

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبين

السخري فارس

قريشي محمد خليل

بعنوان

أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في
المؤسسة الجزائرية
دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 11 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / خامرة بوعمامة	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور / قريشي محمد الصغير	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور / مناصرية رشيد	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2021 / 2022

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبين

السخري فارس

قريشي محمد خليل

بعنوان

أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في
المؤسسة الجزائرية
دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 11 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / خامرة بوعمامة	(أستاذ	- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور / قريشي محمد الصغير	(أستاذ	- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور / مناصرية رشيد	(أستاذ	- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى الذي علمنا بأنه عندما تطفأ الأنوار لا بدا من إضاءة الشمعة ولا نلعن الظلام، إليكم نبعث أرق تحية وأعذب سنفونية سمعناها ورددناها بأننا أحببناكم من كل قلوبنا، سيقف قلمنا هنا برهة ليستقر بين أنظاركم ما كتبت هذه المفردات لعلها تكون خير معينة حتى تتذكروننا يوماً ما، إلى من لا يمكن للكلمات أن توفى حقهما إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلها. الوالدين، إلى كل الاخوة كل باسمه، وإلى الأصدقاء رفقاء الدرب كل باسمه وإلى كل من عرفناه من قريب أو من بعيد، وإلى كل طلبة وأستاذة وعمال جامعة قاصدي مباح ورقلة قسم علوم التسيير راجين من الله التوفيق والسداد والخير والفلاح.

شكر وعرفان

في البداية نشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا.
كما لا يسعنا ونحن في هذا المقام، إلا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف: "قريشي محمد الصغير" على مساعدته لنا في انجاز هذا العمل وعلى المجهودات التي بذلها معنا وكذا حسن تفهمه فله منا فائق التقدير والاحترام.
ونشكر جميع أساتذة قسم علوم التسيير وكافة عمال الدراسة فلهم منا جزيل الشكر.
والشكر الكبير إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد خاصة الأستاذ سايب عبد القادر مسؤول التكوين بالمديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر الذي لم يبخل علينا بالنصائح والإرشادات لإكمال هذا العمل.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاقتصادية بالمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة، و افترضت الدراسة أن أخلاقيات العمل لها أثر في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة، فقد تم اعتماد خمسة أبعاد لأخلاقيات العمل تمثلت في (الشفافية، الأمانة والصدق، العدالة، إتقان العمل، تحمل المسؤولية)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة و كان عدد الاستبيانات الصالحة والخاضعة للتحليل الإحصائي 73 استبيان من مجموع 80 استبيان موزع، وتم استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستمارة اعتمادا على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحدار البسيط. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود أثر دال إحصائيا بين أخلاقيات العمل وتحسين الأداء الاجتماعي ثمة أثر وأن كلا من أبعاد أخلاقيات العمل (الشفافية، الأمانة والصدق، العدالة، إتقان العمل، تحمل المسؤولية) لها أثر كبير في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، أداء اجتماعي أبعاد أخلاقيات العمل، مؤسسة اتصالات الجزائر

Abstract

The study aimed to identify the extent of the impact of the work ethics to improve the social performance in the economic institution. employees of the Algerian Telecom Corporation in Ouargla Since the study assumed that work ethics have an impact in improving the social performance in the institution under study five dimensions of the work ethics have been adopted as followed (Transparency honesty truthfulness justice mastery of the work taking responsibility) In order to achieve the objectives of the study we developed a questionnaire for the purpose of collecting data from the company under study The number of the valid questionnaires that are subjected to statistical analysis is 73 of total of 80 distributed survey questionnaire The Statistical Package for Science (SPSS) was used in order to analyses data depending on the Arithmetic averages standard and simple regression

The study came to a range of results most notably

- 1- There is a statistically significant effect of the work ethics in improving the social performance
- 2- That all of the dimensions of the work ethics (transparency honesty truthfulness justice mastery of work (perfection) responsibility) have an impact in improving both the economic and the social performance in the institution under study

Key words:

work ethics social performance

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	المقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية	
2	تمهيد :
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والأداء الاجتماعي
3	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل
13	المطلب الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات العمل
36	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الاجتماعي
28	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد :
32	المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة
32	المطلب الأول: طريقة الدراسة
36	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
40	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات
40	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص العينة
48	المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
54	خلاصة الفصل
56	الخاتمة العامة
59	المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
28	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	2-1
36	عدد الاستبيانات الموزعة و المسترجعة	1-2
38	معامل ألفا كرومباخ لأداة الدراسة	2-2
39	الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول	3-2
39	الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني	4-2
40	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	5-2
41	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	6-2
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	7-2
42	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	8-2
42	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	9-2
43	مقياس ليكارت الثلاثي	10-2
43	نتائج تحليل إجابات افراد العينة على عبارات المحور الاول	11-2
46	نتائج تحليل إجابات افراد العينة على عبارات المحور الثاني	12-2
49	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة باستخدام معامل الالتواء و التقلطح	13-2
50	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى	14-2
50	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	15-2
51	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	16-2

52	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	17-2
52	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة	18-2

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
د	نموذج الدراسة	1
11	مصادر أخلاقيات العمل	1-1
35	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة	1-2
40	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	2-2
41	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	3-2
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	4-2
42	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	5-2
42	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	6-2
53	ملخص اختبار الفرضية الرئيسية	7-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
81	استمارة الاستبيان	الملحق رقم (1)
84	نتائج اختبار ألفا كرومباخ	الملحق رقم (2)
84	نتائج الاتساق الداخلي	الملحق رقم (3)
87	نتائج توزيع العينة	الملحق رقم (4)
89	نتائج الاتجاه العام لاجابات عينة الدراسة	الملحق رقم (5)
91	نتائج اختبار الفرضية الاولى	الملحق رقم (6)
92	نتائج اختبار الفرضية الثانية	الملحق رقم (7)
94	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	الملحق رقم (8)
95	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	الملحق رقم (9)
96	نتائج اختبار الفرضية الخامسة	الملحق رقم (10)



مقدمة

مقدمة

لقد ازداد اهتمام المؤسسات بموضوع أخلاقيات العمل في الآونة الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة في مقدمتها الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه للمؤسسات والمعايير التي تعتمد عليها بعيدا عن إطار أخلاقي واضح وشفاف. فأخلاقيات العمل تعتبر اللبنة الأولى لنجاح أي مؤسسة مهما كان نوعها سواء اقتصادية أو خدمتية. فالالتزام بأخلاقيات العمل أصبحت من الأمور الرئيسية بالنسبة للمؤسسات التي تسعى للاستمرارية والريادة ولكن التحدي الأكبر الذي يواجه المؤسسات اليوم لا يكمن فقط في مواكبة التطورات التكنولوجية والمعرفية، بقدر ما يكمن في القدرة على صياغة أخلاقيات العمل في إطار قيمها التنظيمية وثقافة المجتمع، ولا يأتي ذلك إلا من خلال دراسة الواقع وما يرتبط به من مظاهر ايجابية وأخرى سلبية وفي كيفية تبني تلك المظاهر الايجابية.

لذا تعد عملية تبني أبعاد أخلاقيات العمل في المؤسسات إحدى العوامل ذات التأثير على أدائها الاجتماعي اتجاه العمال، العملاء، المجتمع والبيئة التي تنبع من اهتماماتها الأساسية والمهمة الى جانب أدائها المالي.

فمن باب أولى اتخاذها منهاجا مؤسسيا لجميع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مما ينتج عنه مجموعة قيم تلتزم بها جميع المؤسسات، مثل الالتزام بالشفافية، الأمانة والصدق، العدالة إتقان العمل وتحمل المسؤولية ما يجعل مناخ وبيئة العمل مناسبة وبالتالي رضا وولاء عال لدى العمال ويثمر في زيادة الإنتاج وبالتالي تحسين أدائها الاجتماعي اتجاه جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة وهو أمر ينشده الجميع.

أ. طرح الإشكالية

يعتبر موضوع أخلاقيات العمل في كل المؤسسات الاقتصادية لما لها من اثر في تحسين أدائها الاجتماعي كأساس عملية في إدارتها وخيار استراتيجي في كل قراراتها ، فبقاء المؤسسة لا يكمن فقط في تحقيق الأرباح المالية التي تجاوزتها المؤسسات الكبرى التي أكدت بان الأخلاقيات هي الركيزة المهمة في تطورها وريادتها ، فالمشكلة تكمن في عدم وعي واهتمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بأهمية أخلاقيات العمل وأثرها في تحسين أدائها الاجتماعي بعيدا عن القيود القانونية والتشريعية وأن التزامها لا بد أن يكون نابعا من التزامها بأبعاد أخلاقيات العمل .

وعليه تتبلور الإشكالية في التساؤل الرئيس التالي:

إلى أي مدى تؤثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر الشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة؟

2. هل يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية للاتصالات

الجزائر بورقلة؟

هل يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة؟

3. هل يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة؟

4. هل يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة؟

ب. فرضيات الدراسة :

وللإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة وضعنا فرضية رئيسية وخمس فرضيات فرعية.

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة

الفرضيات الفرعية:

- 1 يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة
- 2 يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة
- 3 يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة
- 4 يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة
- 5 يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة

المنهج المستخدم:

لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي.

د. أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة التعرف على مدى تأثير أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية وذلك من خلال:

1. صياغة الإطار النظري للدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث ذات الصلة المباشرة بموضوع أخلاقيات العمل والأداء الاجتماعي واستخلاص أبرز أبعاد أخلاقيات العمل ومؤشرات الاداء الاجتماعي للدراسة الحالية

2. معرفة مدى التزام المؤسسة الجزائرية بأبعاد أخلاقيات العمل

معرفة مدى التزام المؤسسة بالأداء الاجتماعي (اتجاه) العاملين، العملاء، المجتمع، البيئة) في المؤسسة محل الدراسة.

هـ. أهمية الدراسة

ان أهمية الدراسة تأتي من الحاجة إلى إبراز ضرورة تبني المؤسسة الاقتصادية لأبعاد أخلاقيات العمل بحيث تصبح ضمن قيمها التنظيمية واستراتيجيتها، وبيان أثرها في تحسين الأداء الاجتماعي اتجاه بعض العاملين والعملاء والمجتمع والبيئة، مما يكسبها مكانة في المجتمع والريادة والتميز في عالم الأعمال ، و أخيرا فان

نتائج الدراسة قد تساهم في جعل المؤسسة الجزائرية تتبنى أبعاد أخلاقيات العمل وتحرص على تطبيقها وذلك من خلال وضع آليات لترسيخها وتصبح جزء لا يتجزأ من استراتيجياتها وممارساتها ، وبالتالي تحسين أدائها الاجتماعي اتجاه مختلف الأطراف ذات العلاقة بها إلى جانب أدائها المالي .

كما تفتح هذه الدراسة المجال أمام المزيد من الدراسات حول أخلاقيات العمل والأداء الاجتماعي الداخلي والخارجي في المستقبل.

ج. نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من الآتي:

المتغير المستقل: هو أخلاقيات العمل وينقسم إلى خمسة أبعاد (الشفافية، الأمانة والصدق، العدالة إتقان العمل وتحمل المسؤولية).

المتغير التابع: هو الأداء الاجتماعي ويتكون من أربعة مؤشرات (اتجاه العاملين، اتجاه العملاء، اتجاه المجتمع، اتجاه البيئة)

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل
الأداء الاجتماعي	اخلاقيات العمل
1 اتجاه العاملين	1 الشفافية
2 اتجاه العملاء	2 الأمانة والصدق
3 اتجاه المجتمع	3 العدالة
4 اتجاه البيئة	4 إتقان العمل
	5 تحمل المسؤولية

المصدر: من إعداد الطالبين

د. مرجعية الدراسة

لقد تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة، إذ تعد الدراسات السابقة إحدى المرتكزات الرئيسية في بناء نموذج الدراسة والكشف عن مدى التجانس فيما بينها وأهم النتائج التي توصلت إليها، وفيما يلي عرض لعدد من الدراسات المختارة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية.

هـ. مجال الدراسة

المجال الزمني: إن شمل المجال الزمني فيما يخص الأداء الاجتماعي بالنسبة للعامل في سنة 2022.

المجال المكاني: إن المجال المكاني لدراسة الحالة يتمثل في المؤسسة العمومية ذات الطابع الاقتصادي والمتمثلة في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة.

و. تقسيمات الدراسة

لقد قسمت الدراسة الى فصلين بعد المقدمة التي تناولنا فيها مدخل وحيز للدراسة وأهداف البحث وأهمية.

الفصل الأول: تعرضنا إلى مبحثين اساسيين هما:

المبحث الأول: تطرقنا الى مفاهيم أخلاقيات العمل ثم الأداء الاجتماعي وكذا العلاقة بينهما.

المبحث الثاني: ثم التطرق فيه للدراسات السابقة التي تناولت اخلاقيات والاداء الاجتماعي.

الفصل الثاني: لقد تم في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة

حيث تم تقسيم الفصل الى مبحثين وهما:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

ز. صعوبات الدراسة

. وجود وجهات نظر مختلفة فيما يتعلق بموضوع اخلاقيات العمل، هناك من يحددها بأخلاقيات العمل او

الأعمال وأخلاقيات الإدارة وان كان لهما نفس المحتوى والهدف؛

. صعوبة تصميم الاستبيان؛

. قلة المراجع ذات العلاقة المباشرة بموضوع المذكرة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل والاداء الاجتماعي كلاهما من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد ولفت للنظر، حيث ان اتباع الاخلاقيات امر مهم يجب ان يحرص عليه كل شخص ولا يجب ان تعتمد ادارة المؤسسة كل قناعات الموظفين الشخصية للحكم على مدى التزامهم بها كجزء من متطلبات عملهم ومما زاد الاهتمام بموضوع الاعداد الخلقى للعاملين انه يوفر في حالة تطبيقه بصورة فاعلة.

لكن نتيجة للمشكلات الاخلاقية والممارسات الغير الاخلاقية مثل تدني مستوى اداء الاجتماعي الموظف وتفتشي صور الفساد الاداري التي شهدها قطاع الاعمال في السنوات القليلة اثيرت تساؤلات كثيرة حول مسؤولية منظمات الاعمال حيال المجتمع ودوار الاخلاقيات التي تلعبها.

ولتوضيح كل ما سبق سيتم التطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الاول: الادبيات النظرية لأخلاقيات العمل والاداء الاجتماعي

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والاداء الاجتماعي

المطلب الأول: ماهية اخلاقيات العمل

الفرع الأول: مفهوم اخلاقيات العمل وابعادها واهميتها

أولاً: مفاهيم وتعريفات الاخلاق

نظراً لصعوبة الامام بمصطلح الاخلاقيات بشكل دقيق سنحاول ذلك من خلال الباحثين وانطلاقاً من مفهوم الاخلاق لغة.

أ. لغة:

يعود لفظ كلمة الاخلاق Ethics الى الكلمة اليونانية Ethos والتي تعني " العادات او السلوك او الصفات" وهي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من قيم واخلاق واعراف وتقاليد.¹

ب اصطلاحاً:

منظومة من السمات تؤلف جانبا رئيسيا للشخصية يلتقي فيها الادراك والوجدان و النزوع الى العمل و يتضح في السلوك وهي على حظ وافر من الرسوخ والثبات، وتتسم باشتغالها على القيم بالذات.² وفي اللغة العربية فقد ورد هذا اللفظ الاخلاقيات في القاموس بانه الخلق و السجبة، الطبع والمرودة و يقول الراغب الاصفهاني "الخلق في الاصل شيء واحد".³

وعرفها Rue et Byars "الاخلاقيات هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد او الجماعة" ومن هنا يمكن تعريف الاخلاقيات على انها" يتصف بها الفرد وهي الوسيلة المسؤولة عن سلوكياته و تصرفاته اتجاه المواقف التي يتعرض لها في ظل الظروف و المتغيرات التي يمر بها والتي تتفاعل مع مجموعة من المبادئ والقيم التي يحملها.⁴

أولاً: مفهوم اخلاقيات العمل:

ان وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات العمل يعد في غاية الصعوبة لأنه يرتكز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الافراد في بيئات مختلفة فقد اختلف الباحثون والكتاب حول اعطاء مفهوم لأخلاقيات العمل فيما يلي لاهم التعاريف:

يعرفها Walley "أن اخلاقيات العمل هي مجموعة من المبادئ و القيم الاخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما و تضع محددات على قراراتها".⁵

¹ لشهب ورده، الاخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات

الدولية مذكرة جامعة مجيد بوضياف، المسيلة 2016-2017 ص 20

² أماني صبري حسن خليل سالم تصور مقترح لميثاق اخلاقي مهنة التدريس من وجهة نظر اساتذة التربية، باحثة ماجستير، مجلة كلية التربية العدد

الثاني والعشرون، جامعة بور سعيد، 2017 ص 697-793

³ بلال خلف السكارنة، اخلاقيات العمل، الطبعة الثالثة، عمان، دار المسيرة لنشر والطباعة، 2013، ص 18-20

⁴ بودراع امينة، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية

جامعة المسيلة، الجزائر، 2012-2013، ص 13

⁵ Waller, Business Ethics society and adam smith: some observations in the liberal business Ethics, journal of scout economics, vole 25, N 03 ,1996, p915.

