

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة الموارد البشرية  
من إعداد الطالبتين:  
رقية زيان  
مباركة جدي  
بعنوان:

## أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين

دراسة ميدانية لعينة من العاملين لدى الوحدة الولائية لبريد الجزائر "ورقلة"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ بلطرش حورية
مشرفا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ قريشي محمد الصغير
مناقشا.	(أستاذة محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ تيشات سلوى

السنة الجامعية: 2018/2019



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة الموارد البشرية  
من إعداد الطالبتين:  
رقية زيان  
مباركة جدي  
بعنوان:

## أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين

دراسة ميدانية لعينة من العاملين لدى الوحدة الولائية لبريد الجزائر "ورقلة"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ بلطرش حورية
مشرفا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ قريشي محمد الصغير
مناقشا.	(أستاذ محاضرة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ تيشات سلوى

السنة الجامعية: 2018/2019

# الإهداء

الحمد لله عدد ما كان

الحمد لله عدد ما يكون

الحمد لله عدد الحركات والسكون والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى من تتضاءل الكلمات أمامهما لأنه لا يوجد كلمة توفيهما

حقهما والدي العزيزين، برا وإحسانا وإلى أحبة قلبي أخوتي وكل أقاربي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات، وإلى كل من جمعني بهم المحبة والصدقة والأخوة

إلى كل من جمعني بهم مقاعد الدراسة، إلى كل من علمني أول الحروف، إلى من أثار دربي من الطور الابتدائي

إلى كل دفعة إدارة الموارد البشرية، إلى كل من ساعدني ودعا لي بالتوفيق.

"رقية زيان"

# الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز الناس وأعلى الناس من بفضلها بعد الله عز وجل وصلت إلى ما وصلت إليه،

إلى من كانت لي نورا في طريقي إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أمي الغالية حفظها الله وجزاها عني

خير جزاء

إلى من زرع في قلبي روح الأمل والمثابرة إلى والدي العزيز

إلى من هم في قلبي إخوتي وأخواتي وأبنائهم حفظهم الله جميعا

إلى كل الأهل والأقارب من قريب وبعيد، وإلى الأصدقاء والأحباب

إلى الأساتذة الكرام

إلى كل هؤلاء وكل محب في الله أهدي ثمرة جهدي راجية من المولى عز وجل أن يوفقني لما يحب ويرضى.

"مباركة جدي"

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه  
نتقدم بخالص شكرنا للأستاذ المشرف الدكتور قريشي محمد الصغير على تفضيله بالإشراف على هذا  
العمل وحسن توجيهه ونصائحه ومساعدته القيمة،

كما لا يفوتنا أن نوجه الشكر الخالص إلى أستاذنا الدكتور مناصرة رشيد الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه  
القيمة، وإلى كل أساتذتنا الكرام الذين لم يبخلوا عنا بحرف طيلة مشوارنا الدراسي فلهم كل الشكر والتقدير والاحترام  
والعرفان،

ولا يفوتنا أن نشكر كل عمال وموظفي مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة" على مساعدتهم القيمة،

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة

وإلى كل من أمدنا بيد المساعدة ولو بكلمة طيبة.....شكرا لكم جميعا.

## ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"، وقد تم الاعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، حيث طبقت على عينة قدرها 36 عامل من المؤسسة محل الدراسة، كما تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) ولأجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة، وخلصت الدراسة إلى وجود ذكاء أخلاقي وأداء للعاملين بدرجة عالية مع تأثير قوي للذكاء الأخلاقي على أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة، وأن الذكاء الأخلاقي له أثر على فعالية أداء العاملين، ويتجسد ذلك من خلال بعد التسامح يليه بعد العدالة.

**الكلمات المفتاحية:** ذكاء أخلاقي، أداء العاملين، ضمير، تسامح، عدالة.

## Abstract :

This study aims to find out the effect of the level of moral intelligence on the employees' performance of the Algerian Postal Corporation, "Ouargla Unit". The questionnaire was used as a main tool for collecting information. It was applied to a sample of 36 workers from the institution in question. Through the use of the statistical package program for social sciences ( Spss) In order to test the hypotheses of the study, the descriptive approach and the case study methodology were used . The study concluded that there is a high level of moral intelligence and performance for the workers with an strong effect of moral intelligence on the employees' performance of the Postal corporation of Ouargla, and that moral intelligence has an impact on the effectiveness of the workers' It is through tolerance after it is followed by justice.

Key words : moral intelligence, employees' performance, conscience, tolerance, fairness.

## قائمة المحتويات

IV	الإهداء 1
V	الإهداء 2
VI	شكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي
3	المطلب الأول: ماهية أداء العاملين
5	المطلب الثاني: ماهية الذكاء الأخلاقي
9	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي
9	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
11	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة
13	خلاصة
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع أداء العاملين ومستوى الذكاء الأخلاقي في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"</b>	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
16	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
19	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
20	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
20	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
29	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية
41	خلاصة
42	خاتمة
45	المراجع

50	الملاحق
68	الفهرس

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	11
(1-2)	متغيرات الدراسة	18
(2-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى ( مقياس لديكارت)	19
(3-2)	معاملات الثبات لبريد الجزائر وحدة ورقلة باستخدام طريقة ألف كرونباخ	20
(4-2)	توزيع العاملين حسب متغير الجنس	21
(5-2)	توزيع العاملين حسب متغير العمر	21
(6-2)	توزيع العاملين حسب متغير المستوى التعليمي	21
(7-2)	توزيع العاملين حسب متغير الخبرة	22
(8-2)	توزيع العاملين حسب متغير الوظيفة	22
(9-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد التعاطف	23
(10-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد الضمير	23
(11-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد الرقابة الذاتية	24
(12-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد الاحترام	24
(13-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد العطف	25
(14-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد التسامح	26
(15-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول بعد العدالة	26
(16-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال بريد الجزائر وحدة ورقلة حول أبعاد الذكاء الأخلاقي	27
(17-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة حول أداء العاملين	27

30	علاقات الارتباط بين أبعاد الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين	(18-2)
32	الارتباط الطبيعي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(19-2)
32	تحليل تباين خط الانحدار	(20-2)
34	قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة	(21-2)
35	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين حسب متغير الجنس	(22-2)
35	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين حسب متغير العمر	(23-2)
35	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين حسب متغير المستوى التعليمي	(24-2)
36	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين حسب متغير الخبرة	(54-2)
36	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين حسب متغير الوظيفة	(26-2)
37	علاقة كل متغيرات الذكاء الأخلاقي مع أداء العاملين	(27-2)
37	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	(28-2)
38	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	(29-2)
39	تحليل قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise	(30-2)

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	(1-1)
17	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة	(1-2)
33	التوزيع الطبيعي للنتائج	(2-2)

### قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
51	استمارة الاستبيان	1
54	قائمة الأساتذة المحكمين	2
55	نتائج تحليل استبيان	3

# مقدمة

## توطئة:

يعد العنصر البشري من أثن الموارد لدى المؤسسات وخاصة إذا كانت مؤسسة خدمية، وذلك للدور الذي يلعبه في حياة المؤسسة من حيث نجاحها ورفع كفاءتها ونموها وبقائها، الأمر الذي يمكن معه القول بأن قدرة المؤسسات الحكومية على تحسين أدائها يتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في تنمية أداء العاملين فيها.

ويعد الذكاء الأخلاقي من المفاهيم المعاصرة التي دخلت مجالات البحوث التطبيقية في ميادين الإدارة لما له من أثر كبير في تحسين أداء المؤسسات والعاملين بها وذلك من خلال توظيف القناعات الأخلاقية التي يحملها العامل والمتمثلة في التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، العطف، الاحترام، التسامح والعدالة، حيث أن فقدان مثل هذه المبادئ الأخلاقية يؤدي إلى بروز الفساد الإداري مما سيزيد من تكلفة الخدمات العامة ويؤدي إلى عدم العدالة والظلم، كما أن عدم الالتزام بها سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة وعلى عملائها.

ويعتبر قطاع البريد والمواصلات في الجزائر من بين القطاعات الحساسة والتي قد يكثر فيها انتشار الفساد وخاصة في ظل التطورات والظروف التي تعيشها الجزائر اليوم والتي كشفت عن تفشي هذه الظاهرة في مثل مؤسسات هذا القطاع.

ومن هنا تبرز أهمية موضوع الدراسة نظرا لخصوصية القطاع وحساسيته وأثر ذلك على أداء العاملين، وتحديد مدى تمتع العاملين بالذكاء الأخلاقي في مثل هاته المؤسسات.

على ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وعليه يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

**ما مدى تأثير مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"؟**

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"؟
2. هل يتمتع العاملون بالذكاء الأخلاقي في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"؟
3. ما أثر الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"؟
4. هل يوجد اختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين يعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية؟

## فرضيات الدراسة:

1. مستوى أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة" جيد؛
2. يوجد ذكاء أخلاقي جيد ومناسب في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"؛
3. هناك أثر قوي بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"؛
4. لا يوجد اختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين يعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية.

## مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع له أسباب موضوعية وأخرى ذاتية تتمثل في مايلي :

1. نظرا لخصوصية وحساسية قطاع البريد والمواصلات في الجزائر؛
2. تفشي ظاهر الفساد الإداري في العديد من المنظمات الحكومية الجزائرية؛

3 . تحسيس المنظمات الجزائرية عامة والمنظمة محل الدراسة بالدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافها.

### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- 1 . معرفة مدى تأثير مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- 2 . التعرف على مدى التزام المؤسسة في تبني الذكاء الأخلاقي بمختلف أبعاده؛
- 3 . معرفة مستوى أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- 4 . تقديم توصيات من شأنها تعزيز الذكاء الأخلاقي في أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر؛
- 5 . تغذية المكتبة العلمية الأكاديمية في مجال الذكاء الأخلاقي و أداء العاملين.

### أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها كونها تعالج موضوع الذكاء الأخلاقي و دوره في التأثير على العاملين بهدف تحسين أدائهم، فمكونات الذكاء الأخلاقي لها دور حساس و فعال في أداء العاملين لما لها من تأثير على نفسية وصحة العامل، والتي عند توفرها يشعر العمال بالراحة ويزيد الحماس فيؤدي ذلك لتحسين الأداء ورفع منه.

### حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة في جانبها النظري على دراسة المفاهيم الأساسية للذكاء الأخلاقي وأداء العاملين و بالنسبة للجانب التطبيقي كانت الحدود المكانية للدراسة في الوحدة الولائية لبريد الجزائر "القبضة الرئيسية" بورقلة . ومن حيث الحدود الزمنية كانت الدراسة في 07 مارس إلى 05 أبريل 2019.

### المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

بهدف معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي للجانب النظري، أما بالنسبة للدراسة الميدانية تمت باستخدام منهج دراسة حالة من خلال: الملاحظة العلمية، المقابلة والاستبيان، وقد تم الاعتماد في التحليل على البرنامج الإحصائي برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

### صعوبات الدراسة:

- قلة الدراسات ذات العلاقات بمتغيرات الدراسة؛
- صعوبة الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية.

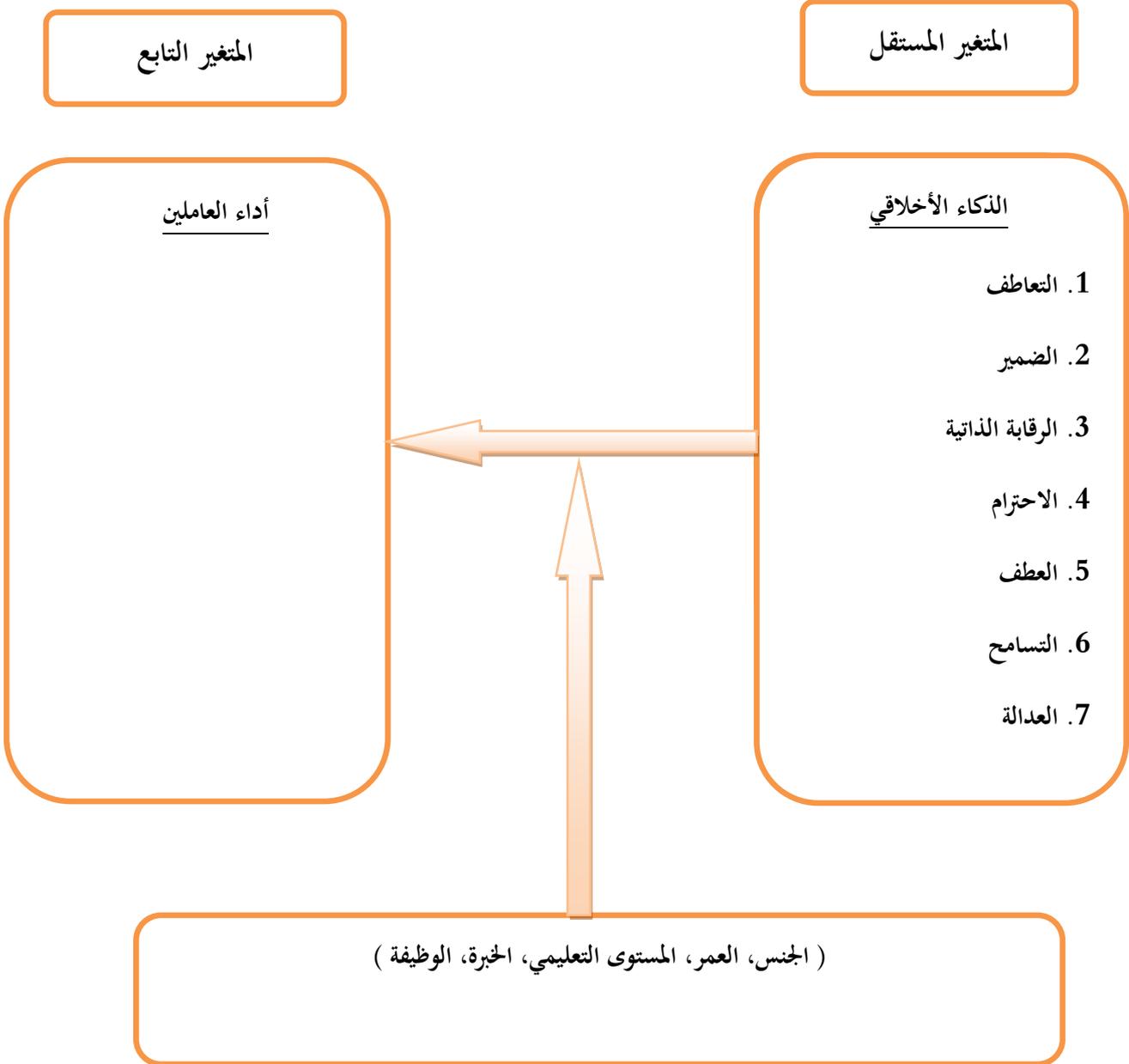
### هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة وللإجابة على إشكالياتها و تحقيق أهدافها، تناولنا الموضوع من خلال فصلين تطرقنا في الفصل الأول إلى الجانب النظري للدراسة، ويتضمن بحثين المبحث الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية للذكاء الأخلاقي، و أداء العاملين أما المبحث الثاني كان تحت عنوان الأدبيات التطبيقية تم التطرق فيه للدراسات السابقة للموضوع . وفي الفصل الثاني

تناولنا الدراسة الميدانية ويشتمل على مبحثين هو الآخر . ففي المبحث الأول نتناول الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني نتناول فيه نتائج الدراسة الميدانية تحليلها ومناقشتها.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1-1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء  
العاملين والذكاء الأخلاقي

تمهيد:

لاقى موضوع أداء العاملين اهتمام الباحثين والدارسين الذين تناولوه من زوايا متنوعة، بسبب الأهمية الكبيرة التي يحضها أداء العاملين لدى أي مؤسسة، فهو يعتبر من أهم عوامل تقدم المؤسسات ونجاحها، فقد تعددت التقارير عن منظمات تسعى لتحسين أدائها ورفعها إلى أعلى المستويات، من خلال العديد من الأساليب منها: التحفيز، الذكاء الأخلاقي.

ويعتبر موضوع الذكاء الأخلاقي من المواضيع الحديثة في الإدارة باعتباره أحد العوامل المساهمة وبشكل كبير في نجاح وتفوق المؤسسات وخاصة الخدمية منها إذ أن الذكاء الأخلاقي يساهم في تحسين أداء العاملين، وذلك من خلال الفضائل التي يحملها والتي تعد صفات إنسانية جيدة وضرورية لكل الأفراد العاملين وهي تساعدهم على مواجهة التحديات والضغوط الأخلاقية التي يواجهونها خلال أدائهم لعملهم.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي

سنتطرق في هذا المبحث إلى إبراز العلاقة بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين، من خلال عرض لأهم المفاهيم الخاصة بأداء العاملين، وكذلك التطرق إلى المفاهيم الخاصة بالذكاء الأخلاقي.

