



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
شعبة علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي

دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -
تقرت -

من إعداد الطلبة: حافي صفاء- قيطون أسماء

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/11.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيساً

جامعة ورقلة

د/ هتهات المهدي

مشرفاً ومقرراً

أستاذ - جامعة ورقلة

أ.د/ حجاج عبد الرؤوف

مناقشاً

جامعة ورقلة

د/ بن عمارة الطاهر



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
شعبة علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي

دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -
تقرت -

من إعداد الطلبة: حافي صفاء - قيطون أسماء

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/11.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيساً	جامعة ورقلة	د/ هتهات المهدي
مشرفاً ومقرراً	أستاذ - جامعة ورقلة	أ.د/ حجاج عبد الرؤوف
مناقشاً	جامعة ورقلة	د/ بن عمارة الطاهر

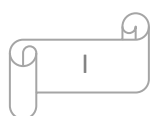
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ

أُولُو الْأَلْبَابِ }

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(الزمر: 09)



الإهداء

كم من الرائع أن تتعب من أجل العلم، والأروع أن تهدي ثماره إلى من تحب:

-الحمد لله الذي أتم علينا هذا فأليك يا الله ارفع يدي لأحمدك وأشكرك على توفيقك، أما بعد:

إلى المرأة التي علمتني ما لم تعلمني اياه الجامعات مدينة لها أنا بـ «أنا»
إلى نبض قلبي صاحبة القلب الكبير إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها
** أمي الغالية** أطال الله عمرها.

إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله
** أبي الغالي** أطال الله عمره.

إلى نور عيني سندي ودعمي الكبير اخوتي ** عائشة، سهام، محمد، صبرين، بلال وساجدة**.

إلى الذي ساندني والذي افتخر بأني فرد من عائلته ** الدكتور قويدر قيطون**.

إلى من يفرح قلبي بوجودهم رفقاء دربي رباب وصفاء.

إلى اختي وشريكتي في هذا العمل ** صفاء** وفقها الله في حياتها.

إلى من كان الداعم المعنوي لي طيلة مشواري دراسي زوج اختي **الدكتور عبد الجليل

الذهبي**.

إلى غاليتي** بثينة**.

إلى كل من وقف معي ضد مصاعب الحياة

إلى من نسيهم قلبي وتذكرهم قلبي اهدي عملي هذا.

أسماء

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد رسول الله صلى الله عليه وسلم، أهدي هذا العمل :

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها، إلى من سهرت الليالي تنير دربي، إلى نبع العطف والحنان إلى أجمل ابتسامة في حياتي، إلى أروع امرأة في الوجود: "أمي الغالية" حفظها الله ورعاها.

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى الذي لم يبخل علي بأي شيء، إلى من سعى لأجل راحتي وسعادتي، إلى أعظم وأعز رجل في الكون: "أبي العزيز" حفظه الله ورعاها.

إلى من ظفرت بهم هدية من الأقدار اخوة فعرفوا معنى الأخوة، اخوتي الأحباء: "عبد الرؤوف، نصيرة، منيرة، مريم، هدى، حنان، عائشة، آمنة وعبدالجليل"، وفقهم الله في حياتهم.

إلى من لم ينسى أبدا تذكيرنا بطلب العلم قائلا "اقرأوا، اقرأوا، اقرأوا"، خالي رحمه الله.

إلى من أهدتني الحياة إياهم اخوة لم تلدهم أمي ورفيقات دربي "رباب وأسماء" وفقهما الله.

إلى التي شاركتني في هذا العمل رفيقة دربي وسندي "أسماء" وفقها الله في حياتها.

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي.

وإلى كل من أحبهم قلبي.

صفاء

شكر و تقدير

قال رسول الله عليه الصلاة والسلام {من اصطنع اليكم معروفا فجازوه فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى تعلموا انكم قد شكرتم فان الله شاكر يحب الشاكرين}
وعليه لا يسعنا الا أن نرفع ايدينا متضرعين بالدعاء والشكر لله سبحانه وتعالى أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان العظيمين لكل من ساعدنا في إعداد هذا العمل .
الأستاذ الفاضل " الدكتور حجاج عبد الرؤوف " الذي لم يخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة .
للأستاذة المحكمين لما بذلوه من جهد في تحكيم أداة الدراسة، للدكتور محمد أحمد خلاف والدكتور معمر جابر جاد لمساعدتهم القيمة في اثناء مراجع البحث، ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والعرفان لكل عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت -
وعلى وجه الخصوص السيدة كريمة جغبالة .
والسيد عبد الرحمن بابا عربي .

وفي الأخير نسأل الله عز وجل أن يجعل عملنا هذا خالصا لوجهه ومقبولا عنده ورافعا لأعمالنا وحسناتنا .

أسماء / صفاء

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل الإداري بالتركيز على الأبعاد (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) على الأداء التنظيمي من خلال أربعة أبعاد (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت، عن طريق دراسة العلاقة بين متغيرات. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية قدرت ب 254 فرد من إجمالي عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS إصدار 26 لمعالجة البيانات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها مستوى توافر أبعاد أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة محل الدراسة بدرجات متوسطة، مستوى الأداء التنظيمي بدرجات متوسطة، كما أن هناك علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة وتتجسد أبعاد أخلاقيات العمل الإداري الأكثر تأثيراً في: (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية والسرية).

الكلمات المفتاحية : أخلاقيات عمل اداري، أداء تنظيمي، مؤسسة عمومية استشفائية سليمان عميرات- تقوت-، سرية، مسؤولية.

Abstract:

This study aimed to find out the impact of administrative work ethic by focusing on dimensions (integrity at work, respect, confidentiality, corporation, responsibility) on organizational performance through four dimensions (financial performance, operational performance, clients, organizational effectiveness) at the public hospital corporation Suleiman Amirat -Touggourt-, by studying the relationship between variables.

To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach and questionnaire-based adoption were used as a data collection tool, where the study was conducted on a random sample estimated at 254 individuals of the total workers of the public hospital corporation Suleiman Amirat -Touggourt-, and the program of the statistical package for social sciences SPSS was used to issue 26 to process the data.

The study found a number of results, the most important of which is the level of availability of the dimensions of administrative work ethic in the corporation studied in medium degrees, the level of organizational performance in medium degrees, and there is a moderate positive correlation between the administrative work ethic and organizational performance in the corporation in question and the dimensions of the administrative work ethic most influential are reflected in: (cooperation, integrity at work, responsibility and confidentiality).

Key words: administrative work ethic, organizational performance, public hospital corporation Suleiman Amirat -Touggourt-, secret, responsibility.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
I	أية قرآنية.....
III-II	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	ملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
ب-و	مقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت -	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
72	خلاصة الفصل الثاني
76-74	خاتمة
80-78	المراجع
97-82	الملاحق
100-99	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	أبعاد أخلاقيات العمل الإداري المذكورة في الدراسات السابقة.	07-06
02-01	أبعاد الأداء التنظيمي المذكورة في الدراسات السابقة.	12
03-01	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.	22
01-02	التعداد الاجمالي لكافة العمال في المؤسسة محل الدراسة لسنة 2021/12/31.	29
02-02	مجتمع الدراسة.	29
03-02	توزيع عينة الدراسة.	30
04-02	ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان.	31
05-02	معامل الثبات الكلي للاستبيان.	32
06-02	مقياس ليكارت الثلاثي.	33
07-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	34
08-02	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.	35
09-02	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي.	35
10-02	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل.	36
11-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد النزاهة في العمل.	37
12-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الاحترام.	38
13-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد السرية.	39
14-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد التعاون.	40
15-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد المسؤولية.	41
16-02	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد أخلاقيات العمل الإداري.	42
17-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الأداء المالي.	44
18-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الأداء التشغيلي.	44
19-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد العملاء.	46
20-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الفاعلية التنظيمية.	47
21-02	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الأداء التنظيمي.	48
22-02	يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.	49
23-02	يوضح معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.	50
24-02	يوضح تباين خط الانحدار.	51
25-02	يوضح قيم معاملات خط الانحدار.	52
26-02	يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج الدراسة.	54

54	يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.	27-02
55	يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise .	28-02
57	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise .	29-02
59	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس حول الأداء التنظيمي.	30-02
59	نتائج اختبار Mann-Whitney(U-test) لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للجنس.	31-02
60	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير المستوى الدراسي حول الأداء التنظيمي.	32-02
60	يوضح اختبار Kruskall-Walli لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للمستوى الدراسي.	33-02
61	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير المركز الوظيفي حول الأداء التنظيمي.	34-02
62	يوضح اختبار Kruskall-Walli لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للمركز الوظيفي.	35-02
63	المقارنات الزوجية لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للمركز الوظيفي.	36-02
64	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الخبرة في العمل حول الأداء التنظيمي.	37-02
64	يوضح اختبار ANOVA لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للخبرة في العمل.	38-02

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الشكل
و	نموذج لمتغيرات الدراسة وأبعادها، والعلاقة المفترضة بينهما.	01
08	نموذج يلخص أبعاد أخلاقيات العمل الإداري.	01-01
10	وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري.	02-01
13	نموذج يلخص أبعاد الأداء التنظيمي.	03-01
15	نموذج مقترح للعلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.	04-01
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	01-02
35	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.	02-02
35	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي.	03-02
36	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل.	04-02
52	مدى ملائمة خط الانحدار.	05-02
56	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار بطريقة Stepwise .	06-02

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
82	الميكمل التنظيمي	01
85-83	اسمارة الاسمبان	02
86	قائمة الاساذة المكمين للاسببان	03
86	نمائج SPSS v26	04
86	معلم اساق الفا كرونباخ.	01-04
87-86	المداول الكمارة المكمبر الالممرافية	02-04
90-87	الممسممات المسمابية و المكمرفام المعبارية لإجابام الأفراء على عبارام الاسببان	03-04
90	مصمفوفة المرباط المكمي بين المكمبرام	04-04
92-91	امكمبار المكممار المكمي المسمب	05-04
94-92	Stepwise Multiple Régression المكممار المكمم المكممب	06-04
97-95	امكمبارام المكمرفقام	07-04

مقدمة

توطئة:

تعد الأخلاق من أساسيات ديننا الحنيف التي حثنا عليها في القرآن والسنة والتي تعتبر أساس الدعوة الإسلامية حيث قال الرسول محمد صلى الله عليه وسلم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"¹ وهذا يبين لنا أهمية ومكانة الأخلاق بالنسبة للإنسان، كما يعد موضوع الأخلاق مهما بالنسبة للمؤسسات لما تعيشه من تغييرات اقتصادية وسياسية وتكنولوجية متسارعة كان لها الأثر الكبير في تزايد الاتجاه نحو العولمة والفساد الإداري، هذه التغييرات أدت إلى الاهتمام بأخلاقيات العمل الإداري والتي تعد من أساسيات النجاح، لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته.