ويعرفها Boyer "بأنها مجموعة من المبادئ او القواعد المحددة التي يجب احترامها ويمكن وصفها بأنها وسائل تطبيق المعايير الاخلاقية للأفراد في قراراتهم المتخذة من داخل المنظمة والتي تؤثر على قرارات الفاعلة او على المنظمة عموماً.¹

أما job thics تعرف أخلاقيات العمل بأنها "منظومة من القيم الذاتية تحكم التصرفات الفردية في مختلف المواقف والظروف وتحدد السلوكيات الجيدة و الغير جيدة وتنعكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية.²

ويعرفها بلال خلف السكارنة بأنها " المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم ادائها ايجابا او سلبا.³

كما ان هناك تعريف مقدم من Van Vilok يشير فيه الى ان اخلاقيات الاعمال هي الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها القرار الاداري بحيث يصبح هذا القرار خيارا اخلاقيا اخذ في الاعتبار ما هو صحيح للفرد و للمجموعة و للمنظمة.⁴

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لأخلاقيات العمل نرى ان معظمها يركز على مجموعة من النقاط:

- 1- انها مبادئ تحدد سلوك الافراد في المنظمة.
- 2- انها مجموعة من الصفات والسلوكيات الحسنة.
- 3- انها مجموعة من القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الاعمال الوظيفية.
- 4- مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات.

ثانيا: ابعاد اخلاقيات العمل

إن أبعاد أخلاقيات العمل تعتبر الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات في بناء ميثاقها الأخلاقي، هذه الأبعاد تختلف تسميتها من باحث لآخر فهناك من يربطها بالقيم وهناك من يسميها المبادئ والعناصر والصفات والمعايير ..ومهما اختلفت التسميات فهي محور اتفاق الجميع والهدف واحد وهو ضرورة تبنيها في المؤسسات وأن تظهر في ممارستها العملية، إذن أبعاد أخلاقيات العمل حسب بعض الباحثين هي:

¹ المعتمد بالله هاني ابو الكاس، اخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين في منظمات الغير الحكومية، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والادارة، جامعة الاقصى، 2016، ص17.

² دجلة مهدي محمود، تأثير الاخلاقيات الوظيفية في الابداع الاداري، بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية، مجلة المجلد السادس والعشرون العدد الرابع، 2013 ص117.

³ بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص21.

⁴ نجم عبود نجم، اخلاقيات الادارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2015، ص18.

أ. يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها ومن هذه القيم¹:

1. الأمانة
2. العدل
3. إطاعة النظام
4. الرحمة
5. احترام الآخرين
6. الولاء
7. المساعدة والتعاون
8. التحكم في النفس
9. الصدق
10. الشجاعة

ومن جهة أخرى حدد الكاتب الأخلاقيات المطلوبة في العامل وحتى في صاحب العمل

الأخلاقيات المطلوبة في العامل هي:

- الأمانة: هي الحافز الذي يدفع العامل إلى إتقان العمل وهي الخلق الذي يحول بينه وبين الغش والإهمال قال تعالى {يا أبت استأجره ان خير من استأجرت القوي الأمين} سورة القصص الآية {26}

الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل:

- أن يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازه مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر.
- ألا يكلفه فوق طاقته
- أن يعامله بالحسنى
- ألا يبخسه حقه عند التعاقد
- أن يعطيه حقه دون مماطلة
- إن يكون رحيماً بالعمال
- إن الخلق العام يصب في مراعاة المسؤوليات الأخلاقية في المنظمات الحديثة وهي²:
- استثمار الوقت والجهد لحساب أداء المسؤوليات الأخلاقية في العمل
- التأكد على القيم في أدوار وسلوك الإدارة
- إتقان العمل
- معاملة الآخرين بالعدل
- التعامل مع الآخرين باحترام وتعاون
- الموضوعية والدقة والالتزام في العمل
- إشاعة روح المودة والتعاون والتسامح والشورى
- انجاز المسؤوليات المهنية بكل أمانة ودقة وصدق وإخلاص
- الترفع عن استغلال المركز الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية

¹ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص ص 21-34

² رافده الحريري، اتجاهات حديثة في ادارة الموارد البشرية، الطبعة العربية، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2014، ص ص 314-

- السعي الدائم والجاد في البحث والتطوير المهني والأكاديمي .
 . تتمثل المبادئ الأساسية للسلوك المهني في ما يلي¹:
- **التطور الذاتي:** العمل على تحصيل المعارف والمهارات الأساسية والمتطورة في تخصصه من خلال القرارات الشخصية وحضور الندوات والمحاضرات المتخصصة وحضور برامج التدريب فيما يحقق الارتقاء بالعمل.
- **الالتزام:** الالتزام بالتعليمات والسياسات والأهداف الاستراتيجية للإدارة والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استغلال المعلومات لتحقيق منافع شخصية أو إيقاع الضرر بالآخرين بالإضافة إلى تقدير خبرات وخلفيات زملائه بالعمل والتشاور بما يحقق الارتقاء بالعمل
- **الموضوعية:** عدم تأثير عواطفه الشخصية على اتخاذ القرار ممارسة السلوك يوقع الضرر بحقوق العملاء أو المال في ذلك التحيز الجنسي أو الطائفي أو العرقي أو الإقليمي والاعتراف بالأخطاء والرجوع عنها إذا حدث
- **الحفاظ على أصول المؤسسة وصيانتها:** ذلك دون إحداث أضرار أو تخريب سواء داخل دائرة المسؤولية أو خارجها والابتعاد عن استخدامها لأغراض الشخصية خارج أو داخل أوقات الدوام
- **عدم إفشاء السر:** يعتبر عدم إفشاء أسرار العمل من المبادئ المهمة في السلوك المهني اذ يحضر على العامل إفشاء أسرار المؤسسة التي يعمل بها أو التحدث أو الإدلاء ببعض المعلومات التي تمس عملاء المؤسسة
- ب. توجد بعض القيم الأخلاقية الأساسية التي تمثل سلسلة من المبادئ وتحدث بإطار عام ما هو سليم أو خطأ وذلك بمصطلحات عامة وتتمثل هذه المبادئ التالية²:
- ج. إن الواجب هو ما طلب فعله على وجه الإلزام لذا يجب على العامل أن يلتزم بأخلاقيات العمل التالية³:
- **الصدق:** وهو يعني أنه ينبغي على العامل أو العاملة تجنب الكذب لما له من اثار سلبية على من يقع ضحية لذلك
- **الصبر:** وهذا يعني أن يكون العامل والعاملة متحلين بهذه الفضيلة كإحدى السمات السلوكية أثناء ممارسة العمل، بحيث لا يكونا سريعي الانفعال والتصرف دوم روية وعليه وعليها تحمل ما يواجهانه من ضغوط في محيط العمل
- **الأمانة:** فالعامل والعاملة مؤتمنان كل على وظيفته وعليه أداء الأعمال الموكلة إليهما من أنظمة وتعليمات خاصة بالوظيفة بصدق ونزاهة

¹ بوقرة رابح وبن بتيش بلال، الاتجاهات الاخلاقية في اتخاذ القرارات الادارية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية "التنوع، الاخلاقيات والانصاف"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 25-26\02\2014 ص 5.

² علي ابراهيم حسين الكسب وناظم حسن رشيد، أخلاقيات الأعمال وأثرها في تفعيل محاسبة المسؤولية، المؤتمر الدولي السنوي السادس " أخلاقيات الأعمال" جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2006 ص 11

³ انتصار زين العابدين شهباز، أخلاقيات الوظيفة العامة في الاسلام، جامعة بغداد، العراق العدد 101، دون تاريخ ص ص 658-660

- **الإخلاص:** إتقان العمل وحسن أدائه بجميع متطلباته المهنية والسلوكية والمحافظة على أوقات الدوام يتطلب الأمر حضور العامل والعاملة في بداية الدوام المحدد والانصراف من الدوام المحدد والانصراف من الدوام في نهايته وعدم الخروج خلاله إلا في حالات الضرورة

- **البشاشة:** تعني استقبال الإنسان بالكلمة الطيبة والوجه الطلق حتى ولو لم يكن بينه وبينهم قرابة أو صداقة لما في ذلك السلوك الإنساني القويم من دواعي الود والرحمة والتعامل الحسن الذي يقود إلى الخير

د. ان من بين المنظمات التي اهتمت لأخلاقيات العمل الجمعية الأمريكية للإدارة والتي نادى بالقواعد الآتية¹:

- الصدق والأمانة

- خدمة الجمهور باحترام وتجاوب

- منع تسريب معلومات ذات الصفة السرية

- الامتناع عن الكسب الشخصي من وراء الواجبات الرسمية

- ممارسة السلطات الرسمية لخدمة المصلحة العامة

- أداء العمل بكفاءة وعدالة

- مساندة وتطبيق مبدأ الجدارة في التوظيف

- إزالة جميع أشكال التمييز والتفرقة الغير قانونية والاحتيايل وإساءة استعمال الأموال العامة ومساعدة الموظفين الذين يتعرضون لصعوبات بسبب محاولاتهم تصحيح مثل هذه الأوضاع.

هـ. بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع أخلاقيات العمل من زوايا مختلفة وذلك من أجل معرفة أبعاد أخلاقيات العمل ولقد تم استعراض البعض منها حسب بعض الباحثين كما تم الاعتماد على القرعان الكريم وقد تم اختيار الأبعاد الأساسية لدراسة أخلاقيات العمل وهي:

- **الشفافية:** وتعني أن يتصف العمال والمسؤولين في المؤسسة عند قيامهم بعملهم بالشفافية والعفة في معاملاتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي على العمال والمسؤولين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير، ووضوح ما تقوم به ادارة المؤسسة ووضوح علاقتها مع العمال والعملاء والمجتمع كما أنه يجب أن يخضعوا للمساءلة الأخلاقية عن نتائج أعمالهم.²

- **الأمانة والصدق:** وهي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون المسؤولين في المؤسسة محل ثقة العميل والمجتمع ويحفظوا أسرارهم كما أنه لا يجوز للعامل أو المسؤول أن يكذب في عمله لأن عمله ومعاملته مبنيان على الصدق والأمانة والاتصاف بهما ينتج عنهما سلوك متوازن بين أهداف الفرد العامل والمجتمع وأهداف المؤسسة على حد سواء،³

¹ عرض العنزي وعقوب العديم، إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، الكويت، 2006، ص7.

² وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الرابع عشر، جامعة بكرة، ديسمبر 2013، ص149

³ عربن ناصر الفريوي، اخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 1426 هجرية، ص39.

- **العدالة:** تحقيق العدل في المؤسسة ويتضح ذلك في ضرورة تحقيقها بين الأطراف المختلفة ذات الصلة بالمؤسسة، وهو الأمر الذي يعمل على إتاحة الفرصة لكافة الأطراف وخاصة العمال للحصول على فرص عادلة في التوظيف، الترقية، التدريب والحصول على المكافآت والحوافز بشكل عادل وكذلك في تقييم أدائهم الوظيفي.¹ وكما يمكن إدراك العدالة من خلال عدالة كل الإجراءات المستخدمة في صنع القرارات الخاصة بالعمال، المجتمع وحتى العملاء والبيئة.²

- **إتقان العمل:** أي مدى تحكم العمال ومتخذي القرار في المهام الموكلة لهم، وسعيهم للارتقاء درجات الإتقان في عملهم من أجل تحقيق أهداف متعلقة بالعمال والبيئة والمجتمع والعملاء وهذه الأهداف يتم تحقيقه من خلال القيام بمجموعة مهام معينة ووصولاً للهدف الأسمى، يجب إن يتم انجاز هذه المهام بصورة دقيقة ومتمتعة وأهم سمة الإتقان السرعة في الانجاز والدقة في الأداء.³

- **تحمل المسؤولية:** لا بد أن يشعر العامل وصاحب العمل في المؤسسة حجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم وان يحرص على القيام بواجبات هذه المسؤولية من خلال أداء عمله بإخلاص وإتقان وتحمل مسؤوليتهم اتجاه الزبائن والمجتمع وكل الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة.⁴

ثالثاً: أهمية أخلاقيات العمل:

لأخلاقيات العمل أهمية بالغة باعتبار ان الاخلاق أفضل العلوم واعلاها قدر لأنه لن تستقيم الحياة بدون اخلاق، فهي ضرورية لاستقرار اوضاع المجتمع، ومن ثم لتقدمه ورفقيه على اساس ثابت من القيم والمبادئ والاخلاص في العمل ويمكن ان يجمع اهمية اخلاقيات العمل في نقاط التالية:

تعظيم عملية التنمية الاقتصادية واستمرارها من خلال التوجيه السليم للموارد المالية وحسن ادارتها من دون أي فارق او تسرب.

رفع ثقة المواطنين، وذلك لان نقشي العديد من الظواهر السيئة واخلاق العمل السلبية، قد زرع ثقة المواطنين في فاعلية القطاع الحكومي، او الخاص في الدول العربية والاسلامية ولذا أصبح من الضروري تناول هذا الامر بالتحليل لتتم من خلاله معالجة مثل هذه الظواهر السيئة.

ترسيخ الحضارة الحميدة وتأكيدا وعدم التنازل عنها.

تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية وهذا ايضا له مردودية ايجابية على المنطقة.

¹ بريش عبد القادر وحمو محمد، البعد السلوكي والاخلاقي لحوكمة الشركات ودورها في التقليل من اثار الأزمة المالية العالمية، الملتقى العلمي حول "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية" كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف- يومي 20-21 أكتوبر 2009، ص6.

² سعيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية - الطبعة الثانية، مؤسسة الجوهري للتجليد الفني، مصر، 2015، ص 11.

³ عواد محمد العطوي، أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء - دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة قطاع جرس الحدود بحقل -، رسالة ماجستير، غير منشورة كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية، 2013، ص21.

⁴ عبد العزيز بن سعد القحطاني، أخلاقيات الوظيفة العامة ودورها في الحد من الفساد الإداري ومكافحته - كما يراها العاملون بالهيئة الوطنية لمكافحة الفساد مقارنة مع يراه المدانون في قضايا الفساد الإداري بالمملكة العربية السعودية -، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والادارية، جامعة نايف الغربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014، ص48.

قد تتكلف منظمات الاعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الاخلاقية وهنا يأتي التصرف الاخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية خاصة اذا تمادت المنظمة وأخذت تركز كثيرا على مبدأ الرشد و النموذج الاقتصادي بعيدا عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الاخلاقي.¹

الالتزام الاخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخط لأن المخالفات تقل والجرائم والمنازعات تقل حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو اولا واخيرا قيمة اخلاقية.

التخلص من الطابع التسلطي التي تمارسه ادارة ما على موظفيها.²

بصفة عامة أن الدور الجوهري والاساسي للأخلاقيات بصفة عامة ولأخلاقيات العمل بصفة خاصة هو أنها وسيلة للنهوض بالأمة ذلك أن التاريخ يجبرنا ان سقوط الكثير من الحضرات كان سبب انهيار الاخلاق. وفي هذا نجد انه قد سئل أحد وزراء اليابان "ما سر تقدم اليابان هذا التقدم؟ فقال" السر يرجع الى تربيتنا الاخلاقية.³

خلق التوازن بين هذه المنظمة في تعظيم الربح، وجعل القرارات تأخذ الجانب الاجتماعي والاخلاقيات بعين الاعتبار.⁴

الفرع الثاني: مصادر أخلاقيات العمل

تختلف النظم الادارية في مستوياتها وطبيعتها وطرق تعاملها وهذا لا يعني اختلافها من حيث الجوهر قد اجمع الكثير في تحديد المصادر الاساسية الاخلاقية والمتمثلة في:

1. المصدر الديني: يشكل المصدر الديني أهم مصادر الاخلاق وذلك لأنه لا تخل اية ديانة سواء كانت سماوية او غير سماوية من الحث على مكارم الاخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية، وتختلف الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع المعني، ويمتاز الدين الاسلامي بمصدرية الكتاب والسنة بأنه يشكل نظام حياة متكامل، فتنظم علاقة الفرد بالخالق وهو تعظيم محدود لعلاقات الفرد بغيره في المجتمع.⁵

2. القوانين واللوائح والتشريعات: يمثل القانون والتشريعات وسائل لتنظيم الحياة في أي مجتم على اعتبار أن القانون او التشريع وليد حاجة في المجتمع توجب تدخل السلطة التشريعية لتنظيمها ولهذا فالقانون او التشريعات المنبعثة عنه تنظم حاجات المجتمع وتكون ملزمة لهم ان مجموعة التشريعات والقوانين واللوائح استناد الى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعد من المصادر المهمة للأخلاقيات، ذلك لأنها تضبط في تسيير دقة الادارة العامة في الاتجاه الذي يخدم الدول.⁶

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص27.

² المعتصم بالله هاني ابو الكاس، مرجع سبق ذكره، ص 21.

³ بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 23.

⁴ دجلة مهدي محمود، مرجع سبق ذكره، ص117.

⁵ أحمد جابر حسين علي، اخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمنظمة العربية للتنمية الادارية، جمهورية مصر الجديدة، 2011، ص25.

⁶ محمد حسن ابو عودة، اخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة استكمال المتطلبات للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2017، ص25.

3. الذات: وهي أول مصادر الاخلاقيات فالإنسان لا يسعى الى تحقيق غاية ما الا إذا كانت لها صدى في نفسه وعليه فإن العمل الاخلاقي لابد ان يبدا جميلا وجذابا امام الذات الانسانية وبالتالي فإن هذه الذاتية الفردية تستعمل على اخضاع القواعد الاخلاقية نفسها الى نظرة الفرد وتقديره الخاص، وهذا امر مليء بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الاخلاقية والثبات والاستقرار.

