نلاحظ أن تحقيق أهداف المؤسسة ناتج عن تضافر جهودك مع جهود زملائك وهذا ما أكدته نسبة 92 % أي أن تضافر الجهود والتعاون مع الزملاء، يساعدهم علي أداء عملهم بشكل جيد، وهذا أيضا يعود إلي طبيعة العمل التي تحتاج إلي التعاون لانجاز أعمالهم في الوقت المحدد أما نسبة 8 % من أفراد العينة أجابوا

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
92 %	92	نعم
8 %	8	لا
100 %	100	المجموع

بلا، أي تحقيق أهداف المؤسسة يعود إلي عوامل أخرى .

الجدول رقم 25 : حول نظام العمل وتأثير علي أداء :

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 74 % أكدوا أن نظام العمل المستعمل والمتخذ من قبل المؤسسة، من أنظمة وقوانين تأثر إيجابيا علي أدائهم أي أن الالتزام بهذه القوانين ومراعاتها يحقق نتائج إيجابية، أما 26 % من أفراد العينة أجابوا بلا أي أن نظام العمل ليس له أي علاقة بأدائهم بل يعود إلي الجهد المبذول من طرفهم، وأيضا

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
74 %	74	نعم
26 %	26	لا
100 %	100	المجموع

التعاون مع بعضهم البعض (الجدول رقم) بالإضافة إلي الخبرة مثل ما جاء بالجدول رقم أي نظام العمل ليس بالضرورة قد

يحسن في أداء عملهم .

الجدول رقم 26 : التحفيز والتشجيع من طرف الزملاء يمنح دافعية أكثر نحو أداء

مهامهم :

من خلال المعطيات الإحصائيات بالجدول أن نسبة 92 % أي أغلب أفراد العينة يؤكدون التشجيع و التحفيز من طرف الزملاء، يساعدهم ويسهل عليهم أداء أعمالهم و التشجيع مطالب به جميع العمال، وخاصة المشرفين المباشرين من الذين أجابوا بلا، أي أنهم لا يتلقون أي تشجيع من طرف زملائهم أي وجود بعض الخلل في علاقات العمال مع

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
92 %	92	نعم
8 %	8	لا
100 %	100	المجموع

بعضهم ، وهذا قد يلحق الضرر بالمؤسسة، وبأداء العمال.

الجدول رقم 27 : تشجيع المشرف لأفراد العينة على أداء العمل :

- من خلال المعطيات الإحصائيات للجدول كانت نسبة

77 % يؤكدون أن مشرفهم المباشر يشجعهم علي أداء مهامهم وذلك للحفاظ علي أداء مهامهم وذلك للحفاظ علي الروح المعنوية للعمال ، ولضمان سير العمل بالشكل الجيد، فهذا من واجب كل مشرف اتجاه مرؤوسيه م أما نسبة 23 % من أفراد العينة أجابوا بلا

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
77 %	77	نعم
23 %	23	لا
100 %	100	المجموع

أي أن سلبا علي أدائهم الوظيفي خاصة علي إنتاجية المؤسسة .

الجدول رقم 28 :حول وجود اجتماعات لحل المشاكل المتعلقة بالعمل :

من خلال الجدول أعلاه و البيانات المتحصل عليها , حول وجود حل المشاكل المتعلقة بالعمل حيث أجاب ما نسبته **74 %** من أفراد العينة ,بنعم , أي وجود اجتماعات لحل المشاكل المتعلقة بالعمل ,أما نسبة **26 %** أجابوا بلا أي لا توجد اجتماعات من هذا النوع .إن الإدارة تساعد العمال في حل مشاكلهم الخاصة بالعمل ,ذلك يساعد علي

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
74 %	74	نعم
26 %	26	لا
100 %	100	المجموع

زيادة نشاط العمال, داخل المؤسسة, ويصبح جدبا أكثر في عمله وتولد له علاقة قوية بين الإدارة والعمال مما يؤثر ايجابيا علي أداء العمل ,أما إذا كان العكس ,فإنهم سيظهرون إلي الإدارة علي إنها جهاز وجد من أجل مراقبتهم ومعاقبتهم فقط .

الجدول رقم 29 : مراعاة الموظفين لقيمهم الأخلاقية عند ممارستهم للمهام المكلفة

إليهم:

من خلال المعطيات الجدول يمكن القول أن نسبة **83 %** من العمال يؤكدون أن الموظفين معهم يراعون قيمهم الأخلاقية عند ممارستهم المهام المكلفة إليهم أي أفهم يلتزمون بكل المعايير الأخلاقية والخاصة بالعمل بالإضافة إلي أن مراعاتهم للمعايير الأخلاقية عامل من عوامل تحسين أداء العاملين أما نسبة **17 %** أجابوا أن الموظفون لا يراعون

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
83 %	83	نعم
17 %	17	لا
100 %	100	المجموع

قيمهم الأخلاقية, في أداء مهامهم وهذا قد يؤثر سلبا علي أدائهم المهني ونقص الضمير المهني لديهم .