فكل فرد في هذا المجتمع يدرك بوضوح النقص الحاد في الممارسات الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية وما يعكسه ذلك من تداعيات سلبية على مستوى الخدمة المقدمة للفرد وهذا بدوره ينعكس سلباً على الأداء الذي يعد من المفاهيم التي نالت اهتمام الباحثين لما له أهمية للفرد والمؤسسة على حد سواء لأن المؤسسات أصبحت تسعى إلى تحقيق أهدافها وذلك من خلال كفاءة الأداء التنظيمي فيها.

وبالنظر لأهمية المؤسسات العمومية الاستشفائية في المجتمع، من خلال مواجهتها للأمراض سواء قبل حدوثها عن طريق الوقاية منها أو بعد حدوثها بتقديم العلاج اللازم، ولأهمية الخدمات الصحية عند الفرد والمجتمع كان لزاماً على هذه المؤسسات الإهتمام بأخلاقيات العمل الإداري باعتباره من المواضيع الهامة في هذه المؤسسات، وهذا لارتباطه الوثيق بالأداء التنظيمي والذي بدوره يعطي مؤشراً على مدى نجاح أو فشل هذه المؤسسات، حيث يجب أن تسعى إلى تعزيز الممارسات الأخلاقية بما لرفع مستوى أدائها التنظيمي.

ومن هنا برزت فكرة البحث التي تحاول توضيح درجة إسهام أخلاقيات العمل الإداري في الأداء التنظيمي في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

ومما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما هو أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان

عميرات بتقرت؟

الإشكاليات الفرعية:

للإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى ممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟

¹ عن أبي هريرة رضي الله عنه: نقل عن (محمد ناصر الدين الألباني، سلسلة الأحاديث الصحيحة-وشيء من فقها وفوائدها، باب المناقب والمثالب، الحديث رقم 45، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض، 1995، ص 112).

2. ماهو مستوى توافر أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في رفع مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟
5. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟

فرضيات الدراسة:

على ضوء ما سبق لإشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. هناك مستوى مرتفع لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
2. يوجد مستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
3. هناك علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ممارسة أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
5. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

مبررات اختيار البحث:

- من أهم المبررات والدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر:
- يعتبر موضوع البحث ذو صلة وثيقة بتخصص إدارة الأعمال بالنظر إلى أن أخلاقيات العمل من أساسيات نجاح المؤسسات كما أن هذه الأخيرة تحقق أهدافها ورؤيتها من خلال كفاءة الأداء التنظيمي فيها؛
 - الأهمية البالغة لمتغيرات الدراسة بالنسبة للمؤسسات وإمكانية استفادة المؤسسة محل الدراسة من نتائج الدراسة؛
 - أثناء مكتبة الجامعة بهذا النوع من البحوث لأنه يعتبر مجالاً خصبا لدراسات لاحقة لظاهرة أخلاقيات العمل الإداري؛
 - محاولة تشخيص واقع اهتمام المؤسسات العمومية في الجزائر بجانب أخلاقيات العمل الإداري وتحسين مستوى الأداء التنظيمي خاصة بالمؤسسة محل الدراسة؛
 - الميل الشخصي لهذا الموضوع والرغبة في زيادة الرصيد المعرفي فيه.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:
- التعرف على أبعاد أخلاقيات العمل الإداري؛
 - التعرف على مستوى الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت؛
 - التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي؛
 - التعرف على أهمية ممارسة أخلاقيات العمل الإداري في رفع مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت؛
 - الوقوف على مدى دعم ممارسة أخلاقيات العمل الإداري بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت ومدى وعي أفراد عينة الدراسة بأهمية ذلك في رفع مستوى الأداء التنظيمي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية متغيراتها ودورها في تحسين مستقبل المؤسسات، خاصة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت، وإمكانية استفادتها من نتائج الدراسة والاقتراحات لتحسين مستوى أخلاقيات العمل الإداري لديها وبالتالي رفع مستوى الأداء التنظيمي بها، كما تبرز أهميتها على المجتمع من حيث مكانة المؤسسة وأهميتها في المجتمع من خلال ما تقدمه من مخرجات للمجتمع بمختلف مجالاتها.

حدود الدراسة: تتمثل في:

- **الحدود المكانية:** المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت؛
- **الحدود الزمنية:** تم التريص في المؤسسة محل الدراسة ابتداء من 06 مارس 2022 إلى غاية 26 مارس 2022؛
- **الحدود البشرية:** تمت هذه الدراسة على خمس فئات من المجموع الكلي لعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت والبالغ عددهم 749؛
- **الحدود الموضوعية:** تم التركيز على أخلاقيات العمل الإداري كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية)، أما المتغير التابع فهو الأداء التنظيمي تم التركيز عليه من خلال الأبعاد التالية: (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية).

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، تم الاعتماد في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع وضبط مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

أما في الجزء التطبيقي ولتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة تمت الاستعانة باستبانة لجمع المعلومات المتعلقة بآراء العمال في المؤسسة، وجمع المعلومات من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة والملاحظة، ولتحليل تلك المعلومات تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 26 وبرنامج Microsoft Excel 2013 .

مرجعية الدراسة: وتمثلت في المقالات والكتب والمذكرات والمدخلات والمقتنيات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الإلكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

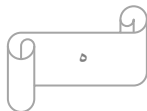
صعوبات الدراسة:

- صعوبة ضبط وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة بناء على الدراسات السابقة؛
- صعوبة استرجاع الاستبيان بسبب طبيعة عمل العينة؛
- صعوبة تجاوب العديد من أفراد العينة للإجابة على الاستبيان.

هيكل الدراسة:

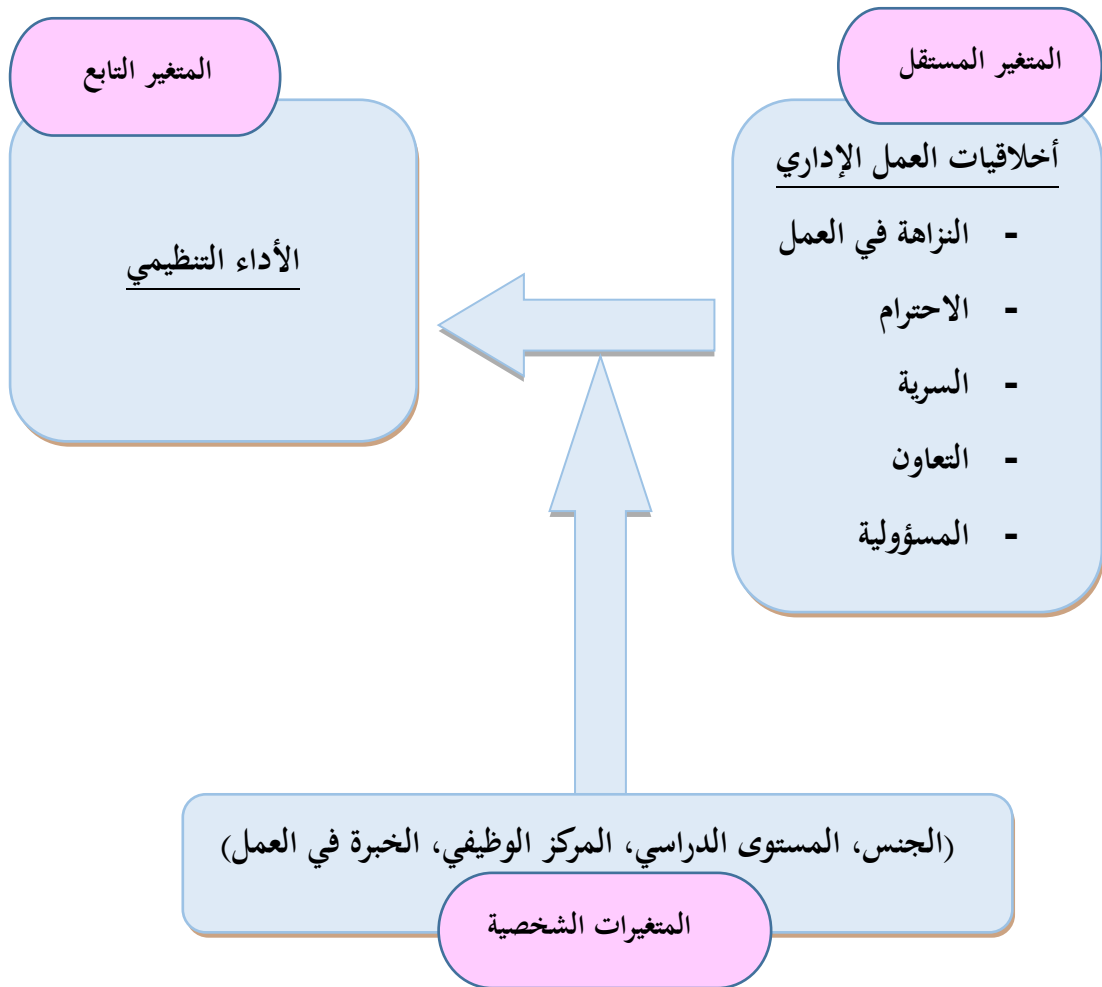
للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها قسمناها وفقاً لمنهجية **Imrad** إلى فصلين:

- الفصل الأول يتمثل في الجانب النظري والتطبيقي وينقسم إلى مبحثين المبحث الأول يتكون من الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي بالاعتماد على مطلب لكل متغير والمبحث الثاني يتكون من الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي وذلك بعرض الدراسات العربية والأجنبية والمقارنة بين كليهما (الدراسة الحالية والدراسات السابقة).
- الفصل الثاني يتمثل في الدراسة الميدانية لأثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، وينقسم إلى مبحثين المبحث الأول شرح الطرق والأدوات المعتمدة في الدراسة والمبحث الثاني عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.