4. الاسرة: ينقل الانسان سلوكه الذي ورثه من اسرته الى المنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئة المعيشة و ظروف حياته المادية فالأسرة التي تربي ابنائها على المبادئ و المثل الدينية من صدق و امانة و احترام يضل هؤلاء الابناء متمسكين بهذه المبادئ في نية عملهم و في معاملتهم للأخرين.¹

5. المؤسسات التعليمية والخبرة السابقة: تستطيع هذه المؤسسات ان تلعب دورا مهما في اعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث يستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم بعض المسافات في الدين والاخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوكياتهم الإيجابية تجاه المؤسسة والانتماء والاخلاص.

6. الأعراف والتقاليد الاجتماعية: تحتوي على مجموعة من القيم والتقاليد والاعراف التي اكتسبت قوة القانون في ضبط السلوك الفردي وبالتالي تعد من أهم اخلاقيات العمل المؤثرة في السلوك.²

7. المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية والسائدة في المجتمع في جميع افراده و من بينهم المهنيون والاداريون و كافة العاملين بمنظمات الاعمال إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا الى انماط من السلوك بعيدة عن المعايير الاخلاقية فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح مقارنة بأفراد مجتمعة و يمكن العيش بكرامة مع اسرته فإنه من السهل ان تتوقع منه الانحراف و الغش و استغلال الوظيفة و لعل اهمية البعد الاقتصادي قد تضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر اذا تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات.³

8. المصدر السياسي: يقصد به النظام الذي يسير المجتمع وانعكاس توجهات هذا النظام على اخلاقيات الافراد فإن كان النظام السياسي ديمقراطيا مثلا يؤمن التغذية و المشاركة و الحوار و احترام الرأي الآخر فلا شك انه سيؤثر على قيم الافراد و قناعاتهم المهنية و اذا كان النظام دكتاتوريا فاسدا فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبا على توجهات الافراد.⁴

وبشكل عام يمكن ان تستند اخلاقيات الادارة الى ركنين اساسين:

الأول: نظام القيم الاجتماعية والاخلاق والاعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

الثاني: النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها، وكذلك خبرتها السابقة ويمكن توضيح الكل في المخطط التالي:

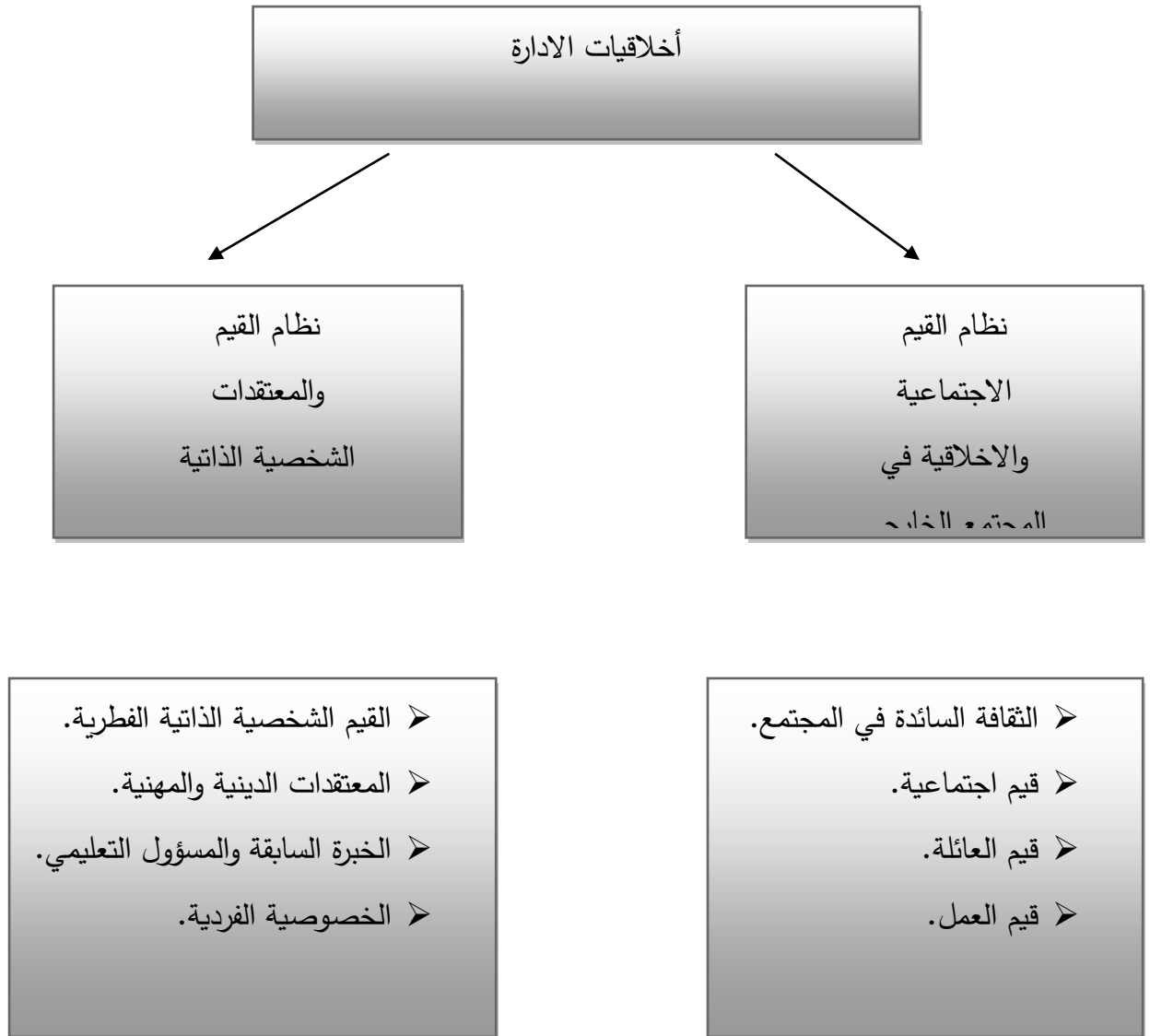
¹ احمد بن عبد الرحمن الشيميري، أخلاقيات الموظف، استاذ ادارة الاعمال، الادارة والتسويق، الطبعة السادسة، جامعة سعود، 2016، ص14.

² بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص58-62

³ المعتمد بالله هاني ابو الكاس، مرجع سبق ذكره، ص22-23.

⁴ اسامة محمد خليل الزيناني، دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات الحكومة الفلسطينية، دراسة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والادارة، جامعة الأقصى، 2014، ص24.

الشكل رقم (1-1): مصادر اخلاقيات الادارية



المصدر: بلال خلف السكارنة، اخلاقيات العمل، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر، عمان، الاردن، 2013، ص57.

الفرع الثالث: عناصر اخلاقيات العمل

تتمثل عناصر اخلاقيات الادارة في:

1. النسيج الثقافي: يعد ظهور الثقافة التنظيمية في الادارة اواخر الثلاثينيات من القرن الماضي و تزايد الاهتمام بها في مرحلة الخمسينيات و مند مؤتمر الجامعة يستدرج الاول في الثقافة التنظيمية في المدة 23-27 أوت 1984 الذي كان بمثابة الولادة الحقيقية لمفهوم الثقافة التنظيمية والنسيج الثقافي هو بناء ذو مستويين من الخصائص الملحوظة و غير الملحوظة الاولى بنماذج السلوك و الرموز و اللغة و الاساطير و تتمثل الخصائص الملحوظة بالقيم و المعتقدات و الافتراضات المشتركة بذلك الوصف فإن النسيج الثقافي

- هو نماذج لهذين المستويين يوجه اعضاء المنظمة لمعالجة المشاكل المتعلقة بتكيفها الخارجي و توازنها الداخلي و تشكل ثقافة المنظمة واحدة من اهم القوى في تكوين اخلاقيات الادارة في المنظمة.¹
- 2. تشكيل اخلاقيات الفرد:** يدخل في تكوين اخلاق الافراد جملة من المصادر التحديد ما هو صحيح وما هو خطأ فالقرآن الكريم والسنة النبوية المقدسة الاخرى والضمير والابداء وكذا القوانين أي تمنح هذه المصادر القدرة الحكم على ما هو صحيح وما هو خطأ ازاء المواقف والحالات التي تواجه الفرد.²
- 3. انظمة المنظمة:** تساهم الانظمة و السياسات و مجموعة المبادئ الاخلاقية في تشكيل اخلاقيات الادارة والتي من شأنها توجه سلوك الفرد باتجاه معين، ولكل نظام تأثير خاص على طبيعة سلوك العادي وهذا التأثير هو الذي يتحكم في السلوك باتجاه يعزز او يضعف العمل بأخلاقيات الادارة.³
- 4. الجمهور الخارجي:** تشكل الانظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة والقوى التي تساهم في تكوين أخلاقيات الادارة وتوجهها باتجاه معين دون غيره لا سيما في عالم اليوم الذي يتصف بزيادة المنافسة وتحول الاسواق والتطور التكنولوجي الذي يجعل تقادم المنتجات خلال فترة زمنية تكاد لا تهدف.

الفرع الرابع: وسائل ترسيخ اخلاقيات العمل

إن اتباع الأخلاق هو أمر يجب ان يحرص عليه كل شخص، ولكن ادارة المؤسسة لن تعتمد على مدى الالتزام العاملين بأخلاقيات بناء على قناعتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك الجزء من متطلبات العمل على تطبيقها لذلك يجب تحديد ما هو غير اخلاقي في عرف المؤسسة وثقافتها لكي تلتزم بها الجميع لأنه غياب ذلك يكون لكل عامل له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص لأخر لذلك لابد من التعامل بحزم مع كل اخلاله بهذه الاخلاقيات خاصة في عدم الصدق في التقارير الاخبارية و في البيانات و المعلومات الادارية و كذا نشر روح العدا و الايذاء بين العاملين.⁴

ولعلنا نوضح هنا بعض الوسائل التي تساهم في تعزيز اخلاقيات العمل وترسيخها:

- 1. تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح هو الذي يراقب من الله تعالى قبل ان يراقبه المسؤول وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية فإذا يكون هذ المفهوم الكبير في نفسه فستجح المؤسسة بلا شك لان الموظفين مخلصون لها ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية لتقويم الايمان بالله تعالى وتعزيز الحس الوطني و تحمل المسؤولية والاقناع بأهمية الوظيفة بشكل صحيح.⁵
- 2. القدرة الحسنة:** وخير قدة هو معلم البشرية محمد صلى الله عليه وسلم بامتثال اوامره واخلاقه.
- 3. انظمة وقوانين المنظمة:** كعمل ميثاق اخلاقيات العمل وتوزيعه على الموظفين بحيث يكون دليلا ومرجعا لهم والالتزام بالقيم الخاصة بوظيفتهم.

¹ لكبير إيمان، دور اخلاقيات الادارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2016-2015، ص117-118.

² دجلة مهدي محمود، مرجع سبق ذكره، ص 12.

³ لشهب وردة، مرجع سبق ذكره، ص12.

⁴ لكبير إيمان، مرجع سبق ذكره، ص25

⁵ درقانة فتيحة، دور أخلاقيات المهنة في تحسين اداء المؤسسة الصحية، مذكرة ضمن متطلبات ماستر أكاديمي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017- 2018، ص13.

4. مكافأة الموظف الملتزم اخلاقيا بوظيفته: تقدير عمل الموظف بمكافئته وترقيته وتحفيزه وترقيته بناء على تفانيه والتزامه بمسؤوليته المهنية.

5. زيادة الوعي الاخلاقي والتحليل الاخلاقي للمشكلات: فالقيم الاخلاقية والانضباط لا يمكن ترسيخها بصورة فاعلة من خلال مناهج اخلاقي، وتعلم مثالي فقط، بل لابد من وضع المعايير الاخلاقية و تطوير الادوات التي تزيد من قدرة الموظفين على التحليل وابداء الرأي من الناحية الاخلاقية في الموضوعات التي تواجههم او المشاكل التي قد تستتجد لهم، كما يمكن انشاء مكتب لأخلاق الوظيفة يهتم بنشاط ووظائف النوعية والتحقق، و يكون ارتباط هذا المكتب برئيس الوزراء او رئيس المجلس النيابي مما سيعطيه الاعتبار والاستقلالية اللازمين.¹

ومنه لابد من التعامل بالجزاء والردع لكل تصرف عدواني او إداء .
فرض الاحترام بين الموظفين .

المطلب الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي

إن مفهوم الأداء الاجتماعي هو مفهوم أساسي في بحوث أخلاقيات العمل المرتبطة بالعلاقات بين المؤسسة والمجتمع حيث يركز بدوره على مفهومين أساسيين أولهما البناء الاجتماعي وذلك لأن سمعة المؤسسة تتسبب بشكل واسع لأصحاب المصلحة الأساسيين فيها ثانيهما تقاسم الأصول الاستراتيجية والتي ترتبط بعلاقة المؤسسة إزاء باقي المؤسسات في الصناعة والعلاقة الشبكية بين هذه المؤسسات وبالتالي يجب علينا التعرف على مفهوم الأداء الاجتماعي و أهميته و أسباب اهتمام المؤسسة به وأهم النماذج النظرية للأداء الاجتماعي التي تبين بشكل واضح التي تبين معنى الأداء الاجتماعي وضرورة الإفصاح عنه وعلاقة أخلاقيات العمل بالأداء الاجتماعي

الفرع الأول: مفهوم وأهمية الأداء الاجتماعي

أولاً: مفهوم الأداء الاجتماعي

إن مفهوم الأداء الاجتماعي عديدة واختلفت من باحث لأخر لذا سيتم استعراض البعض منها حسب كل باحث منها:

وقد عرفت Dilley الأداء الاجتماعي الداخلي "بأنه الأداء الموجه للاهتمام ببيئة العمل كتوفير شروط الصحة والأمان والاهتمام بنوعية الحياة كتوفير السكن والتعليم والعناية الصحية"².

كما عرفه Gohnson schools بأنه "الأنشطة التي من شأنها تحقيق رفاهية العمال من خلال المساعدة في خدمات الإسكان والصحة وتوفير ظروف عمل ممتعة ورفع معايير السلامة إذ ينبغي على الإدارة على تحقيق أفضل استخدام ممكن للموارد البشرية والمادية المتاحة وأن تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف العمال في المؤسسة"³.

¹ فؤاد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص45.

² أزهري يوسف الشكري، أسس القياس المحاسبي لتكاليف منافع الأنشطة الاجتماعية وطرائق الإفصاح عنها في التقارير المالية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، العراق، المجلد8، العدد2012، ص22، ص3.

³ المرجع نفسه، ص 3.

وأوضح Swanson مفهوم الأداء الاجتماعي من خلال عدة مراحل أو مداخل وذلك من خلال المزج بين المنهج المعياري والوصفي للربط بين المؤسسة والمجتمع وذلك بواسطة النظرية الطويلة الأجل والتي تحدد ثلاث مراحل لتوضيح مفهوم هذا الأداء¹.

- المرحلة الأولى وهي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة اتجاه المجتمع؛
- المرحلة الثانية وهي خاصة بالأدوات الإدارية الخاصة بالاستجابة الاجتماعية؛
- المرحلة الثالثة وهي التي تقوم على أساس الأخلاقيات والقيم.

الأداء الاجتماعي "ويقصد به الأداء الإنساني غير الملموس الذي تقدمه المؤسسة للمجتمع وأصحاب المصالح من خلال البعد الاجتماعي ومتغيراته الخمسة الأعمال الخيرية. مساندة منظمات المجتمع المدني. خدمة المجتمع. الشفافية ومتطلبات البيئة ويوجه هذا الأداء الاقتصادي ويترجم على تحقيقه من خلال سمعة المؤسسة والولاء لها"².

الأداء الاجتماعي: "يتضمن القضايا الاجتماعية عادة مواضيع الإبلاغ التقليدية مثل الصحة والسلامة في موقع العمل. ورضا العمال والنشاطات الخيرية التي تقوم بها المؤسسة فضلا عن مواضيع خارجية مثل العمالة وحقوق الإنسان وتنوع القوى العاملة والعلاقات مع الموردين"³. يعرف الأداء الاجتماعي حسب كل من⁴:

كارول 1975: الأداء الاجتماعي هو تفاعل بين مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية ، القضايا الاجتماعية ، وفلسفات الاستجابة.

Wartick and Cochran 1985 : الأداء الاجتماعي هو تفاعل ضمني بين مبادئ المسؤولية الاجتماعية و بالاستجابة للعمليات الاجتماعية و السياسات التنفيذية من أجل مواجهة المشاكل الاجتماعية. من التعاريف السابقة نستنتج بأن الأداء الاجتماعي هو تحقيق أهداف المؤسسة الاجتماعية إلى جانب أهدافها الاقتصادية، ويقسم الأداء الاجتماعي إلى قسمين داخلي خارجي، فالأداء الاجتماعي الداخلي يهتم بالبيئة الداخلية التي تساهم بشكل مباشر في تحقيق رفاهية وأهداف العمال، أما الأداء الاجتماعي الخارجي يهتم بالمجتمع المحلي وحماية البيئة والمنتج والعملاء.

¹ Swanson, D, L. Toward an integrative theory of business and society research strategy for corporate social performance: Academy of Management Review vol. 24, No.3,1999, p4

² سناء عبد الرحيم سعيد وعبد الرضا ناصر الباوي، الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة-دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية-، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الثالث والثمانون، 2010، ص215.

³ مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، الأمم المتحدة، جنيف، سويسرا 2004، ص36.