الجدول رقم 30 : احترام أفراد العينة للقوانين وتنفيذهم للتعليمات والقرارات التي

تصدر عن إداراتهم :

من خلال المعطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 94% أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون أنهم يعتقدون باللوائح والتعليمات وتنفيذ القرارات التي تصدر عن إدارتهم، وهذا يمثل مؤشر إيجابي وجيد علي أن العمال ، أي أن أخلاقيات المهنة هي الالتزام بالأنظمة الداخلية والتعليمات الخاصة بالمؤسسة ونسبة 6% أكدوا أنهم لا يحترمون القوانين ولا يتقيدون باللوائح الصادرة عن المؤسسة وهذا يضل بنظام المؤسسة، لان الالتزام

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
94%	94	نعم
6%	6	لا
100%	100	المجموع

من العوامل الأساسية لاستمرار المؤسسة .

الجدول رقم 31 : تعاون أفراد العينة مع رؤسائهم والعمل على تنفيذ تعليماتهم :

من خلال المعطيات الإحصائيات للجدول نلاحظ أن 87% من أفراد العينة يعلمون مع التعاون مع رؤسائهم و يعلمون علي تنفيذ تعليماتهم، فهذا يضمن مسير العمل بشكل جيد ويظهر العلاقة الجيدة بين المشرف والعمال ، ويبحث بالارتياح بين العمال ، كما يعطي هذا أثر إيجابي علي أدائهم الوظيفي ويشعرهم بأنهم يؤدون دور في العملية الإنتاجية أما نسبة 3% لا يهتمون بتعليمات مشرفهم المباشر، وعدم التعاون معه، فهي لا تملك علاقات حسنة مع مشرفيهم

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
87%	87	نعم
13%	13	لا
100%	100	المجموع

المباشرين .

الجدول رقم 32 :حكم المشرف على أداء أفراد العينة بكل موضوعية وإنصاف :

من خلال المعطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 87 %

من أفراد العينة يرون أن مشرفهم المباشر يحكم على أدائهم وأداء زملائهم بكل موضوعية وإنصاف وهذا ما يشجعهم ويعطيهم حافز قوي لاتجاه عملهم ويعطيهم ثقة كبيرة. بمشرفهم وإدارة مؤسستهم، أما الفئة الثانية التي أجابت بلا بنسبة 13 % أي أنهم يتلقون تقيما غير

الفئة / التكرار	تكرار	النسبة
نعم	76	76 %
لا	24	24 %
المجموع	100	100 %

موضوعيا ,وغير منصف اتجاه أدائهم ,وهذا يؤثر سلبا على الروح المعنوية للعمال نحو عملهم .

الجدول رقم 33 :اهتمام المشرف بمشاعر أفراد العينة وتقديره لجهودهم و وجهات

نظرهم:

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول أعلاه ,أن نسبة 75% من أفراد العينة أجابوا أن مشرفهم المباشر يحترم مشاعرهم ويقدر جهودهم ,ويحترم وجهات نظرهم وهذا ما يؤثر بالإيجاب على أداء العمال,بالإضافة إلى أن هذا يؤكد أن للمشرف أساليب جيدة في التعامل مع مرؤوسيه,وبالتالي يعطي صورة إيجابية للقوانين الداخلية

الفئة / التكرار	تكرار	النسبة
نعم	77	75 %
لا	25	25 %
المجموع	100	100 %

للمؤسسة وأن أنظمتها,أما نسبة 25 % من هذه الفئة أجابوا بلا أي أنه لا يحترمهم و لايقدر وجهات نظرهم وهذا ما يؤثر

بصورة سلبية على أدائهم الوظيفي .

الجدول رقم 34 :مدى التزام أفراد العينة بالصدق في التعامل مع زملائهم:

- من خلال البيانات الجدول الخاص بالتزام أفراد العينة بالصدق في التعامل مع زملائهم , حيث كانت نسبة
100% أي جميع أفراد العينة قد أجابوا بنعم أي أنهم يلتزمون بذلك في تعاملاتهم مع بعضهم البعض و هذه العلاقات القوية بين العمال تأثير علي روحهم المعنوية ,وهي بنسبة لهم دافع علي الاستقرار

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
100%	100	نعم
0%	0	لا
% 100	100	المجموع

الوظيفي داخل المؤسسة ,وبالتالي دافع للعمل الجيد.