### المطلب الأول: ماهية أداء العاملين

يعد الأداء من بين المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، ولهذا سيتم التعرض في هذا المطلب إلى مفهوم أداء العاملين، وعناصره وأبعاده وأهم محدداته.

### الفرع الأول: تعريف أداء العاملين

لا يوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة لمفهوم الأداء، رغم أنه يستخدم على نطاق واسع في ميدان الأعمال ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين و الكتاب في هذا المجال، وفيما يلي عرض لأهم المفاهيم:

**المفهوم الأول:** عرفه توماس جلبرت بأن "الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز، انه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس".<sup>1</sup>

**المفهوم الثاني:** هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فهذا يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.<sup>2</sup>

**المفهوم الثالث:** وفقا لنظرية أداء العمل ل (Campbell, 1990)، فإن الأداء هو سلوك أو تصرفات العنصر البشري الذي يؤثر على أداء المنظمة. هذا السلوك إما أن يكون ايجابيا أو سلبيا، ويكون هذا السلوك جزءا من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها.<sup>3</sup>

من خلال المفاهيم السابقة يمكن تعريف أداء العاملين على أنه: السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفعالية والكفاءة في العمل.

### الفرع الثاني: عناصر أداء العاملين

وتتمثل عناصر الأداء الوظيفي في خمسة عناصر أساسية يتفرع منها عناصر فرعية وهي:<sup>4</sup>

#### العمل والإنتاجية:

1- كمية الإنتاج: يقيم هذا العنصر مدى تغطية العامل لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في النظر ظروف العمل المتاحة؛

1- جودة الإنتاج: ويقيم مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل وظروف العمل والإمكانات المتاحة؛

2- السرعة: وتشير إلى الوقت اللازم لإنجاز العمل المطلوب أو المحدد مسبقا؛

<sup>1</sup> عبد البارى إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 26.

<sup>2</sup> راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 209.

<sup>3</sup> زياد مفيد القاضي، علاقة الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص 39.

<sup>4</sup> نوال يونس آل مراد وآخرون، أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الإدارات الوسطى في عدد من المستشفيات الحكومية في نينوى"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 29، 2013، ص 41-42.

3- الإلمام والإتقان بالعمل: وتشير إلى مدى إحاطة العامل ومعرفته بأمور عمله وكيفية أدائه.

#### التعاون والعلاقات:

- 1- العلاقة مع زملاء العمل: وتشير إلى درجة تعاون وتفاهم الفرد مع زملائه في العمل؛
- 2- العلاقة مع الرؤساء: وتشير إلى مدى الترابط والاتفاق بين الفرد العامل ورئيسه أو مشرفه المباشر في العمل؛
- 3- العلاقة مع الزبائن: وتشير إلى درجة الترابط والتفاهم بين الفرد العامل والزبون.

#### القدرات العقلية:

- 1- القدرة الإبداعية: وتتمثل القدرة على إدخال التحسينات والأفكار الناجحة إلى العمل؛
- 2- القدرة على التعلم وتطوير الذات: وتشير إلى قدرة الفرد العامل على اكتساب المعلومات والأفكار التي من شأنها رفع مستوى أدائه؛
- 3- القدرة على حل المشكلات: وتتمثل في مدى قدرة الفرد العامل على مواجهة المشاكل وتفهمها والعمل على حلها؛
- 4- الذكاء: وتتمثل في القدرات العقلية التي يمتلكها الفرد العامل مثلا سرعة البديهة وقوة الذاكرة... الخ.

#### المواظبة:

- 1- الالتزام بالدوام والأوقات الرسمية: ويقصد بها المحافظة على مواعيد الحضور والانصراف عن العمل؛
- 2- الالتزام بالضوابط والتعليمات: وتتمثل في مدى التزام العامل بالضوابط والتعليمات الموجهة إليه من رؤسائه في العمل.

#### السمات الشخصية والاستعدادات النفسية:

- 1- الاستعداد لتحمل المسؤولية: وتشير إلى مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى الحاجة لمتابعة عمله؛
- 2- الجدية والحرص: وتشير إلى مدى اهتمام وحرص العامل على عمله؛
- 3- القدرة على التغيير والتكيف: وتشير إلى مدى المرونة التي يمتلكها العامل في تأدية عمله.

#### الفرع الثالث: مؤشرات الأداء

وتتمثل مؤشرات الأداء في مؤشرين وهما:<sup>1</sup>

**الفعالية:** وهي الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وعلى أجمل صورة و بأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقا لهذا المفهوم ، فإن الفعالية تقاس خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.

**الكفاءة:** تشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال، كما تشير بصفة عامة إلى نسبة المخرجات والمدخلات فيمكن وصف الإدارة بأنها ذات كفاءة إذ تمكنت من إنتاج أكثر وأفضل باستعمال موارد أقل من العمل، فالكفاءة تفترض الأكثر والأحسن والأسرع والأقل تكلفة.

#### الفرع الرابع : محددات الأداء

حسب نموذج " بورتر لولر "Porter Lawler" فإن محددات أداء العاملين هي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عروب حسناء، أثر نظام الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص 7.

<sup>2</sup> بن ختو فريد، مناصرة رشيد، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 08، 2015، ص 220.

**الجهد المبذول:** المعبر عنه بدرجة حماس الفرد لأداء عمله. وقد تعتمد كمية الجهد على تقييم المكافأة (الجزء: ماديا أو معنويا)، إذ يقاس الجهد بالناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) بالمقارنة مع الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته؛

**القدرات والخصائص الفردية:** أي قدرات الفرد الشخصية التي يكتسبها أثناء مراحل عمله وكذا الخبرات السابقة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، أي أن العامل الذي يشعر بقدراته على العمل وخبراته تدفعه للقيام بأي نشاط وأيما كان نوعه من أجل بذل جهد أكبر يدفعه إلى الأداء المستمر، وهذه القدرات تتغير عبر فترات زمنية؛

**إدراك العامل لدوره الوظيفي:** أي مدى إطلاع العامل بعمله بمعنى أن تتجسد في مخيلته مجموعة من التصورات والانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله إلى جانب الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة.

### المطلب الثاني: ماهية الذكاء الأخلاقي

يعد مفهوم الذكاء الأخلاقي من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين منذ ظهوره، إذ قاموا بدراسته من جوانب متعددة، وقدموا العديد من النظريات التي تفسر طبيعته وأبعاده، وذلك لما يتميز به من تأثيرات وانعكاسات متوقعة على الكثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتعليمية والتربوية، بل وحتى الإدارية منها، لذا سنحاول في هذا المطلب التطرق لمفهوم الذكاء الأخلاقي، وإلى أهمية هذا الأخير وإلى مختلف أبعاده.

### الفرع الأول: تعريف الذكاء الأخلاقي

قبل التطرق لمفهوم الذكاء الأخلاقي يجدر بنا الإشارة إلى بعض المفاهيم الخاصة بالذكاء والأخلاق كما يلي:

**أولا : مفهوم الذكاء:**

مفهوم الذكاء يتسم بتعدد تعريفاته وتنوعه نظرا لعدم وضوح المقصود منه على وجه التحديد، مما أدى إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين حول تعريفه تعريفا موحدا، نذكر منها:

- 1- يشير مصطلح الذكاء إلى القابلية لفهم العلاقات، إذ تتمثل وظائفه في طريقة: التفكير، التعلم، بعد النظر، ولهذا فالذكاء هو مجموعة الوظائف التي تهدف إلى المعرفة بمعنى الإحساس، الذاكرة، التخيل، الإدراك، الرشد والوعي.
- 2- ويعرف أيضا بأنه مجموع القدرات العقلية التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الجديدة، أو القدرة على فهم وإدراك الحقيقة.
- 3- ويعبر عنه أيضا على أنه السلوك الذي ينتج عنه حل المشكلات والتكيف مع البيئة، وتكوين المفاهيم العقلية والتعلم.<sup>1</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص التعريف الآتي: الذكاء هو مجموع القدرات العقلية التي يستطيع الفرد من خلالها كسب المعلومات وتوظيفها واستخدامها بطريقة مناسبة.

### ثانيا: مفهوم الأخلاق

تعددت التعاريف حول مفهوم الأخلاق نذكر منها:

- 1- هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتساعدهم في تحديد الشيء الصحيح والخاطئ ومن ثم تحديد الكيفية التي يتم بها إنجاز الأشياء الصحيحة.<sup>2</sup>
- 2- الأخلاق هي المبادئ التي تدل على السلوكيات الصحيحة والخاطئة للفرد.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ناظم حسن رشيد، دور الذكاء الأخلاقي للمدققين الداخليين في دعم أداء عملية التدقيق الداخلي "دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الموصل، العراق، المجلد 22، العدد 91، 2016، ص 464.

<sup>2</sup> مجدي أمين خليل أبو غالي، أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2016، ص 13.

من التعريفين السابقين نستخلص التعريف الآتي: الأخلاق هي مجموعة من المعايير والمبادئ التي تنظم سلوك الفرد وتبين الخطأ من الصواب.

### ثالثاً: مفهوم الذكاء الأخلاقي

تعددت الآراء التي تناولت مفهوم الذكاء الأخلاقي بالدراسة والتحليل، إذ يلاحظ عدم وجود اتفاق بين الكتاب والباحثين حول مفهوم واضح ومحدد للذكاء الأخلاقي، لذا نراهم يضعون له تعريفات كثيرة، نذكر من بينها ما يلي:

**المفهوم الأول:** عرف مفهوم الذكاء الأخلاقي بأنه "القدرة على التمييز بين الصواب والخطأ بعد فهمه واستيعابه، والالتزام بالقيم الخلقية، والنواهي والأوامر".<sup>2</sup>

**المفهوم الثاني:** الذكاء الأخلاقي كما أشار إليه كل من بيهيشتيفار واسماعيل (Esmaeli, Beheshtifar & Moghadam, 2001) بأنه التطبيق الفعلي للمبادئ الأخلاقية في المواقف التي تواجه الأفراد، والتي تعمل على التفريق ما بين الصواب والخطأ.<sup>3</sup>

**المفهوم الثالث:** الذكاء الأخلاقي هو القدرة على الفهم الصحيح للعمل، مع وجود مبادئ أخلاقية قوية والعمل بها.<sup>4</sup>

**المفهوم الرابع:** عرفه لينيك وكيل "بأنه مجموعة من المهارات الموجهة نحو فعل الخير، حيث يقوم الذكاء الأخلاقي بتوجيه القدرات العقلية المتعددة للقيام بما هو صواب".<sup>5</sup>

ومن خلال المفاهيم السابقة يمكن تعريف الذكاء الأخلاقي كما يلي: بأنه قدرة الفرد على توظيف القناعات الأخلاقية والتمييز بين ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي وإتباع السلوك السليم بدون توجيه.

### الفرع الثاني: أهمية الذكاء الأخلاقي

وتأتي أهمية الذكاء الأخلاقي بصورة عامة على النحو الآتي:<sup>6</sup>

- 1- يكسب الذكاء الأخلاقي الفرد الصبر والتسامح والعدل، الأمر الذي يزيد من قدرته على التكيف والتعامل مع الآخرين؛
- 2- يؤدي إلى الاهتمام بالآخرين والبعد عن الأنانية، كما أنه يمنع المشاكل بين العاملين مما ينشر الأمان في المؤسسة؛
- 3- ضعف الذكاء الأخلاقي يؤدي إلى إنحرافات وارتكاب أخطاء في العمل؛
- 4- الذكاء الأخلاقي له أهمية إيجابية على الصحة النفسية، فحين يلتزم الفرد بما يقول يجد نوعاً من الصحة النفسية، مثل الاستقرار النفسي.
- 5- يقضي الذكاء الأخلاقي على الفساد الإداري؛

<sup>1</sup> Malikéh Beheshtifar and others, **Effect of moral intelligence on leadership**, Islamic azad university, European journal of economics, finance and administrative sciences, 2011, p 7.

<sup>2</sup> عبد اللطيف عبد الكريم مومني، **مستوى الذكاء الأخلاقي وعلاقته بمتغيري الجنس وفرع التعليم لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الأغوار الشمالية في الأردن**، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، الأردن، المجلد 11، العدد 1، 2015، ص 18.

<sup>3</sup> رؤى بركات حسن الحجار، **الذكاء الأخلاقي لدى مديري المدارس الأساسية في عمان وعلاقته بدرجة ممارستهم للثقافة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين**، رسالة ماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2018، ص 2.

<sup>4</sup> Esmael jani, **investigating the impact of staffs 'moral intelligence on their citizenship behavior in state and private banks**, city of mahabad, Islamic azad university, world scientific news, Iran, 2016, p 62.

<sup>5</sup> مروة أحمد علي أحمد، **مكونات الذكاء الأخلاقي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية**، مجلة كلية التربية بالسويس، جامعة قناة السويس، مصر، العدد الثاني، 2010، ص 83.

<sup>6</sup> ناظم حسن رشيد، مرجع سابق، ص 466.

- 6- إذا التزم الفرد والمجتمع بالذكاء الأخلاقي، وميزوا بين الصواب والخطأ اكتسبوا ما يسمى بالصحة المجتمعية وأصبحوا أصحاباً مترابطين متماسكين؛
- 7- يسهم الذكاء الأخلاقي في معاملة الآخرين بعطف وفهم والوقوف بوجه الكراهية والعنف والتعصب واحترامهم على أساس شخصيتهم؛
- 8- تشجيع الأفراد إلى احترام عملهم بالتزامهم بالقوانين والثقة في التعامل مع الآخرين بمعاملتهم بطريقة ودية ومحترمة.

### الفرع الثالث: أبعاد الذكاء الأخلاقي

يتكون الذكاء الأخلاقي من مجموعة أبعاد، وهذه الأبعاد الجوهرية تكون المنهج الكامل لبناء الذكاء الأخلاقي لدى الفرد ويحتاجها للقيام بما هو صحيح، ومقاومة أي ضغوط تتحدى عاداته الشخصية المتماشية والحياة الأخلاقية الجيدة، والمتكونة من سبعة أبعاد وهي التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، الاحترام، العطف، التسامح، العدالة.

**1- التعاطف:** ويشكل أول مكون من مكونات الذكاء الأخلاقي، وأهمها إذ يشير إلى قدرة الفرد على فهم وتفهم مشاعر وحاجات الآخرين، بمعنى قدرة الفرد على أن يكون ذا حساسية تجاه من أصابهم الأذى، تعاطفاً معهم، وإذا امتلك الفرد القدرة على التمثل العاطفي للآخرين تشكلت لديه قوة رادعة ذاتية تحول بينه وبين إيذاء الآخرين.

**2- الضمير:** وهو معرفة الطريقة الصحيحة للأفعال الفردية المعينة والتنزيه للعمل بموجبه، وأنه الصوت الداخلي القوي الذي يساعد الفرد على أن يميز الصواب من الخطأ، والتمسك بالفعل الأخلاقي، ويشعره بالذنب في حال انحرافه عن الفعل الصحيح أو تماديه في الخطأ، فهو ينمي الأمانة والمسؤولية والاستقامة، وهو أساس المواطنة الصالحة والسلوك الأخلاقي، ويمكن تنمية هذا المكون من خلال تحديد إطار للنمو الأخلاقي، وتعليم الفضائل وتوجيه السلوك واستخدام الضبط الأخلاقي بهدف التمييز بين الصواب والخطأ.

**3- الرقابة الذاتية:** هي التحكم بالانفعالات والتفكير بالسلوك قبل فعله، مما يعطي الفرد قوة الإرادة على القيام بالصواب والسيطرة على أعماله، لذا هي آلية داخلية قوية تقود سلوكهم الأخلاقي بحيث تكون خياراتهم أكثر أمناً وأكثر حكمة، وتعني أيضاً تنظيم الفرد لأفكاره وأعماله بحيث توقف أية ضغوط من داخله أو خارجه ويعمل بالطريقة التي يعرف ويشعر أنها الصواب.<sup>1</sup>

**4- الاحترام:** يتمثل في إظهار التقدير تجاه الآخرين، وذلك بمعاملتهم بشكل ودي وبطريقة معبرة، ويشير إلى احترام الذات واحترام الآخرين.<sup>2</sup>

**5- العطف:** يمكن الفرد من الكشف عن اهتماماته حول سعادة الآخرين مما يقوده إلى الإيثار في تعامله معهم، فضلاً عن أن تفهم الفرد لحاجات الآخرين والاهتمام بها، والعمل على تلبية المستطاع منها هو في حد ذاته مؤشرات على توافر سلوك العطف لدى الفرد.<sup>3</sup>

**6- التسامح:** وهو مقدرة الأفراد على احترام بعضهم بعضاً، والنظر إلى بعضهم بعضاً على أنهم أفراد بغض النظر عن الفروق سواء أكانت اجتماعية أم حضارية أم دينية أم عرقية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 467.