⁴ Jacques Igalens Jean- Pascal Gond, Measuring Corporate Social Performance in France: A Critical and Empirical Analysis of Arese data, Journal of Business Ethics56, Springer 2005, p133.

ثانيا: أهمية الأداء الاجتماعي

إن أهمية الاجتماعي تظهر من خلال:

أ. بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن الأداء الاجتماعي يمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
- إن الالتزام بالأداء الاجتماعي للمؤسسة يؤدي إلى تحسين مناخ العمل، كما يؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- يمثل الأداء الاجتماعي تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
- كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني الأداء الاجتماعي¹؛
- تحسين موقع المؤسسة في الأسواق².

ب. بالنسبة للمجتمع

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر الأداء الاجتماعي للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- الإرتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية³.
- كما يمكن لمس أهمية الأداء الاجتماعي أخلاقيا من خلال تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات بالمشاركة السياسية المسؤولة والمنافسة العادلة وانعدام الفساد، وكذلك المساهمة في الصالح العام، وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات.

ج. بالنسبة للدولة

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية؛
- يؤدي الالتزام بالأداء البيئي إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛

1 خالد خلف سالم الزريقات، أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والإدارية، ال عدد31 جامعة بغداد، العراق، 2012 ص295.

2 عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، الطبعة العربية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص25.

3 محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي سوناطراك الجزائرية أرامكو السعودية نموذجا، مجلة الباحث، العدد12، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، الشلف، 2013، ص31.

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا.

الفرع الثاني: أسباب اهتمام المؤسسة بالأداء الاجتماعي

وقد تزايد اهتمام المؤسسات بالأداء الاجتماعي ويعود ذلك إلى عدة أسباب أهمها:

أ. تغيير حاجات أصحاب المصالح:

إن العمال يسعون دوماً إلى زيادة أجورهم وتحسين نوعية الحياة المهنية والمستهلك بدوره يرغب في تخفيض أسعار المنتجات التي يحصل عليها مع زيادة في مستوى جودتها كما أنه يصل المجتمع إلى مستوى مناسب من الإشباع المادي فمن المنطلق أمن يتحول اهتمامه إلى إشباع الحاجات الاجتماعية، وهذت يلقي العبء على كاهل المؤسسات التي لا بد لها وأن تستجيب للمطالب الجديدة للمجتمع ولمختلف الأطراف ذات العلاقة لتضمنت لنفسها البقاء والاستمرارية وليس معنى ذلك إهمال الدور الاقتصادي للمؤسسة، بل إن المقصود هذا هو أن لا يكون أداء هذا الدور على حساب المتطلبات الاجتماعية الجديدة، بمعنى ان يكون الاهتمام متوازنا لكلا الدورين معا¹؛

ب. تزايد الضغوطات على المؤسسة:

تمارس هذه الضغوطات من جانب المؤسسات غير الحكومية والمتمثلة في منظمات المجتمع المدني، مثل جمعيات حماية المستهلك، وجمعيات حماية البيئة، والنقابات العمالية، مما أدى إلى أهمية الاستجابة لهذه الضغوط وتزايد قوة تأثير هذه المنظمات على المؤسسة، وأدى ذلك أيضا إلى أهمية الاستجابة لهذه الضغوط من خلال ضرورة دعم الأنشطة الخاصة بالأداء الاجتماعي الوجب عليها الالتزام به²؛

ج. مسؤولية المؤسسة كمواطن في بيئتها:

إن ظهور مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية أدى إلى مزيد من الضغوط على إدارة المؤسسات؛ فالمؤسسة أصبح ينظر لها كمواطن في البيئة التي تعمل فيها؛ والمقصود من مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية أنه هو ما يعبر عنه بالتصرفات الطوعية التي يمارسها العمال داخل المؤسسة؛ حيث أن المؤسسة أصبح لها ما للمواطن من حقوق وعليها ما يجب عليه من واجبات والتزامات فهي كما تتمتع بخيرات المجتمع، يدب عليها أن تشاركه مشاكله ويجب عليها أيضا المساهمة في حل تلك المشكلات وذلك كما أوضح Waddell.S³

د. تزايد قدرة المؤسسة على التأثير في مجريات المجتمع:

من أهم التغيرات الاقتصادية في الوقت الحاضر ظهور المؤسسات العملاقة التي حلت محل المشروعات صغيرة الحجم، والتحول من المنافسة الكاملة إلى المنافسة الاحتكارية، التي يسيطر فيها على النشاط

¹ مرجع سابق الذكر، ص14.

² مرجع سابق الذكر، ص15.

³ Waddell, Steve. New institutions for the practice of corporate citizenship Business and Society, Review vol. 105, No.1 spring 2000. Pp 107

الاقتصادي عدد محدود من المؤسسات العملاقة، والتي بمقدورها أن تؤثر على الحجم الذي يمكن تشغيله من قوة العمل، ونظام الأسعار، وأنماط الاستهلاك والتطور التكنولوجي ومدى نظافة البيئة؛
هـ. تغير دور الإدارة:

مع كبر حجم المؤسسات وزيادة رأس مالها أصبح يتم اختيار القوى البشرية فيها يتوقف على مدى قدراتهم وكفاءتهم الادارية وليس على أساس مقدار مساهمتهم في رأس المال، هذا الانفصال بين الملكية والإدارة، جعل ولاء الإدارة بالدرجة الأولى للمؤسسة ومصالحها وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا بالاهتمام المتوازن بجميع الأطراف التي تتعامل معهم المؤسسة وهم الذين لديهم علاقة مباشرة بنشاط المؤسسة في بيئتها الخارجية فإدارة المؤسسة يجب عليها إدارة التعامل مع جميع الأطراف الأخرى التي تتعامل معهم المؤسسة سواء داخليا أو خارجيا؛

و. زيادة الاهتمام بالبيئة:

ازداد الاهتمام العالي زيادة ملحوظة في العشر سنوات الماضية، ويتضح ذلك في اهتمام المشرعين وواضعي السياسات، وصانعي القرارات على المستوى المحلي والعالمي والذي انعكس بدوره على قوانين وتشريعات الكثير من الدول، وينادي الكثير من الكتاب والمهتمين بالبيئة بتغيير الطرق التي يتم بها إدارة المؤسسات، بحيث يمكن تسميتها بالطرق الصديقة للبيئة إذ لا بد من إجراء تغييرات جذرية في الكثير من القيم والمعتقدات والنظم، والإجراءات التي كانت السبب فيما وصلت إليه البيئة الآن من حالة سيئة، كذلك الحاجة الملحة إلى إعادة النظر في ثقافة المؤسسة والتي تعكس الطرق والإجراءات الانتاجية والتسويقية التي تضر بالبيئة.
ز. تحسين الصورة العامة للمؤسسة:

فنجاح المؤسسة أصبح لا يقاس بمدى ما تحقق من أهداف اقتصادية فقط، بل بما تحققه من إنجاز كلي على المستوى الاقتصادي والاجتماعي مما يؤدي إلى تحسين صورة المؤسسة في أذهان زبائنها والعمال بها وكذلك أفراد المجتمع؛
ح. تحسين مناخ العمل:

يؤدي التزام المؤسسة بالأداء الاجتماعي الى تحقيق التوازن بين الأطراف الداخليين والخارجيين ذات الصلة بالمؤسسة، أن التزام المؤسسة بالأداء الاجتماعي اتجاه مجموعة الأطراف الداخليين (العمال) وبما لا يتعارض مع الأهداف التنظيمية، يؤدي إلى سيادة روح الترابط بين تلك الأطراف، مما يؤدي إلى مناخ عمل جيد يدعم ويساند عملية إنجاز العمليات التنظيمية بكفاءة وفعالية؛
ط. ظهور مفهوم النظم:

المؤسسة عبارة عن نظام كلي متكون من عدة أنظمة فرعية، هذا النظام الكلي المفتوح يتأثر بالبيئة المحيطة. وفي ضوء هذا المفهوم لا بد أن تهتم أكثر بالبيئة الخارجية كما يجب عليها ألا تقف موقفا سلبيا اتجاه ما قد يوجد ببيئتها من مشاكل، أن استمرار وجود تلك المشاكل لا بد وأن يؤثر على أدائها ومن ثم فإن مساهمتها

الإيجابية في علاج تلك المشاكل لن يعود بالنفع على المجتمع فقط وإنما يعود بالنفع أيضا على المؤسسة نفسها¹.

الفرع الثالث: مؤشرات الأداء الاجتماعي

إن الأداء الاجتماعي هو مؤشر للحكم على مدى وفاء المؤسسة بالتزاماتها الاجتماعية، أي الحكم على الفوائد الاجتماعية لنشاطها الاقتصادي. وبذلك تتلخص مؤشرات الأداء الاجتماعي التي تم اعتمادها على الدراسة وهي:

1. مؤشر الأداء الاجتماعي اتجاه العاملين

إن هذا المؤشر يتضمن الأنشطة التي تساهم بصورة فعالة في المحافظة على الموارد البشرية والرفع من ولائها ورضاها وتحسين ظروف العمل التي تؤدي إلى الرفع من كفاءتهم².

إن من أهم هذه الأنشطة هي: إجراءات الاستقطاب والتعيين، برامج التدريب المتاحة للعمال، مستويات الأجور والمكافئات، الصحة والسلامة المهنية واستقرار اليد العاملة وسياسة الترقية في المؤسسة... ويمكن استعراض بعض من هذه الأنشطة على النحو التالي:

أ. سياسة التوظيف:

- توفير فرص عمل متكافئة لأفرد المجتمع ذكورا وإناثا؛
- عدم جذب العمال بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية وغير أخلاقية.

ب. تحقيق الرضا الوظيفي:

- منح أجور ورواتب عادلة؛
- توفير برامج تدريبية لزيادة مهارة وكفاءة العمال؛
- توفير الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل؛
- المحافظة على استقرار اليد العاملة.

ج. تقييم أداء العمال:

- الابتعاد عن التحيز والتمييز خلال عملية تقييم الأداء؛
- تشكيل لجنة للقيام بعملية التقييم يتصف أعضائها بالرأي الراجح والمصادقية؛
- الموضوعية عند القيام بعملية التقييم والابتعاد عن تقييم متساهل للجميع أو متشدد مع الجميع ومن الأفضل أن يكون وسطا للجميع³.

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، ادارة الأعمال نظريات ونماذج وتطبيقات، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005 ص 178-179

² رضوان حلوه حنان، بدائل القياس المحاسبي المعاصر – مشكلات محاسبية معاصرة -، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص ص 261-262

³ ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية –دراسة مجمع شي علي للأنايب سيدي بلعباس، مجلة التنظيم والعمل، العدد5، جامعة معسكر، جانفي 2014، ص8.

د. برامج تحسين الحياة المهنية:

برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمات الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم والازدهار للعمال، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية اتجاه المجتمع ومن هذه البرامج مايلي:

- جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والارهاق من خلال التركيز على البرامج¹؛
- التقليل من الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك إثراء العمل؛
- إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة وتعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذابا ومريحا؛
- أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية أمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر الى مكان العمل من منطلق واسع.

2. مؤشر الأداء اتجاه العملاء

تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات دون استثناء فهذا المؤشر يحقق أهداف المؤسسة الجزائرية وأهمها زيادة حصة المبيعات وبالتالي الأرباح، والتشهير بسمعتها الجيدة في الأوساط الصناعية والتجارية، ومنه الحصول على ميزة استراتيجية وزيادة قدرتها التنافسية في السوق المحلية وسهولة دخولها الى الأسواق الخارجية، حيث يزيد تحقيق رضا العملاء واشباع رغباتهم وتطوير وتحسين المنتجات والخدمات ومن ثقتهم وولائهم للمؤسسة، ومن الاداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة مايلي²:

- الابتعاد عن تضليل العملاء عن طريق الاعلان والترويج الصادق والأمين لمنتجات وخدمات المؤسسة؛
- الشفافية والنزاهة والصدق وعدم الخداع والغش في التعامل مع العملاء؛
- توفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات مثل تواريخ الانتاج وفترة الصلاحية والمكونات والمنشأ وضع العلامة التجارية بشكل واضح وغيرها؛
- توفير خدمة ما بعد البيع والالتزام بتاريخ الضمان؛
- اصدار فواتير صحيحة بالمواصفات الحقيقية للمنتج؛
- تيسير إجراءات التعامل والسعي لتحقيق رضا العملاء؛

¹ مقدم وهيبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال-دراسة حالة ثلاث شركات عربية-، الملتقى الدولي الخامس حول رأس مال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص12.

² مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر- دراسة حالة المؤسسات بالولاية-، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014 ص63.

■ الاهتمام بتوفير الية لسماع رأي وشكاوى العملاء مثل مكاتب خاصة بخدمة المتعاملين أو الاتصالات المجانية أو موقع الكتروني... والرد على الشكاوى المقدمة من العملاء والاستجابة المناسبة لها.

3. مؤشر الاداء الاجتماعي اتجاه المجتمع:

ويتضمن كافة تكاليف الاداء التي تهدف الى اسهامات المؤسسة في خدمة مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية، الثقافية، الرياضية والخيرية ثم تكاليف الاسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية¹.

فالأنشطة التي تعنى بالمجتمع تشمل²:

أ. دعم المؤسسات العلمية؛

ب. دعم الهيئات الصحية: المستشفيات، المستوصفات ...

ج. العمل على تخفيف حدة مشكلات المواصلات وتوفير وسائل النقل للعمال بها؛

د. المساهمة في حل المشاكل المتعلقة بمجموعات معينة من الأفراد: المعوقين وغير المؤهلين، ورعاية الطفولة والمسنين..

4. مؤشر الاداء الاجتماعي اتجاه البيئة:

إن مؤشر الاداء الاجتماعي اتجاه البيئة يخص مجموعة من العمليات التي تؤثر على نوعية البيئة الطبيعية، أهمها³:

أ. تجنب مسببات تلوث الهواء والضوضاء؛

ب. التخلص من المخلفات بطريقة تقلل من تلوث الهواء والتربة والماء والمساهمة في تحسين المظهر الجمالي للبيئة؛

ج. الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة والموارد الطبيعية والعمل على إيجاد مصادر بديلة؛

د. استخدام تكنولوجيا أكثر تطوراً لا تؤثر بالمحيط والحد من انبعاث الغازات؛

هـ. استخدام قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي⁴.

الفرع الرابع: علاقة أخلاقيات العمل بالأداء الاجتماعي:

إن القوانين و التشريعات مهما كانت محكمة فإنها لا تحمي المجتمعات و الحقوق ولا توفر وحدها الأمن والثقة، ولكنها حين تعمل في بيئة أخلاقية فإنها تحقق كفاءة عالية في التنمية والاصلاح والأخلاق سلطة واقعية وفعالية تفوق السلطة المادية وقد أدركت المؤسسات أهمية مسؤولياتها وواجباتها الأخلاقية لتحسين صورتها و سمعتها عن طريق الأبعاد الاخلاقية في السلوك الإنساني والتي تستخدم للحكم على سلوك

¹ أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية- مجالاتها- تأثيرها على الأداء-، بحث مقدم الى مركز المديرين المصري، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر، 2010 ص17.

² إياد محمد عودة، قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية- دراسة ميدانية على فنادق ذات خمس نجوم في الاردن-، رسالة ماجستير، غير منشورة كلية العلوم الادارية والمالية والادارية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص51.

³ محمد عباس بدوي، المحاسبة البيئية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2007 ص165.

⁴ مرجع سابق، ص 88

العمال، واستخدام ذلك في دعم أنشطتها وبدأت العمل بتركيز شديد في وضع الاستراتيجيات المختلفة لتحسين سمعتها وتأكيداها عن طريق التزامها بالأداء الاجتماعي.

إن أخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال اتجاه ما توضح ما هو مقبول وصحيح وما هو خاطئ في ضوء المبادئ السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون والذي تلعب القيم وأنظمة المؤسسة وأصحاب المصلحة دورا أساسيا في تحديده.

كل ذلك جعل العديد من المؤسسات تهتم بقيمتها التنظيمية ومواردها البشرية لكي تصبح أكثر استجابة في مجال أدائها الاجتماعي ولهذا تسعى المنظمات الدولية الى استقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المؤسسة على أساس أن هؤلاء الأفراد يجلبون الأخلاقيات لها وأن المؤسسة تستمد أخلاقياتها من عمالها¹.

كما أن الاستجابة الاجتماعية للمؤسسة الأخلاقية تظهر من خلال انجاز أعمال مسؤولة²:

أ. اتجاه العمال:

- أجور ومكافأة عالية؛
- توفير الصحة والسلامة المهنية والتأمينات ضد حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- ساعات عمل تتفق مع التشريعات والقوانين؛
- ظروف عمل ملائمة من ناحية الإضاءة والحرارة والضجيج؛
- نظم للإشراف تعتمد على أخلاقيات العمل؛
- نظم للاتصالات تسمح بتقديم الشكاوى والاقتراحات وتعطي فرصة للمشاركة؛
- نظم موضوعية لتقييم الأداء، الترقية، الحوافز.

ب. اتجاه العملاء:

- تقديم منتجات تشبع حاجات العملاء؛
- تقديم منتجات طبقا لمعايير الجودة والسعر؛
- تقديم خدمات ما بعد البيع بشروط الضمان والصيانة؛
- التطوير والتحسين المستمر في المنتجات.

ج. اتجاه البيئة:

- المحافظة على الموارد البيئية والتعامل معها كمورد نادرة مملوكة للجميع؛
- المحافظة على البيئة (الماء والهواء والتربة) من التلوث؛
- المساهمة مع منظمات المجتمع المدني في مشروعات حماية البيئة.