الجدول رقم 35 :محافظة العمال لأسرار مهنتهم داخل وخارج المؤسسة :

من خلال المعطيات للجدول نلاحظ أن نسبة 96% من أفراد العينة يحافظون علي أسرار مهنتهم وضمن السر المهني من الالتزامات الأساسية, إن يشترط علي الموظف عدم إفشاء المعلومات والبيانات التي أطلع عليها بحكم وظيفتهم أو بمناسبة¹, أما الذين أجابوا بلا فكانت نسبتهم 4% حيث أن هذه الفئة قد تؤثر سلبا علي سمعة المؤسسة

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
% 96	96	نعم
% 4	4	لا
% 100	100	المجموع

وعلي إنتاجيتها وبوقوعهم في مشاكل مع المؤسسة.

¹بوالصبيين زبيدة، أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية، ص 117.

الجدول رقم 36: رأي أفراد العينة حول موضوع الأخلاق المهنية وتأثيرها علي الأداء

الوظيفي :

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول حول ما يصفونه حول هذا الموضوع, فقد تنوعت إجابات الباحثين وضمنت 3 اتجاهات , أو لها نسبة 44 % فقد أجابوا بأن الأخلاق المهنية هي احترام للقواعد والقوانين الخاصة بالعمل, واحترامها بمثابة الطرق الأفضل لأداء الجيد, أما الفئة الثانية بنسبة 33 % فقد أجابت بأنها الصديق والنية في العمل, لما لها أثر كبير علي أدائهم الوظيفي, أما الأخيرة بنسبة 23 % , واعتبروا أن الأخلاق المهنية هو الاجتهاد

النسبة	تكرار	الفئة / التكرار
44 %	44	احترام لقواعد والقوانين
33 %	33	الهدف والنية في العمل
23 %	23	الاجتهاد أساس النجاح
100 %	100	المجموع

والاجتهاد أساس النجاح وأساس الارتقاء بالمؤسسة .

الجدول رقم 37 : يوضح العلاقة بين احترام القوانين والتعاون مع الرؤساء على تنفيذ

التعليمات :

المجموع		لا		نعم		التعاون / احترام القوانين
87%	87	5,22%	5,22	81,78%	81,78	نعم
13%	13	0,78%	0,78	12,22%	12,22	لا
100%	100	6%	6	94%	94	

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول حول احترام قوانين العمل وعلاقته بالتعاون مع الرؤساء في أداء الأعمال ، نلاحظ أن نسبة 81.78% يؤكدون على أن احترامهم للقوانين يساعدهم على العمل والتعاون مع رؤسائهم أما نسبة 5.22% ينفون ذلك أي لا توجد علاقة بين احترام القوانين والتعاون مع الرؤساء. أما نسبة 12.22% تؤكد على احترام القوانين ولكن لا

توجد علاقات تعاون مع الرؤساء وذلك يعود إلى العلاقة الفخر جيدة ما بين العمال ورؤسائهم ، أما نسبة 0.78% تؤكد على عدم وجود احترام للقوانين وهذا ما ينتج عنه عدم وجود تعاون بينهم وبين الرؤساء.

وإن احترامهم القوانين يساعدهم على التعامل مع رؤسائهم على أداء الأعمال وهذا ما يعطي نتائج ايجابية لأداء أعمالهم.

الجدول رقم: 38 يوضح تعاون العمال مع المشرف حسب متغير الجنس :

المجموع		لا		نعم		تعاون مع المشرف الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
89%	89	11.57%	11.57	77.43%	77.43	ذكر
11%	11	1.43%	1.43	9.57%	9.57	أنثى
100%	100	13%	13	87%	87	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول نلاحظ أن تعاون العمال مع الرؤساء وتنفيذ تعليماتهم حسب متغير الجنس تمثلت في

77.43% من الذكور أجابوا بنعم أي أنهم يتعاونون مع رؤسائهم في تنفيذ تعليماتهم أما نسبة 11.57% أجابوا بلا أي أنهم

لا يتعاونون مع رؤسائهم ويعود تعاون العمال مع رؤسائهم إلى طبيعة العمل وأيضا إلى الأسلوب الديمقراطي للمشرف مما

يساعد العمال على أداء عملهم بشكل جيد أما بالنسبة للإناث فكانت بنسبة 9.57% قد أجابوا بنعم ويعود ذلك إلى العلاقة

الجيدة بينهم وبين المشرف المباشر ، أما نسبة 1.43% أجابوا بلا ويعود هذا إلى طبيعة العمل الذي لا يحتاج إلى ذلك لأنها

عمل بسيط وروتيني .