نموذج الدراسة: يتمثل نموذج الدراسة في متغيرين أساسيين هما: المتغير المستقل المتمثل في أخلاقيات العمل الإداري أما المتغير التابع يتمثل في الأداء التنظيمي والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل 01: نموذج لمتغيرات الدراسة وأبعادها، والعلاقة المفترضة بينهما



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لأخلاقيات العمل الإداري والأداء

التنظيمي

تمهيد:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل الإداري محط الاهتمام خاصة في السنوات الأخيرة وذلك نتيجة لأسباب عديدة كالفساد الإداري، الفضائح الأخلاقية، النقد الموجه للمؤسسات والمعايير التي تعتمد عليها بعيدا عن الأطار الأخلاقي، لذا احتاجت لمعايير أكثر رقيا لتحسين أدائها التنظيمي، والذي يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى التزام الإدارة العليا للمؤسسات بالمبادئ الأخلاقية للعمل وبدوره هذا يعكس إيجابا على الأداء التنظيمي.

لذا تعد مسائل الأخلاقيات الإدارية من أساسيات نجاح وتطور الأداء التنظيمي، وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي مع الإشارة إلى بعض الأدبيات التطبيقية.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

- **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي؛
- **المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية المتمثلة في الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي

تعد أخلاقيات العمل الإداري من أساسيات نجاح المؤسسة وتطور أدائها لأنها تعكس ثقتها بموظفيها وأجهزتها وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل فيه.

لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم المفاهيم العامة حول كل من أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي وفقا لمجموعة من المطالب والفروع.

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري

إن موضوع أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسات أصبح من بين أهم المواضيع التي تهتم بها المؤسسة نظرا لتفشي بعض الأعمال غير الأخلاقية فيها بشكل كبير ومتزايد، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى تحديد مفهوم أخلاقيات العمل الإداري، أبعادها وأهميتها في بناء مؤسسة أخلاقية سليمة، وأيضا تحديد مصادر هذه الأخلاقيات، وسائل ترسيخها ومسببات انهيارها أو زوالها.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية أخلاقيات العمل الإداري

سنركز في هذا الفرع على مفهوم أخلاقيات العمل الإداري وأهميتها.

أولا: مفهوم أخلاقيات العمل الإداري:

إن العديد من المتخصصين والدارسين لموضوع أخلاقيات العمل الإداري حاولوا تقديم تعريفات تساعد على فهم هذا المصطلح ومدلوله الأساسي، نذكر منها ما يلي:

- عرفها **felix 1984**: على أنها مجموعة من المبادئ التي تحكم سلوك المؤسسة سواء على مستوى الفرد أو الجماعة والواجب مراعاتها عند ممارسة نشاطها.¹
- يرى هذا التعريف أن أخلاقيات العمل الإداري تكون على مستوى السلوك الكلي للمؤسسة.
- عرفها (**robbins and decenzo**) **1999** : هي مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو ما هو خطأ.²
- نلاحظ أن هذا التعريف ركز على السلوك الصحيح والخاطئ في الجانب الإداري.

¹ Fieix nigro et al, **modern public administration**, 6th Edition , harper and row publishers, 1984, p18.

نقلا عن (خديجة بريقة وهاجر محبوب، تشخيص واقع ممارسة أخلاقيات الاعمال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية -دراسة عينة من المستشفيات بولاية ورقلة-، **الملئقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، ورقلة، 27 و28 نوفمبر، 2017، ص 306.

² Robbins, Stephen p. & Coulter, Mary, **Management, 6th ed**. Prentice. Hall, New jersey, USA, 1999, p:161.

نقلا عن (زروقي يحي، **أخلاقيات والفساد الإداري للموظف العام:دراسة حالة مديرية الضرائب تلمسان**، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية: تخصص تسيير، (غير منشورة)، جامعة ابي بكر بالقائد، تلمسان، 2017، ص26).

- وتعرف أيضا: هي المعايير الأخلاقية التي توجه سلوك المدراء في العمل.¹
نلاحظ أن هذا التعريف حصر أخلاقيات العمل الإداري في سلوك المدراء.

كما سبق يمكن أن نعرف أخلاقيات العمل الإداري بأنها عبارة عن مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة، والتي من خلالها يتم تحديد السلوك الصحيح أو الخاطئ.

ثانيا: أهمية أخلاقيات العمل الإداري:

احتل موضوع الأخلاق منذ زمن طويل أهمية بالغة لا يمكن اغفالها على أصعدة ومجالات كافة، إلا أن أهميته تزايدت في العقدين الأخيرين من القرن العشرين.²

وتتضح هذه الأهمية في النقاط التالية:³

- إن كفاءة وفعالية أداء الأعمال يقوم على أساس القيم والمعايير الأخلاقية، كما أن المعايير الأخلاقية تراقب السلوك وترسخ الحالات المرغوبة في المؤسسة؛
- إن الاهتمام بأخلاقيات العمل في موقع العمل يساعد العاملين بالشعور بالثقة الكاملة والأمان داخل وخارج عملهم؛
- قد تتكلف المؤسسات كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التطرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان، خاصة إذا ما تمادت المؤسسة وأخذت تركز كثيرا على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيدا عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي؛
- تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة؛
- إن التزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والانسجام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصف المعلومة هو الذي يضمن الحصول على الشهادات العالمية، مثل الإيزو وجوائز الجودة الشاملة.

¹ صالح مهدي محسن العامري و طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة و الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص82.

² جبار عبيد كاظم الدراجي، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، مذكرة دكتوراه فلسفة تخصص إدارة عامة، (غير منشورة)، جامعة كليمنتس العالمية، العراق، 2011، ص11.

³ يعقوب سالم وزرقة بولقواس، أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد23، 2017، ص94.

الفرع الثاني: أبعاد أخلاقيات العمل الإداري

من خلال قراءة الدراسات السابقة تبين أن هناك اختلاف في تحديد أبعاد أخلاقيات العمل الإداري والموضحة فالجدول التالي:

نلاحظ من الجدول أدناه أن الباحثين تناولوا مجموعة من أبعاد أخلاقيات العمل الإداري تختلف في مسمياتها، لكنها تتشابه في محتواها، وقد تمثل ذلك في دمج بعض الأبعاد وفقا لمفهومها الوارد في الدراسات، وعليه سيتم الاعتماد على الأبعاد الأكثر تكرارا في الدراسات السابقة في قطاع الخدمات العمومية وهي (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية).

الجدول رقم (01.01): يوضح أبعاد أخلاقيات العمل الإداري المذكورة في الدراسات السابقة

الأبعاد	الحماية والسلامة	مشاركة خطة العلاج	الرعاية في الوقت (المراعاة)	سياسة الشكاوي	الانضباط	الاعتمادية	الطموح	المسؤولية (واجبات الطبيب العامة، واجبات الطبيب نحو المرضى، الولاء، الرقابة الذاتية)	السرية (سر المهنة)	التعاون	النزاهة في العمل (الشفافية، الصدق، الموضوعية)	العدالة	الامانة	الاحترام	الدراسة
			×			×	×			×					Ramin Ravangard (2014)
								×	×						Razan Ali Mahmoud Al-Deiry (2015)

.../...

.../...

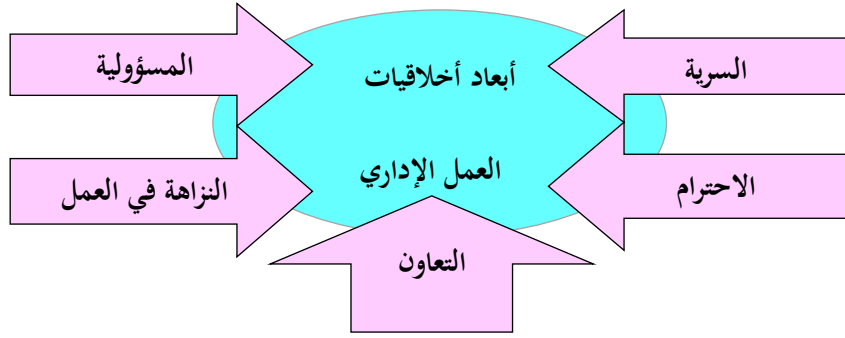
×					×					×	×	×	×	خديجة بريقة وهاجر محبوب (2017)
×		×	×	×		×			×					أسماء حاكم(2017)
		×	×	×										رياحي معمر وحدادصالح (2019)
×	×		×		×	×								جلال عبد الله ونيطار علي محمد(2020)
			×				×							ريم قاسمي(2020)
03	01	02	06	03	03	06	01	01	01	01	02	01	01	التكرار

المصدر: من إعداد الطالبتين

وعليه تتمثل أبعاد أخلاقيات العمل الإداري في ما يلي: ¹

- **النزاهة في العمل:** هي مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، وأن يتحلى عند قيامه بعمله بالصدق، الموضوعية والشفافية دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات ممن يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية، وذلك في إطار الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل؛
- **الاحترام:** حسن تعامل الموظف مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه؛
- **السرية:** فيما يتعلق بالأسرار الوظيفية فهذه تكون في الوظائف ذات الصلة الخاصة، وهذه الوظائف فيها من الأسرار ما يحتاج من العامل إلى درجة عالية من الأمانة، لئلا يفشي أسرار العمل والناس، وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين منها ما يتعلق بالأشخاص، ومنها ما يتعلق بالأعمال، فما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين، وما يتعلق بالعمل كالأرصدة المالية، وتقارير المنظمة وحجم نشاطها ونتاجها؛²
- **التعاون:** خلق الله الإنسان اجتماعياً بطبعه ولا يمكنه من القيام بأعباء الحياة منفرداً ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد له من مشاركة غيره؛³
- **المسؤولية:** أن يكون العامل مسؤولاً في عمله عن نتائج الخدمات التي يقدمها والقرارات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه، دون إلقاء اللوم على الغير، بالإضافة إلى تحمل متطلبات عمله دون التماطل في أداء واجباته المهنية والأخذ بعين الاعتبار ضرورة المحافظة على اللوازم المادية الخاصة بالمؤسسة وتعويضها في حالة إلحاق الضرر بهذه اللوازم.⁴

الشكل رقم (01. 01): نموذج يلخص أبعاد أخلاقيات العمل الإداري



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق

¹ أحمد حسن عامر عسيري وياسر حسن سالم المعمري، واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محايل عسير، مجلة البحوث والدراسات الخارجية، المملكة العربية السعودية، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص 245.