¹ أنس أحمد سعيد عوض، أسباب عجز الشركات عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية دراسة حالة على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014 ص ص 18-19.

² عبد الحميد بهجت فايد، أخلاق إدارة الأعمال نظرة عامة، ملتقى "أخلاقيات الإدارة والأعمال من أجل مستقبل أفضل ورشة عمل "غسيل الاموال" شرم الشيخ- جمهورية مصر العربية، ديسمبر 2006، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2011، ص ص 115-117.

د. اتجاه المجتمع

- المستهلك، الدولة مثل تنفيذ القوانين السارية المفعول والمساهمة مع الحكومة في إيجاد حلول للمشكلات الاقتصادية؛
- مساعدة مختلف شرائح المجتمع المحلي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات العمل:

أ. الدراسات المتعلقة بالبيئة الداخلية (الجزائرية)

1. دراسة الشياوي محمود بعنوان << أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري

دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء الغاز بأدرار نموذجا >>

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أخلاقيات العمل على السلوكيات التنظيمية ببعديها في المؤسسة محل الدراسة، إذا كان ذلك الأثر ايجابيا كيف يمكن تعزيزه وتدعيمه؟ وإذا كان سلبي كيف يمكن علاجه وتقاعده في

المستقبل؟ كما هدفت إلى التعرف على أهم المعوقات التي تواجه عملية تطوير أخلاقيات العمل في محل الدراسة والتعرف على أهم الإجراءات المتبعة في زيادة فعالية تفعيل أخلاقيات العمل والسلوك التنظيمي للعامل في المؤسسة الجزائرية

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود نقص في المعايير الأخلاقية المحيطة بالعمل، رغم وجودها بأذهان العمال كتصورات مجردة، لأنهم لم يستوعبوا المعنى الحقيقي والجوهرى لها ولدورها في الحياة الاجتماعية والعملية، إضافة إلى تأثيرهم بالماديات إلى درجة كبيرة.

2. دراسة بودراع أمنية بعنوان << دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية >>، حيث هدفت الدراسة إلى التعريف بالمفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال وتوعية إدارات منظمات الأعمال بأهمية تبني المزيد من المبادرات الأخلاقية والتعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق، كما هدفت إلى إظهار وتوضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة و اثر ذلك العاملين في البنوك.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها تفنقد إلى سياسة أخلاقية، واستراتيجية تهتم بترسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات الأعمال كما أكدت من خلال الدراسة الميدانية التي تبين أن البنوك التجارية الخاصة ملتزمة أخلاقيا وخاصة اتجاه عمالها و موظفيها وكذا نحو عملائها وحتى المجتمع، مما جعلها تكتسب العديد من المزايا منها ولاء العملاء، وان توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين يوطد جسور الثقة بين البنوك والعمال ومختلف أصحاب المصالح.

3. دراسة خدير نسيمه بعنوان <<مساهمة أخلاقيات القيادة الإدارية في زيادة المنظمات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في صناعة المواد الغذائية الواسعة الاستهلاك >> حيث هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة الجوهرية الموجودة بين الريادة والقدرة على قيادة المنظمة والمجتمع ككل بتبني المفهوم الأخلاقيات كما هدفت الدراسة الى تغيير نظرة القادة الإداريون ورجال الأعمال الذين ينظرون إلى الأخلاقيات من زاوية إدارة متمثلة في احترام المعايير القانونية والالتزام بالقواعد والإجراءات الداخلية فقط.

وخلصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها ضرورة وضع الدساتير ومدونات الأخلاقيات التي تتوفر على مجموعة من المبادئ الأخلاقية لتنظيم مختلف العلاقات و المعاملات داخل وخارج المنظمة تتوضح فيها

معايير العقاب لغير الملتزمين بالقواعد المدونة ، لهدف اكتشاف حالات التجاوز على القيم الأخلاقية السائدة قبل تفاقم أثارها السلبية، حيث يعتبر هذا الأخير من أكثر الأساليب شيوعا في المنظمات كما أكدت الدراسة بأن القيام بتوسيع تلك العمليات من شأنه أن يساعد في الحد من حالات الفساد الإداري التي تعاني منها المنظمات في كل دول العالم المختلفة وبذلك تتمتع المنظمات بقدرة أوسع في عملية صياغة أنظمتها الأخلاقية وبشكل أكثر فاعلية وضرورة التأكيد على مراعاة المسؤولية الأخلاقية في المنظمات الرائدة لكسب الرضا المستمر لجميع الأطراف ، وخصوصا العاملين لأن أي صراعات أو اضطرابات قد تنشأ بينهم بفعل التصرفات الغير أخلاقية للقائد، ستؤثر سلبا على رغبة العاملين في العمل بتفاني ومنه على المنتجات المنظمة وبالتالي خسارة الموقع الريادي في السوق .

4. دراسة دويدي خديجة هاجر بعنوان <<محاولة لدراسة مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسات اقتصادية جزائرية.>> حيث هدفت الدراسة إلى تتبع مسيرة اندماج الأخلاقيات والأداء في عملية تسيير المؤسسة والكشف عن علاقة الأخلاقيات بالأداء في مسار تفاعلها كما هدفت الدراسة إلى التحقق ما إن كانت الأخلاقيات مسألة أخلاق متعلقة بالمجتمع أو الدين أو هي مسألة صميم علوم التسيير

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن لأخلاقيات الأعمال تأثير في أداء العامل، وإن كان هذا التأثير محدودا نسبيا أين يرجع ذلك لعوامل متعددة تحكم أداء العامل، حيث أن هذا الأخير ليس متعلقا بالأخلاقيات فقط، كما أن هناك عناصر ذات دلالة أكبر من علاقة خطية بين أخلاقيات الأعمال والأداء، مثل الثقة التنظيمية التي لعبت دورا وسطيا بين أخلاقيات الأعمال وأداء العامل، إذا بينت النتائج الدراسة أن لها علاقة ذات دلالة معتبرة في علاقتها بأخلاقيات الأعمال وأداء العامل.

ب. الدراسة المتعلقة بالبيئة الخارجية (العربية)

1. دراسة عمر بن ناصر القريوي بعنوان << أخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض>> ، هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء أفراد الدراسة تجاه المحاور الرئيسية التي تشكل في مجملها مستوى أخلاقيات العمل لدى منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض، باختلاف الخصائص الشخصية و الوظيفية لهم (العمر ، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية ، الراتب الشهري ، الرتبة الوظيفية ، مدة الخدمة ... الخ) كما هدفت الدراسة إلى تحديد أهم العوامل (المتغيرات الشخصية والوظيفية ، المحاور الرئيسية لأخلاقيات العمل) التي تؤثر على آراء أفراد الدراسة نحو مدى التزام منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض بالتعليمات والضوابط الوظيفية وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة توافر الأبعاد الرئيسية لأخلاقيات العمل في منسوبي الدوريات بمدينة الرياض جاء ترتيبها تنازليا كما يلي:

1تحمل المسؤولية	4الأداء
2القدوة الإدارية	5التعاون
3المصلحة العامة	6الرقابة الذاتية
7الولاء	

كما توصلت الدراسة أن هناك اختلاف في آراء أفراد الدراسة تجاه بعض أبعاد أخلاقيات العمل باختلاف) المستوى التعليمي-الحالة الاجتماعية وعدة سنوات الخدمة) وهم العوامل تأثيراً على اتجاهات أفراد الدراسة نحو درجة الالتزام بالتعليمات والضوابط الوظيفية) الحالة الاجتماعية-تحمل المسؤولية-الأداء)

2. دراسة عواد محمد العطوي بعنوان «أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء-دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل»، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل من وجهة نظر المبحوثين كما هدفت الدراسة إلى معرفة الاقتراحات التي قد تسهم في رفع أخلاقيات العمل لدى منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أفراد العينة موافقون على محور التزام منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل بأخلاقيات العمل كما كشفت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يرون أن هذه المقترحات تساهم بدرجة كبيرة جداً في رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى العاملين بقيادة قطاع حرس الحدود بحقل من بين هذه المقترحات:

-الحزم في محاسبة من يخل بأخلاقيات العمل؛

-تكريم الملتمزمين بأخلاقيات العمل؛

-تلمس احتياجات العاملين وتلبيتها؛

3. دراسة هيا عبد الرحمن العقيلي بعنوان «أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض». حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التزام الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات العمل كما هدفت إلى التعرف على ما إذا كان هناك علاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه يوجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد التزام الموظفات الإداريات بأخلاقيات الوظيفة كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية لدى الموظفات أدى ذلك إلى تحسين أو ارتفاع مستوى الرضا لدى الموظفات.

3. دراسة جبار عبيد كاظم الدراجي بعنوان «أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين.» حيث هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين.

4. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها بأن مدراء الأقسام الإدارية يتمتعون بمستوى عال من الأخلاقيات في العمل الإداري من وجهة نظر الموظفين والموظفات.

5. دراسة بدر بن عجاج القاسمي بعنوان «أخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي دراسة مقارنة» حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير القيم الإسلامية في أخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة في كل دول مجلس التعاون الخليجي، كما هدفت الدراسة إلى طرح مدونة موحدة للأخلاقيات الوظيفة العامة في دول مجلس التعاون الخليجي.

6. دراسة عبد العزيز بن سعد القحطاني بعنوان «أخلاقيات الوظيفة العامة ودورها في الحد من الفساد الإداري ومكافحته» (كما يراها العاملون بالهيئة الوطنية لمكافحة الفساد مقارنة مع ما يراه المدانون في قضايا الفساد الإداري بالمملكة العربية السعودية) ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم أخلاقيات الوظيفة التي تحول دون وقوع الفساد الإداري وتحد منه كما يراها منسوبو الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد ما يراه المدانون بقضايا الفساد الإداري كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الأخلاقيات الوظيفية والتنظيمية التي تسهم في مكافحة الفساد الإداري والتصدي لممارساته كما يراها منسوبو الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد مقارنة مع ما يراه المدانون بقضايا الفساد الإداري.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على أن أهم الأخلاقيات الوظيفية التي تحول دون وقوع الفساد الإداري وتحد منه تتمثل في النزاهة، كما أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على أن أهم الأخلاقيات الوظيفية والتنظيمية التي تسهم في مكافحة الفساد الإداري والتصدي لممارسته تتمثل في العقوبات القضائية المقررة للفساد الإداري.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الاجتماعي

أ. الدراسات المتعلقة بالبيئة الداخلية (الجزائرية)

1. دراسة برني لطيفة بعنوان «أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة»، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الاجتماعي للقطاع الصحي في الجزائر ومدى اختلافه بين المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة ، والتعرف على الأداء الاجتماعي اتجاه العاملين للقطاع الصحي الخاص و العمومي و اثر تمكين العاملين في تحسينه و تعزيزه كما هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تحسين الاداء الاجتماعي اتجاه المرضى و جودة الخدمات المقدمة التي تتبعها المؤسسات الاستشفائية العمومية و الخاصة محل الدراسة في تنمية مواردها البشرية و أثر تمكين العاملين في ذلك. وخلصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: أن أبعاد تمكين العاملين تؤثر في كل من بعدي الاداء الاجتماعي اتجاه العاملين واتجاه المرضى وجودة الخدمات فقط.

2.دراسة حسناء مشري بعنوان «دراسة أثر نظام المحاسبة الاجتماعية في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية- دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف-»، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القياس والإفصاح عن الأداء الاجتماعي للمؤسسات وبين القياس والإفصاح عن الأداء الاقتصادي لها حتى تكون عملية القياس والإفصاح ملائمة كما هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القياس والإفصاح عن الأداء الاجتماعي للمؤسسات وبين القياس والإفصاح عن الأداء الاقتصادي لها حتى تكون التقارير المالية أكثر شمولاً ويكون المجتمع أكثر قبولاً لهذه المؤسسات. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك صعوبة في قياس الأداء الاجتماعي حيث اتجه البعض إلى استعمال المقاييس الوصفية للأنشطة الاجتماعية للمؤسسة أو المقاييس الكمية إلا أنها تتميز بارتفاع درجة تحيزها وعدم موضوعيتها وعدم قابليتها لإجراء المقارنات بين المؤسسات، أما في حالة توفر معلومات نقدية فيفضل استخدام الأساليب النقدية في قياس الأنشطة الاجتماعية متى كان ذلك متاحاً؛ وأن القيام بعملية قياس الأنشطة الاجتماعية حتى ولو كانت النتائج تقريبية أفضل من عدم القياس نهائياً؛ كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي تجسيدا للاتجاه الحديث في الإعلام المحاسبي والذي يوجه اهتمام المعلومات صوب أهداف أكثر اتساعاً بحيث تتضمن خدمة المجتمع بأكمله والعمل على زيادة رفايته.

ب. الدراسات المتعلقة بالبيئة الخارجية العربية

1.دراسة إياد محمد عودة بعنوان «قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن» حيث هدفت الدراسة إلى محاولة إلقاء الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وتأسيس بعض الأسس والمعايير التي وضعت من قبل الباحثين والمنظمات الدولية لقياس الأداء الاجتماعي في قطاع الفنادق.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تكاليف الأداء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية تحظى باعتبارها هامة لدى مختلف الأطراف المتعايشة معها وأن هذه التكاليف ترتبط بعلاقة مع الإيرادات الإجمالية للفندق، وعدم وجود معايير يمكن الرجوع إليها في قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية في الأردن بشكل فاعل وسليم.

2.دراسة نجوى متولي حسن كشكوشة بعنوان «استراتيجية تطوير الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال» حيث هدفت الدراسة إلى محاولة وضع إطار مقترح الاستراتيجية تطوير الأداء الاجتماعي للمنظمات الأعمال وذلك بالتطبيق على شركة أسمنت حلوان والشركة القومية للإسمنت، وشركة أسمنت طره.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

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

جدول رقم (1-2) يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو التعرف على أخلاقيات العمل، كما هدفت دراسات أخرى إلى دراسة أداء المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لأخلاقيات العمل	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر اخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي وكان الاختلاف بينها وبين الدراسات السابقة في إختلاف الابعاد
مجتمع وعينة الدراسة؛	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة و دولة الدراسة	لقد أسقطنا الدراسة على المديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية.	اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في دراستنا الحالية.
نتائج الدراسة	وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات في: - هناك مستوى عال بالاهتمام بأخلاقيات العمل. - اعتبار أخلاقيات العمل عملية مدروسة	أهم النتائج التي توصلنا إليها: - أن التزام المنظمات بالأداء الاجتماعي يؤدي إلى تحسين الصورة العامة للمنظمة. فنجاح المنظمة أصبح لا يقاس بما تحققه من أهداف اقتصادية فقط بل بما تحققه من إنجاز كلي على المستويين الاقتصادي والاجتماعي؛.

المصدر: من إعداد الطالبين

خلاصة الفصل:

نستخلص من كل ما سبق ذكره ان اخلاقيات الاعمال تفرض على المؤسسات الالتزام بمعايير ومبادئ التي تهيمن على سلوك العمال في المؤسسات .لابد للمؤسسات الجزائرية الالتزام بالأداء الاجتماعي والاهتمام بالعمال لما هذا الاخيرة من اهمية في تحقيق اهداف المؤسسة .ان للأداء الاجتماعي علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى أهم المفاهيم والأبعاد أخلاقيات العمل وكذا طبيعة العلاقة التي تربطهم، واستكمالاً للإجابة على الإشكالية المطروحة " ما مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الاجتماعي"، لذلك سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري ميدانياً، وذلك على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.

وبغية تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها، حيث وجه لأفراد مجتمع الدراسة المختار للإدلاء بآرائهم التي تتباين ضمن سلم ليكرت الثلاثي، وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسية، والمتمثلة في:

- **المبحث الأول:** طريقة وأدوات الدراسة؛
- **المبحث الثاني:** عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة الميدانية من خلال تحديد إجراءات اختيار المؤسسات مع عرض أدوات جمع البيانات كما سيتم التطرق إلى الاستمارة على مدى صدقها وثباتها كما سيتم التطرق إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة في عملية التحليل.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

تمت الدراسة الميدانية وفقا لمجموعة من الإجراءات والتي سيتم توضيحها في هذا المطلب.

الفرع الأول تحديد منهج الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

يبين المنهج مختلف الخطوات التي نعتمد عليها في إعداد الدراسة وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ولتحقيق الأهداف المرجوة حيث تم الاعتماد في الدراسة على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب. **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت. **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

لمعرفة " أثر تطبيق قواعد الصحة والسلامة المهنية على أداء العاملين" وذلك من خلال دراسة موضوع الدراسة في المؤسسة محل الدراسة "باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

2- **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة.

ثانيا: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

1- تاريخ اتصالات الجزائر:

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في " اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

2- قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 03 / 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

• تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، وبرأسمال عمومي قدر ب 50.000.000.000 :دج، هي ملك لدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لربائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: **الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات** .

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

الى أن جاء في بداية عام 2017 قرار الغاء مفوضيات إقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج المراكز مع بعضها أو الغاءها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية و استبدالها بكوابل ألياف البصرية و تقنية MSAN بالإضافة الى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للأترنت.

ثالثا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- 1-الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2-الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3-تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4-المشاركة كمثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5-تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

6-التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... إلخ.