الجدول رقم 39: يوضح احترام القوانين حسب متغير الجنس :

المجموع		لا		نعم		الجنس / احترام القوانين
24%	24	3.12%	3.12	20.88%	20.88	30 - 20
43%	43	5.59%	5.59	37.41%	37.41	40 - 30
24%	24	3.12%	3.12	20.88%	20.88	50 - 40
9%	9	1.17%	1.17	7.83%	7.83	أكثر من 50
100%	100	13%	13	87%	87	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول نلاحظ أن احترام القوانين وتعليمات المؤسسة حسب متغير السن كانت بنسبة 37.41% خاص بالفئة العمرية من 30-40 أجابت هذه الفئة بنعم أي أنها تعمل على احترام القوانين الموجودة بالمؤسسة لطبيعة عملهم ، أما هذه الفئة فقد أجابت بلا بنسبة 5.59% أي أنهم ليس لديهم احترام للقوانين مما يؤثر سلبا على أدائهم أما نسبة 20.88% خاص بالفئتين من 20-30 والفئة من 40-50 ويعود سبب احترامهم للقوانين بالنسبة للفئة الأولى إلى محاولتهم إلى اكتساب الخبرة وضمان مكانتهم بالمؤسسة لأنهم أفراد جدد بمكان العمل ، أما بالنسبة لاحترام القوانين بالنسبة إلى الفئة الثانية وحسب الدراسة الاستطلاعية أن اغلب أفراد هذه الفئة رؤساء مصالح ومشرفين داخل الو رشات ، أما نسبة 7.83% من الفئة العمرية أكثر من 50 أجابوا بنعم ويعود ذلك إلى الخبرة الطويلة بالمؤسسة والى أقلية هذه الفئة أما نسبة 1.17% أجابوا بلا أي أن احترام القوانين لا يعودا إلى السن وإنما إلى احترامهم وظيفتهم .

الجدول رقم 40 : يوضح المحافظة على أسرار المهنة حسب متغير الأقدمية :

المجموع		لا		نعم		الأقدمية المحافظة على الأسرار
29%	29	1.16%	1.16	27.84%	27.84	أقل من 50
35%	35	1.4%	1.4	33.36%	33.36	5 - 10
16%	16	0.64%	0.64	15.36%	15.36	10 - 15
20%	20	0.8%	0.8	19.2%	19.2	أكثر من 15
100%	100	4%	4	96%	96	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية للجدول نلاحظ أن المحافظة على أسرار المهنة حسب متغير الأقدمية كانت بنسبة 27.84% من الفئة أقل من 5 سنوات أجابوا بنعم أي أنهم يحافظون على أسرار مهنتهم ويعود ذلك إلى جدديتهم في العمل وانضباطهم أما نسبة 1.16% أجابوا بلا ويعود ذلك إلى عدم درايتهم بالقوانين الداخلية للمؤسسة أما الفئة من 5-10 سنوات والذين أجابوا بنعم كانت بنسبة 33.36% أي أنهم يحافظون على أسرار المهنة ويعود ذلك إلى رضاهم بوظيفتهم، أما الذين أجابوا بلا وبنسبة 1.4% ويعود ذلك إلى الضغوطات التي يتعرضون لها وإلى طبيعة العمل القاسية أما الفئة بين 10-15 سنة والذين أجابوا بنعم بنسبة 15.36% أي أنهم يحافظون على أسرار المهنة ويعود ذلك إلى الحفاظ على مكانتهم بالمؤسسة التي تحقق لهم احتياجاتهم أما نسبة 0.64% الذين أجابوا بلا ويعود ذلك إلى عدم رضاهم على نظام العمل الموجود بالمؤسسة أما الفئة الأخير أكثر من 15 سنة والذين أجابوا بنعم بنسبة 19.2% ويعود إلى أقدميتهم بالمؤسسة وحفاظهم على مكانتهم أما نسبة 4% والذين أجابوا بلا ويعود السبب إلى عدم ترقيتهم في وظائفهم

إن الحفاظ على أسرار المهنة يؤثر بالإيجاب على الأداء الوظيفي للعمال .

تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الأول:

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل التساؤل الأول والتي ترى بان المؤسسة قواعد أخلاقية تفر منها علي العامل. ويعود ذلك إلى نسبة 79% من العاملين لديهم فكرة واضحة عن القوانين واللوائح الموجودة داخل المؤسسة وإطلاعهم عليها, وهذا يؤكد بأن للمؤسسة دور كبير في توضيح وإعلام العمال بهذا القوانين الداخلية للمؤسسة, كما أن طرف تعامل 67% ينذرهم علي تأخرهم ونسبة 26% بغض النظر عن ذلك, أما نسبة 5% يقوم بمعاقتهم بالخصم الآجر, بالإضافة تقدم النصح وذلك بنسبة 2% وذلك يمثل الأسلوب المتبع من طرف المشرفين الذين يمثلون سلطة الإدارة, كما أن عدم تغييهم عن العمل بنسبة 81% التي تعد كمؤشر للمؤسسة وإدراكهم لأهمية هذه القواعد والقوانين, بالإضافة ألي أنهم رضوان عن أجرهم بنسبة مما يشكل استقراره داخل المؤسسة, لأنها تساهم في إشباع حاجاتهم, أما نسبة 81% من العمال لا يفكرون في ترك مناصبهم بسب قلة الآجر, فاستقرارهم داخل مكان العمل دال علي إدماجه وشعوره بالانتماء لهذه المؤسسة وهم متمسكين بالبقاء بالمؤسسة ولا يفكرون في مغادرتهم, فإن هذه الفئة وحسب الحالة المدنية بهم هم متزوجين ولهم مسؤوليات لاتجاه أسرهم.