² جلال عبد الله محمد ونيطار علي محمد، أثر أخلاقيات العمل الإداري في الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الشعب و الأقسام في مستشفى شورش التعليمي في السلبيانية، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 18، العدد 01، 2020، ص 21.

³ أسامة محمد خليل الزيناتي، أحمد حسين المشهراوي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، مذكرة ماجستير تخصص قيادة وإدارة، (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والإدارة، فلسطين، 2014، ص 30.

⁴ ريم قاسمي، واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بمستشفى ابن سينا- عنابة-، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، المجلد 32، العدد 02، 2021، ص 12.

الفرع الثالث: مصادر أخلاقيات العمل الإداري

لقد أجمع الكثير من الكتاب والباحثين في تحديد المصادر الأساسية الأخلاقية والمتمثلة فيما يلي:¹

- **المصدر الديني:** فما جاءت به الديانات السماوية من أخلاق وفضائل تنعكس على المرء في تعامله مع الله، وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل مع الجميع لأنهم متساوون أمام القانون؛
- **المصدر الاجتماعي:** أين تعد القيم والعادات والتقاليد والأعراف من بين أهم مصادر الأخلاقيات التي تؤثر في الإدارة، وفي مستوى التعامل بين الموظفين، والجمهور من جهة، وبين الموظفين أنفسهم داخل المؤسسة من جهة أخرى؛
- **المصدر السياسي:** لكل مجتمع نظامه السياسي الذي يسيره ويؤثر في توجهات المؤسسات والأفراد؛
- **المصدر الإداري التنظيمي (التشريعات والقوانين):** تتمثل في مجمل القوانين والتشريعات المنظمة لعلاقات المجتمع إضافة إلى العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية فيه؛
- **المصدر الاقتصادي:** تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادها، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الأخلاقية.²

الفرع الرابع: آليات ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري (الوسائل والصعوبات)

من أجل ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري يجد المسيرين عدة وسائل كما أنه تواجههم صعوبات من أجل ذلك نذكرها فيما يلي:

أولاً: وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري:

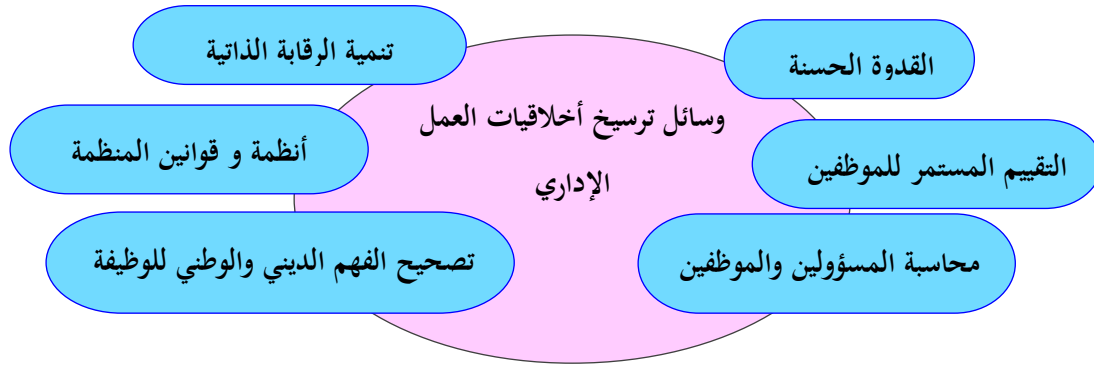
"... من بين وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري تنمية الرقابة الذاتية ويقصد بها أن الموظف الناجح هو من يراقب الله في أعماله قبل أن يراقبه المسؤول، ويراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الخاصة، بالإضافة إلى القدوة الحسنة وهي خير وسيلة لاجتذاب الآخرين وتوثيق الصلات بهم، وايضا يجب وضع أنظمة وقوانين دقيقة وواضحة لتبيان ما للموظف وما عليه، وتصحيح الفهم الديني والوطني للموظفين فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة ووسيلة للتنمية الوطنية زاد لديه الالتزام بأخلاق العمل، وأهم وسيلة هي التقييم المستمر للموظفين فهذه الوسيلة مهمة ومفيدة بالنسبة للموظف من حيث المكافآت الممنوحة له نتيجة عمله الجيد و بالنسبة للمسؤول من خلال معرفته لقدرات وابداعات موظفيه، ولا بد أيضاً من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام من قبل المسؤولين او الموظفين..."³

¹ خليفي عبد الحق وبدوي محمد، أثر الالتزام بالأخلاقيات الإدارية في الوقاية من الفساد الإداري على مستوى مديرية الضرائب بالمسيلة، مجلة البشائر الاقتصادية، بشار(الجزائر)، المجلد 07، العدد 02، 2021، ص7.

² يعقوب سالم وزرقة بولقواس، مرجع سبق ذكره، ص95.

³ هيا عبد الرحمان العقيلي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية، (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض- السعودية، 2014، ص ص21-23، "بتصرف".

الشكل رقم (01 . 02): شكل توضيحي لوسائل ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق

ثانيا: صعوبات ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري:

ومن بين أهم الأسباب التي أدت إلى الانحياز الأخلاقي في المؤسسات ما يلي:¹

- تقبل الرشاوي والتي تعتبر من أخطر التطورات غير الأخلاقية للمؤسسات خاصة العمومية منها؛
- تضارب المصالح (ترجيح المصلحة الخاصة على المصلحة العامة للمنظمة)؛
- الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على المؤسسة ليستمرروا في مناصبهم؛
- الخوف والصمت إزاء تجاوزات المديرين في المؤسسة؛
- الافتقار إلى العدالة والنزاهة في المعاملة: تأخذ هذه القضية أشكالاً متعددة تظهر بشكل عدم احترام التشريعات والقوانين، وما قد يترتب على ذلك من إلحاق أضرار بالمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسات مثل الإضرار بالبيئة، انتشار الحقد والخداع بين الأفراد....؛
- وجود مجلس إدارة ضعيف تمرقه الخلافات والصراعات.

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للأداء التنظيمي

يعد الأداء التنظيمي من المتغيرات المثيرة للاهتمام والتي شغلت الكثير من الكتاب والباحثين، وعليه في هذا المطلب سنتعرف على مفهوم الأداء التنظيمي وأهميته، تحديد أبعاده وأنواعه بالإضافة إلى كيفية قياس الأداء التنظيمي وعلاقته بأخلاقيات العمل الإداري.

¹ حسام الدين غضبان، الالتزام بأخلاقيات الأعمال من أجل ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية،

23/03/2022, <https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D9%85+%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%8A%D9%86+%D8%BA%D8%B6%D8%A8%D8%A7%D9%86%D8%8C+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B2%D8%A7%D9%85+%D8%A8%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84+%D9%85%D9%86+%D8%A3%D8%AC%D9%84+%D8%AA%D8%B1%D8%B3%D9%8A%D8%AE+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D8%A9>

الفرع الأول: تعريف وأهمية الأداء التنظيمي

سنركز في هذا الفرع على تعريف الأداء التنظيمي وتحديد أهميته.

أولاً: تعريف الأداء التنظيمي:

لقد تعددت مفاهيم الأداء التنظيمي نتيجة تعدد آراء الباحثين ومن بينها:

- يرى **(2002) Stankard**: الأداء التنظيمي لا يعني أداء الأجزاء أو الوحدات الوحيدة للمؤسسة بل هو نتاج جميع التفاعلات التي تجري في المؤسسة.¹
- نلاحظ بأن هذا التعريف يعتبر الأداء التنظيمي هو محصلة لأداء جميع الوحدات.
- عرفه **(2005) Baum and Rowley**: قدرة المؤسسة على خلق فرص العمل، تحسين الفعالية والكفاءة ونوعية الحياة العملية مما يؤدي إلى نمو المؤسسة والبقاء على قيد الحياة.²
- نلاحظ بأن هذا التعريف ربط الأداء التنظيمي بمؤشري الكفاءة والفعالية.
- يمكن تعريف الأداء التنظيمي على أنه النتيجة النهائية للاستخدام الفعال للموارد المادية والبشرية والقدرات بالطريقة التي تعزز قدرة المؤسسة على مواكبة الأعمال الخارجية.³
- ربط أيضا هذا التعريف الأداء التنظيمي بفعالية استخدام الموارد المادية والبشرية.

وبناء على ما سبق يمكننا تعريف الأداء التنظيمي على أنه: نتيجة لجميع التفاعلات التي تقوم بها المؤسسة باستخدام مواردها المادية والبشرية لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

ثانياً: أهمية الأداء التنظيمي:

تظهر أهمية الأداء التنظيمي بصورة واضحة في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة حيث يعتبر قياس الأداء التنظيمي المحور الأساسي لنجاح المؤسسة أو فشلها، وكذلك لمعرفة موقعها وامكاناتها بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى، حيث أن الأداء الفعال للمؤسسة

¹ Stankard, M. F, **Management Systems and Organizational Performance: The Search for Excellence Beyond ISO9000**. Westport, CT:Greenwood Publishing Group, 2002.

نقلا عن:

(Shereen Gerges , Nehad M. Kamal and Hamida A. Mohammed, The Impact of Charismatic Leadership on the Organizational Performance in Travel Agencies, **Journal of Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City**, Egypt, V 01, Issue 2/1, December, 2017, p131).

² Baum, J. şi and Rowley, T. **Companion to Organizations: An Introduction**, Wiley-Blackwell, 2005 ,p22.

نقلا عن (Idem).

³ Mohammed Hassan Elmakkawy, Mohamed Kamal and Dina Weheba, Impact of Corporate Governance on Organizational Performance in Five-Star Hotels: The Moderating Role of Governance Barriers, **The Scientific Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University**,egypt, V18, Issue 2 (2021), p205.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي

يمكن تحقيقه من خلال قدرتها على إدارة امكانياتها الداخلية للتكيف والتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة بها، إن الأداء التنظيمي يحتل مكانة مهمة لكونه يمثل محورا مركزيا لتخمين نجاح قرارات وخطط واستراتيجيات المنظمات.¹

الفرع الثاني: أبعاد وأنواع الأداء التنظيمي

سنتطرق في هذا الفرع إلى تحديد أبعاد وأنواع الاداء التنظيمي.