7-العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

رابعاً: المديرية العملية للاتصالات بورقلة

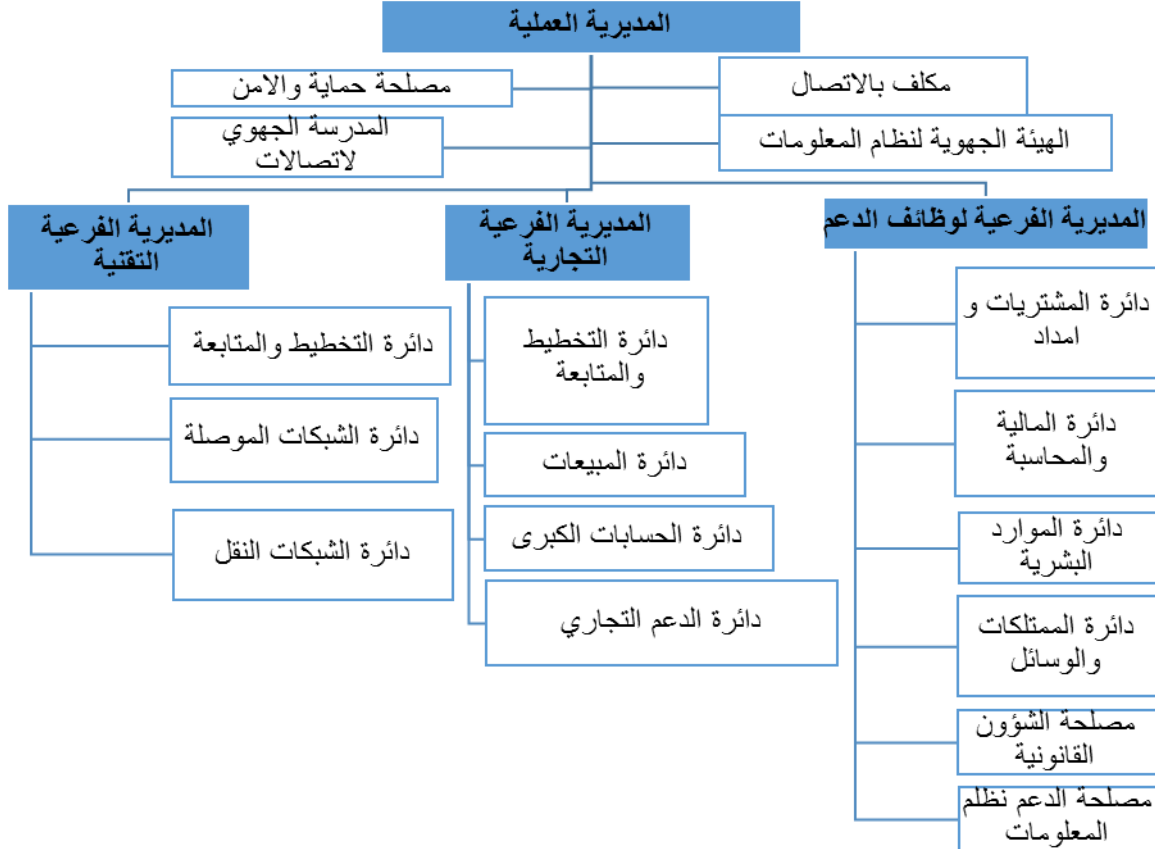
1/ نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 02 /15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

2/ الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (2-1) الهيكل التنظيمي لمديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر

المصدر: المديرية العملية بورقلة للاتصالات ورقلة



الفرع الثاني: تشخيص متغيرات الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
سنتناول في هذا المبحث أولاً المجتمع ومتغيرات الدراسة وبعدها الى أدوات الدراسة
أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

_ **مجتمع الدراسة:** كون الظاهرة المدروسة تتعلق بأثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي
لمؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية بورقلة، فإن المجتمع المقصود بالدراسة هنا كل الموظفين العاملين
على مستوى المديرية ورقلة.

_ **عينة الدراسة:** تم إختيار عينة الدراسة عشوائياً لأن الموضوع يمس جميع الموظفين، فقد وزع الاستبيان
على المدراء فرعيين ورؤساء دوائر ورؤساء مصالح وموظفين أين تم اختيار 80 استبانة وتم توزيعها وتمكنا
من استرجاع 73 استبانة في حين لم يكن هناك استبيانات ملغاة وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

البيان	العدد
الاستبيانات الموزعة	80
الاستبيانات المسترجعة	73
الاستبيانات الملغاة	0
الاستبيانات الصالحة للدراسة	73

المصدر: من اعداد الطالبين

الفرع الثالث: طبيعة متغيرات الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لطبيعة لمتغيرات موضوع أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء
الاجتماعي بالمؤسسة الجزائرية، حيث يمثل متغير أخلاقيات العمل المتغير المستقل الذي تم تقسيه لخمسة
أبعاد المتمثلة في كل من: الشفافية، الأمانة والصدق، العدالة، اتقان العمل، تحمل المسؤولية في حين متغير
الأداء الاجتماعي يمثل المتغير التابع الذي تم تقسيمه لأربعة أبعاد: البعد الأول اتجاه العاملين، البعد الثاني:
اتجاه العملاء، البعد الثالث: اتجاه المجتمع، البعد الرابع اتجاه البيئة.

المطلب الثاني: الأدوات

يتطلب معالجة أي بحث علمي الاستعانة بمجموعة من الأدوات العلمية لجمع البيانات، ولمعالجة
موضوع الدراسة اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية في جمع هذه البيانات، كما تم الاستعانة بالمقابلة كأداة
ثانوية من أجل دعم وجمع معلومات أكثر حول الموضوع، وتبرير النتائج، وسنقوم بشرح كل أدوات جمع
البيانات كما يلي:

الفرع الأول: الاستبيان

قصد جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الاستبان كأداة أساسية للدراسة، مدى استجابة المؤسسات محل الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية ولقد تم تطوير الاستبيان بناء على ما جاء في الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تم الإطلاع على عدد من الاستبيانات التي استخدمت حول موضوع الدراسة، تم تصميم الاستبيان وصياغة عباراته بالاستعانة بالمعلومات الواردة في الجانب النظري، والاسترشاد ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتضمننا لاستبيان جزئين كالتالي :

- الجزء الأول: البيانات العامة لعينة الدراسة وضم البيانات: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية،
 - الجزء الثاني: محاور الدراسة
 - المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل: أخلاقيات العمل والذي تم تقسيمه لخمس أبعاد:
 - البعد الأول: الشفافية؛
 - البعد الثاني: الأمانة والصدق؛
 - البعد الثالث: العدالة؛
 - البعد الرابع: اتقان العمل؛
 - البعد الخامس: تحمل المسؤولية.
 - المحور الثاني: الذي يتعلق بالمتغير التابع: الأداء الاجتماعي وتم تقسيمه إلى أربعة أبعاد:
 - البعد الأول: اتجاه العاملين؛
 - البعد الثاني: اتجاه العملاء؛
 - البعد الثالث: اتجاه المجتمع؛
 - البعد الرابع: اتجاه البيئة.
- وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي الذي يعبر عن العبارات (غير موافق، محايد، موافق) وهو مقياس ترتيبي

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد اعتمدنا في تفريغ الاستبيان وتحليل المعلومات المجمعة على برنامج الحزمة إحصائية SPSS أو ما يسمى بالبرنامج الإحصاء الوصفي باستعمال الأساليب الإحصائية والمتمثلة فيما يلي:

للأشكال البيانية التكرارية: بمساعدة برنامج EXCEL، بحساب قيم التكرار والنسب المئوية حسب توزيع من أجل الحصول على رسوم مختلفة الأشكال، وفقاً للعديد من الألوان.

للمقاييس النزعة المركزية: ويشمل ذلك بعض الأدوات الإحصائية مثل المتوسط الحسابي وذلك لتحديد معدل إجابات عينة الدراسة ولمعرفة القيم الأكثر تكراراً.

- مقياس الارتباط-معامل بيرسون: للتعرف على طبيعة العلاقة ودرجة الارتباط بين متغيرات الدراسة ومن أجل دراسة مدى الاتساق والانسجام بين أبعاد ومحاور الدراسة "الاتساق الداخلي"
- معامل بيرسون: معامل ارتباط بيرسون هو إحصائيات الاختبار التي تقيس العلاقة الإحصائية أو الارتباط بين متغيرات الدراسة. يُعرف باسم أفضل طريقة لقياس الارتباط بين متغيرات الاهتمام لأنه يعتمد على طريقة التغيرات فهو يعطي معلومات حول حجم الارتباط واتجاه العلاقة.

للـ مقياس التثنت: استعمال الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت وتباعد القيم عن وسطها الحسابي.

للـ مقياس الثبات: استعمال معامل ألفا كرونباخ وهو أداة لقياس ثبات للاستبيان وفقراته.

الفرع الثالث: ثبات وصدق استبيان الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب معرفة مدى مصداقية الاستبيان أداة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لكل من أبعاد المسؤولية الاجتماعية كما هو مبين في الشرح الموالي

أولاً: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيد مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم 01).

ثانياً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

الجدول رقم (2-2): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
32	0.684

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.684 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثانياً: الاتساق الداخلي للاستبيان

مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول التالية توضح ذلك.

1. الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الجدول رقم (2-3): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.623**	البعد الأول: الشفافية
0.000	0.772**	البعد الثاني: الأمانة والصدق
0.000	0.681**	البعد الثالث: العدالة
0.000	0.470**	البعد الرابع: اتقان العمل
0.000	0.587**	البعد الخامس: تحمل المسؤولية
0.000	0.889**	المحور الأول: أخلاقيات العمل
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول أخلاقيات العمل من خلال أبعاد (الشفافية، الأمانة والصدق، العدالة، اتقان العمل، تحمل المسؤولية) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الأول أخلاقيات العمل صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

1. الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني الأداء الاجتماعي

الجدول رقم (2-4): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الدراسة
Sig	Pearson Correlation	
0.000	0.781**	البعد الأول: اتجاه العاملين
0.000	0.488**	البعد الثاني: اتجاه العملاء
0.000	0.483**	البعد الثالث: اتجاه المجتمع
0.000	0.794**	البعد الرابع: اتجاه البيئة
0.000	0.509**	المحور الثاني: مؤشرات الأداء الاجتماعي
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الثاني مؤشرات الأداء الاجتماعي من خلال أبعاد (اتجاه العاملين، اتجاه العملاء، اتجاه المجتمع، اتجاه البيئة) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الثاني دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الثاني مؤشرات الأداء الاجتماعي صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة والوظيفية لعينة الدراسة من بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

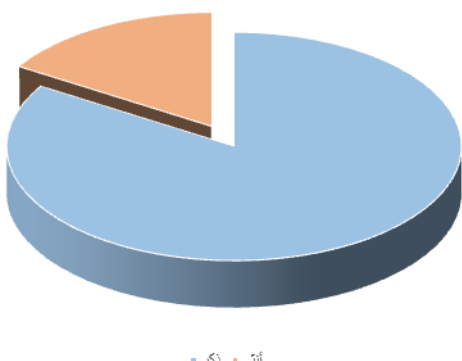
المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي.

الفرع الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة

تتمثل هذه الخصائص في الجنس، العمر والمؤهل العلمي حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الشكل رقم: (2-2) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	83.6%	61	ذكر
	16.4%	12	أنثى
	100%	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس حيث 83.6% لصالح الذكور في حين 16.4% لصالح الإناث نفس هذه النسب المتقاربة على أن مؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس. كما هو مبين في الشكل أعلاه.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم: (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب العمر	الشكل رقم: (2-3) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر		
العمر	التكرار	النسبة %	
25 سنة فأقل	8	11	
من 25 إلى 50 سنة	46	63	
أكبر من 50 سنة	19	26	
المجموع	73	%100	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 25 إلى 50 سنة بعدد 46 ونسبة 63 %، تليها الفئة العمرية أكبر من 50 سنة بعدد 19 ونسبة 26 %، في حين الفئة العمرية 25 سنة فأقل بعدد 8 ونسبة 11 %، المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

الجدول رقم: (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	الشكل رقم: (2-4) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي		
المستوى الدراسي	التكرار	النسبة %	
ابتدائي	15	20,5	
متوسط	37	50,7	
ثانوي	12	16,4	
جامعي	9	12,3	
المجموع	73	%100	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة بمستوى تعليمي متوسط بعدد 37 ونسبة 5.7% تليها المستوى التعليمي الابتدائي بعدد 15 ونسبة 20.5%، في حين الثانوي بعدد 12 ونسبة 16.4%، أما المستوى التعليمي الجامعي بعدد 9 ونسبة 12.3% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل أعلاه.

الفرع الثاني: الخصائص الوظيفية لعينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الشكل رقم: (2-5) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	الجدول رقم: (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية		
	النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
	31,5	23	أقل من 5 سنوات
	60,3	44	من 5 إلى 10 سنوات
	8,2	6	أكثر من 20 سنة
	%100	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ذات خبرة مهنية من 5 إلى 10 سنوات بعدد 44 ونسبة 60.3% تليها أقل من 5 سنوات بعدد 23 ونسبة 31.5% أكثر من 20 سنة بعدد 6 ونسبة 8.2% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

الشكل رقم: (2-6) التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	الجدول رقم: (2-9) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي		
	النسبة %	التكرار	المستوى الوظيفي
	11,0	8	عون تنفيذ
	19,2	14	عون تحكم
	69,9	51	إطار
	%100	73	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي أن أغلبية عينة الدراسة من فئة إطار بعدد 51 ونسبة 69.9% تليها عون تحكم بعدد 14 ونسبة 19.2% أما عون التنفيذ بعدد 8 ونسبة 11% من المجموع الإجمالي للنسب ما يدل على أن هناك تفاعل مع الاستبيان من قبل جميع الفئات الوظيفية

الفرع الثالث: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال معرفة مدى أخلاقيات العمل على الأداء الاجتماعي وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك. وقبل التطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تم استعمال مقياس ليكارت الثلاثي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (2-10): مقياس ليكارت الثلاثي

المستوى	قيم المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	1] - 1.66
محايد	2.33] - 1.66
موافق	3] - 2.33

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

أولاً: تحليل عبارات المحور الأول " أخلاقيات العمل "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل بعد من أبعاد أخلاقيات العمل من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	,6800	2,69	يتم الإعلان عن الأماكن الشاغرة بشكل صريح
مرتفع	4	,7360	2,63	يحافظ العمال على توقيت العمل
مرتفع	2	,4810	2,82	هناك شفافية في تداول المعلومات في المؤسسة
مرتفع	1	,4130	2,90	يحصل الزبائن على إجابات شفافة من المؤسسة على استفساراتهم
مرتفع	2	,3580	2,77	البعد الأول: الشفافية

متوسط	<u>2</u>	,7810	2,20	تكافئ إدارة المؤسسة امانة العمال
متوسط	<u>1</u>	,8440	2,30	تتعامل إدارة المؤسسة بالصدق مع المجتمع
متوسط	<u>3</u>	,8270	2,19	لا يتردد العامل في قول الصدق مهما كانت النتيجة
متوسط	<u>4</u>	,8960	2,12	تقدم إدارة المؤسسة منتجات غير مطابقة لمعايير الجودة والسعر
متوسط	<u>5</u>	,6010	2,26	البعد الثاني: الأمانة والصدق
مرتفع	<u>4</u>	,7830	2,52	تعتمد إدارة المؤسسة إجراءات عادلة تضمن تكافؤ الفرص في التوظيف
مرتفع	<u>2</u>	,5070	2,72	. تتيح إدارة المؤسسة فرص تكوينية للعاملين بشكل عادل
مرتفع	<u>3</u>	,5860	2,64	. تطبق إدارة المؤسسة القوانين بشكل عادل بين العمال
مرتفع	<u>1</u>	,4980	2,79	. تحرص إدارة المؤسسة على توزيع المهام بعدالة بين العمال
مرتفع	<u>4</u>	,3970	2,67	البعد الثالث: العدالة
مرتفع	<u>2</u>	,5330	2,78	. تساعد أخلاقيات العمل على الإلتقان في العمل
مرتفع	<u>3</u>	,5690	2,69	. يتم توخي الدقة والإلتقان في تنفيذ الأعمال
مرتفع	<u>1</u>	,5000	2,83	. يعكس العمل المتقن صورة الموظف
مرتفع	<u>1</u>	,3230	2,77	البعد الرابع: اتقان العمل
مرتفع	<u>2</u>	,4800	2,86	. تتحمل إدارة المؤسسة المسؤولية الكاملة إزاء أي خطأ من العمال
مرتفع	<u>1</u>	,3780	2,90	. يلتزم العمال بالتعليمات الموجهة لهم ممن أعلى منهم في السلم الوظيفي
مرتفع	<u>4</u>	,8450	2,39	. يتحلى العمال بمسؤولية كاملة اتجاه العمل المقدم لهم
مراجع	<u>3</u>	,7230	2,58	. المسؤوليات التي تلقى على عاتق العمال تفوق حدود السلطات الممنوحة لهم
مرتفع	<u>3</u>	,3650	2,68	البعد الخامس: تحمل المسؤولية
مرتفع		,2640	2,63	المحور الأول: أخلاقيات العمل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على تقييم اخلاقيات العمل حسب عينة الدراسة بلغ(2,63) وبالانحراف معياري قدر بـ: (0.264) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن

اخلاقيات العمل بالمؤسسة محل الدراسة باتجاه موافق وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم:

بالنسبة البعد الأول: الشفافية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (2,77) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2,63-2,90) حيث أن "العبارة رقم 04 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2,90) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن الزبائن يحصلون على إجابات شفافة من المؤسسة على استفساراتهم، أما "العبارة رقم 03" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,82) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه هناك شفافية في تداول المعلومات في المؤسسة، كما نجد رقم 01 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2,69) ما يدل على أنه يتم الإعلان عن الأماكن الشاغرة بشكل صريح. و أخيرا العبارة رقم 04 بالمرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2,63) ما يدل على أن العمال يحافظون على توقيت العمل.