ومن هنا نستنتج أن للمؤسسة قواعد وقوانين داخلية تفرضها على العمال وذلك لأداء أعمالهم بشكل المطلوب.

- تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الثاني:

من خلال النتائج المتوصل إليها والتي تراه بأن العامل ملتزم بالقواعد والقوانين الموجودين داخل المؤسسة ويعود ذلك إلى أن العمال ملتزمون يتتبع أوامر مشرفهم المباشر بنسبة 96% بالإضافة إلى عدم مخالفتهم للقوانين الداخلية للمؤسسة بنسبة 92% وهذا يمثل ولائهم للمؤسسة, بالإضافة إلى الأثر الايجابي علي استقرار الداخلي للعامل, أما بخصوص قيامهم بألا عمال الموكلة إليهم وفي وقتها المحدد فكان بنسبة 91%, وهذا يعود إلى احترامهم لعملمهم وقوانين مؤسستهم, أما نسبة 90% من أفراد العينة يراعون قوانين ولوائح المؤسسة عند أدائهم لأعمالهم وهذا ما جاء بالجدولين رقم 18 و 17, أما 98% فهم يؤدون عملهم بالسرعة والجودة المطلوبة, وهذا يدل علي احترام قوانين العمل وتأثير الجيد علي أدائهم الوظيفي, وهذا ما جاء به بيانات الجدول رقم 19, بالإضافة إلي أن 98% يأخذون بآراء وتوجيهات المشرف المباشر, وهذا يعمل علي ضمان السير الجيد للعمل, حيث أن 92% منهم يهتم المشرف بأدائهم لعملمهم وهذا كما يساعدهم علي أداء أعمالهم بشكل جيد 'بالإضافة إلي أن 97% من هذه الفئة يحترمون مواقيت أداء العمل ولما له أثر إيجابي علي إنتاجية المؤسسة وهذا ما جاء في دراسة بوالصبعين زوييدة (أخلاقيات الوظيفة الجمر وكية) ومن هنا نستنتج أن احترام أوقات أداء العمل والالتزام بالقوانين الداخلية للمؤسسة وعدم مخالفتهم لها يؤكد على أن العمال داخل المؤسسة يعملون على الالتزام بأخلاقيات المهق أثناء العمل .

تفسير ومناقشة التساؤل الجزئي الثالث:

من خلال النتائج المتوصل إليها وبعد تحليل وعرض نتائج الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثالث الخاص بالتزام العامل بالقواعد الأخلاقية للمؤسسة وتأثيرها علي أدائه الوظيفي, يعود ذلك إلي 98 % من أفراد العينة أن احترامهم للوقت المحدد للعمل يساعدهم عل أداء أعمالهم بصورة جيدة, بالإضافة إلى أن ما تعلمه أفراد العينة سهل عليهم أدائهم التجربة والخبرة بنسبة 87 % ويعود ذلك إلي عمليات التكوين بالمؤسسة, بالإضافة إلى سرعة التأقلم والانسجام بنسبة 15 % وذلك حسب أقدميتهم بالمؤسسة, بالإضافة إلى نسبة 20 % لكل من احترام الوقت المحدد للعمل, والمواظبة والانضباط بالعمل بالإضافة إلى أن تحقيق أهداف المؤسسة ناتج عن تضافر جهودهم مع بعضهم البعض. وهذا وفق ما أشارت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية "لايتون مايو" وذلك من خلال العلاقات الجيدة للعمال مع بعضهم وهذا ما أكدته نسبة 92 %, بالإضافة إلى نظام العمل يعمل علي تحسين أداء العمال وكان بنسبة 74 % بالإضافة إلى عوامل أخرى أما نسبة 92 % يؤكدون علي أن التحفيز والتشجيع من طرف الزملاء يمنحهم واقعية أكثر نحو أدائهم لأعمالهم وهذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية باهتمام بالجانب الإنساني للعامل, كما أن نسبة 77 % تؤكد أن المشرف المباشر يعمل علي تشجيع العمال وهذا ما يزيد دافعتيهم أكثر نحو العمل, أما نسبة 83 % أفراد العينة يقومون بمراعاة قيمهم الأخلاقية عند ممارسة مهامهم المكلفة إليهم وهذا مؤشر جيد لضمان أداء وظيفي جيد, أما نسبة 94 %.