أولاً: أبعاد الأداء التنظيمي:

من خلال قراءة الدراسات السابقة تبين أن هناك اختلاف في تحديد أبعاد الأداء التنظيمي وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (01 .02): أبعاد الأداء التنظيمي المذكورة في الدراسات السابقة

الأداء المالي	الأداء الخدمي	الأداء النظري	عدد الايام المرضية	معدل الاقامة	الأداء التشغيلي (نسبة الاشغال)	العملاء (خدمة العملاء، ولاء العملاء)	الفاعلية التنظيمية	الأبعاد الدراسة
×	×	×						Zafer Acar et al(2014)
			×	×	×			Razan Ali Mahmoud Al-Deiry (2015)
						×	×	كريمة براهيمية، نصيرة قوريش 2019
					×		×	أضواء كمال حسين 2020
					×		×	جلال عبد الله محمد، نيطار علي محمد 2020
								02
								02
								03
								01
								01
								01
								01
								03
								تكرار

المصدر: من إعداد الطالبتين

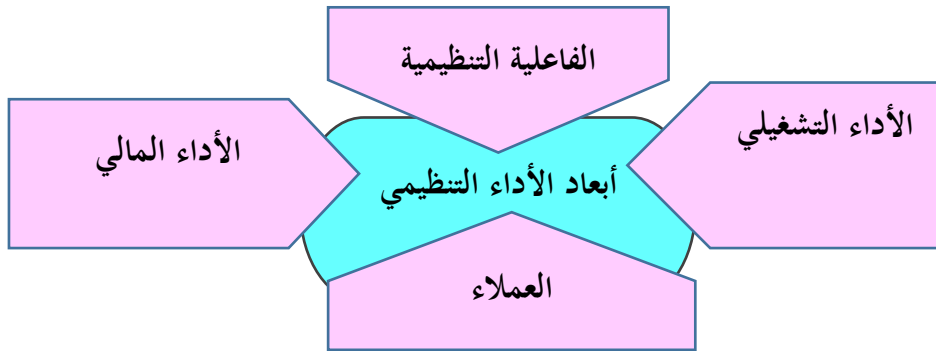
¹ أحمد عبد الكريم جاسم، حاضر صباح الشعير، محمد فخري محمد، أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد 01، 2019، ص 517.

يبين الجدول رقم (01. 02) أن الباحثين تناولوا مجموعة من أبعاد الأداء التنظيمي تختلف في مسمياتها، لكنها تتشابه في محتواها، وقد تمثل ذلك في دمج بعض الأبعاد، وعليه سيتم الاعتماد على الأبعاد الأكثر تكرارا في الدراسات السابقة وهي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية).

وعليه تتمثل أبعاد الأداء التنظيمي في ما يلي: ¹

- **الأداء المالي:** وهو المفهوم الضيق لأداء الأعمال والذي يركز على استخدام المؤشرات المالية كنمو المبيعات والربحية؛
- **الأداء التشغيلي:** وهو المفهوم الأوسع للأداء، اذ يمثل جانب الكفاءة التي تعتمد اساسا على العقلانية في التوجه نحو تحقيق أفضل استخدام للموارد المتاحة، وفي المجالات التي تعطي أكبر المردودات، فضلا عن مؤشرات الأداء المالي وضمن الأداء التنظيمي الواسع فانه من المنطقي التعامل مع مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية، وتقديم منتجات جديدة وجودة الانتاج؛
- **العملاء:** ويشير هذا البعد إلى: ²
 - خدمة العملاء: هي أسلوب وطريقة التعامل مع الزبائن من قبل العاملين في المؤسسة؛
 - ولاء العملاء: ولاء الفرد للتنظيم هو عملية الايمان بأهداف المؤسسة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف والقيم.
- **الفاعلية التنظيمية:** يشير إلى أنه المعيار الذي يعكس درجة نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها والتي تسعى لتحقيقها وقدرتها على التكيف مع البيئة. ³

الشكل رقم (01. 03): نموذج يلخص أبعاد الأداء التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على ما سبق

¹ ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة بغداد، العدد22، 2009، ص144.

² كريمة براهيمى ونصيرة قوريش، أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة -الشلف-، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد 03، العدد02، 2019، ص169.

³ ندى إسماعيل جبوري، مرجع سبق ذكره، ص144.

ثانياً: أنواع الأداء التنظيمي:

يمكن تلخيص أنواع الأداء التنظيمي كما يلي:¹

- **الأداء التنظيمي الإداري:** هو سلسلة من المتغيرات ذات الصلة بالإدارة في المؤسسة ومؤشراتها يمكن أن تتضمن مردود تطوير مستوى البحث والتطوير، إدارة الجودة، إعادة هندسة العمليات وزيادة التفويض؛
- **الأداء التنظيمي التقني:** يتضمن هذا النوع من الأداء استخدام الطاقة، جودة المنتج وإنتاجية العمل ويمكن وصفه بالأداء الرئيسي في العملية الصناعية؛
- **الأداء التنظيمي الثقافي:** هذا النوع من الأداء يعكس العلاقة بين العاملين والمنظمة والاتصال بين العاملين في المنظمة، روح الفريق، الرضا في العمل، المعنويات والأخلاق مع الثقافة الرئيسية؛
- **الأداء التنظيمي التسويقي:** يتكون هذا النوع من الأداء من موثوقية التسليم، وقت دورة التصنيع، مرونة الحجم، وقت تسويق المنتج، القدرة على تسويق المنتج والمتغيرات الأخرى التي لها علاقة بالمجهزين والوسطاء والزبائن.

الفرع الثالث: مقاييس الأداء التنظيمي

قدمت عدة مقاييس للأداء التنظيمي نذكر منها ما يلي:²

- **الكفاءة:** الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، أي إنتاج وحدات العمل بأقل التكاليف؛
- **الفعالية:** تشير إلى درجة توافق مخرجات العمل مع المطلوب (فعل الأشياء الصحيحة أي تحقيق الأهداف)؛
- **الجودة:** درجة توافق المنتج أو الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء؛
- **الإنتاجية:** نسبة المخرجات إلى المدخلات؛
- **الأمان:** تشير إلى درجة تطبيق تدابير الصحة العامة في المؤسسة وبيئة العمل لموظفيها؛
- **التوقيت:** تشير إلى معرفة ما إذا كان العمل ينجز بالشكل الصحيح وبالوقت المناسب، بناءً على معايير الوقت والجودة، ويتم تحديد تلك المعايير بناءً على متطلبات العملاء؛
- **بطاقة الأداء المتوازن:** هي إطار عمل يساعد المؤسسات على ترجمة الاستراتيجية إلى أهداف تشغيلية والتي بدورها تغير السلوك والأداء، ومن ثم يمكن القول أن بطاقة الأداء المتوازن هي نظام يقوم بربط الأهداف والمقاييس والمستويات المستهدفة والمبادرات، والتي بحملها تصف استراتيجية المنشأة وكيفية تحقيقها.

¹ أحمد عبد الكريم جاسم، حاضر صباح الشعير ومحمد فخري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 518.

² إيمان شبيحا، نسرین عبد الرحمن وعلام يوسف، أثر المرونة الاستراتيجية على الأداء: دراسة ميدانية على شركات التأمين محافظة طرطوس، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 38، العدد 01، 2016، ص 170.

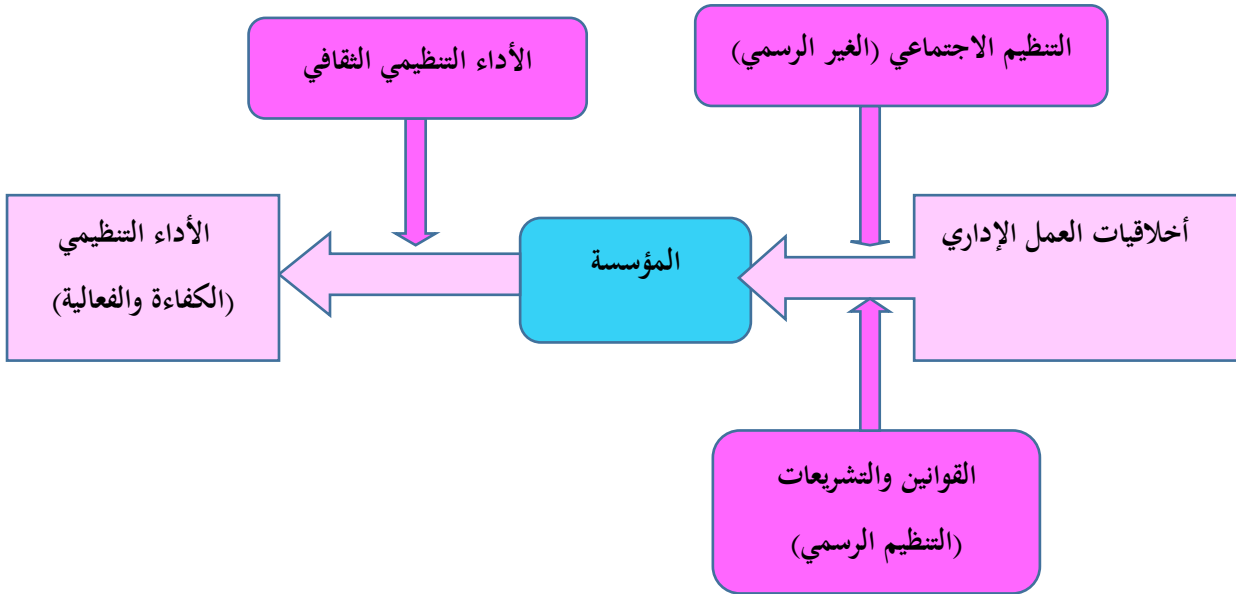
الفرع الرابع: العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي

في الآونة الأخيرة أصبح موضوع الالتزام بالأخلاقيات والسلوكيات الإيجابية التي يمارسها كل من الإدارة والعمال في المؤسسة يمثل الركيزة الأساسية لنجاحها، حيث تتأثر أخلاقيات العاملين في المؤسسة بشكل عام بأخلاقيات الإدارة وينبع هذا الأثر من الثقافة التي تتبناها المؤسسة وتغرسها لدى العاملين.¹

كما تظهر أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمؤسسات في الرفع من كفاءة وفعالية أدائها، حيث نجد ما يسمى بالأداء التنظيمي الثقافي الذي يعكس مستوى ثقافة المؤسسة، فالمؤسسة التي تلتزم بأخلاقيات العمل الإداري وذلك بتربيتها في ثقافتها عن طريق القوانين والتشريعات والتقييم المستمر والمبادئ والأعراف التنظيمية، ينعكس ذلك على أداء العاملين فيها وبالتالي أدائها التنظيمي ككل.