<sup>2</sup> علي نخيلي، خيرية محمد أحمد، الذكاء الأخلاقي وعلاقته بتقدير الذات لدى عينة من طلبة كليتي التربية وهندسة المعلوماتية بجامعة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، دمشق، المجلد 38، العدد 6، 2016، ص 164.

<sup>3</sup> مريم مهذول محمد الطائي، الذكاء الأخلاقي لدى طلبة الدراسة المتوسطة، مجلة العلوم النفسية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العدد 17، 2009، ص 30.

<sup>4</sup> رؤى بركات حسن الحجار، مرجع سبق ذكره، ص 23.

**7- العدالة:** فضيلة تحثنا على التصرف بإنصاف ونزاهة بعيدا عن التحيز في المواقف المختلفة والاختيار بين البدائل بعقل مفتوح والوقوف بوجه الظلم مهما كانت العواقب فالأفراد الذين يتعلمون العدل يكونون أكثر تسامحا وتحضرا وفهما واهتماما بالآخرين.<sup>1</sup>

#### الفرع الرابع: العلاقة بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين

يمثل الذكاء الأخلاقي أساس السلطة الأخلاقية والتي يمكنها وحدها تفعيل السلطة الرسمية في العمل للأفراد في حدود نطاق سلطاته ومسؤولياته، والإبقاء على هذه السلطات قوية عبر الوقت. وهناك علاقة متبادلة قوية بين المبادئ الأخلاقية الراسخة والنجاح في العمل وتحسينها، وعليه من الضروري الترويج للذكاء الأخلاقي في المؤسسة وتشجيع العاملين على الالتزام به وتطبيقه بصورة عملية، إذ أن امتلاك المؤسسات لأفراد يتمتعون بضمير أخلاقي حي ولديهم القدرة على إتباع ما يمليه عليهم هذا الضمير مهما كانت الضغوط المحيطة التي تحتمهم على تحقيق النتائج والأرباح، بغض النظر عن الطريقة المتبعة لتحقيقها.

كما أن تمتع العاملين بمهارات الذكاء الأخلاقي يمكنهم من أداء أعمالهم، وقدرتهم على صنع القرار الجيد الذي يحقق الهدف المنشود، وذلك لأن الذكاء الأخلاقي يركز أساسا على قدرة الفرد على فهم الصواب من الخطأ وأن تكون لديه قنوات أخلاقية بحيث تمكنه من التصرف بالطريقة الصحيحة، وأداء دور فعال في نجاح وتحسين أعماله وبناء الثقة بالنفس على أساس امتلاك مجموعة من الفضائل الأخلاقية توجه سلوكه ذاتيا، ويساعده على أن يصبح نزيها، والوقوف بوجه الظلم في تعاملاته، والإدراك الجيد لمشاعر الآخرين، وإحساسه بالترابط والتكامل مع الأفراد، وقدرته على التواصل والتأثير عليهم والتعامل بعدالة في المواقف الإنسانية، وعليه نرى بأن تمتع العاملين بالذكاء الأخلاقي له دور كبير في تحسين أدائهم.

#### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة في ما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سنعرض في هذا المطلب إلى أهم الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية والتي لها علاقة بمتغيرات الدراسة.

#### الفرع الأول: دراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: عزمي محمد بظاظو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي؟ ولجمع البيانات اعتمد الباحث على الإستبانة التي وزعت على عينة الدراسة التي بلغت 92 مديرا وتم استرجاع 87 إستبانة، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بمكوناته الثلاثة حسب نموذج سينج وفاعلية الأداء المهني بأبعاده الأربعة (قيادة فرق العمل، إدارة العلاقة بالآخرين، القدرة على تحفيز العاملين معنويا والقدرة على إدارة الصراع وحل

<sup>1</sup> عفراء إبراهيم خليل العبيدي، سهام عزيز محسن سحاب الأنصاري، الذكاء الأخلاقي وعلاقته بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ الصف السادس ابتدائي، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العراق، العدد 51، 2010، ص 78.

(النزاع)، كما توصلت إلى أنه ليس هناك أثر لعامل الجنس والدرجة الوظيفية وعدد سنوات الخدمة على مستوى الذكاء العاطفي لدى المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وإنما هناك أثر لعامل العمر.

الدراسة الثانية: المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى، غزة، 2015. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟ ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة البالغ عددهم 833 موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها 263 موظف حيث تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام البرنامج الإحصائي spss لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مستوى إلتزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83,34%؛

- مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79,93%؛

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؛  
- مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل المتغيرات (النزاهة والشفافية، الإحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) على الترتيب.

الدراسة الثالثة: عبده أحمد علي العامري، زينب عبد الحق شاكر، أثر القيم الأخلاقية في الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، المجلد 18، العدد 2، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر القيم الأخلاقية للفرد في الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: ما أثر القيم الأخلاقية للفرد (الأمانة، الاستقامة، الوفاء، الصبر، النزاهة والإنصاف) في الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية؟ ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد تم توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 217 مفردة من موظفي الجامعة، وتم استرجاع 200 استبانة ومن ثم معالجتها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، كما استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فروضها، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر معنوي إيجابي بين أبعاد القيم الأخلاقية للفرد (الأمانة، الاستقامة، الوفاء، الصبر، النزاهة والإنصاف) والأداء الوظيفي، وكلما زادت قوة هذه القيم لدى الموظفين زاد تأثيرها إيجاباً على أدائهم الوظيفي، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة استمرار إدارة الجامعة في تعزيز وتقوية القيم الأخلاقية لدى موظفيها لما لها من تأثير إيجابي على أدائهم الوظيفي.

الدراسة الرابعة: يوسف حجيم الطائي وآخرون، دور الذكاء الأخلاقي في إدارة سمعة المنظمة "بحث تطبيقي لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 1، 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة والأثر بين الذكاء الأخلاقي من خلال أبعاده (التعاطف، الضمير والرقابة الذاتية) وإدارة سمعة المنظمة من خلال أبعادها (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة)، وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: هل هناك دور للذكاء الأخلاقي في إدارة سمعة المنظمة؟ ولجمع البيانات تم الاعتماد على الإستبانة وتكون مجتمع الدراسة من 166 من أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي العلوم والزراعة، وطبقت الدراسة العينة العشوائية في اختبار 36 تدريسيا، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخرجت النتائج باستخدام البرنامج الحاسوبي (spss v.10)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: لم يثبت وجود تأثير ذي دلالة معنوية للتعاطف في إدارة سمعة المنظمة مما يعني أن الكلية لم تضع أهداف محددة لفهم الأفكار الجديدة سواء من معرفة الأفراد العاملين أو من خارج الكلية.

الدراسة الخامسة: ناظم حسن راشد، دور الذكاء الأخلاقي للمدققين الداخليين في دعم أداء عملية التدقيق الداخلي "دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الموصل، المجلد 22، العدد 91، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الذكاء الأخلاقي وأبعاده وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية لدى المدققين الداخليين، والتعرف على أهمية توظيف أبعاد الذكاء الأخلاقي والمتمثلة ب (التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، الإحترام، العطف، التسامح والعدالة) في التدقيق الداخلي، ومدى دعم أداء عملية التدقيق الداخلي في ظل هذه الأبعاد، وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: هل هناك دور للذكاء الأخلاقي للمدققين الداخليين في دعم أداء عملية التدقيق الداخلي؟

كيف يتم توظيف هذه الأبعاد في دعم أداء عملية التدقيق الداخلي؟ ولاختبار فرضية الدراسة تم تصميم الإستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة التي بلغت 50 استبانة ونم استرداد 42، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك دور للذكاء الأخلاقي للمدققين الداخليين في دعم أداء عملية التدقيق الداخلي من خلال تشجيع المدققين الداخليين إلى احترام عملهم بالتزامهم بالقوانين؛ وغرس الثقة في التعامل مع الآخرين بمعاملتهم بطريقة ودية ومحترمة على أساس العدالة بعيدا عن التحيز في المواقف المختلفة.

#### الفرع الثاني : دراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة **Mansour Hazizadeh, Habib Ebrahimpour**، بعنوان: تأثير الذكاء الأخلاقي على أداء الموظف في شركة أريديبل للغاز، جامعة آراد الإسلامية، مجلة سنغافورة لاقتصاديات الأعمال والدراسات الإدارية، المجلد 3، العدد 7، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء الأخلاقي على أداء موظفي شركة الغاز في محافظة أريديبل، واستخدمت نموذج (2008) Lennick and Kiel في تقدير الذكاء الأخلاقي وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: ما هي أبعاد الذكاء الأخلاقي التي تؤثر على أداء الموظفين في شركة الغاز بمحافظة أريديبل؟ ولجمع البيانات تم استخدام الإستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 30 موظفاً، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج (spss).

وأظهرت النتائج أن جميع الفرضيات أكدت على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموظفين والذكاء الأخلاقي، وأن جميع المتغيرات من الذكاء الأخلاقي تشارك في التنبؤ بأداء الموظفين، وأن المتغيرات المتمثلة في الصدق والمسؤولية لها تأثير أكثر على أداء الموظفين من التسامح والتعاطف.

ثانياً: دراسة **Esmail jani** بعنوان: التحقيق في أثر الذكاء الأخلاقي للموظفين على سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية والخاصة بمدينة مهاباد، جامعة آزاد الإسلامية، إيران، الأخبار العلمية العالمية، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير الذكاء الأخلاقي للموظفين على سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك الحكومية والخاصة في مدينة مهاباد، وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: ما هي الآثار التي يقوم بها الذكاء الأخلاقي للموظفين على سلوكيات مواطنيتهم التنظيمية في البنوك الحكومية والخاصة في مدينة مهاباد؟ ولجمع البيانات تم استخدام الاستبيان وتكون مجتمع الدراسة من 326 من موظفي البنوك الحكومية والخاصة في مدينة مهاباد، وطبقت الدراسة العينة العشوائية في اختيار 130 موظف، ولمعالجة وتحليل البيانات تم استخدام برنامج (spss.3).

كما اعتمدت المنهج الوصفي الإرتباطي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الذكاء الأخلاقي للموظفين لديه آثار على سلوكيات مواطنيتهم التنظيمية في البنوك الحكومية والخاصة في مدينة مهاباد.

ثالثاً: دراسة **Vidya D Avadhani و Lathesh K** بعنوان: الذكاء الاجتماعي وأثره على أداء الموظف في قطاع التأمين في مدينة ميسورو، المجلة الدولية للهندسة الميكانيكية والتكنولوجيا، الهند، المجلد 9، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الذكاء الاجتماعي على أداء الموظفين في قطاع التأمين في مدينة ميسورو ومدى تأثيره على مختلف الفئات العمرية، وذلك قصد معالجة الإشكالية التالية: هل هناك تأثير للذكاء الاجتماعي على أداء الموظف في قطاع التأمين في مدينة ميسورو؟ وما تأثير الذكاء الاجتماعي على مختلف الفئات العمرية؟ ولجمع البيانات تم استخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة البالغة 50 موظف، وتم قياس الذكاء الاجتماعي باستخدام أربعة أبعاد (الوعي الذاتي، فن قراءة الآخرين، التعامل مع النزاعات وإدارة العلاقات)، وقياس أداء الموظف باستخدام طبيعة العمل، مرونة العمل وتحفيز الموظفين، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحليل البيانات تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss.14).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يمكن للموظفين الذين لديهم مستوى عال من الذكاء الاجتماعي اعتماد مهارات جديدة في عملهم.

- الذكاء الاجتماعي ليس له تأثير مختلف على مختلف الفئات العمرية، أي أن الاختلاف في الذكاء الاجتماعي يعكس الاختلاف في أداء الموظف.

#### المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية بين الدراسة السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجراءها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها

في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (1-1) : المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الهدف	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع الذكاء الأخلاقي في مؤسسات مختلفة، وكذا الوقوف على واقع الأداء الوظيفي بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.	تهدف دراستنا إلى التعرف على مستوى الذكاء الأخلاقي ومدى تأثيره على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
من حيث	تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2010	أُنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم

الزمن والمكان	إلى 2018، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: فلسطين، العراق، اليمن، إيران، الهند.	الجامعي 2019/2018 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة".
مجتمع وعينة الدراسة	الاختلاف كان في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات.	لقد أسقطنا الدراسة على الوحدة الولائية لبريد الجزائر "ورقلة"، بلغ عدد عينة الدراسة 36 عامل.
أدوات التحليل ومنهج الدراسة	التشابه كان في أدوات التحليل والمنهج المستعمل، فمعظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى أدوات دراسة الاستبيان في الدراسة التطبيقية.	اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات.
من حيث نوع القطاع	تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمانية، صناعية، تجارية، علمية)، وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.	استهدفت الدراسة القطاع الخدماني ، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع الخدماني ضمن قطاع البريد والمواصلات وذلك في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبتين

## خلاصة

حاولنا من خلال هذا الفصل الإحاطة بمفهوم أداء العاملين من خلال تبني بعض المفاهيم لأداء العاملين والتي رأيناها هامة في الدراسة إضافة إلى التطرق إلى عناصر الأداء، أبعاده ومختلف محدداته.

كما تطرقنا في الدراسة إلى الأسس النظرية حول الذكاء الأخلاقي وأبعاده، والإشارة إلى أهمية الذكاء الأخلاقي . كما تم سرد مجموعة من الدراسات السابقة التي أجريت في مجال الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين والتي أوضحت ضرورة إلتزام العاملين بالذكاء الأخلاقي بمختلف أبعاده نظرا لتأثير هذه الأخيرة إيجابيا على أداء العاملين في المؤسسة ومساهمتها في تحسين الأداء.

## الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لواقع أداء العاملين  
والذكاء الأخلاقي في مؤسسة بريد الجزائر  
"وحدة ورقلة"

تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"، عن طريق توزيع استمارة استبيان بالإضافة إلى إجراء عدة مقابلات مع بعض العاملين، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف يتم استعمال مجموعة من الأدوات والطرق من الأساليب الإحصائية المناسبة لخصائص مجتمع وعينة الدراسة ، بغرض عرض ، معالجة وتحليل المعطيات وسوف نتطرق لذلك كالتالي :

### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

#### الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

##### أولاً: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب مرسوم تنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق لـ 14 جانفي سنة 2002م، مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC)، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها ولأحكام هذا المرسوم، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر، وتخضع في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العام، وتعد تاجرة في علاقاتها مع الغير، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقاً لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية، و هي تهتم بكل ما هو خاص بالبريد و خدماتها.

##### ❖ الوحدة الولائية لبريد الجزائر "ورقلة"

هي واحدة من بين 48 وحدة ولائية للبريد على المستوى الوطني ومن مهامها تسيير مصالح البريد عبر الولاية وتجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لتطوير القطاع، عدد عمالها 36 عامل، كما تتكون من المصالح الأساسية التالية:

➤ مصلحة المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية.

➤ مصلحة المديرية الفرعية لخلية التفتيش.

➤ مصلحة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة.

➤ المديرية الفرعية للمصالح البريدية والنقدية والطرود والتنويع.

##### ❖ أهم خدمات بريد الجزائر ورقلة

✓ كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الانترنت؛

✓ التطوير الرقمي لتوقعات مالكي حسابات البريد الجاري لتمكينهم بشكل جزئي أو كلي من سحب رصيدهم لدى أي

مركز بريدي مجهز بنظام الإعلام الآلي؛

✓ معالجة البريد في مختلف أطواره بالإعلام الآلي؛

✓ تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الإلكترونية واستعمال النموذج الموحد لإجراء العمليات التي

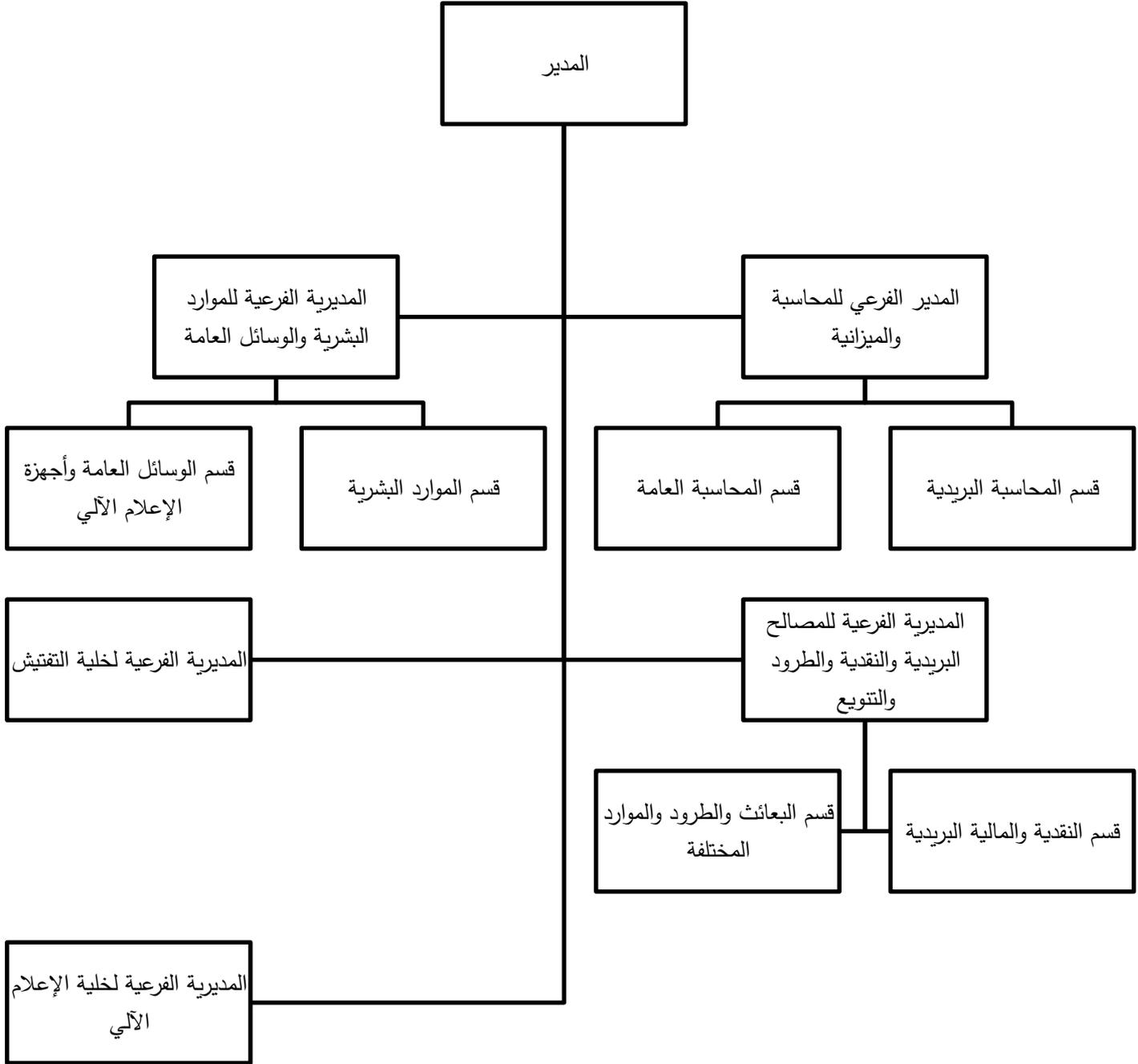
ستسمح بإلغاء الصك البريدي القديم.

##### ثانياً: الهيكل التنظيمي

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت مؤسسة بريد الجزائر ابتداءً من سنة 2011 هيكلها على مستوى مركزي وآخر على مستوى كل ولاية بغية الحد من مركزية القرار،

و سنتطرق في هذا الفرع إلى الهيكل التنظيمي المقدم من طرف مصلحة الموارد البشرية وتقديم المصالح بالوحدة من خلال عرض الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة.

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الهيكل التنظيمي أعلاه سنتطرق إلى التعريف بالمديرة الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة وبالضبط المهام التي يقوم بها قسم الموارد البشرية.

المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة:

قسم الموارد البشرية: من مهامه

- إعداد الأجور المتغيرة للموظفين؛
- تنفيذ نظم معلومات الموارد البشرية؛
- تسجيل العمليات في برمجيات الرواتب؛
- نشر إجراءات الرقابة المسبقة والبعديّة؛
- توفير الرواتب؛
- إنشاء تطبيقات الدفع؛
- رصد استهلاك ميزانيات العمال؛
- إدارة الموظفين (شؤون الموظفين في المكاتب، التوظيف والترقية)؛
- تحديد الاحتياجات من الموظفين؛
- تنظيم جلسات مجلس التأديب؛
- تنفيذ اللوائح ذات الصلة وتنفيذ برامج التوظيف والتدريب الشخصي؛
- إنشاء قوائم المرشحين للمناصب المستحدثة؛
- إعداد التطبيقات للمناصب العليا؛
- تنظيم الامتحانات والمسابقات؛
- تعزيز وتنظيم الاجتماعات الثقافية والرياضية لصالح الموظفين وتخصيص الأموال للمحافظة لهذه الأنشطة؛
- وضع خطط وبرامج الدورات التدريبية؛
- متابعة الملفات المتعلقة بالتأمين الاجتماعي؛ الحوادث، والشؤون الطبية، والمعاشات التقاعدية؛
- تحسين ظروف العمل؛

الفرع الثاني: طرق الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" الواقعة بجانب القباضة الرئيسية، حيث تم اختيار عينة تضم 36 عامل من عمال المؤسسة لإجراء الدراسة الميدانية ليوزع عليهم الاستبيان، وقد تم استرجاع كافة الاستمارات الموزعة.

ثانياً: متغيرات الدراسة

جدول رقم ( 1-2 ) : متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع:	أداء العاملين
المتغير المستقل:	الذكاء الأخلاقي

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- 1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 2- مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (أداء العاملين)؛
- 4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية الوثائق الرسمية للمؤسسة.

الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية " مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة).

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم الذكاء الأخلاقي ويحتوي على 35 عبارة.

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم أداء العاملين ويحتوي على 19 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظراً لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات.

- محايد تعطى لها درجتان.

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم تقسّمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (2/3=0.66), ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: ( من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 35.2 إلى 3 مرتفع ).

❖ الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالشركة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث, حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها.

❖ الملاحظة العلمية:

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح, وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

### ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته, مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع, بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

- صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال, وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

- ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ, الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لمؤسسة بريد الجزائر "ورقلة" نسبتها مقبولة, وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة, بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

### جدول رقم (3-2): معاملات الثبات لمؤسسة بريد الجزائر "ورقلة" باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المؤسسة	مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة"
معامل ألفا كرونباخ	84,6%

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 84,6%, حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من والثبات و الثقة, وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

### المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

#### المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

أولا : خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

جدول رقم (4-2) : توزيع العاملين حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
65,7%	23	ذكر
34,3%	12	أنثى
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (04) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة (65,7%)، بينما تمثل نسبة فئة الإناث 34,3%، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها المؤسسة، حيث أنها تتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث.

جدول رقم (5-2) : توزيع العاملين حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
8,6%	3	أقل من 30 سنة
45,7%	16	من 30 إلى أقل من 40 سنة
37,1%	13	من 40 إلى أقل من 50 سنة
8,6%	3	من 50 سنة فأكثر
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (05) المتعلق بالعمر أن الأفراد الذين أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر ب (45,7%)، وهذه نتيجة منطقية لأن هاته الفئة العمرية تسعى أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة وحب الإطلاع من خلال التجارب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان، تليها الفئة (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (37,1%)، ثم الفئة أقل من 30 سنة بنسبة (8,6%) والفئة أكثر من 50 سنة بنسبة (8,6%).

جدول رقم (6-2) : توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
45,7%	16	ثانوي أو أقل
45,7%	16	جامعي
8,6%	3	دراسات عليا
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (06)، حيث نلاحظ أن المستوى الجامعي والمستوى ثانوي فأقل متساويان وذلك بنسبة (45,7%) دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادر وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر

بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال بالإضافة إلى سياسة المؤسسة التي تهتم بالمستوى العالي للعمال.

جدول رقم (7-2) : توزيع العاملين حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة في المؤسسة
22,9%	8	5 سنوات أو أقل
34,3%	12	من 6 إلى 15 سنة
28,6%	10	من 16 إلى 25 سنة
14,3%	5	26 سنة فأكثر
100%	35	لمجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (07) إلى أن فئة (من 6 إلى 15 سنة) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ (34,3%)، وتليها فئة ذوي الخبرة من (من 16 إلى 25 سنة) بنسبة (28,6%) من أفراد عينة الدراسة وهي نسبة متقاربة وهي نتيجة منطقية لنمو المؤسسة المتزايد وتوظيفها للكفاءات الشابة، وسياستها الاستثمار في هذه الطاقات ومن جهة أخرى هذه الفئة تقدم أفضل ما لديها من أجل السير الحسن للمؤسسة.

جدول رقم (8-2) : توزيع العاملين حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار	الوظيفة
37,1%	13	عون تنفيذي
14,3%	5	عون تحكم
48,6%	17	إطار
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

فيما يتعلق بمتغير الوظيفة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (08) إلى أن فئة الإطارات تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ (48,6%)، وتليها عون تنفيذي بنسبة (37,1%) من أفراد عينة الدراسة، وهذا يرجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يحتاج إلى إطارات وعمال منفذين لتشجيع التعاون بين مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال.

#### ثانيا: عرض البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك:

#### 1. الذكاء الأخلاقي في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" :

أبعاد الذكاء الأخلاقي سبعة وهي: التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، الاحترام، العطف، التسامح، العدالة، والجدول الموالي بين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

جدول رقم (9-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول بعد التعاطف.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	التعاطف مع الآخرين يشعري بذاتي	2.6571	0.63906	5	مرتفع
2	أبدي تعاطفا تجاه حاجات ومشاعر الآخرين	2.7714	0.42604	3	مرتفع
3	لدي رغبة في مساعدة الآخرين	2.9714	0.16903	1	مرتفع
4	أتعامل مع الآخرين باهتمام	2.8286	0.38239	2	مرتفع
5	أستجيب لطلبات الآخرين من خلال رد فعل مناسب	2.7429	0.50543	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعده التعاطف	2.7943	0.24964	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام المتعلق ببعده تعاطف العامل، قد بلغ (2.7943) وانحراف معياري (0.2496)، وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه الفقرات، وقد كان المتوسط الحسابي في أعلى درجاته في الفقرتين رقم 03 و04 التاليتين: (لدي رغبة في مساعدة الآخرين)، والفقرة (أتعامل مع الآخرين باهتمام)، حيث بلغ (2.9714) و(2.8286) على التوالي مما يدل على وجود درجة من الاهتمام من قبل العاملين في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض أو مع الزبائن، كما يظهر من الجدول أن أغلب فقرات هذا المتغير كانت في مستوى مرتفع مما يعكس الفهم الجيد لعمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة لبعده التعاطف.

جدول رقم (10-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول بعد الضمير.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	أشعر بالخجل أو بالذنب عندما أرتكب خطأ في العمل أو مع زملائي	2.9143	0.28403	1	مرتفع
7	أشعر بشيء داخلي يلومني عندما أقوم بعمل غير صحيح	2.7429	0.56061	5	مرتفع
8	أشعر بالأسف عندما أجرح شخصا بالكلام	2.8857	0.32280	2	مرتفع
9	أعترف بأخطائي وأعتذر عن ذلك	2.8857	0.32280	3	مرتفع
10	أدرك السلوك الخاطئ الذي أقوم به وأعتذر عما بدر مني	2.7714	0.42604	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الضمير	2.8400	0.21032	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

. يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات ضمير العامل قد بلغ (2.8400) وانحراف معياري (0.21032) وهو متوسط حسابي مرتفع يعكس درجة الموافقة على محتوى هذه الفقرات فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة أشعر بالحنج أو بالذنب عندما أرتكب خطأ في العمل أو مع زملائي بمتوسط (2.9143) ثم جاءت الفقرة أشعر بالأسف عندما أخرج شخصا بالكلام بمتوسط (2.8857), وإجمالاً كانت نظرة المبحوثين إلى محتوى الفقرات التي تقيس الضمير إيجابية وهذا يدل على امتلاك العاملين لأهم الفضائل الأساسية التي يتطلبها إنجاز العمل.

جدول رقم (11-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول بعد الرقابة الذاتية.

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	أصرف بشكل صائب حتى وإن لم يراقبني أحد	2.7714	0.42604	2	مرتفع
12	عندما أغضب أذكر نفسي بأني أحتاج إلى تنظيم أفكاري	2.6286	0.64561	4	مرتفع
13	ردود أفعالي تتناسب مع المواقف التي تواجهني	2.6286	0.64561	5	مرتفع
14	أشعر أنني قادر على تنظيم سلوكي وأفكاري	2.7714	0.49024	3	مرتفع
15	أخطط وأفكر قبل العمل	2.8286	0.45282	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الرقابة الذاتية	2.7257	0.33985	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

. المتوسط العام لبعء الرقابة الذاتية كان (2.7257) وانحراف معياري (0.33985) وهو متوسط حسابي يعكس درجة موافقة العاملين على محتوى الفقرات, وهذا يعني وجود مستوى تحكم وتفكير بالسلوك قبل فعله مرتفع للعمال لتقديم أفضل ما لديهم, وذلك راجع أولاً إلى التخطيط والتفكير قبل العمل بمتوسط حسابي (2.8286) ثم جاءت الفقرة "أصرف بشكل صائب حتى وإن لم يراقبني أحد" بمتوسط حسابي (2.7714), ثم أخذت الفقرة "أشعر أنني قادر على تنظيم سلوكي وأفكاري" بمتوسط حسابي (2.7714), وفي الأخير جاءت الفقرتين "عندما أغضب أذكر نفسي بأني أحتاج إلى تنظيم أفكاري" و "ردود أفعالي تتناسب مع المواقف التي تواجهني" بمتوسط حسابي (2.6286), إذا بالنظر إلى المتوسط الحسابي لمجموع فقرات الرقابة الذاتية نجد أن العمال لديهم مستوى مرتفع من الرقابة الذاتية وهذا يساعدهم في أداء عملهم بشكل جيد.

جدول رقم (12-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول بعد الاحترام.

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
16	لا أكشف أسرار الآخرين وإن اختلفت معهم	2.8857	0.32280	5	مرتفع
17	أحرص أن يكون تعاملتي محترماً مع من أتعامل معهم	2.9714	0.16903	1	مرتفع
18	أشعر بأن الاحترام جزء من حياتي	2.9714	0.16903	2	مرتفع

مرتفع	3	0.16903	2.9714	أراعي حقوق ومشاعر الآخرين	19
مرتفع	4	0.23550	2.9429	أبتعد عن استخدام الألفاظ البذيئة في تعاملتي مع الآخرين	20
مرتفع	--	0.10109	2.9486	المتوسط العام لبعد الاحترام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

. المتوسط العام لبعد الاحترام قد بلغ (2.9486) وانحراف معياري (0.10109) وهو متوسط حسابي مرتفع يعكس درجة الموافقة الكبيرة على محتوى هذه الفقرات فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرات الثانية والثالثة والرابعة على التوالي " أحرص أن يكون تعاملتي محترما مع من أتعامل معهم " و " أشعر بأن الاحترام جزء من حياتي " و " أراعي حقوق ومشاعر الآخرين " بمتوسط (2.9714)، ثم جاءت الفقرة رقم (20) " أبتعد عن استخدام الألفاظ البذيئة في تعاملتي مع الآخرين " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.9429)، وأخيرا الفقرة " لا أكشف أسرار الآخرين وإن اختلفت معهم " بمتوسط (2.8857)، وقد كانت المتوسطات الحسابية مرتفعة تبين مدى امتلاك عمال المؤسسة لبعد الاحترام، وإجمالا كانت نظرة العاملين إلى محتوى الفقرات التي تقيس الاحترام إيجابية وهذا يدل على امتلاك العاملين في مؤسسة بريد الجزائر ورقة لهذا البعد.

جدول رقم (13-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقة" حول بعد العطف.

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
21	أخاطب الآخرين بعبارات عطوفة	2.5714	0.55761	5	مرتفع
22	أشعر بالسعادة عندما أساعد أحد	2.8857	0.40376	2	مرتفع
23	أحاول أن لا أجرح أو أسبب الأذى للآخرين	2.9429	0.23550	1	مرتفع
24	أشجع الآخرين على العطف واللين في سلوكهم	2.6000	0.55307	4	مرتفع
25	أعمل على تلبية حاجات الآخرين قدر استطاعتي	2.8571	0.42997	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعد العطف	2.7714	0.29958	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

. المتوسط العام لبعد العطف كان (2.7714) وانحراف معياري (0.29958) وهو بقيمة مرتفعة تعكس وجود العطف في المؤسسة من وجهة نظر العاملين وذلك بسبب أولا أن موافقتهم حول الفقرة "أحاول أن لا أجرح أو أسبب الأذى للآخرين" أخذت أعلى متوسط حسابي وهو (2.9429)، ثم كانت الفقرة "أشعر بالسعادة عندما أساعد أحد" بمتوسط حسابي وهو (2.8857)، ثم جاءت العبارة "أعمل على تلبية حاجات الآخرين قدر استطاعتي" بمتوسط حسابي (2.8571) والفقرة "أشجع الآخرين على العطف واللين في سلوكهم" بمتوسط حسابي (2.6000)، وأخيرا الفقرة "أخاطب الآخرين بعبارات عطوفة" أخذت أقل متوسط حسابي وهو (2.5714)، وعلى العموم المتوسطات الحسابية لفقرات العطف بقيم مرتفعة ويدل ذلك على وجود هذا البعد لدى العاملين.

جدول رقم (14-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول بعد التسامح.

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
26	أبتعد عن الكراهية والعنف في التعامل مع الآخرين	2.9429	0.23550	1	مرتفع
27	لدي القدرة على احترام معتقدات الآخرين حتى وإن لم تتفق مع معتقداتي	2.5143	0.61220	2	مرتفع
28	أتسامح مع من يذكر عيوب أمام الآخرين	2.0286	0.78537	5	متوسط
29	أستطيع أن أعفو عن خطأ ارتكب في حق من أي شخص كان	2.3429	0.76477	4	متوسط
30	أتنازل عن بعض حقوقي في سبيل تحقيق التوافق مع الآخرين	2.4571	0.65722	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعء التسامح	2.4571	0.39578	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

. المتوسط العام لبعء التسامح كان (2.4571) وانحراف معياري (0.39578) وهو ذو قيمة مرتفعة، فقد حصلت الفقرة رقم 26 "أبتعد عن الكراهية والعنف في التعامل مع الآخرين" بأعلى متوسط حسابي (2.9429)، تليها الفقرة "لدي القدرة على احترام معتقدات الآخرين حتى وإن لم تتفق مع معتقداتي" بمتوسط حسابي (2.5143) وتليها الفقرة "أتنازل عن بعض حقوقي في سبيل تحقيق التوافق مع الآخرين" بمتوسط حسابي (2.4571)، أما الفقرات التي كانت بمتوسط حسابي أقل فهي الفقرة "أستطيع أن أعفو عن خطأ ارتكب في حق من أي شخص كان" بمتوسط حسابي (2.3429)، والفقرة "أتسامح مع من يذكر عيوب أمام الآخرين" بمتوسط حسابي (2.0286)، إذا عموما كانت نظرة العاملين حول بعد التسامح إيجابية وهي ذات مستوى مرتفع.

جدول رقم (15-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول بعد العدالة.

31	أتعامل مع الآخرين بعدالة	2.8000	0.40584	3	مرتفع
32	أحاول حل المشكلات بطريقة عادلة	2.9143	0.28403	1	مرتفع
33	الوقوف مع المظلومين في العمل جزء من صفاتي	2.6000	0.60391	5	مرتفع
34	أحترم القوانين وأتعامل بها مع الجميع	2.7143	0.51856	4	مرتفع
35	لا أتمييز في تعاملاتي مع الآخرين	2.8286	0.38239	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعء العدالة	2.7714	0.28344	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

. وأخيرا المتوسط العام لبعء العدالة كان (2.7714) وانحراف معياري (0.28344) وهو متوسط حسابي مرتفع يثبت وجود مستوى جيد للعدالة التي يتصف بها العاملين في المؤسسة وهذا راجع أولا إلى محاولتهم لحل المشكلات بطريقة عادلة فقد كانت هذه الفقرة بأعلى متوسط (2.9143)، كما "لا أتمييز في تعاملاتي مع الآخرين" بمتوسط حسابي (2.8286)، كما "أتعامل مع الآخرين بعدالة" فقد أخذت هذه الفقرة متوسط حسابي (2.8000)، ثم جاءت العبارة "أحترم القوانين وأتعامل بها مع الجميع"

بمتوسط حسابي (2.7143)، ثم جاءت الفقرة "الوقوف مع المظلومين في العمل جزء من صفاتي" بمتوسط حسابي (2.6000)، إذا عموماً يوجد مستوى عدالة عالي من طرف العاملين يمكنهم من القيام بوظائفهم بالشكل المناسب.

جدول رقم (16-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال بريد الجزائر "وحدة ورقلة" لأبعاد الذكاء الأخلاقي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد التعاطف	2.7943	0.24964	3	مرتفع
02	المتوسط العام لبعد الضمير	2.8400	0.21032	2	مرتفع
03	المتوسط العام لبعد الرقابة الذاتية	2.7257	0.33985	6	مرتفع
04	المتوسط العام لبعد الاحترام	2.9486	0.10109	1	مرتفع
05	المتوسط العام لبعد العطف	2.7714	0.29958	5	مرتفع
06	المتوسط العام لبعد التسامح	2.4571	0.39578	7	مرتفع
07	المتوسط العام لبعد العدالة	2.7714	0.28344	4	مرتفع
08	المتوسط العام	2.7584	0.17915	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن المتوسط العام لمتغير الذكاء الأخلاقي بلغ (2.7584) وانحراف معياري بلغ (0.17915) وأن أغلب الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعد الاحترام وهو (2.9486) وهذا يدل على أن هناك احترام كبير بين العاملين ومع الزبائن، وعموماً توجد نظرة إيجابية حول الذكاء الأخلاقي، أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم الذكاء الأخلاقي من طرف العاملين، وهو ما يؤكد الفرضية الثانية بوجود ذكاء أخلاقي جيد ومناسب لدى أفراد عينة الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة".

2. أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة":

والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

جدول رقم (17-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول أداء العاملين.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة	2.8571	0.42997	5	مرتفع
2	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	2.8571	0.42997	6	مرتفع
3	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	2.3429	0.63906	17	متوسط
4	أخطط جيداً للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها	2.8286	0.45282	7	مرتفع
5	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	2.7143	0.51856	10	مرتفع

مرتفع	8	0.40584	2.8000	أقوم بعملتي على أكمل وجه	6
مرتفع	4	0.78108	1.9143	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	7
مرتفع	2	0.37349	2.9143	أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	8
مرتفع	1	0.16903	2.9714	أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر	9
متوسط	19	0.83817	2.0571	تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع العاملين بالتحلي بالقيم والمبادئ الأخلاقية بهدف تحسين الأداء	10
مرتفع	11	0.51856	2.7143	أعتمد على ذاتي في إنجاز العمل	11
مرتفع	3	0.37349	2.9143	أبذل جهدا كبيرا لإنجاز عمل لائق	12
مرتفع	13	0.52979	2.6857	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	13
مرتفع	9	0.50543	2.7429	أتقيد بالقوانين وأنظمة العمل	14
مرتفع	15	0.74134	2.4571	حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	15
مرتفع	14	0.49705	2.6000	ألتزم بعبادات و قيم العمل (اللباس الخاص بالعمل،...)	16
مرتفع	12	0.47101	2.6857	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	17
متوسط	18	0.67612	2.3143	تساهم المعتقدات والأفكار السائدة لدى العاملين في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي	18
مرتفع	16	0.73106	2.3714	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	19
مرتفع	--	0.20988	2.6180	المتوسط العام	

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير التابع (أداء العاملين) في الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.6180) وانحرافه المعياري (0.20988) وهو ذو قيمة مرتفعة، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه الفقرات، وقد يدل على وجود نظرة مرتفعة اتجاه مستوى أداء العاملين في المؤسسة، وقد كان المتوسط الحسابي في أعلى درجاته في الفقرتين التاليتين: "أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر" والفقرة "أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي"، حيث بلغ (2.9758) و (2.9143) على التوالي مما يدل على أن العمال لديهم مستوى عالي من الحرص على تحسين أدائهم وأنهم يتمتعون بدرجة عالية من المسؤولية في أداء مهامهم، كما يظهر من الجدول أن أغلب المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير كانت بدرجة مرتفعة وهذا ما يدل على وجود مستوى مرتفع، أي أن مستوى أداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" كان جيدا.

## المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها

### الفرع الأول: تفسير وتحليل النتائج

أولاً: تفسير وتحليل خصائص عينة الدراسة

من خلال مقارنة بيانات الاستبيان تبين أن أغلب الأفراد الذين يعملون في المؤسسة هم من فئة الذكور (23 مستجوب) بنسبة 65.7% أما الإناث (12 مستجوب) بنسبة 34% وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) على 45.7% وهي نسبة تدل على أن هذه الفئة العمرية أكثر من غيرها في البحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة، أما متغير المستوى التعليمي للعاملين فقد وجدنا أن (16 مستجوب) بنسبة 45.7% هم الحاصلين على الشهادات الجامعية ويعود ذلك إلى طبيعة العمل الذي يتطلبه عمال ذو كفاءة ومستويات تعليمية عالية وهذا مؤشر بالغ الأهمية وجيد، أما متغير الخبرة المهنية فقد تحصلت فئة (من 6 إلى 15 سنة) على نسبة 34.3% (12 مستجوب) من العاملين وهذا يبين أن عمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة ذوي خبرة وكفاءة.

ثانياً: تفسير وتحليل البيانات المتعلقة بالذكاء الأخلاقي وأداء العاملين في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء المقابلة الشخصية مع بعض العاملين والإطارات في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي الذكاء الأخلاقي كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع.

#### 1- الذكاء الأخلاقي لدى العاملين في المؤسسة:

المتوسط العام للذكاء الأخلاقي كان مرتفعاً مما يدل على النظرة الإيجابية للعمال لأبعاد هذا المتغير حيث كانت نظرتهم،

. فيما يخص بعد التعاطف، يوجد لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة تمسك بسمة التعاطف التي يحملونها بشكل مرتفع، حيث يشعر معظمهم بالراحة النفسية نتيجة التعامل بها باعتبارها عاملاً مساعداً في تحسين أدائهم، كما يوفر التعاطف للعاملين السلوكيات التي تتعلق بالاهتمام بالآخرين والأفكار السليمة، وقد يكون السبب في أن المؤسسة، مؤسسة وطنية، ولها سمعة جيدة وقيمة عالية.

. فيما يخص بعد الضمير، يوجد مستوى ضمير عالي لدى العاملين والذي يعمل إلى تحقيق الجانب الإيجابي في الأداء ورفض كل ما هو سلمي مثل رفض عمليات الفساد أو العمل غير الصحيح الذي يؤثر على الأداء وتحسينه، ويعود السبب في امتلاكهم لهذا الفعل الأخلاقي إلى قدرتهم على توظيف مثل هذه القناعات الأخلاقية في عملهم والتمسك بها.

. فيما يخص بعد الرقابة الذاتية، يوجد مستوى رقابة عالي لدى العاملين، هذه الرقابة الذاتية التي تشجعهم على تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال شعور العامل وارتباطه ذاتياً بتلك الأهداف، ويعود سبب النظرة الإيجابية للعاملين حول الرقابة الذاتية هو ابتعادهم عن التفكير بالمصالح الشخصية وتركيزهم على المسؤوليات في العمل.

. فيما يخص بعد الاحترام، يملك العاملون مستوى احترام وتقدير جيد للآخرين، وهذا راجع لحرصهم على احترام القوانين واحترام الزملاء ومع من يتعاملون معهم بطريقة ودية ومحترمة، هذا الاحترام الذي هو تصور كامل عن وظائفهم وما تحمله من مسؤوليات ومهام.

. فيما يخص بعد العطف، حسب رأي العاملين يعتبر جيد، ويساعد على إبداء اهتمامهم بسعادة ومشاعر الآخرين ومن ثم تأثيرها الإيجابي على أداء العمل، ويقودهم إلى الإيثار في تعاملهم مع الآخرين لتفهمهم حاجات الآخرين والعمل على تلبية المستطاع منها، ويعود سبب ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة، باعتبارها تنتمي إلى القطاع الخدماتي وعليها أن تحافظ على سمعتها ومكانتها أمام عملائها.

. فيما يخص بعد التسامح، من وجهة العاملين جيد، حيث كانت نظرتهم إيجابية وتساعدهم هذه الفضيلة الأخلاقية على احترام بعضهم البعض والآخرين بغض النظر عن الفروقات، ويشجع العامل التسامح في الفكر والرأي والاستماع للآخرين والتغاضي عن الإساءة.

. فيما يخص بعد العدالة، من وجهة العاملين جيدة، والتي تقودهم إلى معاملة الآخرين بطريقة عادلة وغير متحيزة ونزيهة في المواقف المختلفة، ويعود السبب في ذلك إلى طبيعة الوظائف التي يشغلونها.

إذا عند ترتيب أبعاد الذكاء الأخلاقي ومعرفة درجة الموافقة عليها والتي جاءت بمستوى مرتفع، أخذ بعد الاحترام أعلى مستوى، وقد كان أقل متوسط لبعده التسامح، ويعتبر هذا الأخير نقطة ضعف بالنسبة لعمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" التي تتطلب أن يكون مثل هذه الأفعال والقناعات الأخلاقية للتعامل بها، وباعتبار المؤسسة ذات طابع خدماتي قد تؤثر مثل هذه الفضيلة على أدائهم.

## 2- أداء العاملين في المؤسسة:

المتوسط العام لأداء العاملين كان مرتفع، بمعنى لدى أفراد العينة زيادة في الرضى حول واقع أداء العاملين في المؤسسة، حيث كانت نظرتهم إيجابية، ويعود سببها إلى توظيف العاملين للقناعات الأخلاقية وتمسكهم بها، واستخدامها في تحسين أدائهم لأعمالهم وذلك لإدراك العاملين لأهميتها مما يزيد من فهمهم الجيد لأدوارهم الوظيفية، وإدراكهم الكبير للسلوكيات والأعمال التي تتطلبها وظائفهم، مما يجعلهم يتحملون مسؤولية أعمالهم واستعدادهم لمواجهة النتائج.

### الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

#### 1- علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (18-2): علاقات الارتباط بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين

		المتغير التابع أداء العاملين	
Rho de Spearman	البعد الأول: التعاطف	Coefficient de corrélation	.130
		Sig. (bilatérale)	.456
		N	35
	البعد الثاني: الضمير	Coefficient de corrélation	.152
		Sig. (bilatérale)	.385

	N	35
البعد الثالث: الرقابة الذاتية	Coefficient de corrélation	.303
	Sig. (bilatérale)	.077
	N	35
البعد الرابع: الإحترام	Coefficient de corrélation	.376*
	Sig. (bilatérale)	.026
	N	35
البعد الخامس: العطف	Coefficient de corrélation	.470**
	Sig. (bilatérale)	.004
	N	35
البعد السادس: التسامح	Coefficient de corrélation	.441**
	Sig. (bilatérale)	.008
	N	35
البعد السابع: العدالة	Coefficient de corrélation	.442**
	Sig. (bilatérale)	.008
	N	35
المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي	Coefficient de corrélation	.495**
	Sig. (bilatérale)	.003
	N	35

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع علاقات الارتباط دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد الذكاء الأخلاقي (التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، الاحترام، العطف، التسامح، العدالة) وأداء العاملين كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية لعلاقة الارتباط بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين ككل (49.5%) وهي قيمة متوسطة ما تؤكد الدور الفاعل للذكاء الأخلاقي على أداء العاملين، حيث كانت أقوى العلاقات مع بعد العطف والمتغير التابع (أداء العاملين) بنسبة (47%)، يليها بعد العدالة بنسبة (44,2%)، ثم يأتي بعد التسامح حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة (44,1%)، ثم بعد الاحترام بنسبة (37,6%)، كما لاحظنا

أن أضعف هذه العلاقات كانت مع بعد الرقابة الذاتية بنسبة (30,3%)، وبعد الضمير بنسبة (15,2%)، وفي الأخير بعد التعاطف له درجة ارتباط مع المتغير التابع تقدر ب (13%).

ويلاحظ أن الذكاء الأخلاقي كمتغير مستقل كانت علاقته مع أداء العاملين كمتغير تابع متوسطة، حيث بلغت نسبة (49,5%) بمستوى دلالة 0,003 وهو أقل من 0,05 وبالتالي على العاملين أن يرفعوا أكثر من مستوى الذكاء الأخلاقي من خلال التمسك أكثر بالقناعات والسلوكيات الأخلاقية للتحسين من أدائهم.