يتقيدون باحترام اللوائح والتعليمات, وينفذون القرارات الصادرة من إدارتهم وهذا يعود إلى احترامهم لمؤسستهم أما نسبة 87 % يعملون علي التعاون مع رؤسائهم و يقومون بتنفيذ تعليماتهم, وهذا يرجع إلي الثقة الموجودة بين العمال ورؤسائهم والمبنية علي التفاهم والتعاون بالإضافة إلى أن أفراد العينة يحكم مشرفهم علي أدائهم بكل موضوعية وإنصاف وكان بنسبة 76 % من هذه الفئة وهذا يعود إلي أسلوب الجيد للمشرف بالإضافة إلى انه يعمل علي احترام مشاعرهم ويقدر جهودهم بنسبة 75 % ونسبة 100 % أي جميع أفراد العينة يلتزمون بالصدق في التعامل مع زملائهم, وهذا راجع إلى درجة التزامهم بأخلاقية المهنة, بالإضافة إلى أن نسبة 96 % منهم يعملون علي محافظة علي أسرار مهنتهم وإعطاء صورة جيدة عن مؤسستهم.

أما من حيث رأي أفراد العينة حول موضوع الأخلاق المهنية وتأييرها علي الأداء الوظيفي للعامل، والذي وضح بأن الأخلاق بالمؤسسة، بالإضافة إلي أن العمل الجيد أساس النجاح، فهذا ما يؤثر إيجاباً علي الأداء الوظيفي للعامل وهنا، ما أكدته نتائج الجدول رقم 39، أما من حيث احترام القوانين وعلاقتها بالتعاون مع الرؤساء فان نسبة 87% يؤكدون على احترامهم للقوانين يساعدهم في التعاون مع الرؤساء بالإضافة إلي أن تعاونهم مع الرؤساء حسب متغير الجنس تؤكد أن نسبة الذكور كانت أكثر من نسبة الإناث وكانت نسبة 77.43% تليها الإناث ب 9.57% بالإضافة إلي أن احترام القوانين حسب متغير السن كانت أكبر نسبة لفئة 30-40 بنسبة 37.41% تليها الفئتين من 30-30 و 40-50 بنسبة 20.88% ثم نسبة 7.83% للفئة أكثر من 50 سنة ويعود الاختلاف في السن وبالتالي اختلاف في القيم والمعايير الأخلاقية لكل فرد بالإضافة إلي أن أفراد العينة يحافظون على أسرار مؤسستهم حسب متغير الأقدمية أي أن هناك اختلاف بنسبة 33.36% للفئة ما بين 5-10 و 27.84% للفئة أقل من 5 سنوات تليها نسبة 19.2% لأكثر من 15 سنة، ثم نسبة 15.36% للفئة من 10-15 ويعود ذلك إلى مدى استقرارهم داخل المؤسسة. ومن هنا نستنتج أن التزام العامل بقواعد المؤسسة له علاقة بأدائه الوظيفي.

- تفسير ومناقشة النتائج العامة للتساؤلات الجزئية:

من خلال تحليل ومناقشة التساؤلات الجزئية والتي انتهت بالإجابة عن التساؤل الأول والثاني والثالث والتي توصلت إليها أن للمؤسسة قواعد أخلاقية خاصة بها وتفرضها علي العامل وذلك من خلال أن لديهم فكرة واضحة عن القوانين واللوائح الخاصة بالمؤسسة وإطلاعهم عليها بالإضافة إلى سلوكيات المشرف عن التغيب العمال عن العمل الذي سيعكس سياسة وقوانين المؤسسة وعدم ترك مناصبهم , كما يبين أن العمال ملتزمون بهذه القواعد بشكل جيد, وذلك من خلال تتبعهم لأوامر المشرف وعدم مخالفتهم للقوانين الداخلية ويرجع ذلك لإحساسهم بالانتماء للمؤسسة واحترامهم للقيم الأخلاقية للمهنة بالإضافة إلى القيام بالإعمال الموكلة إليهم في وقتها المحدد ومراعاهم للقوانين عند أدائهم لمهامهم بالسرعة والجودة المطلوبة, بالإضافة إلى الأخذ بتوجيهات المشرف واحترامهم لهم وتقدير جهودهم وهذا ما يبعث الثقة لديهم, بالإضافة إلى إحرامهم لمواقيت أداء العمل. كما أن التزام بهذه القواعد علاقة بأدائهم الوظيفي وذلك من خلال احترامهم لأوقات العمل مما يسهل عليهم أعمالهم بالإضافة الخبرة المكتسبة من عملية التكوين بالإضافة إلى نظام العمل.