بالنسبة البعد الثاني الأمانة و الصدق وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الخامسة بالمتوسط الحسابي (2,26) وبدرجة تطبيق متوسطة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.66 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.32-3.00) حيث أن "العبارة رقم 06 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2,30) أي أنه تتعامل إدارة المؤسسة بالصدق مع المجتمع، أما "العبارة رقم 05" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,20) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة متوسطة أي أن إدارة المؤسسة تكافئ أمانة العمال ، كما نجد رقم 07 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2,19) ما يدل على أنه لا يتردد العامل في قول الصدق مهما كانت النتيجة ، و أخيرا العبارة رقم 08 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,12) ما يدل على أن إدارة المؤسسة تقدم منتجات غير مطابقة لمعايير الجودة و السعر.

بالنسبة للبعد الثالث: العدالة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (2.67) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2,52- 2,79) حيث أن "العبارة رقم 12 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2,79) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه تحرص إدارة المؤسسة على توزيع المهام بعدالة بين العمال، أما "العبارة رقم 10" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,72) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة على أن إدارة المؤسسة تتيح فرص تكوينية للعاملين بشكل عادل، كما نجد العبارة رقم 11 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2,64) ما يدل على أن إدارة المؤسسة تطبق القوانين بشكل عادل بين العمال. وأخيرا احتلت العبارة رقم 09 المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2,52) ما يدل على أن إدارة المؤسسة تعتمد إجراءات عادلة تضمن تكافؤ الفرص في التوظيف.

بالنسبة البعد الرابع: اتقان العمل حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الاولى بالمتوسط الحسابي (2,77) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصور بين (2,69 - 2,83), حيث نجد أن "العبارة رقم 15 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2,83) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن العمل المتقن يعكس صورة الموظف ، أما "العبارة رقم 13" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,78) وموافقون في إجابتهم بدرجة مرتفعة على أن أخلاقيات العمل تساعد على الإتقان في العمل، كما نجد العبارة رقم 14 جاءت بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (2,69) ما يدل على أنه يتم توشي الدقة والإتقان في تنفيذ الأعمال.

بالنسبة البعد الخامس: تحمل المسؤولية حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (2,68) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة من (2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارة محصور بين (2,39 - 2,90), حيث نجد أن "العبارة رقم 17 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2,90) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يلتزم العمال بالتعليمات الموجهة لهم ممن أعلى منهم في السلم الوظيفي، أما "العبارة رقم 16" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,86) وموافقون في إجابتهم بدرجة مرتفعة على أنه تتحمل إدارة المؤسسة المسؤولية الكاملة إزاء أي خطأ من العمال، كما نجد العبارة رقم 19 جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2,58) ما يدل على أن المسؤوليات التي تلقى على عاتق العمال تفوق حدود السلطات الممنوحة لهم. بالمرتبة الرابعة والأخيرة نجد العبارة رقم 18 بمتوسط حسابي (2,39) وهذا ما يدل على أن العمال يتحلون بمسؤولية كاملة اتجاه العمل المقدم لهم.

ثانياً: تحليل عبارات المحور الثاني " الأداء الاجتماعي"

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل بعد من الأداء الاجتماعي من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	2,84	تتبع المؤسسة سياسات توظيف عادلة
مرتفع	4	2,61	تقوم إدارة المؤسسة تكوين العمال
مرتفع	2	2,89	تحرص إدارة المؤسسة على مصداقية لجان تقييم أداء العمال
مرتفع	1	2,93	تعتمد إدارة المؤسسة على معايير موضوعية في تقييم أداء العمال
مرتفع	4	2,82	البعد الأول: اتجاه العاملين

مرتفع	<u>3</u>	,3040	2,93	تراعي المؤسسة الصدق في كافة المعلومات التسويقية لمنتجاتها
مرتفع	<u>2</u>	,1640	2,97	تقدم إدارة المؤسسة خدمات مناسبة لما بعد البيع
مرتفع	<u>1</u>	,1170	2,98	تحرص إدارة المؤسسة على سماع رأي الزبائن
مرتفع	<u>2</u>	,1180	2,96	البعد الثاني: اتجاه العملاء
مرتفع	<u>3</u>	,2830	2.94	تساهم إدارة المؤسسة في انشاء المراكز التعليمية الدينية، الصحية، الثقافية
مرتفع	<u>2</u>	,0000	3,00	تقوم المؤسسة بتوظيف أفراد من ذوي الحاجات الخاصة
مرتفع	<u>1</u>	,2360	3,26	تراعي دوما الأبعاد الأخلاقية في المؤسسة خدمة للمجتمع
مرتفع	<u>1</u>	,0940	2,98	البعد الثالث: اتجاه المجتمع
مرتفع	<u>3</u>	,3630	2,91	1. تستعمل المؤسسة التكنولوجيا في التخلص من النفايات
مرتفع	<u>2</u>	,2830	2,94	تقوم المؤسسة بالمشاركة في برامج حماية البيئة
مرتفع	<u>1</u>	,0000	3,00	تعمل إدارة المؤسسة على تجميل وتشجير المناطق الطبيعية المحيطة بها
مرتفع	<u>3</u>	,1860	2,95	البعد الرابع: اتجاه البيئة
مرتفع		,1150	2,93	المحور الثاني: الأداء الاجتماعي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على تقييم بالاداء الاجتماعي حسب عينة الدراسة بلغ(2,93) وبالانحراف معياري قدر ب: (0.115) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن الأداء الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة باتجاه موافق وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم:

بالنسبة البعد الأول: اتجاه العاملين وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (2,82) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2,61- 2,93) حيث أن "العبارة رقم 04 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,93) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه تعتمد إدارة المؤسسة على معايير موضوعية في تقييم أداء العمال ، أما "العبارة رقم 03" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,89) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه تحرص إدارة المؤسسة على مصداقية لجان تقييم أداء العمال، كما نجد رقم 01 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2,84) ما يدل على أنه تتبع المؤسسة سياسات

توظيف عادلة. و أخيرا العبارة رقم 02 بالمرتبة الرابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2,61) ما يدل على أنه تقوم إدارة المؤسسة تكوين العمال .

بالنسبة للبعد الثاني: اتجاه العملاء وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (2,96) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2,93-2,98) حيث أن "العبارة رقم 07 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2,98) أي أن إدارة المؤسسة تحرص على سماع رأي الزبائن، أما "العبارة رقم 06" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,97) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه تقدم إدارة المؤسسة خدمات مناسبة لما بعد البيع ، كما نجد رقم 05 بالمرتبة الثالثة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2,93) ما يدل على أن المؤسسة تراعي الصدق في كافة المعلومات التسويقية لمنتجاتها.

بالنسبة للبعد الثالث: اتجاه المجتمع وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الاولى بالمتوسط الحسابي (2,96) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2,9 - 3,26) حيث أن "العبارة رقم 10 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3,26) أي انه تراعى دوما الأبعاد الأخلاقية في المؤسسة خدمة للمجتمع، أما "العبارة رقم 09" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.00) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه تقوم المؤسسة بتوظيف أفراد من ذوي الحجات الخاصة، كما نجد رقم 08 بالمرتبة الثالثة و الأخيرة بمتوسط حسابي (3.26) ما يدل على أن إدارة المؤسسة تساهم في انشاء المراكز التعليمية الدينية، الصحية، الثقافية.

بالنسبة البعد الرابع: اتجاه البيئة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (2,96) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.91 - 3.00) حيث أن "العبارة رقم 13 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3,26) ما يؤكد أن إدارة المؤسسة تعمل على تجميل وتشجير المناطق الطبيعية المحيطة بها، أما "العبارة رقم 12" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2,94) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه تقوم المؤسسة بالمشاركة في برامج حماية البيئة، كما نجد رقم 11 بالمرتبة الثالثة و الأخيرة بمتوسط حسابي (2,91) ما يدل على أن المؤسسة تستعمل التكنولوجيا في التخلص من النفايات.

المطلب الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

يهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعادالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Distribuation Normal) قمنا بحساب معامل الالتواء (Skewness) والتفلطح (Kurtosis) حيث تقول القاعدة العامة أن يكون معامل الالتواء محصور بين (-1) و(1) وأن يكون معامل التفلطح أقل من (10) كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-13): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاو الدراسة باستخدام معامل الالتواء ومعامل التفلطح

معامل التفرطح	معامل الالتواء	محاو الدراسة
0.363	-0.566	المحور الأول: أخلاقيات العمل
5.490	-2.305	المحور الثاني: الأداء الاجتماعي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تؤكد نتائج الجدول أعلاه أن جميع محاو الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي؛ حيث كانت قيم معامل الالتواء للمحور الأول (-0.566) والمحو الثاني (-2.305) وهي قيم محصورة بين (-1) و(1)؛ كما كانت قيم معامل التفلطح للمحور الأول (0.363) وهي أقل من (10)، كذلك؛ المحور الثاني (5.490) وهي أقل من (10) مما يؤكد أن بيانات محاو الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بمتابعة تحليل نموذج الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسبة لاختبارات المعلمية للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على نتائج الدراسة من خلال اختبار فرضيات للدراسة

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية

الجدول رقم (2-14): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R ²	قيمة F	قرار الاختبار
0.827	0.002	0.425	36.265	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y=				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية، وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.827) عند مستوى دلالة 0.002 وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.425) ما يدل على أن مبدأ الشفافية يؤثر في تحسين الأداء الاجتماعي بنسبة (42.5%) حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=21.015) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نرفض الفرضية الصفرية (H₀) نقبل الفرضية البديلة (H₁) يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية.

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- الفرضية البديلة (H₁): يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية.

الجدول رقم (2-15): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R ²	قيمة F	قرار الاختبار
0.811	0.000	0.722	31.165	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: 0.811+1.939Y=				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية ذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.811$) عند مستوى دلالة 0.002 وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.722$) ما يدل على مبدأ مبدأ الأمانة والصدق المطبق بالمؤسسة محل الدراسة يؤثر بنسبة (72.2%) في تحسين الأداء الاجتماعي حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=31.165$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية.

3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية

الجدول رقم (2-16): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.806	0.000	0.623	32.365	(H_1)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y=				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة أنه يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.806$) دلالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.623$) ما يعني أن مبدأ العدالة يؤثر بنسبة (63.2%) في تحسين الأداء الاجتماعي حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=32.365$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية.

4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

نص الفرضية: يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية

الجدول رقم (2-17): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.759	0.000	0.518	31.310	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y=				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة أنه يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.759) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.518) ما يعني أن مبدأ إتقان العمل بنسبة (51.8%) في تحسين الأداء الاجتماعي حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=31.310) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: نرفض الفرضية الصفرية (H₀) نقبل الفرضية البديلة (H₁) يساهم مبدأ المشاركة في تحسين أدا العاملين في المديرية العملية.

5. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

نص الفرضية: يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
 - الفرضية البديلة (H₁): يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- الجدول رقم (2-18): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.750	0.000	0.536	31.193	(H ₁)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y=				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة أنه يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.750) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.536) ما يعني أن مبدأ تحمل المسؤولية

يؤثر بنسبة (53.6%) في الأداء الاجتماعي حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=31.193) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المديرية العملية.

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية أنه يوجد أثر لأخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية وذلك من خلال كل من مبدأ الشفافية؛ الأمانة والصدق، العدالة، اتقان العمل، تحمل المسؤولية. ويمكن ايجازها في الشكل التالي:

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة من موظفي المؤسسة، تم معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهر أنه يوجد أثر لأخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية وذلك من خلال كل من مبدأ الشفافية؛ الأمانة والصدق، العدالة، اتقان العمل، تحمل المسؤولية.



خاتمة

الخاتمة:

لقد تناولنا في هذه الدراسة أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاقتصادية، وأظهرت أن أخلاقيات العمل أصبحت ضمن قيم المؤسسة الاقتصادية، حيث تتضمن الأبعاد الأخلاقية التي تتحكم سلوك العمال داخل المؤسسة وتوضح ما هو صحيح أو مقبول وما هو مرفوض أو خاطئ فهذه الأبعاد المتمثلة في الشفافية، الأمانة والصدق، العدالة وتحمل المسؤولية للقيادة دور رئيس في إرساءها وترسيخها لدى العمال، وبالتالي تصبح أخلاقيات العمل خيارا استراتيجيا بالنسبة لإدارة المؤسسة مما يؤدي إلى تحسين أدائها الاجتماعي اتجاه العمال، للعملاء، المجتمع والبيئة، لكن هناك عدد قليل من الدراسات حول موضوع أخلاقيات العمل بخصوص أهميتها و أبعادها وحتى الأداء الاجتماعي وخاصة الدراسات العربية منها التي تكاد تكون منعدمة، لذا تضمن الفصل الأول أخلاقيات العمل الذي تطرقنا فيه إلى ماهية أخلاقيات العمل وكذا أبعاد أخلاقيات العمل حسب مجموعة من الباحثين وتبني البعض منها للدراسة الحالية وضرورة الالتزام بها، كما تم إبراز علاقة أخلاقيات العمل بالأداء الاجتماعي حيث تم التطرق فيه إلى ماهية الأداء الاجتماعي كما تم التطرق إلى تقييم الأداء الاجتماعي في حين أن الفصل الثاني تم إسقاط موضوع الدراسة على المديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة قمنا بتقديم لمحة عن المؤسسة وكذا هيكلها التنظيمي وأهدافها، وقدمنا فيه أهم الإجراءات المتبعة للقيام بالدراسة التطبيقية و مختلف الأدوات التي تم اعتمادها في جمع البيانات منها المقابلة، والاستبيان، و من خلال عرض وتحليل إجابات العينة حول دراسة أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة الجزائرية توصلنا إلى استخلاص النتائج التالية:

- أكدت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر للشفافية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر للأمانة والصدق في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- بينت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر للعدالة في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- أثبتت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لإتقان العمل في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية
- أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لتحمل المسؤولية في تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية

المقترحات

- بناء على ما جاء في المفاهيم النظرية والتطبيقية نقدم جملة من المقترحات تتمثل في الآتي:
- يتعين على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إدماج أبعاد أخلاقيات العمل ضمن رسالتها ورؤيتها وتصبح خيارا استراتيجيا وليس مجرد قيمة تنظيمية فقط؛
 - عقد مؤتمرات وورش عمل وبرامج تدريبية أخلاقية من قبل المؤسسة الاقتصادية تضم صناع القرار في تحديد أبعاد أخلاقيات العمل وتعميم مكافأة العمال الملزمين بأخلاقيات العمل داخل المؤسسة؛
 - ضرورة التزام المؤسسة الاقتصادية بمجموعة من أبعاد أخلاقيات العمل التي تحددها إدارة المؤسسة ويتم إعلانها بشكل شفاف وتلتزم إدارة المؤسسة بتطبيقها؛

- ضرورة التزام المؤسسة الاقتصادية بتطبيق العديد من أبعاد أخلاقيات العمل وذلك من أجل تحسين أدائها الاجتماعي من خلال تحسين بيئة العمل والمحافظة على حقوق العمال وخاصة مكانتهم وسمعتهم وولائهم للمؤسسة لأنها جزء من المجتمع، وضرورة مراعاة الاعتبارات البيئية أثناء ممارسة نشاطها الاقتصادي وكذلك حماية العملاء مما يؤدي إلى خلق ولاء من العميل إلى المؤسسة.
- ضرورة قيام المؤسسة الاقتصادية بالإفصاح الكامل عن المعلومات المتعلقة بأدائها الاجتماعي الذي تقوم بها من خلال السنة، وما يترتب عليها من تكاليف اجتماعية تكون مسجلة بشكل واضح ودقيق حتى يتسنى للأفراد المجتمع تقييم الدور الاجتماعي للمؤسسة.

آفاق الدراسة

- ويمكن في الأخير أن نقترح بعض المواضيع في شكل آفاق لمواصلة البحث
- دراسة مقارنة حول أخلاقيات العمل بين القطاع العام والقطاع الخاص؛
- القيادة الأخلاقية؛
- أثر أخلاقيات العمل في تحسين الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية؛
- دور أخلاقيات العمل في محاربة الفساد الإداري.



المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ: الكتب

1. القرآن الكريم
2. بلال خلف السكارنة، اخلاقيات العمل، الطبعة الثالثة، عمان، دار المسيرة لنشر والطباعة، 2013، ص18-20
3. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص27.
4. أحمد جابر حسين علي، اخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمنظمة العربية للتنمية الادارية، جمهورية مصر الجديدة، 2011، ص25.
5. عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، الطبعة العربية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص25

ب: الرسائل والمذكرات

1. أماني صبري حسن خليل سالم تصور مقترح لميثاق اخلاقي مهنة التدريس من وجهة نظر اساتذة التربية، باحثة ماجستير، مجلة كلية التربية العدد الثاني والعشرون، جامعة بور سعيد، 2017 ص 697-793
2. المعتصم بالله هاني ابو الكاس، اخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين في منظمات الغير الحكومية، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والادارة، جامعة الاقصى، 2016، ص17.
3. اسامة محمد خليل الزيناني، دور اخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات الحكومة الفلسطينية، دراسة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والادارة، جامعة الاقصى، 2014، ص24.
4. أنس أحمد سعيد عوض، أسباب عجز الشركات عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية دراسة حالة على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014 ص ص18-19.
5. بودراع امينة، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة المسيلة، الجزائر، 2012-2013، ص13
6. لشهب وردة، الاخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية مذكرة جامعة مجمد بوضياف، المسيلة 2016-2017 ص

7. بوقرة رابح وبن بتيش بلال، الاتجاهات الاخلاقية في اتخاذ القرارات الادارية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية "التنوع، الاخلاقيات والانصاف"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 25-26\02\2014 ص 5.
8. عربن ناصر القريوي، اخلاقيات العمل في الدوريات الأمنية دراسة تطبيقية على منسوبي الدوريات الأمنية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 1426 هجرية، ص 39.
9. عبد العزيز بن سعد القحطاني، أخلاقيات الوظيفة العامة ودورها في الحد من الفساد الإداري ومكافحته - كما يراها العاملون بالهيئة الوطنية لمكافحة الفساد مقارنة مع يراه المدانون في قضايا الفساد الإداري بالمملكة العربية السعودية -، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والادارية، جامعة نايف الغربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014، ص 48.
- ج: المؤتمرات والمجلات**
1. مجلة مهدي محمود، تأثير الاخلاقيات الوظيفية في الابداع الاداري، بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية، مجلة المجلد السادس والعشرون العدد الرابع، 2013 ص 117.
2. عوض العنزي وعقوب العديم، إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، الكويت، 2006، ص 7.
3. وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الاداري، مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، العدد الرابع عشر، جامعة بسكرة، ديسمبر 2013، ص 149.
4. بريش عبد القادر وحمو محمد، البعد السلوكي والاخلاقي لحوكمة الشركات ودورها في التقليل من اثار الأزمة المالية العالمية، الملتقى العلمي حول "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية" كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس -سطيف- يومي 20-21 أكتوبر 2009، ص 6.
5. سناء عبد الرحيم سعيد وعبد الرضا ناصر النابوي، الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة-دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية-، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد الثالث والثمانون، 2010، ص 215.
6. مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، الأمم المتحدة، جنيف، سويسرا 2004، ص 36.
7. مقدم وهيبه، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال-دراسة حالة ثلاث شركات عربية-، الملتقى الدولي الخامس حول رأس مال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص 12.
8. عبد الحميد بهجت فايد، أخلاق إدارة الأعمال نظرة عامة، ملتقى "أخلاقيات الادارة والأعمال من أجل مستقبل أفضل ورشة عمل "غسيل الاموال" شرم الشيخ- جمهورية مصر العربية، ديسمبر 2006، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2011، ص 115-117.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Jacques Igalens Jean– Pascal Gond, Measuring Corporate Social Performance in France: A Critical and Empirical Analysis of Arese data, Journal of Business Ethics56, Springer 2005, p133.
2. Waddell, Steve. New institutions for the practice of corporate citizenship Business and Society, Review vol. 105, No.1 spring 2000. Pp 107
3. Swanson, D, L. Toward an integrative theory of business and society research strategy for corporate social performance: Academy of Management Review vol. 24, No.3,1999, p4
4. ¹ Waller, Business Ethics society and adam smith: some observations in the liberal business Ethics, journal of scout economics, vole 25, N 03 ,1996, p915



الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الجامعية: 2021-2022

تخصص: ثانية ماستر تسيير الموارد البشرية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد

في إطار اعداد مذكر ماستر بعنوان " أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة الجزائرية" نتوجه الى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات اللازمة، لذا نرجو منكم التفضل بالإجابة بدقة على فقرات الاستبيان المرفق وذلك بوضع علامة (*) أمام الإجابة المناسبة علما أن اجابتم ستحظى بالسرية التامة ولاستخدام لأغراض البحث العلمي فقط. وشكرا

معلومات شخصية

1.الجنس:

أنثى ذكر

2. العمر:

 بين 25 و50 سنة أقل من سنة

أكبر من 50 سنة

3. المستوى الدراسي:

وسط ابتدائي جامعي ثانوي

4.المستوى الوظيفي:

ع ون تحك ع ون تنفيذ إطار

5. الخبرة المهنية:

 من 5 الى 10 سنة أقل من ات

من 11 الى 15 سنة

 أكثر من 20 سنة من 16 الى 20 سنة

أبعاد أخلاقيات العمل

موافق	محايد	غير موافق	الفقرة		الأبعاد
			يتم الإعلان عن الأماكن الشاغرة بشكل صريح	01	الشفافية
			يحافظ العمال على توقيت العمل	02	
			هناك شفافية في تداول المعلومات في المؤسسة	03	
			يحصل الزبائن على إجابات شفافة من المؤسسة على استفساراتهم	04	
			تكافئ إدارة المؤسسة امانة العمال	05	الأمانة والصدق
			تتعامل إدارة المؤسسة بالصدق مع المجتمع	06	
			لا يتردد العامل في قول الصدق مهما كانت النتيجة	07	
			تقدم إدارة المؤسسة منتجات غير مطابقة لمعايير الجودة و السعر	08	
			تعتمد إدارة المؤسسة إجراءات عادلة تضمن تكافؤ الفرص في التوظيف	09	العدالة
			تتيح إدارة المؤسسة فرص تكوينية للعاملين بشكل عادل	10	
			تطبق إدارة المؤسسة القوانين بشكل عادل بين العمال	11	
			تحرص إدارة المؤسسة على توزيع المهام بعدالة بين العمال	12	
			تساعد أخلاقيات العمل على الإلتقان في العمل	13	إلتقان العمل
			يتم توخي الدقة والإلتقان في تنفيذ الأعمال	14	
			يعكس العمل المتقن صورة الموظف	15	
			تتحمل إدارة المؤسسة المسؤولية الكاملة إزاء أي خطأ من العمال	16	تحمل المسؤولية
			يلتزم العمال بالتعليمات الموجهة لهم ممن أعلى منهم في السلم الوظيفي	17	
			يتحلى العمال بمسؤولية كاملة اتجاه العمل المقدم لهم	18	
			المسؤوليات التي تلقى على عاتق العمال تفوق حدود السلطات الممنوحة لهم	19	

مؤشرات الأداء الاجتماعي

أبعاد الأداء	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
اتجاه العاملين	01 تتبع المؤسسة سياسات توظيف عادلة			
	02 تقوم إدارة المؤسسة بتكوين العمال			
	03 تحرص إدارة المؤسسة على مصداقية لجان تقييم أداء العمال			
	04 تعتمد إدارة المؤسسة على معايير موضوعية في تقييم أداء العمال			
اتجاه العملاء	05 تراعي المؤسسة الصدق في كافة المعلومات التسويقية لمنتجاتها			
	06 تقدم إدارة المؤسسة خدمات مناسبة لما بعد البيع			
	07 تحرص إدارة المؤسسة على سماع رأي الزبائن			
اتجاه المجتمع	08 تساهم إدارة المؤسسة في انشاء المراكز التعليمية الدينية، الصحية، الثقافية،			
	09 تقوم المؤسسة بتوظيف أفراد من ذوي الحاجات الخاصة			
	10 تراعي دوما الأبعاد الأخلاقية في المؤسسة خدمة للمجتمع			
اتجاه البيئة	11 تستعمل المؤسسة التكنولوجيا في التخلص من النفايات			
	12 تقوم المؤسسة بالمشاركة في برامج حماية البيئة			
	13 تعمل إدارة المؤسسة على تجميل وتشجير المناطق الطبيعية المحيطة بها			

مع فائق الشكر والاحترام.

الملحق رقم (2): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100,0
	Exclude	0	,0
	d ^a		
	Total	73	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,684	32

الملحق رقم (3): نتائج الاتساق الداخلي

Correlations

		XXX1	XXX2	XXX3	XXX4	XXX5	XXXX1
XXX1	Pearson Correlation	1	,268*	,269*	,168	,396**	,623**
	Sig. (2-tailed)		,022	,021	,157	,001	,000
	N	73	73	73	73	73	73
XXX2	Pearson Correlation	,268*	1	,450**	,256*	,173	,772**
	Sig. (2-tailed)	,022		,000	,029	,144	,000
	N	73	73	73	73	73	73

XXX3	Pearson Correlation	,269*	,450**	1	,083	,301**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000		,483	,010	,000
	N	73	73	73	73	73	73
XXX4	Pearson Correlation	,168	,256*	,083	1	,144	,470**
	Sig. (2-tailed)	,157	,029	,483		,225	,000
	N	73	73	73	73	73	73
XXX5	Pearson Correlation	,396**	,173	,301**	,144	1	,587**
	Sig. (2-tailed)	,001	,144	,010	,225		,000
	N	73	73	73	73	73	73
XXXX 1	Pearson Correlation	,623**	,772**	,681**	,470**	,587**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73	73

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		TTT1	TTT2	TTT3	TTT4	TTTT2
TTT1	Pearson Correlation	1	,084	,053	,413**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,482	,659	,000	,000
	N	73	73	73	73	73
TTT2	Pearson Correlation	,084	1	,353**	,272*	,488**
	Sig. (2-tailed)	,482		,002	,020	,000
	N	73	73	73	73	73

TTT3	Pearson Correlation	,053	,353**	1	,389**	,483**
	Sig. (2-tailed)	,659	,002		,001	,000
	N	73	73	73	73	73
TTT4	Pearson Correlation	,413**	,272*	,389**	1	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,001		,000
	N	73	73	73	73	73
TTTT 2	Pearson Correlation	,781**	,488**	,483**	,794**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		XXXX1	TTTT2	TOTAL
XXXX 1	Pearson Correlation	1	,068	,889**
	Sig. (2-tailed)		,570	,000
	N	73	73	73
TTTT 2	Pearson Correlation	,068	1	,509**
	Sig. (2-tailed)	,570		,000
	N	73	73	73
TOTA L	Pearson Correlation	,889**	,509**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (4): نتائج توزيع عينة الدراسة

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	61	83,6	83,6	83,6
	أنثى	12	16,4	16,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل سنة 25	8	11,0	11,0	11,0
	إلى 25 من سنة 50	46	63,0	63,0	74,0
	50 من أكبر سنة	19	26,0	26,0	100,0

Total	73	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

الدراسي.المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ابتدائي	15	20,5	20,5	20,5
متوسط	37	50,7	50,7	71,2
ثانوي	12	16,4	16,4	87,7
جامعي	9	12,3	12,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

الوظيفي.المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عون تنفيذ	8	11,0	11,0	11,0
عون تحكم	14	19,2	19,2	30,1
إطار	51	69,9	69,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

المهنية.الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5 من أقل سنوات	23	31,5	31,5	31,5

10 إلى 5 من سنوات	44	60,3	60,3	91,8
20 من أكثر سنة	6	8,2	8,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

الملحق رقم (5): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	73	2,6986	,68079
X2	73	2,6301	,73611
X3	73	2,8219	,48139
X4	73	2,9041	,41380
X5	73	2,2055	,78101
X6	73	2,3014	,84467
X7	73	2,1918	,82761
X8	73	2,1233	,89668
X9	73	2,5205	,78368
X10	73	2,7260	,50718
X11	73	2,6438	,58618
X12	73	2,7945	,49886
X13	73	2,7808	,53350
X14	73	2,6986	,56972
X15	73	2,8356	,50038
X16	73	2,8630	,48060
X17	73	2,9041	,37875
X18	73	2,3973	,84557

X19		73	2,5890	,72333
XXX1		73	2,7740	,35883
XXX2		73	2,2603	,60156
XXX3		73	2,6712	,39721
XXX4		73	2,7717	,32335
XXX5		73	2,6884	,36510
XXXX1		73	2,6331	,26495
Valid (listwise)	N	73		

المحور الثاني:

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
T1	73	2,8493	,46162
T2	73	2,6164	,65892
T3	73	2,8904	,39305
T4	73	2,9315	,30408
T5	73	2,9315	,30408
T6	73	2,9726	,16437
T7	73	2,9863	,11704
T8	73	2,9452	,28335
T9	73	3,0000	,00000
T10	73	3,2657	,23654
T11	73	2,9178	,36337
T12	73	2,9452	,28335

T13		73	3,0000	,00000
TTT1		73	2,8219	,26835
TTT2		73	2,9635	,11866
TTT3		73	2,9817	,09445
TTT4		73	2,9543	,18688
TTTT2		73	2,9304	,11538
Valid (listwise)	N	73		

الملحق رقم (6): نتائج اختبار الفرضية الأولى

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std.	Statistic	Std.
			Error		Error
XXXX1	73	-,566	,281	,363	,555
TTTT2	73	-2,305	,281	5,490	,555
Valid (listwise)	N	73			

Model Summary

Mode	R	Adjusted R	Std. Error
I	Square	Square	of the
			Estimate
1	,768 ^a	,425	,14199

a. Predictors: (Constant), XXX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,007	1	,007	36,265	,002 ^b
	Residual	1,431	71	,020		
	Total	1,438	72			

a. Dependent Variable: TTTT2

b. Predictors: (Constant), XXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,839	,130		1,765	,000
	XXX1	,827	,047	,768	,576	,002

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 ^a	,722	,712	,14216

a. Predictors: (Constant), XXX2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,003	1	,003	31,165	,000 ^b
	Residual	1,435	71	,020		
	Total	1,438	72			

a. Dependent Variable: TTTT2

b. Predictors: (Constant), XXX2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,939	,065		1,137	,000
	XXX2	,811	,028	,748	,408	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,712 ^a	,632	,14231

a. Predictors: (Constant), XXX3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	1	,000	32,365	,000 ^b
	Residual	1,438	71	,020		
	Total	1,438	72			

a. Dependent Variable: TTTT2

b. Predictors: (Constant), XXX3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,924	,114		1,649	,000
	XXX3	,806	,042	,712	,099	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (9): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,518	,504	,14103

a. Predictors: (Constant), XXX4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,026	1	,026	31,310	,000 ^b
	Residual	1,412	71	,020		
	Total	1,438	72			

a. Dependent Variable: TTTT2

b. Predictors: (Constant), XXX4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,750	,143		1,176	,000
	XXX4	,759	,751	,735	,145	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الخامسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 ^a	,536	,503	,14114

a. Predictors: (Constant), XXX5

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,024	1	,024	31,193	,000 ^b
	Residual	1,414	71	,020		
	Total	1,438	72			

a. Dependent Variable: TTTT2

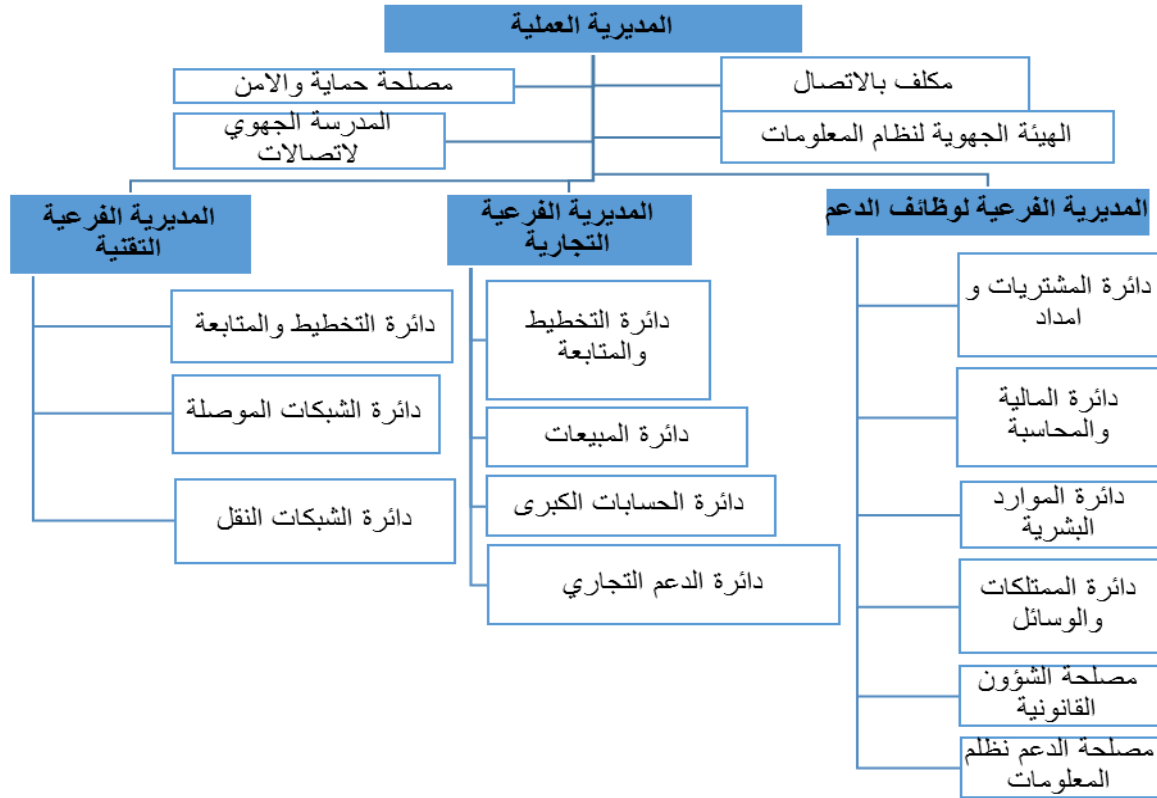
b. Predictors: (Constant), XXX5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,779	,124		1,489	,000
	XXX5	,750	,746	,729	,092	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (11) الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة



الملحق رقم (12): قائمة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	طواهير عبد الجليل	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة
02	الحاج عرابية	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة