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-04): نموذج مقترح للعلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق

¹ ناصر جرادات وعزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، دار أترأ للنشر والتوزيع، الأردن، السنة (غير متوفرة)، ص 89.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي

فيما يلي سنستعرض مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها التي عاجلت أحد المتغيرين أو كلاهما معاً، مع الوقوف على أهم ما توصلت إليه هذه الأبحاث من نتائج وكذلك الاستفادة من تجارب هذه الأبحاث خصوصاً في ما يتعلق بمناهج البحث المتبعة وطرق تصميم هذه الأبحاث والاستبيانات النموذجية المستعملة فيها بما يخدم أهداف بحثنا الحالي.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

من خلال عملية البحث الإلكتروني تم التوصل إلى مجموعة من الدراسات السابقة وبعد عملية التجميع تم تصنيفها على حسب اللغة إلى فرعين.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

سيتم في هذا الفرع تقديم الدراسات السابقة باللغة العربية.

الدراسة الأولى:

خديجة بريقة وهاجر محبوب، دراسة بعنوان "تشخيص واقع ممارسة أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية -دراسة عينة من المستشفيات بولاية ورقلة-"، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، ورقلة، 27 و28 نوفمبر، 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة أخلاقيات الأعمال بأبعادها الأربعة (الحصول على الرعاية، السرية، الحماية والسلامة، مشاركة الخطة العلاجية، سياسات وإجراءات الشكاوي) في تقديم الخدمات الصحية العلاجية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى).

تم توزيع 117 استبانة على أفراد العينة المتمثلة في المستشفيات الموزعة كالتالي (مستشفى حاسي مسعود، المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، المؤسسة الاستشفائية العمومية سليمان عميرات بتقوت، مصحة الضياء، مصحة وادي ريغ) وتم استخدام البرنامج الإحصائي **spss 22** في معالجة البيانات، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة حالة. توصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى عالي من ممارسة أخلاقيات الأعمال في تقديم خدمات الصحية بأبعاده (الحصول على الرعاية، السرية، الحماية والسلامة، مشاركة الخطة العلاجية) وانخفاض مستوى ممارسة أخلاقيات الأعمال لبعده الشكاوي.

الدراسة الثانية:

أسماء حاكم، دراسة بعنوان "أثر أخلاقيات العمل في تحسين أداء الفرد في جامعة طاهري محمد بشار"، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، ورقلة، 27 و28 نوفمبر، 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر المعايير الأخلاقية داخل المنظمة من وجهة نظر الموظفين وأثرها على مستوى أداء المنظمة والأداء الوظيفي لديهم.

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية لمجتمع الدراسة المؤلف من الموظفين بجامعة طاهري محمد بيشار والمقدر عددهم حوالي 700 موظف من كافة المستويات الإدارية حيث بلغ عدد العينة 100 موظف، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وأسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استبيان وتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج spss. توصل البحث إلى وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، وجود أثر لأبعاد أخلاقيات العمل في تحسين مستوى الأداء الفردي حيث كان بعد الاحترام الأكثر تأثيراً.

الدراسة الثالثة:

كريمة براهيمى و نصيرة قوريش، دراسة بعنوان "أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة- الشلف-"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها لرأس المال البشري على ثلاث أبعاد هي (المعرفة، التجربة والخبرة، الإبداع وتوليد الأفكار) واعتمدت في الأداء التنظيمي على بعدين هما (خدمة العملاء، ولاء الزبائن). اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات، حيث وزعت على فئة شاغلي المناصب الإدارية في خمس مؤسسات استشفائية خاصة في ولاية الشلف، حيث بلغ أفراد عينة الدراسة 45 فرد. حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- وجود مستوى متوسط لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، حيث احتل بعد العملاء المرتبة الأولى؛
- وجود علاقة طردية بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي؛
- يوجد أثر لمتغيرات رأس المال البشري على متغير الأداء التنظيمي.

الدراسة الرابعة:

معمر رياحي وحداد صالح، دراسة بعنوان "أخلاقيات الإدارة وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لهيئة التدريس بالجامعة الجزائرية -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي الشلف"، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الإدارة ومستوى الروح المعنوية لهيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي-الشلف-، والتعرف من خلال ذلك على مستوى أخلاقيات الإدارة والروح المعنوية لدى أفراد العينة، وكذا الفروق التي تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، حيث اعتمد الباحثان في دراستهما لأخلاقيات الإدارة على أربعة أبعاد وهي (الشفافية، التعاون، النزاهة والعدالة).

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات، حيث وزعت على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، حيث بلغ عدد الاساتذة الكلي 143، ولجمع البيانات تم اختيار عينة ميسرة تقدر بـ 75 استاذ جامعي و بمختلف الرتب وتم استرجاع 70 استبانة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات المناسبة للدراسة 70 استبانة.

- حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:
- وجود مستويات عالية من أخلاقيات الإدارة لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة محل الدراسة؛
 - وجود علاقة ارتباطية بين أخلاقيات الإدارة ومستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة محل الدراسة؛
 - يوجد أثر لأخلاقيات الإدارة على مستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة محل الدراسة.

الدراسة الخامسة:

جلال عبد الله محمد و نيطار علي محمد، دراسة بعنوان "أثر أخلاقيات العمل الإداري في الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الشعب و الأقسام في مستشفى شورش التعليمي في السليمانية"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 18، العدد 01، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد علاقة الارتباط و الأثر بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء المنظمي من وجهة نظر عينة من مسؤولي الشعب والأقسام في مستشفى شورش التعليمي في السليمانية، حيث اعتمد الباحثان لدراسة أخلاقيات العمل الإداري على سبعة أبعاد وهي (الامانة والاستقامة، السرية، الصدق، الولاء، النزاهة في العمل، الاحترام وحسن المعاملة) وعلى ثلاثة أبعاد في الأداء المنظمي وهي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي والفاعلية المنظمية). اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات فقد تم توزيع 53 استبانة على مسؤولي الشعب و الأقسام وتم استرجاع 51 استبانة أي ما نسبته (96.2%) وبالتالي فإن حجم العينة التي تم تحليلها هي 51 عامل.

حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- وجود مستويات عالية من أخلاقيات العمل الإداري لدى أفراد العينة في المستشفى المبحوث؛
- وجود مستويات عالية لأبعاد الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث؛
- وجود علاقة طردية بين متغيري أخلاقيات العمل الإداري و الأداء المنظمي في المستشفى المبحوث؛
- وجود تأثير لأخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث؛
- وجود اختلاف في آراء عينة الدراسة حول الأداء التنظيمي تبعا للمتغيرات الشخصية (الجنس، سنوات الخدمة، التحصيل الدراسي).

الدراسة السادسة:

أضواء كمال حسين، دراسة بعنوان "تأثير أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي دراسة استطلاعية في عدد من الكليات العاملة في جامعة الموصل"، المجلة العربية للإدارة، جامعة الموصل، العراق، المجلد 40، العدد الأول، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ومعرفة دور وتأثير أخلاقيات العمل الإداري في الأداء التنظيمي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الفاعلية التنظيمية) وذلك في دراسة استطلاعية في عدد من كليات جامعة الموصل.

- اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن المسح المكتبي، وكذلك استخدمت استمارة الاستبانة لجمع البيانات، حيث وزعت على أفراد العينة البالغ عددهم 40 شخصاً واسترجع منها 38 فكانت نسبة الاستجابة %95 .
- توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:
- الضعف الذي تبديه الكليات المبحوثة في تطوير أخلاقيات العمل فيها، وذلك بسبب ضعف اهتمامها بالبرامج التدريبية التي تقيمها في مجال دعم أخلاقيات العمل الإداري؛
 - وجود مستويات ضعيفة للأداء التنظيمي في الكليات المبحوثة؛
 - وجود علاقة ارتباطية طردية بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في الكليات المبحوثة؛
 - أثبتت نتائج البحث وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل الإداري في الأداء التنظيمي، مما يعني أن الأداء التنظيمي الفاعل يزداد بازدياد الالتزام بأخلاقيات العمل الإداري في الكليات المبحوثة.

الدراسة السابعة:

ريم قاسمي، دراسة بعنوان "واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بمستشفى ابن سينا- عنابة-"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة1، الجزائر، المجلد32، العدد02، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى المعرفة واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والمتمثلة في متغيري الجنس والاقدمية المهنية وهي ليست سوى استشرافاً أولياً واستطلاعاً ميدانياً بمستشفى ابن سينا -عنابة-، حيث اعتمدت الباحثة على ثلاث أبعاد وهي (الرقابة الذاتية، تحمل المسؤولية، الموضوعية) وبالتالي التوصل لبعض المقترحات التي يمكن أن تؤدي إلى تعزيز الأخلاقيات بالمستشفى بما يزيد من كفاءة مرضيه.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتم فيه القيام بالدراسة في ظروفها الطبيعية كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها، وكذلك استخدمت استمارة الاستبانة لجمع البيانات، ونظراً لصغر حجم المجتمع (مصلحة القلب) تم استخدام طريقة الحصر الشامل، حيث كان عدد الممرضين بهذه المصلحة يقدر ب 35 ممرض وممرضة.

حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- هناك مستوى عالٍ من أخلاقيات العمل لدى مجتمع الدراسة بمستشفى ابن سينا- عنابة-؛
- لا توجد فروق في مستوى أخلاقيات العمل للممرضين بمستشفى ابن سينا -عنابة -حسب الجنس؛
- توجد فروق في مستوى أخلاقيات العمل للممرضين بمستشفى ابن سينا- عنابة -حسب الاقدمية المهنية.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

سيتم في هذا الفرع تقديم الدراسات السابقة باللغة العربية.