كما أن التحفيز والتشجيع له دوره بإعطاء حافز لأداء العمل, بالإضافة إلى الاجتماعات الخاصة بحل مشكلات العمل, التي تبعث بالثقة نحو المؤسسة وخوضها علي مصلحة العاملين بها, كما للقيم الأخلاقية للعامل دورها في تحقيقي أداء جيد .

بالإضافة إلى تنفيذ تعليمات وأوامر إدارة المؤسسة والمشرفين المباشرين مما يجعلهم يحكمون بكل موضوعية واحترامهم وجهات نظرهم الخاصة بالعمل ,بالإضافة صدق التعامل بين العمال, وكونهم يرون أن الأخلاق المهنية وبما تتمثل به من قيم وقواعد وقوانين تؤثر وبشكل إيجابي علي أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة .

- النتائج العامة لدراسة :

بعد تحليل ومناقشة بيانات وتساؤلات الدراسة تم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها:

- 1 - أن المؤسسة الوطنية لسيارات الصناعة (لوز) وحدة ورقلة, تعتمد علي أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة
 - 2 - أن الأخلاق المهنية الذي يكتسبها العامل أثناء تأدية عملة داخل المؤسسة, يزيد بذلك بالتزام العامل بعمله وارتباطه الوثيق بالمؤسسة.
 - 3 - أن للأخلاق المهنية تأثير كبير وانعكاس إيجابي علي الأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة
 - 4 - إن الأخلاق المهنية بالمؤسسة ذات مستوى جيد وذلك من خلال احترام القوانين القواعد الموجودة داخل المؤسسة, بالإضافة إلى انضباطهم ما تقدمه المؤسسة لعمالها.
 - 5 - من النتائج المتوصل إليها في البحث أن الأداء الوظيفي له ارتباط كبير بأخلاقيات المهنة للعمال, والذي ينعكس ذلك بزيادة الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء وقدرته علي التقدم بقدراتهم ومردودية عمله
 - 6 - ومن النتائج المتوصل إليها أيضا في البحث أن تحسين مستوى الأخلاق المهنية للعمالين, له فائدة كبيرة للمؤسسة, وذلك من خلال من خلال تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعمال, والذي بدوره يؤدي إلى تحقيق الأهداف ومصالح المؤسسة.
 - 7 - كذلك أن الأخلاق المهنية لها أهمية كبيرة بنسبة إلى تحسين وتطوير الرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعمال, وهذا يزيد في تطويرها وزيادة قدرتها علي مواجهة كل الضغوطات الخارجية, باعتبارها مؤسسة تحاول تلبية حاجات المجتمع خاصة أهمية المورد البشري, ودوره في تحقيق ذلك النجاح .
- كخلاصة النتائج يمكن القول أن للأخلاق المهنية بالمؤسسة الوطنية لسيارات الصناعة ومالها دور مهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعمال, فمن خلال عمليات الإنتاج الخاصة بالمؤسسة من عمليات التدريب وتوفير جو مناسب للعمال والعمل علي تحقيق الاستقرار الوظيفي لهم, وذلك للاستفادة من قدرتهم.

خاتمة

خاتمة :

في الأخير يمكننا القول أن المورد البشري هو أساس و رأس مال أي مؤسسة , فهي تعمل علي توفير الظروف الملائمة لجذب المورد البشري , فالمؤسسة التي لها قوانين وقواعد جيدة للعمل هي المؤسسة التي تعطي أهمية كبيرة وذلك من خلال تحسين وتطويره وبقدراته ومهارته, فهذا يؤثر علي إنتاجية المؤسسة, وساهم في تحقيق أهدافها وأهداف العمال, ويتحدد بمستوى الأخلاق المهنية التي يجب أن يراعيها كل فرد في المؤسسة, ومن الملاحظ أن الأخلاق المهنية لها دور كبير في تحقيق مستوى جيد من الأداء, وبذلك تحقيق أهداف المؤسسة, أي تبادل المنفعة بين المؤسسة والعمال, حيث أن المؤسسة توفر للعمال جو ملائم للعمل والعمال بذلك يقوم بعمله بالصورة ولشكل المطلوب, فالعمال يتقبل كل الرأي والتوجيهات من طرف الإدارة والمشرفين المباشرين, وهذا أن للفرد قيم أخلاقية موازية ومماثلة لأخلاق المهنة و بالتالي تتطلب أهدافه مع أهداف المنظمة وبالتالي يكون لديه أداء جيد ومستوى كفاءة عالية.

إن نتائج الأخلاق المهنية علي الأداء الوظيفي للعمال تأثير وعلاقة ارتباطهم وتحقيق للأهداف المسطرة من طرف المؤسسة, وبذلك يمكن القول أن كلما كانت أخلاقيات المهنة مطلع عليها من قبل العمال كان أدائهم بشكل جيد وبيئة عمل إيجابية للعمال خالية من أي مشاكل.

وفي النهاية نود أن نشير إلى أن الأخلاق المهنية ليست وحدها تعمل علي تحقيق مستوى جيد من الأداء ولكن وجود عوامل أخرى منها : إدخال التكنولوجيا بكل مستجداتها في عملية الإنتاج وغيرها من العوامل الأخرى .

المراجع

قائمة المراجع:

1-الكتب:

- 1 -ابوزيد محمد شرعي، أخلاقية المهنة، كلية الآداب، جامعة الطائف، السعودية، مقرر(04 504).
- 2 - راوية حسن ، ادرة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، دار الجامعية الاسكدرية مصر 2003 .
- 3 -رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتب الحديث، القاهرة، مصر، 2004.
- 4 -عبد المحسن توفيق ، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد دار الفكر العربي 2002 ط 1 .
- 5 -عمار بوحوش ، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ،المؤسسة الوطنية للكتاب ،الجزائر1985 .
- 6 -عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار، الأردن، 1989.
- 7 -عمار بوحوش ومحمد محمد النيبات، مناهج البحث والعلوم الاجتماعية وطرق إعداد البحوث، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995 .
- 8 -مورس أنجوس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار القبة ،الجزائر ،2004.
- 9 -يحيى بن محمد حسن رمزي ، المنهج الأخلاقي في حقوق الانسان ، جامعة ام القرى ، السعودية 1424 هـ

2-المجلات:

- 1 -المفرج بن سليمان ألقوسي، أخلاق العمل في الإسلام ، العددان 44 ، 45 ديسمبر 2008 ، مارس 2009 المصدر الدرعية .
- 2 -عبد المليك مذمودة ، الأداء بين الكفاءة والفاعلية ، مفهوم وتقييم مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1 2001 .
- 3 -عيسى الناصري، الأخلاق والخدمة العامة، مجلة اليوم ،العدد110 96.

3-المعاجم:

- إبراهيم بن عمر الشيرازي، القاموس المحيط، فصل النون 51 159.

4-رسائل جامعية:

- 1- عبد الله محمد نوري الدير شوي، الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، كلية الآداب، جامعة الملك فيصل،السعودية، 2003.
- 2- سليمان بن سلام بن خليل الرومي ، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم كلية الآداب جامعة الإسلامية 2009.

مواقع الكترونية:

سا 19:28 ، 2014/04/7 [/http://ar.wikipedia.org/wiki](http://ar.wikipedia.org/wiki)

الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل :

ملخص :

تهدف دراستنا إلى الكشف عن العلاقة بين الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي للعامل ، حيث قسمت بدورها إلى ثلاث فصول : الأول : تناولنا فيه الإشكالية أسباب اختيار الموضوع ، مفاهيم الدراسة ودراسات سابقة ، و الثاني : المنهج وأدوات جمع البيانات أما الفصل الثالث : تحليل ومناقشة البيانات ، فقد شملت عينة الدراسة 100 عامل بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بورقلة ، فقد استخدمنا المنهج الوصفي ، وجمع البيانات استعملنا التقنية التي شملت 39 سؤالاً ، مقسمة إلى 4 محاور ، البيانات التعريفية لأفراد العينة .

المحور الثاني تناولنا فيه الأسئلة التي تجيب عن الفرضية الأولى ، والمحور الثاني يجيب على الفرضية الأولى ، أما المحور الثالث يجيب على الفرضية الثانية والمحور الرابع يجيب على الفرضية الثالثة.

الكلمات الدالة: الأخلاق، الأخلاق المهنية، الأداء الوظيفي.

Notre étude a pour but de révéler la relation entre l'éthique professionnelle et la fonctionnalité de travail, qui à son tour est divisée en trois chapitres : le premier : le problème que nous avons abordé les raisons pour le choix du sujet, les concepts de l'étude et les études antérieures, II : méthodologie et données collection instruments le chapitre III : nhalil et discussion des données, l'échantillon de l'étude était composée de 100 travailleurs de l'industrie automobile nationale à Ouargla, ont utilisé un descriptif, et collecte de données, nous avons utilisé la technique, qui comprenait 39 questions réparties en 4 axes, les données de l'échantillon.

Le second thème que nous abordons les questions vous répondez à la première hypothèse et le second axe répond à la première hypothèse, la troisième réponse le deuxième et quatrième hypothèse répond à la troisième hypothèse.

Mots clés : éthique, déontologie, fonctionnalité.