## 2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، الاحترام، العطف، التسامح، العدالة) والمتغير التابع (أداء العاملين)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (19-2): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.483 <sup>a</sup>	.234	.210	.18650

a. Valeurs prédites : (constantes), الذكاء الأخلاقي, المتغير المستقل:

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين أبعاد الذكاء الأخلاقي كمتغيرات مستقلة و أداء العاملين كمتغير تابع هو (48,3%) أي أن هناك ارتباط أقل من المتوسط، وبلغت نسبة اختبار R-deux (23,4%) والتي تبين مدى دقة أبعاد الذكاء الأخلاقي في تقدير أداء العاملين، أي أن (23,4%) من أداء العاملين يعود لأبعاد الذكاء الأخلاقي، والنسبة المتبقية (76,6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

## 3: تبين خط الانحدار

جدول رقم (20-2): تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.350	1	.350	10.058	.003 <sup>a</sup>
Résidu	1.148	33	.035		
Total	1.498	34			

a. Valeurs prédites : (constantes), الذكاء الأخلاقي, المتغير المستقل:

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي:

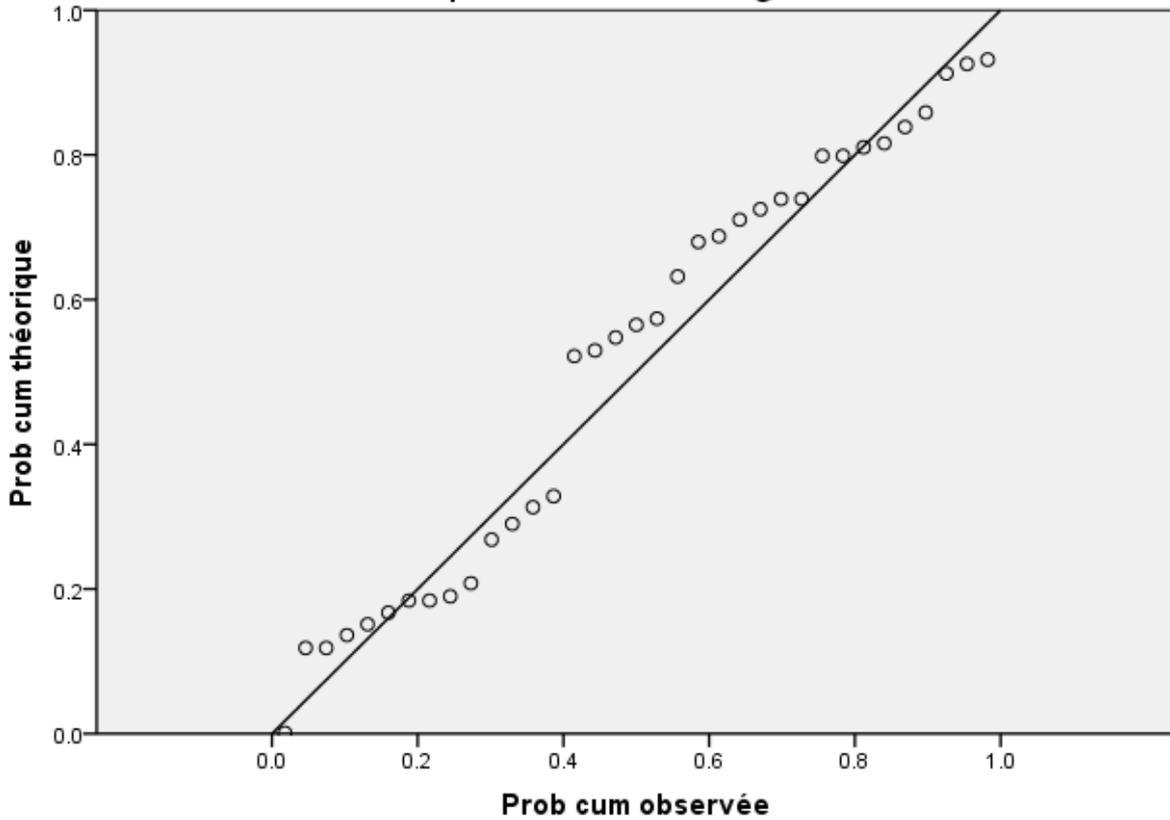
- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.350 ومجموع مربعات البواقي هو 1.148 ومجموع المربعات الكلي يساوي 1.498,
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 33,
- معدل مربعات الانحدار هو 0.350 ومعدل مربعات البواقي 0.035,
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 10.058,
- مستوى دلالة الاختبار 0,003 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

والشكل رقم (03): يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (1-3): التوزيع الطبيعي للنتائج

### Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

المتغير التابع أداء العاملين : Variable dépendante :



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

### 1- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"

جدول رقم (21-2): معاملات خط الانحدار لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta			
1 (Constante)	1.056	.493			2.140	.040
المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي	.566	.179	.483		3.171	.003

a. Variable dépendante: المتغير التابع أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

- مقطع خط الانحدار يساوي 1.056 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، وقبل التطرق لفرضية ميل خط الانحدار للمتغير المستقل، ندرس قيمة Sig بالنسبة للذكاء الأخلاقي والثابت وهي (0.040) وهي أقل من 0.05 وتحقق الفرضية  $H_1$  وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار هي:  $Y=0.566x+1.056$ ، المتغير المستقل، X، المتغير التابع، Y وبالتالي نستنتج أن الذكاء الأخلاقي يؤثر على أداء العاملين بدرجة قوية.

2/ اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي، لتحسين أداء العاملين.

1- متغير الجنس:

جدول رقم (22-2): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء

العاملين.

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع أداء العاملين	Hypothèse de variances égales	.366	.549	-.184-	33	.855	-.01392-	.07583	-.16819-	.14035
	Hypothèse de variances inégales			-.198-	27.428	.845	-.01392-	.07040	-.15827-	.13043

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول أعلاه لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي (0.549) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس وأداء العاملين، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على أداء العاملين.

2- متغير العمر:

جدول رقم (2-23): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين.

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.139	3	.046	1.053	.383
Intra-groupes	1.359	31	.044		
Total	1.498	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر لعمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" كانت قيمة Sig=0.383 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر وأداء العاملين، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على أداء العاملين، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

3- متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (2-24): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين.

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.326	2	.163	4.451	<u>.020</u>
Intra-groupes	1.172	32	.037		
Total	1.498	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" كانت قيمة Sig= 0.020 وهي أقل من 0.05 وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي وأداء العاملين، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين يؤثر على أداء العاملين، أي توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

4- متغير الخبرة

جدول رقم (2-25): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين.

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.197	3	.066	1.561	.219
Intra-groupes	1.301	31	.042		
Total	1.498	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" كانت قيمة Sig= 0.219 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة وأداء العاملين, ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على أداء العاملين, أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

5- متغير الوظيفة

جدول رقم (2-26): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لمفهوم الذكاء الأخلاقي لتحسين أداء العاملين.

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.113	2	.056	1.302	.286
Intra-groupes	1.385	32	.043		
Total	1.498	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" كانت قيمة Sig= 0.286 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الوظيفة وأداء العاملين, ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على أداء العاملين, أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

. إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل المتغيرات الذكاء الأخلاقي مع أداء العاملين وذلك من خلال بعدين فقط هما التسامح والعدالة التي هي دالة إحصائيا.

جدول رقم (27-2): علاقة المتغيرات المستقلة المتبقية للذكاء الأخلاقي مع أداء العاملين.

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	البعد السادس: التسامح		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire ≤ .050, Probabilité de F pour éliminer ≥ .100).
2	البعد السابع: العدالة		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire ≤ .050, Probabilité de F pour éliminer ≥ .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع: أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة هما التسامح والعدالة فقط.

الجدول رقم (28-2): معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles<sup>c</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.509 <sup>a</sup>	.259	.237	.18338
2	.604 <sup>b</sup>	.364	.325	.17247

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد السادس: التسامح

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد السادس: التسامح ، البعد السابع: العدالة

c. Variable dépendante : المتغير التابع: أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج خمسة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما التسامح والعدالة وهذا ما يتوافق تماماً مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (التسامح والعدالة) والمتغير التابع (أداء العاملين) نسبة (60,4%) وهو دليل على وجود ارتباط قوي بينها، حيث أن (36,4%) من أداء العاملين تعود إلى مستوى التسامح والعدالة والنسبة المتبقية (63,6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل التسامح فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (50,9%) مع المتغير التابع.

يوضح الجدول التالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

**جدول رقم (2-29): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise**

ANOVA<sup>c</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	.388	1	.388	11.540	.002 <sup>a</sup>
	Résidu	1.110	33	.034		
	Total	1.498	34			
2	Régression	.546	2	.273	9.176	.001 <sup>b</sup>
	Résidu	.952	32	.030		
	Total	1.498	34			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد السادس: التسامح,

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد السابع: العدالة، البعد السادس: التسامح،

c. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي:

. مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.546 ومجموع مربعات البواقي هو 0.952 ومجموع المربعات الكلي يساوي 1.498,

. درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 32 ,

. معدل مربعات الانحدار هو 0.273 ومعدل مربعات البواقي 0.030,

. قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 9.176,

. مستوى دلالة الاختبار 0,001 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,005 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم

المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (30-2): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.955	.198		9.888	.000
	البعد السادس: التسامح	.270	.079	.509	3.397	.002
2	(Constante)	1.277	.348		3.668	.001
	البعد السادس: التسامح	.275	.075	.518	3.673	.001
	البعد السابع: العدالة	.240	.104	.325	2.303	.028

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار  $a$  ميل خط الانحدار بالنسبة للتسامح وميل خط الانحدار بالنسبة للعدالة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي: } y = 1.277 + 0.275X_6 + 0.240X_7$$

ومن عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الفضائل المؤثرة على فعالية أداء العاملين هي التسامح والعدالة.

مناقشة النتائج الإحصائية

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال الجدول رقم (2-18) الذي يوضح علاقات الارتباط بين أبعاد الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين يتضح بأن جميع علاقات الارتباط دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل والذكاء الأخلاقي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية لعلاقة الارتباط بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين ككل (48.3%) وهي قيمة متوسطة، تؤكد على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

1-2 دراسة معاملات خط الانحدار

❖ من الجدول رقم (2-21) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقة"، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي:  $Y = 0.566X + 1.056$ , X المتغير المستقل, Y المتغير التابع, حيث يمثل (X) الذكاء الأخلاقي, و (Y) أداء العاملين, والتي تدل على أن هناك أثر قوي بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين. ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

وحسب الجدول (2-28): يتضح لنا بقاء بعدين فقط، البعد السادس (التسامح)، والبعد السابع (العدالة).

. معادلة خط الانحدار

. الجدول رقم ( 2-29 ) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقلين (بعد التسامح والعدالة) والمتغير التابع (أداء العاملين) نسبة (60.4%) وهو دليل على وجود ارتباط طردي قوي بينها, حيث أن (36.4%) من أداء العاملين تعود إلى التسامح والعدالة والنسبة المتبقية (63.6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل التسامح فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (50.9%) مع المتغير التابع.

وحسب الجدول رقم (2-30) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة", وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي:  $y=1.277+0.275X6+0.240X7$ , X6 المتغير المستقل الأول (بعد التسامح), X7 المتغير المستقل الثاني (العدالة), Y المتغير التابع, وجود تأثير لأبعاد الذكاء الأخلاقي (بعد التسامح, العدالة) على أداء العاملين.

خلاصة:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" حول أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين, حيث تم التطرق فيه إلى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية, حيث اقتصر على 35 استبيان صالح للتحليل الإحصائي, ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss, وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان, وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي:

- ❖ يمتاز عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة" بمستوى عالي من الأداء.
- ❖ يوجد مستوى مرتفع للذكاء الأخلاقي لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة".
- ❖ يوجد أثر قوي بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين.
- ❖ أهم بعدين في الذكاء الأخلاقي والأكثر تأثير على فعالية أداء العاملين هما: التسامح والعدالة.
- ❖ يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين يعزى لاختلاف متغير المستوى التعليمي.

الخاتمة

## الخاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على فعالية أداء العاملين وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث و التعمق في إشكاليته والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية حالة مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة".

### اختبار الفرضيات:

- من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:
- ❖ **الفرضية الأولى:** يمتاز عمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة بمستوى عالي من الأداء وذلك من خلال المقارنة بين عبارات الاستبيان التي أظهرت أنه يوجد مستوى مرتفع من الأداء لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة، حيث بلغ المتوسط العام لأداء العاملين (2.6180) والذي يؤكد صحة هذه الفرضية.
  - ❖ **الفرضية الثانية:** يوجد ذكاء أخلاقي جيد ومناسب لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة وذلك من خلال المقارنة بين عبارات الاستبيان التي أظهرت أنه يوجد مستوى مرتفع من الذكاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة، حيث بلغ المتوسط العام للذكاء الأخلاقي (2.7584) وهذا يثبت الفهم الجيد للعمال بالذكاء الأخلاقي الشيء الذي يؤكد صحة هذه الفرضية.
  - ❖ **الفرضية الثالثة:** هناك أثر بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين.
- فقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر قوي وذلك من خلال المعادلة  $Y=0.566x+1.056$  وهي تؤكد مدى تأثير الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.
- ❖ **الفرضية الرابعة:** لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية.
- بعد تحليل نتائج البحث بالنسبة للخصائص الشخصية لعمال مؤسسة بريد الجزائر ورقلة توصلنا إلى عكس الفرضية، بحيث تم تسجيل قيمة  $Sig=0.020$  وهي أقل من مستوى الدلالة ما يوضح وجود اختلاف بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين يعزى لمتغير المستوى التعليمي.

### نتائج الدراسة:

- من خلال الدراسة الميدانية وتحليل المعطيات توصلنا إلى النتائج التالية:
- ❖ يمتاز عمال مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة" بمستوى عالي من الأداء.
  - ❖ يوجد مستوى مرتفع للذكاء الأخلاقي لدى عمال مؤسسة بريد الجزائر "ورقلة".
  - ❖ هناك أثر قوي بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين.
  - ❖ أهم بعدين في الذكاء الأخلاقي الأكثر تأثير على فعالية أداء العاملين هما: التسامح والعدالة.
  - ❖ يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين يعزى لمتغير المستوى التعليمي.
  - ❖ هناك علاقة معتبرة بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين حيث أن الذكاء الأخلاقي يعمل على تحسين أداء العاملين وذلك من خلال تبني وتنمية العاملين لأبعاد الذكاء الأخلاقي.

## الخاتمة

❖ يساعد الذكاء الأخلاقي في زيادة التزام العاملين وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحقيق أداء أفضل.

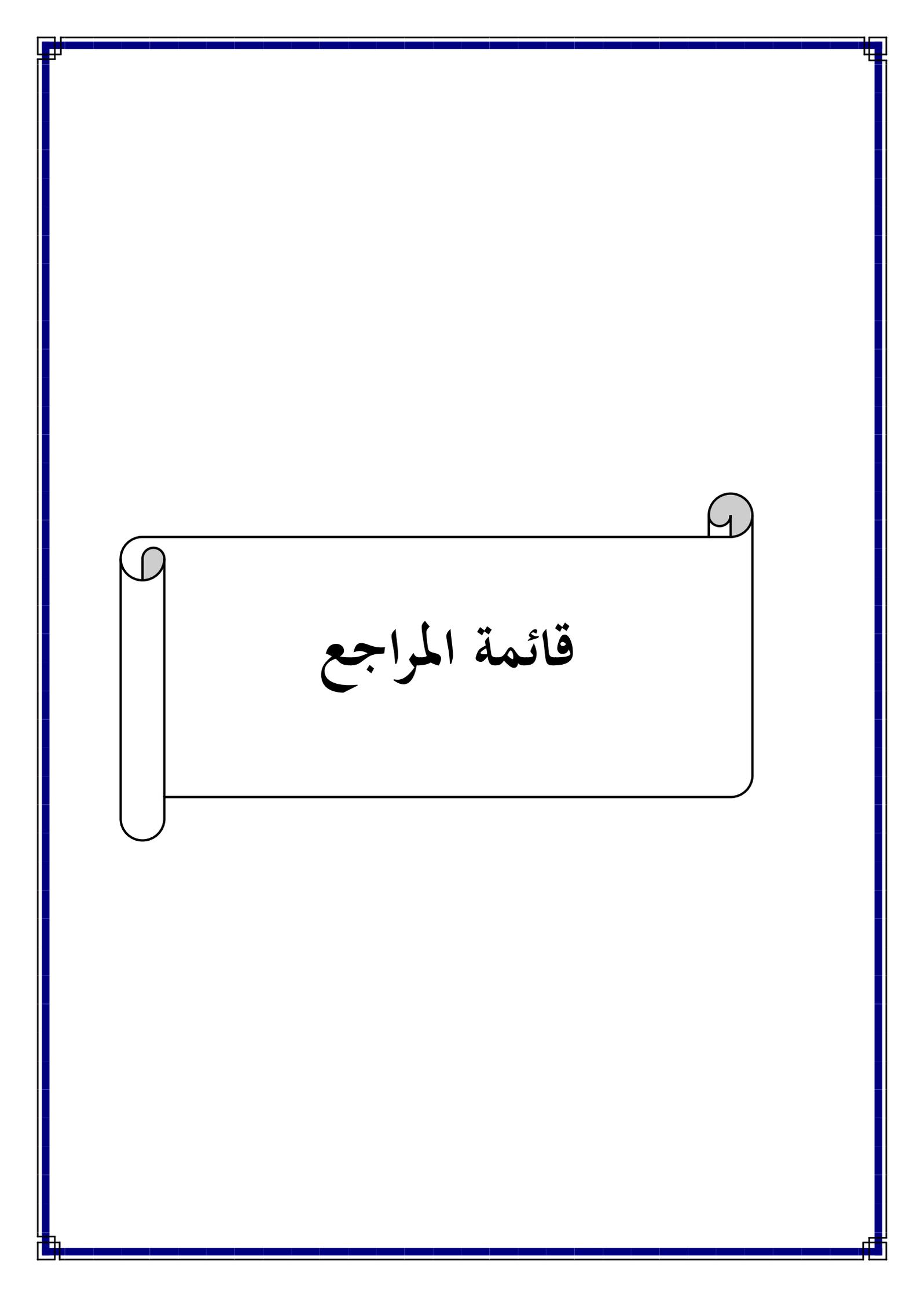
### التوصيات:

- يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج وتتمثل فيما يلي:
- ✓ ضرورة تفعيل مقدرات أبعاد الذكاء الأخلاقي (التعاطف، الضمير، الرقابة الذاتية، الاحترام، العطف، التسامح والعدالة) لدى العاملين وتحديدًا في مجال تشجيع العاملين بالتحلي بالقيم والمبادئ الأخلاقية، وذلك بهدف تحسين أدائهم؛
  - ✓ ضرورة الحفاظ على مستوى الذكاء الأخلاقي لدى العاملين، وذلك لأنه مهما بلغت درجة الذكاء الأخلاقي فإنه يمكن السعي لزيادة تلك الدرجة؛
  - ✓ عقد دورات تدريبية لتحسين قدرات ومهارات العمال في مجال الذكاء الأخلاقي؛
  - ✓ تأكيد العاملين بضرورة المعرفة التامة والتطبيق الكامل لأبعاد الذكاء الأخلاقي في أدائهم لمعاملاتهم من خلال تنمية مهاراتهم وتحسين قدراتهم في مجال توظيف مقدرات الذكاء الأخلاقي.

### آفاق الدراسة:

وفي ختام البحث وبناءً على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال:

- دور الذكاء الأخلاقي في تحسين سمعة المؤسسة.
- مساهمة الذكاء الأخلاقي في الحد من الفساد الإداري.



قائمة المراجع

1- الكتب:

- 1- حسين محمد الحراحشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، 2011.
- 2- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2005.
- 3- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
- 4- مصطفى يوسف كافي، إدارة الأداء، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد، عمان، 2016.

2- الرسائل والمذكرات:

- 5- المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى، غزة، 2015.
- 6- رؤى بركات حسن الحجار، الدكاء الأخلاقي لدى مديري المدارس الأساسية في عمان وعلاقته بدرجة ممارستهم للثقافة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير في الإدارة والقيادة التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2018.
- 7- زياد مفيد القاضي، علاقة الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.
- 8- عبد الهادي لعصب، أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين، مذكرة ماستر، غير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
- 9- عروب حسناء، أثر نظام الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.
- 10- عزمي محمد بظاظو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
- 11- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.
- 12- مجدي أمين خليل أبو غالي، أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2016.

## قائمة المراجع

13- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2010.

### 3- المجالات:

14- بن ختو فريد، مناصرة رشيد، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 08، 2015.

15- عبده أحمد علي العامري، زينب عبد الحق شاكر، أثر القيم الأخلاقية في الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، المجلد 18، العدد 2، 2017.

16- عبد اللطيف عبد الكريم مومني، مستوى الذكاء الأخلاقي وعلاقته بمتغيري الجنس وفرع التعليم لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الأغوار الشمالية في الأردن، مجلة الأردنية في العلوم التربوية، الأردن، المجلد 11، العدد 1، 2015.

17- عفراء إبراهيم خليل العبيدي، سهام عزيز محسن سحاب الأنصاري، الذكاء الأخلاقي وعلاقته بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ الصف السادس ابتدائي، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العراق، العدد 51، 2010.

18- علي نخيلي، خيرية محمد أحمد، الذكاء الأخلاقي وعلاقته بتقدير الذات لدى عينة من طلبة كليتي التربية وهندسة المعلوماتية بجامعة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، دمشق، المجلد 38، العدد 6، 2016.

19- مروة أحمد علي أحمد، مكونات الذكاء الأخلاقي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية بالسويس، جامعة قناة السويس، مصر، العدد الثاني، 2010.

20- مريم مهذول محمد الطائي، الذكاء الأخلاقي لدى طلبة الدراسة المتوسطة، مجلة العلوم النفسية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العدد 17، 2009.

21- ناظم حسن رشيد، دور الذكاء الأخلاقي للمدققين الداخليين في دعم أداء عملية التدقيق الداخلي "دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الموصل، العراق، المجلد 22، العدد 91، 2016.

22- نوال يونس آل مراد وآخرون، أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الإدارات الوسطى في عدد من المستشفيات الحكومية في نينوى"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 29، 2013.

23- يوسف حجيم الطائي وآخرون، دور الذكاء الأخلاقي في إدارة سمعة المنظمة "بحث تطبيقي لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 1، 2013.

- 24- Abbas Gholtash and others, **The relationship between moral intelligence and spiritual leadership with organizational commitment of primary school teachers**, International Journal of Current Life Sciences, Iran, Vol. 4, Issue, 12, 2014.
- 25- Esmaiel jani, **investigating the impact of staffs 'moral intelligence on their citizenship behavior in state and private banks**, city of mahabad, Islamic azad university, world scientific news, Iran, 2016.
- 26-Forough Pahlavani, Kiumars Azizmalayeri, **The Relationship between Moral Intelligence with Organizational Development**, International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management, Iran, Vol. 3, No. 6, 2016.
- 27- Dr. Habib Ebrahimpour, Mansour Hazizadeh, **Effect of moral intelligence on employee performance: evidence from Ardebil gaz company**, Singaporean journal of business economics, And management studies Vol.3, No.7, 2015.
- 28- Hamid Janani and others, **The relationship between the leadership styles and moral intelligence**, **Bulletin of Environment, Pharmacology and Life Sciences**, Iran, Vol 3, 2014.
- 29- Lathesh K R and Vidya D Avadhani, **A study on social intelligence and its impact on employee performance of insurance sectors in mysuru city**, International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET), India, Volume 9, Issue 1, January 2018.
- 30- Malikéh Beheshtifar and others, **Effect of moral intelligence on leadership**, Islamic azad university, European journal of economics, finance and administrative sciences, 2011.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان الذي يدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين"، و نعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحض بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

جدي مباركة وزيان رقية

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: معلومات متعلقة بالموظف:

	الجنس			
	ذكر	أنثى		
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
مستوى التعليم	ثانوي أو أقل	جامعي	دراسات عليا	
الخبرة	05 سنوات أو أقل	من 06 إلى 15 سنة	من 16 إلى 25 سنة	26 سنة فأكثر
الوظيفة	عون تنفيذي	عون تحكم	إطار	

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
<b>التعاطف</b>				
01	التعاطف مع الآخرين يشعري بذاتي			
02	أبدي تعاطفا تجاه حاجات ومشاعر الآخرين			
03	لدي رغبة في مساعدة الآخرين			
04	أتعامل مع الآخرين باهتمام			
05	أستجيب لطلبات الآخرين من خلال رد فعل مناسب			
<b>الضمير</b>				
01	أشعر بالخجل أو بالذنب عندما أرتكب خطأ في العمل أو مع زملائي			
02	أشعر بشيء داخلي يلومني عندما أقوم بعمل غير صحيح			
03	أشعر بالأسف عندما أرح شخصاً بالكلام			
04	أعترف بأخطائي وأعتذر عن ذلك			
05	أدرك السلوك الخاطئ الذي أقوم به وأعتذر عما بدر مني			
<b>الرقابة الذاتية</b>				
01	أتصرف بشكل صائب حتى وإن لم يراقبني أحد			
02	عندما أغضب أذكر نفسي بأني أحتاج إلى تنظيم أفكاري			
03	ردود أفعالي تتناسب مع المواقف التي تواجهني			
04	أشعر أنني قادر على تنظيم سلوكي وأفكاري			
05	أخطط وأفكر قبل العمل			
<b>الإحترام</b>				
01	لا أكشف أسرار الآخرين وإن اختلفت معهم			
02	أحرص أن يكون تعاملتي محترماً مع من أتعامل معهم			
03	أشعر بأن الاحترام جزء من حياتي			
04	أراعي حقوق ومشاعر الآخرين			
05	أبتعد عن استخدام الألفاظ البذيئة في تعاملتي مع الآخرين			
<b>العطف</b>				
01	أخاطب الآخرين بعبارات عطوفة			

## الملاحق

			02	أشعر بالسعادة عندما أساعد أحد
			03	أحاول أن لا أخرج أو أسبب الأذى للآخرين
			04	أشجع الآخرين على العطف واللين في سلوكهم
			05	أعمل على تلبية حاجات الآخرين قدر استطاعتي
<b>التسامح</b>				
			01	أبتعد عن الكراهية والعنف في التعامل مع الآخرين
			02	لدي القدرة على احترام معتقدات الآخرين حتى وإن لم تتفق مع معتقداتي
			03	أتسامح مع من يذكر عيوبي أمام الآخرين
			04	أستطيع أن أعفو عن خطأ ارتكب في حق من أي شخص كان
			05	أتنازل عن بعض حقوقي في سبيل تحقيق التوافق مع الآخرين
<b>العدالة</b>				
			01	أتعامل مع الآخرين بعدالة
			02	أحاول حل المشكلات بطريقة عادلة
			03	أساعد الآخرين الذين يعاملون بطريقة غير عادلة
			04	أحترم القوانين وأتعامل بها مع الجميع
			05	أعامل الآخرين بشكل متماثل دون تمييز

### المحور الثالث : أداء العاملين

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
1	أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة			
2	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى			
3	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل			
4	أخطط جيداً للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها			
5	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير			
6	أقوم بعملي على أكمل وجه			
7	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال			
8	أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي			
9	أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر			
10	تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع العاملين بالتحلي بالقيم والمبادئ الأخلاقية بهدف تحسين الأداء			

## الملاحق

			أعتمد على ذاتي في إنجاز العمل	11
			أبذل جهدا كبيرا لإنجاز عمل لائق	12
			أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	13
			أتقيد بالقوانين وأنظمة العمل	14
			حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	15
			ألتزم بعبادات و قيم العمل (اللباس الخاص بالعمل،...)	16
			لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	17
			تساهم المعتقدات والأفكار السائدة لدى العاملين في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي	18
			لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	19

### الملحق رقم (02) قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	جهة العمل
<u>01</u>	مناصرية رشيد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة
<u>02</u>	بن تفات عبد الحق	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة
<u>03</u>	عرابة الحاج	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة
<u>04</u>	قداش سمية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة
<u>05</u>	أسماء يوسف	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة

## الملاحق

الملحق رقم (03): نتائج تحليل استبيان أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء العاملين

### في بريد الجزائر ورقلة

معام اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.846	54

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

#### الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	23	65.7	65.7	65.7
	2.00	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

#### العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	3	8.6	8.6	8.6
	2.00	16	45.7	45.7	54.3
	3.00	13	37.1	37.1	91.4
	4.00	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

#### المستوى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	16	45.7	45.7	45.7
	2.00	16	45.7	45.7	91.4
	3.00	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

## الملاحق

### الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	8	22.9	22.9	22.9
	2.00	12	34.3	34.3	57.1
	3.00	10	28.6	28.6	85.7
	4.00	5	14.3	14.3	100.0
Total		35	100.0	100.0	

### الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	13	37.1	37.1	37.1
	2.00	5	14.3	14.3	51.4
	3.00	17	48.6	48.6	100.0
Total		35	100.0	100.0	

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
A1	35	2.6571	.63906
A2	35	2.7714	.42604
A3	35	2.9714	.16903
A4	35	2.8286	.38239
A5	35	2.7429	.50543
A6	35	2.9143	.28403
A7	35	2.7429	.56061
A8	35	2.8857	.32280
A9	35	2.8857	.32280
A10	35	2.7714	.42604
A11	35	2.7714	.42604
A12	35	2.6286	.64561
A13	35	2.6286	.64561
A14	35	2.7714	.49024
A15	35	2.8286	.45282
A16	35	2.8857	.32280
A17	35	2.9714	.16903
A18	35	2.9714	.16903
A19	35	2.9714	.16903
A20	35	2.9429	.23550
A21	35	2.5714	.55761
A22	35	2.8857	.40376
A23	35	2.9429	.23550
A24	35	2.6000	.55307
A25	35	2.8571	.42997
A26	35	2.9429	.23550
A27	35	2.5143	.61220
A28	35	2.0286	.78537

## الملاحق

A29	35	2.3429	.76477
A30	35	2.4571	.65722
A31	35	2.8000	.40584
A32	35	2.9143	.28403
A33	35	2.6000	.60391
A34	35	2.7143	.51856
A35	35	2.8286	.38239
أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة	35	2.8571	.42997
لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	35	2.8571	.42997
أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	35	2.3429	.63906
أخطط جيدا للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها	35	2.8286	.45282
أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	35	2.7143	.51856
أقوم بعملي على أكمل وجه	35	2.8000	.40584
تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	35	1.9143	.78108
أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	35	2.9143	.37349
أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر	35	2.9714	.16903
تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع العاملين بالتحلي بالقيم والمبادئ الأخلاقية بهدف تحسين الأداء	35	2.0571	.83817
أعتمد على ذاتي في إنجاز العمل	35	2.7143	.51856
أبذل جهدا كبيرا لإنجاز عمل لائق	35	2.9143	.37349
أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	35	2.6857	.52979
أتقيد بالقوانين وأنظمة العمل	35	2.7429	.50543
حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	35	2.4571	.74134
ألتزم بعاتدات و قيم العمل (اللباس الخاص بالعمل،...)	35	2.6000	.49705
لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية	35	2.6857	.47101
تساهم المعتقدات والأفكار السائدة لدى العاملين في المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي	35	2.3143	.67612
لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	35	2.3714	.73106
<b>التعاطف</b>	<b>35</b>	<b>2.7943</b>	<b>.24964</b>
<b>الضمير</b>	<b>35</b>	<b>2.8400</b>	<b>.21032</b>
<b>الرقابة الذاتية</b>	<b>35</b>	<b>2.7257</b>	<b>.33985</b>
<b>الإحترام</b>	<b>35</b>	<b>2.9486</b>	<b>.10109</b>
<b>العطف</b>	<b>35</b>	<b>2.7714</b>	<b>.29958</b>
<b>التسامح</b>	<b>35</b>	<b>2.4571</b>	<b>.39578</b>
<b>العدالة</b>	<b>35</b>	<b>2.7714</b>	<b>.28344</b>
<b>المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي</b>	<b>35</b>	<b>2.7584</b>	<b>.17915</b>
<b>المتغير التابع أداء العاملين</b>	<b>35</b>	<b>2.6180</b>	<b>.20988</b>
N valide (listwise)	35		

### اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (مستوى الذكاء الأخلاقي) والمتغير التابع هو (أداء العاملين) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

## الملاحق

### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.483 <sup>a</sup>	.234	.210	.18650

a. Valeurs prédites : (constantes), الأخلاقي الذكاء المستقل المتغير

b. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.350	1	.350	10.058	.003 <sup>a</sup>
	Résidu	1.148	33	.035		
	Total	1.498	34			

a. Valeurs prédites : (constantes), الأخلاقي الذكاء المستقل المتغير

b. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.056	.493		2.140	.040
	المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي	.566	.179	.483	3.171	.003

a. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.3019	2.7549	2.6180	.10144	35
Résidu	-.57281	.27749	.00000	.18374	35
Erreur Prévision	-3.117	1.349	.000	1.000	35
Erreur Résidu	-3.071	1.488	.000	.985	35

a. Variable dépendante : العاملین أداء التابع المتغير

## Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

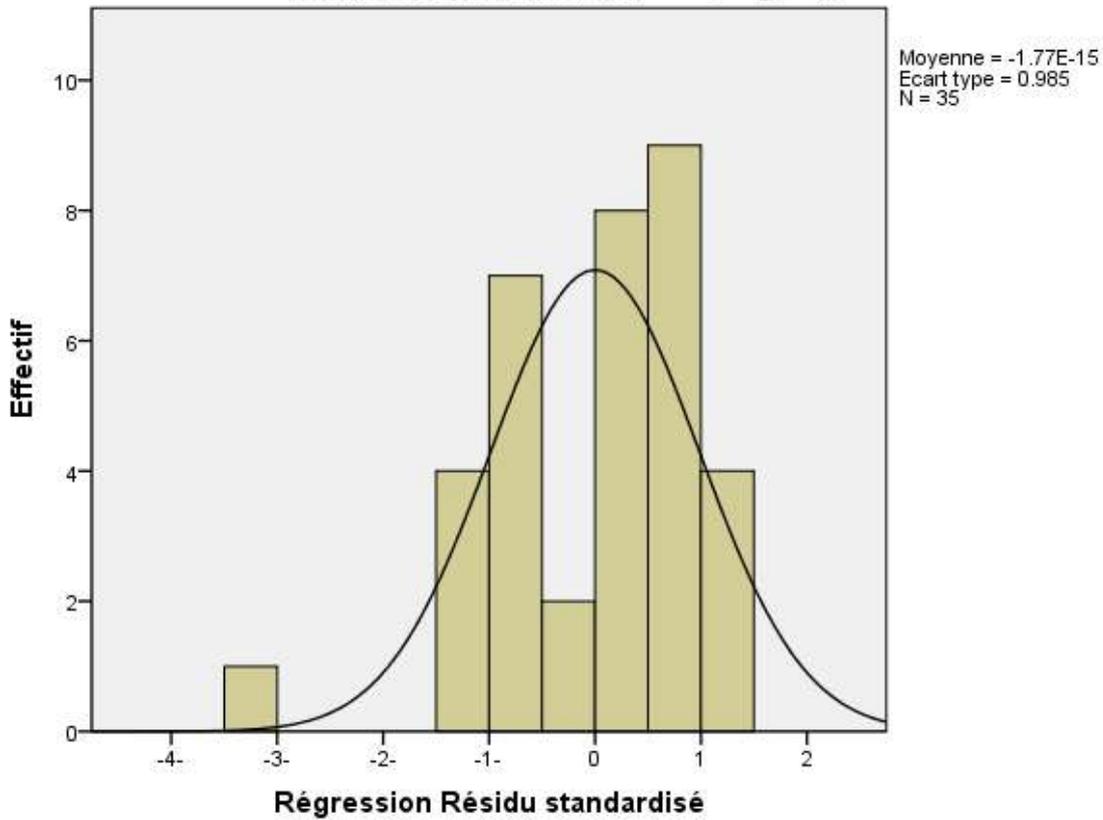
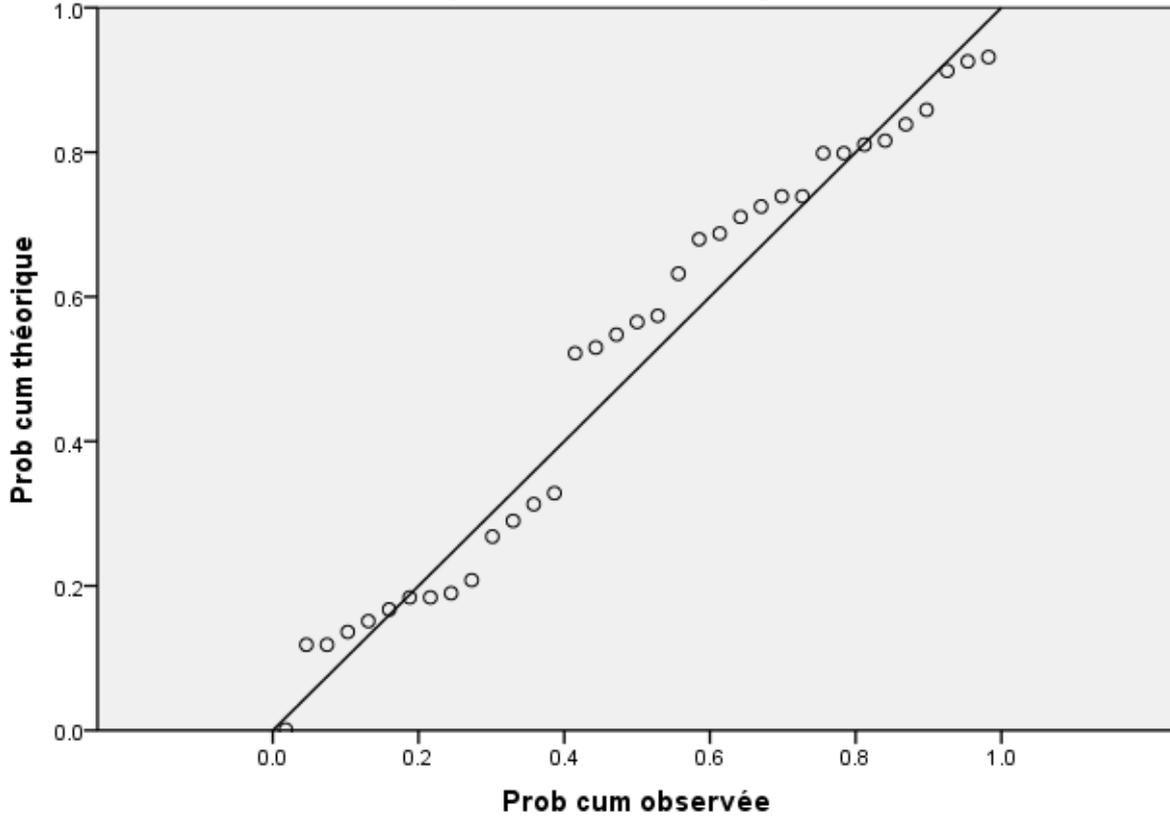


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع أداء العاملين	
Rho de Spearman	التعاطف	Coefficient de corrélation	.130
		Sig. (bilatérale)	.456
		N	35
	الضمير	Coefficient de corrélation	.152
		Sig. (bilatérale)	.385
		N	35
	الرقابة الذاتية	Coefficient de corrélation	.303
		Sig. (bilatérale)	.077
		N	35
	الإحترام	Coefficient de corrélation	.376*
		Sig. (bilatérale)	.026
		N	35
	العطف	Coefficient de corrélation	.470**
		Sig. (bilatérale)	.004
		N	35
	التسامح	Coefficient de corrélation	.441**
		Sig. (bilatérale)	.008
		N	35
	العدالة	Coefficient de corrélation	.442**
		Sig. (bilatérale)	.008

## الملاحق

		N	35
	المتغير المستقل الذكاء الأخلاقي	Coefficient de corrélation	.495**
		Sig. (bilatérale)	.003
		N	35

### الانحدار المتدرج:

#### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التسامح		. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	العدالة		. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

#### Récapitulatif des modèles<sup>c</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.509 <sup>a</sup>	.259	.237	.18338
2	.604 <sup>b</sup>	.364	.325	.17247

a. Valeurs prédites : (constantes), التسامح

b. Valeurs prédites : (constantes), العدالة, التسامح

c. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

## الملاحق

### ANOVA<sup>c</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.388	1	.388	11.540	.002 <sup>a</sup>
	Résidu	1.110	33	.034		
	Total	1.498	34			
2	Régression	.546	2	.273	9.176	.001 <sup>b</sup>
	Résidu	.952	32	.030		
	Total	1.498	34			

a. Valeurs prédites : (constantes), التسامح

b. Valeurs prédites : (constantes), العدالة, التسامح

c. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.955	.198		9.888	.000
	التسامح	.270	.079	.509	3.397	.002
2	(Constante)	1.277	.348		3.668	.001
	التسامح	.275	.075	.518	3.673	.001
	العدالة	.240	.104	.325	2.303	.028

a. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

### Variables exclues<sup>c</sup>

Modèle		Bêta dans	T	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
						Tolérance
1	التعاطف	-.085 <sup>a</sup>	-.537-	.595	-.094-	.916
	الضمير	-.100 <sup>a</sup>	-.559-	.580	-.098-	.712
	الرقابة الذاتية	.238 <sup>a</sup>	1.631	.113	.277	1.000
	الإحترام	.229 <sup>a</sup>	1.520	.138	.259	.950

## الملاحق

	العطف	.312 <sup>a</sup>	1.972	.057	.329	.823
	العدالة	.325 <sup>a</sup>	2.303	.028	.377	.999
2	التعاطف	-.137 <sup>b</sup>	-.917-	.366	-.163-	.897
	الضمير	-.353 <sup>b</sup>	-1.958-	.059	-.332-	.560
	الرقابة الذاتية	.073 <sup>b</sup>	.411	.684	.074	.654
	الإحترام	.069 <sup>b</sup>	.395	.696	.071	.671
	العطف	.165 <sup>b</sup>	.884	.384	.157	.572

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), التسامح

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العدالة, التسامح

c. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

### Statistiques des résidua

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.2866	2.8221	2.6180	.12671	35
Résidu	-.44676-	.34725	.00000	.16732	35
Erreur Prévision	-2.616-	1.610	.000	1.000	35
Erreur Résidu	-2.590-	2.013	.000	.970	35

a. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

Diagrammes

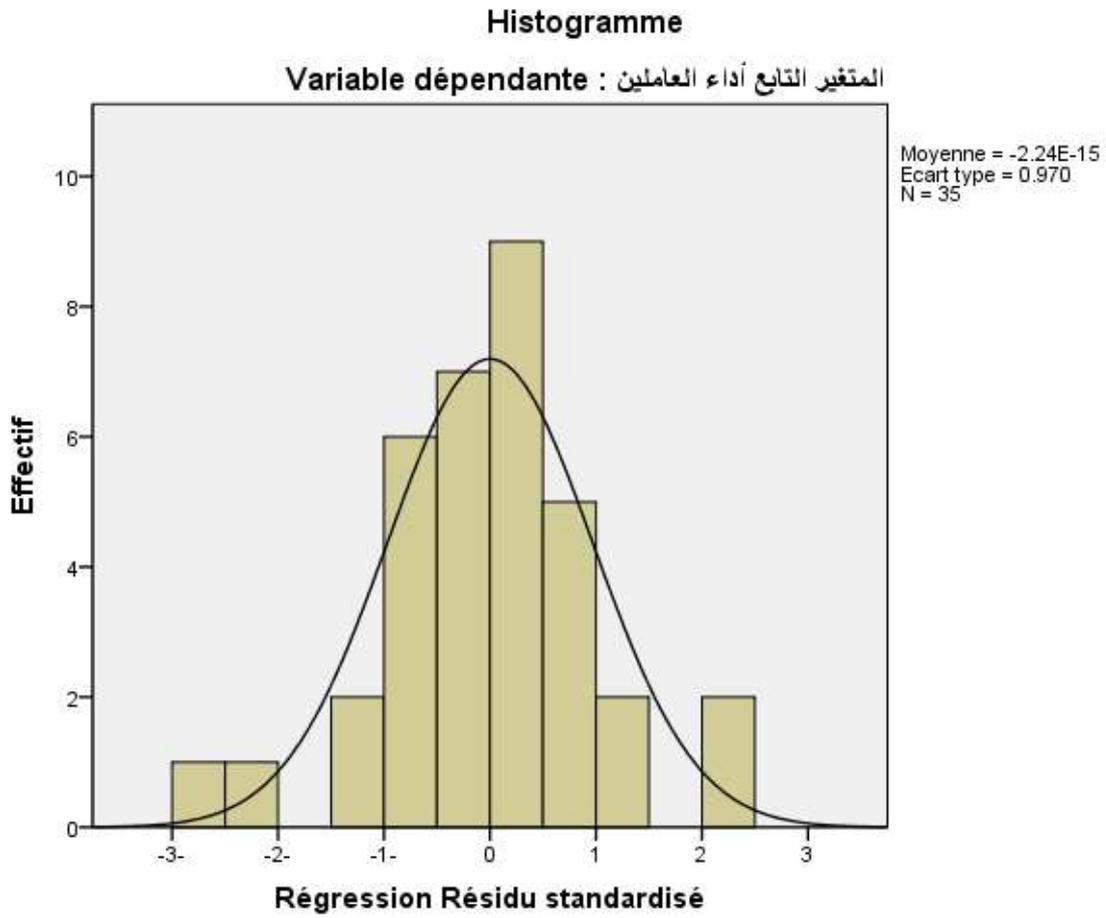
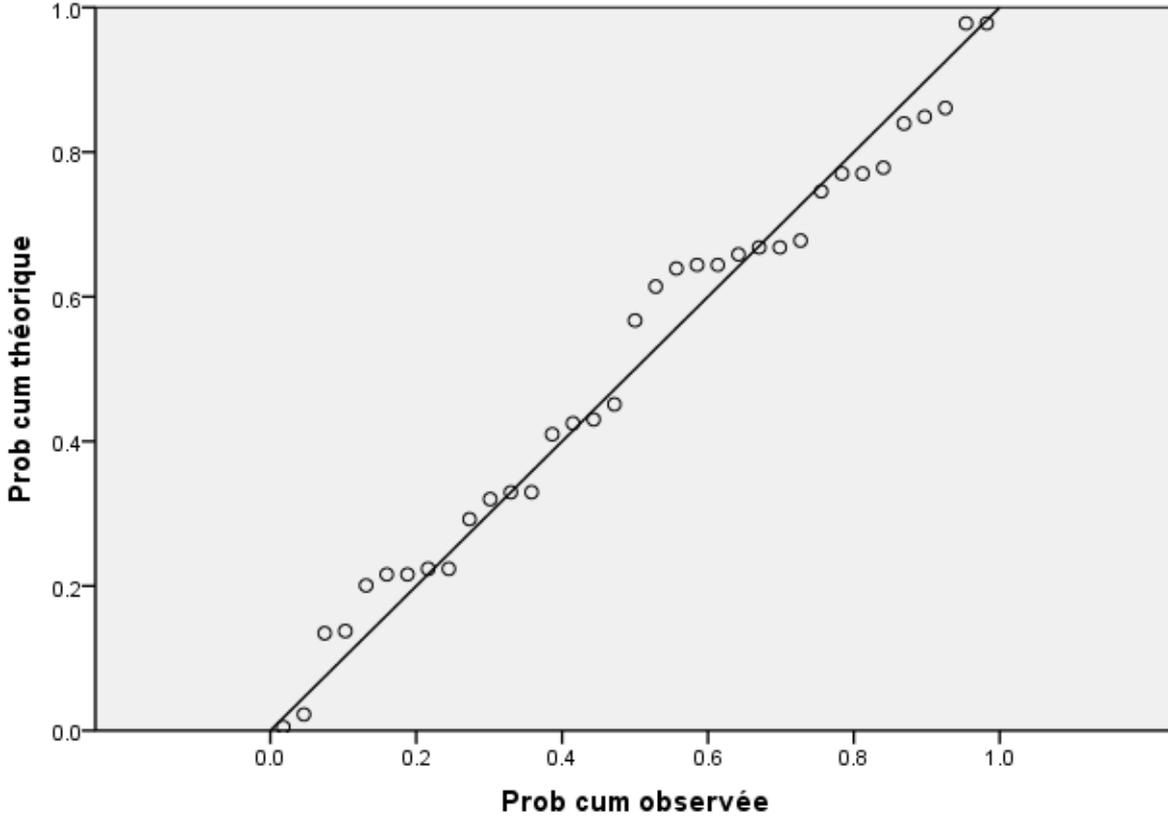


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين



اختبار تي تاست T test الخاص ب الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا الجنس

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع أداء العاملين	23	2.6133	.22755	.04745
	12	2.6272	.18018	.05201

## الملاحق

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع أداء العاملين	Hypothèse de variances égales	.366	.549	-.184-	33	.855	-.01392-	.07583	-.16819-	.14035
	Hypothèse de variances inégales			-.198-	27.428	.845	-.01392-	.07040	-.15827-	.13043

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛  
أولا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

### ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.139	3	.046	1.053	.383
Intra-groupes	1.359	31	.044		
Total	1.498	34			

ثانيا علاقة بالمستوى التعليمي توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

### ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.326	2	.163	4.451	<b>.020</b>
Intra-groupes	1.172	32	.037		
Total	1.498	34			

## الملاحق

ثالثا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

### ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.197	3	.066	1.561	.219
Intra-groupes	1.301	31	.042		
Total	1.498	34			

رابعا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

### ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.113	2	.056	1.302	.286
Intra-groupes	1.385	32	.043		
Total	1.498	34			

# الفهرس

IV	الإهداء 1
V	الإهداء 2
VI	شكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول</b> <b>الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي
3	المطلب الأول: ماهية أداء العاملين الوظيفي
3	الفرع الأول: تعريف أداء العاملين
3	الفرع الثاني: عناصر أداء العاملين
4	الفرع الثالث: مؤشرات الأداء
4	الفرع الرابع: محددات الأداء
5	المطلب الثاني: ماهية الذكاء الأخلاقي
5	الفرع الأول: تعريف الذكاء الأخلاقي
6	الفرع الثاني: أهمية الذكاء الأخلاقي
7	الفرع الثالث: أبعاد الذكاء الأخلاقي
8	الفرع الرابع: العلاقة بين الذكاء الأخلاقي وأداء العاملين
9	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء العاملين والذكاء الأخلاقي
9	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.
9	الفرع الأول: دراسات باللغة العربية
10	الفرع الثاني: دراسات باللغة الأجنبية
11	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية بين الدراسة السابقة.
13	خلاصة
<b>الفصل الثاني</b> <b>الدراسة الميدانية لواقع أداء العاملين والذكاء الأخلاقي في مؤسسة بريد الجزائر "وحدة ورقلة"</b>	

## الفهرس

15	تمهيد
16	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
16	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
16	الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
18	الفرع الثاني: طرق الدراسة
19	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
20	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
20	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
29	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية
29	الفرع الأول: تفسير وتحليل النتائج
30	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
41	خلاصة
42	خاتمة
45	المراجع
50	الملاحق
68	الفهرس