الدراسة الأولى:

RaminRavangard, Zahra Sajjadnia, Abdosaleh Jafari, Najme Shahsavan, Jamshid Bahmaie and Mohammadkarim Bahadori, "The association between work ethics and attitudes towards organizational changes among the administrative, financial and support employees of general teaching hospitals", Journal of Medical Ethics and History of Medicine, Iran, 7(12), 2014.

دراسة بعنوان: "العلاقة بين أخلاقيات العمل والمواقف اتجاه التغييرات التنظيمية بين الموظفين الإداريين والماليين والموظفين في المستشفيات التعليمية العامة".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة (الاعتمادية، المراعاة، التعاون، الطموح) والمواقف اتجاه التغييرات التنظيمية بين الموظفين الإداريين والماليين والموظفين في المستشفيات التعليمية العامة التابعة لجامعة شيراز للعلوم الطبية.

تألف مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين والماليين وموظفين من عامة المستشفيات التعليمية التابعة لجامعة شيراز للعلوم الطبية، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قدرت بـ 114 موظف حيث اعتمد على الاستبانة لجمع المعلومات وتحليلها ببرنامج التحليل الاحصائي spss.

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد صلة كبيرة بين أخلاقيات عمل الموظفين ومواقفهم تجاه التغييرات التنظيمية، الجنس، العمر والخبرة الوظيفية، ومع ذلك كان هناك ارتباط غير مباشر بين أخلاقيات العمل ومستوى التعليم.

الدراسة الثانية:

Zafer Acar and Pinar Acarm, "Organizational Culture Types and Their Effects on Organizational Performance in Turkish Hospitals", Emerging Markets Journal, Turkey, V 03, No 0 3, 2014.

دراسة بعنوان: "أنواع الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء التنظيمي في المستشفيات التركية".

هدفت الدراسة إلى تحديد أنواع الثقافة التنظيمية (ثقافة سوق، ثقافة الأوطوقراطية، ثقافة عشيرة، ثقافة التسلسل الهرمي) المهيمنة على المستشفيات الخاصة والعامة مع إجراء مقارنة بين آثارها على الأداء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (النظري، المالي، الخدمي) في المستشفيات التركية.

اعتمدت الباحثة على استبانة لجمع المعلومات، موزعة على 512 موظفاً من 99 مستشفى تقع في المدن التركية الكبيرة، تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss 15.

وأهم نتيجة توصلت إليها الدراسة أن الثقافة التنظيمية ترتبط مباشرة بالأداء التنظيمي.

الدراسة الثالثة:

Razan Ali Mahmoud Al-Deiry , **Work Ethics and its Impact on Performance at Irbid Governorate Public Hospitals**, Master Thesis, Yarmouk University, Jordanian, 2015.

دراسة بعنوان: "أخلاقيات الاعمال وأثرها على الأداء التنظيمي في مستشفيات الحكومية بمحافظة اربد".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء في مستشفيات محافظة اربد الحكومية ولدراسة أخلاقيات العمل اعتمدت الباحثة على ثلاث أبعاد من أخلاقيات العمل حسب الدستور الطبي الأردني وهي (الواجبات العامة

لطبيب، واجبات الطبيب نحو المرضى، سر المهنة) بينما لقياس الأداء تم الاعتماد على ثلاثة أبعاد وهي (نسبة الاشغال، عدد الايام المرضية، معدل الإقامة).

قامت الباحثة بتطوير استبانة لجمع المعلومات وشملت عينة الدراسة 170 طبيباً موزع على 06 مستشفيات حكومية في محافظة إربد يمثلون 44 قسماً في تلك المستشفيات واعتمدت على برنامج التحليل الإحصائي spss لتحليلها.

أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمثلت في:

- هناك التزام عالي بأخلاقيات العمل من قبل الأطباء في المستشفيات الحكومية لمحافظة إربد؛
- يوجد أثر بين متغيري (الجنس، العمر) للأطباء و مدى التزامهم بأخلاقيات العمل؛
- لا يوجد أثر بين متغيري (الخبرة، المستوى الوظيفي) ومدى التزام الأطباء بأخلاقيات العمل؛
- وجود علاقة ارتباطية طردية بين الأخلاقيات الثلاثة من جهة وبين الأداء بجوانبه الثلاثة من جهة أخرى.

الدراسة الرابعة:

Cameron Sumlin, Christie Hough and Ken Green, "The impact of ethics environment , organizational commitment and job satisfaction on organizational performance", Journal of Business and Management, United States of America, 27(1), 2021.

دراسة بعنوان: "أثر بيئة الأخلاقيات، الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي".

هدفت الدراسة إلى تحديد الآثار المباشرة وغير المباشرة على الأداء التنظيمي من بيئة الأخلاقيات والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي كوسيط بينهما.

شملت الدراسة 250 مشاركاً داخل العديد من المؤسسات، هذه الدراسة غير قابلة للتعميم لأن العينة تتكون فقط من العاملين بدوام كامل في الولايات المتحدة تم تحليل باستخدام نموذج الهيكلية الجزئية (PLS/SEM). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن بيئة الأخلاقيات والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ترتبط بشكل إيجابي بالأداء التنظيمي.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال التطرق إلى الدراسات السابقة المحلية منها والعربية أو الأجنبية ذات الصلة بالدراسة الحالية، تبين أنه يوجد أوجه اتفاق وكذلك أوجه اختلاف للدراسة الحالية مع سابقتها من الدراسات في جوانب عديدة، حيث سنوضح في هذا المطلب نقاط التشابه والاختلاف كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف

سنحاول في هذا الفرع تحديد أوجه التشابه والاختلاف والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01. 03): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من حيث	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الزمن والمكان	معظم الدراسات السابقة كانت حديثة نوعاً ما زمنياً أغلبها تم دراستها في حدود السبع (07) سنوات الأخيرة وكانت من السنوات 2014 إلى 2021، وتمت في بيئة محلية، عربية وأجنبية حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: ورقلة، بشار، الشلف، عنابة، العراق، إيران، الأردن، تركيا، أمريكا.	أُجريت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022/2021. أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.
العينة	تنوعت عينات الدراسة في الدراسات السابقة ومن بينها نجد: الأطباء، المرضى، مسؤولي الشعب والاقسام في مستشفى، الموظفين بجامعة، استاذة جامعين، الموظفين الإداريين والماليين، العاملين بدوام كامل في المؤسسات.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت بمختلف الرتب والأصناف.
أداة الدراسة	استخدمت معظم الدراسات الاستبيان كأداة لجمع البيانات وكذا الاعتماد على البرنامج التحليل الإحصائي spss ماعدا دراسة الجزئية (2021) Cameron Sumlin والتي استخدمت نمذجة الهيكلية الجزئية (PLS/SEM)، ودراسة ريم قاسمي (2021) التي استخدمت أسلوب الحصر الشامل إضافة إلى الاستبيان.	اعتمدت دراستنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss v26 لتحليلها.
المنهج	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.	
نوع القطاع	تباينت الدراسات السابقة بين قطاع الخدمات العمومية الخاص والعام حيث تم تطبيقها في: مؤسسات الاستشفائية العامة والخاصة، الجامعة.	استهدفت الدراسة قطاع الخدمات العمومية حيث كانت على مؤسسة ذات طابع عمومي وهي: المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.
المتغيرات	اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية حيث ارتبطت أخلاقيات العمل الإداري كمتغير مستقل بمتغيرات أخرى منها الروح المعنوية، الخدمات الصحية العلاجية وغيرها، وارتبط الأداء التنظيمي كمتغير تابع بمتغيرات أخرى منها رأس المال البشري، الثقافة التنظيمية وغيرها. بينما اتفقت مع بعض الدراسات في ربط متغير أخلاقيات العمل الإداري كمتغير مستقل بالأداء التنظيمي كمتغير تابع.	اعتمدت دراستنا على متغيرين: أخلاقيات العمل الإداري كمتغير مستقل، والأداء التنظيمي كمتغير التابع.
الهدف	هدفت الكثير من الدراسات السابقة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل الإداري في مؤسسات مختلفة، أثرها وعلاقتها بمتغيرات مختلفة منها الروح المعنوية. وكذلك الأداء التنظيمي وعلاقته في مختلف المؤسسات ومعرفة العلاقة بينهم (أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي).	هدفت دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في العديد من النقاط المهمة في دراستنا نذكرها في مايلي:

- الوقوف على الإطار النظري الذي احتوته الدراسات السابقة؛
- اختيار المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة؛
- ساعدت في تحديد أبعاد متغيرات الدراسة؛
- ساهمت بمجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الإستبانة، وضبط أسئلة أبعاد متغيرات الدراسة؛
- التعرف إلى المعالجات الإحصائية المناسبة؛
- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل تم التطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي من خلال تحديد مفهومها وأهم أساسياتهما من أنواع وأبعاد مع التعرف على أهمية دراسة هذين المفهومين في المؤسسة وعلاقتهما ببعض.

ويمكن القول أن أخلاقيات العمل الإداري تؤثر على كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي ويظهر ذلك من خلال العلاقة النظرية بينهما والتي سبق التطرق إليها، فالمؤسسة التي تسعى لتحقيق أهدافها وتحسين أدائها التنظيمي لا بد لها من ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري في ثقافتها.

كما تم التطرق إلى الأدبيات التطبيقية للموضوع والمتمثلة في الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بكلا المتغيرين، وسنحاول في الفصل التالي اسقاط الجانب النظري على الواقع، ومحاولة الوصول إلى نتائج حول علاقة التأثير بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر

أخلاقيات العمل الإداري على

الأداء التنظيمي بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية سليمان

عميرات - تقرت -

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول ومحاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية للموضوع، للتعرف على أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت وذلك باختيار عينة عشوائية منها ومحاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري عليها، بالاعتماد على استبيان موجه للعمال حيث يحتوي هذا الفصل على مبحثين هما:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من عرض لمنهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والبرامج والأدوات الإحصائية لمعالجتها.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنستطرق في هذا المطلب إلى المنهج المعتمد في الدراسة وتقديم المؤسسة محل الدراسة بالإضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

المنهج هو الطريق المؤدي إلى كشف الحقيقة ويوضح الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الطالب لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على ما يلي :

- **المنهج الوصفي التحليلي:** والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها؛
 - **المنهج الإحصائي:** والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.
- وتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:
- **المصادر الثانوية:** تتمثل في الكتب، المجلات والمجلات والملتقيات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة في مجال متغيرات البحث تختلف بين العربية والأجنبية؛
 - **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

سنقوم بتقديم المؤسسة محل الدراسة وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت- من ثم تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وسيتم تقديمها كما يلي:

• **النشأة والتنظيم:**

عرفت المؤسسة سابقا باسم القطاع الصحي تقرت وهي الآن تعرف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت-، وهذا ناتج عن تطبيق إعادة هيكلة القطاع الصحي وتحويله إلى مؤسسة استشفائية ذات طابع اداري خدماتي تتمتع

بشخصية معنوية والاستقلال المالي، وفقا للمادة رقم 02 من المرسوم التنفيذي 07-140 الصادر في الجريدة الرسمية، رقم 33 بتاريخ 02 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق ل 19 ماي 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.¹

يعود تاريخ انجاز المؤسسة (القطاع الصحي) إلى العهد الاستعماري في الخمسينات سنة 1957 إلى 1958 على يد شركة فرنسية والتي استغلت بأول الأمر كمدرسة تعليمية وذلك في السنوات الأولى من الستينات، وفي 01 نوفمبر 1967 بدأ العمل فيها كمستشفى لاستقبال الحالات المرضية فكان يغطي منطقة وادي ريغ و وادي سوف إلى غاية السبعينات، وبعد التقسيمات الإدارية الأخيرة أصبحت تقتصر على الدوائر الناتجة عن التقسيمات التي وقعت في الثمانينات والتسعينات وهي أربعة دوائر (تقرت، المقارين، تماسين، الطيبات)، بعدد بلديات 11 بلدية بتعداد سكاني للدوائر الثلاث يفوق 302777 نسمة، كما يمكن أن تضاف إليها حالات من خارج الدوائر الأربعة وذلك ناجم عن حوادث المرور بالطريق الوطني رقم 03 الرابط بين جامعة وتقرت وورقلة وكذا الطريق الرابط بين تقرت والوادي، حيث تتوفر المؤسسة على 13 مصلحة تقنية واستشفائية، تقع المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات على تراب بلدية النزلة جغرافيا وتتبع بلدية تقرت إداريا، وتتربع على مساحة قدرها 17428 م² خصصت منها مساحة ل 33 مسكن وظيفي مجاور.²

• الهيكل التنظيمي: أنظر الملحق (رقم 01).

نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على هيكل تنظيمي وظيفي يتكون من ثلاث مستويات (إدارة عليا، وسطى، قاعدية) مما يساعدها على سرعة اتخاذ القرار وانتقال المعلومات مما يتناسب مع طبيعة المؤسسة ونلاحظ أن المؤسسة تعتمد في المستوى الأول على المديرية الفرعية الرئيسية: قسم الموارد البشرية، قسم المصالح الصحية، قسم المالية والمحاسبة، قسم الصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة، ذلك وفقا للمادة 21 من المرسوم التنفيذي 07-140 الصادر في الجريدة الرسمية، رقم 33 بتاريخ 02 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق ل 19 ماي 2007.

وبما أنها مؤسسة ذات طابع إداري خدماتي يتمثل نشاطها الأساسي في تقديم مختلف الخدمات الصحية، نلاحظ توفر مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها وتقييمها، باعتبار الخدمة الصحية هي النشاط الرئيسي في المؤسسة.

أ. مجتمع الدراسة: قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة لا بد من معرفة التركيبة البشرية للمؤسسة محل الدراسة والموضحة في الجدول التالي:

¹ المرسوم التنفيذي 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق ل 19 ماي 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيورها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الجزائر، العدد 33، 20 ماي 2007، ص 10.

² وثائق داخلية للمؤسسة.

الجدول رقم (02 . 01): التعداد الاجمالي لكافة العمال في المؤسسة محل الدراسة لسنة 2021/12/31

العدد	الاختصاص	الرقم
61	الممارسين المتخصصين	01
75	الأطباء العاميين	02
07	الصيدالة	03
02	جراحي الأسنان	04
08	الأخصائيين النفسانيين	05
379	شبه الطبيين للصحة العمومية	06
01	القابلات	07
14	البيولوجيين	08
21	التخدير والانعاش	09
107	الاداريين والتقنيين	10
40	العمال المهنيين	11
87	المتعاقدين	12
802	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة

يوضح الجدول أعلاه تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت بتاريخ 2021/12/31 مع الإشارة إلى أن التعداد تقريبا ثابت بمتغيراته، أي ينقص بسبب الإحالة على التقاعد، النقل، الاستقالة... الخ ويعوض العدد بالزيادة بسبب التوظيف الجديد، التكفل... الخ. وعليه يتمثل مجتمع الدراسة في:

تم تحديد خمس (05) فئات من بين المجموع الكلي للعمال بالمؤسسة والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02 . 02): مجتمع الدراسة

العدد	الفئات المستهدفة
136=(75+61)	سلك الأطباء (الخاص والعام)
379	شبه الطبيين للصحة العمومية
107	الإداريين والتقنيين
40	العمال المهنيين
87	المتعاقدين
749	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات المؤسسة

ب. عينة الدراسة:

قامت الطالبتان بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 254 من أصل 749 وهو مجموع الكلي للفئات الخمسة التي تم اختيارها من المجموع الكلي للعمال بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع 254 استبانة على العمال، وتم استرجاع (230) صالحة للتحليل أي ما يعادل نسبة 90.55%، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب(13) استبانة أي بنسبة 5.12%، أما فيما يخص الاستبيانات غير صالحة للتحليل فكانت (11) استبانة أي ما نسبته 4.33%. والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم (02. 03): يوضح توزيع العينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	الصالحة للتحليل	غير مسترجع	غير صالحة للتحليل
العدد	254	230	13	11
النسب المئوية	100%	90.55%	5.12%	4.33%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات

المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى توضيح الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأدوات الإحصائية لتحليلها.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الوثائق الرسمية للمؤسسة، المقابلة والملاحظة:

- **وثائق المؤسسة:** تم الاعتماد على الوثائق المتعلقة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية لدراستنا، حيث تمثلت في بيانات حول عدد العمال بالمؤسسة، بيانات حول الهيكل التنظيمي وتصنيف العمال؛
- **الملاحظة:** من خلال التعرف على مصالح المؤسسة ميدانيا والتعرف على ظروف العمل بها وملاحظة مدى توفر أبعاد متغيرات الدراسة في المؤسسة محل الدراسة؛
- **الاستبيان:** تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة.

وقد تم إعداد استبانة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) وتم تقسيم الاستبانة إلى:

➤ الجزء الأول: ويتمثل في المتغيرات الشخصية عن المستجيب (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي والخبرة في العمل).

➤ الجزء الثاني: خاص بموضوع الدراسة، والذي بدوره مقسم إلى محورين:

- المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل وهو أخلاقيات العمل الإداري بأبعاده الخمسة، وشمل 23 عبارة؛
- المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع وهو الأداء التنظيمي بأبعاده الأربعة، وشمل 22 عبارة.

كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (02. 04): يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	الأبعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	أخلاقيات العمل الإداري	النزاهة في العمل	05-01	05
02		الاحترام	09-06	04
03		السرية	14-10	05
04		التعاون	18-15	04
05		تحمل المسؤولية	23-19	05
المحور الأول: أخلاقيات العمل الإداري				
06	الأداء التنظيمي	الأداء المالي	28-24	05
07		الأداء التشغيلي	33-29	05
08		العملاء	40-34	07
09		الفاعلية التنظيمية	45-41	05
المحور الثاني: الأداء التنظيمي				
إجمالي محاور الاستبانة				45

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

✓ صدق أداة الدراسة: يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئا آخر، للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف للاستفادة من توجيهاته وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من (06) مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (03) وقد استحابت الطالبتان لآراء المحكمين وقامتا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة إلى الصورة النهائية الملحق رقم (02).

✓ ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره على نفس العينة ونفس الظروف، قامت الطالبتان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلوحظ أن معامل الثبات الكلي للمؤسسة محل الدراسة يقدر ب (92.9%) وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم (02. 05): معامل الثبات الكلي للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
أخلاقيات العمل الإداري وأثرها على الأداء التنظيمي	45	0.929

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

من خلال الجدول يمكن أن نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب (0.929) وهي أكبر من (0.62)، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي (0.929) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد ونفس الظروف فإنه من المقدر أن يعيد ما نسبته (92.9%) من أفراد العينة المدروسة نفس الإجابات، وهي نسبة ثبات عالية لأداة الدراسة وتوضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في معالجة الإحصائية للبيانات

تم تفرغ جميع البيانات في برنامج (Excel) ثم انتقال إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v26) واستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
3. مصفوفة الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
4. معامل الانحدار البسيط والمتعدد التدريجي وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري) على المتغير التابع (الأداء التنظيمي)؛
5. اختبار التوزيع الطبيعي للوقوف على اعتدالية التوزيع؛
6. اختبار (Mann-Whitney(U-test)) لاختبار تأثير متغير مستقل (الجنس) على المتغير التابع ؛

7. **Kruskall-Walli** لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة (المستوى الدراسي، المركز الوظيفي) على المتغير التابع؛
8. اختبار **One way ANOVA** لاختبار فروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للخبرة في العمل؛
9. كما استخدمنا في البحث مقياس ليكارت الثلاثي التالي في محوري الدراسة.

الجدول رقم (02 . 06): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

المصدر: عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام **spss**، الجزء الثالث، الطبعة الاولى، خوارزم العلمية للنشر،
بلد(غير متوفر)، 2008، ص538.

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{المدى (RANGE)} = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$$

ثم قسم المدى على عدد الفئات $0.66 = 3/2$ وبعد ذلك يضاف إليها (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالاتي:

[1؛ 1.66] غير موافق (منخفض)؛

[1.67؛ 2.33] محايد (متوسط)؛

[2.34؛ 3] موافق (مرتفع).

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

بعد عملية تفرغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss v26، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

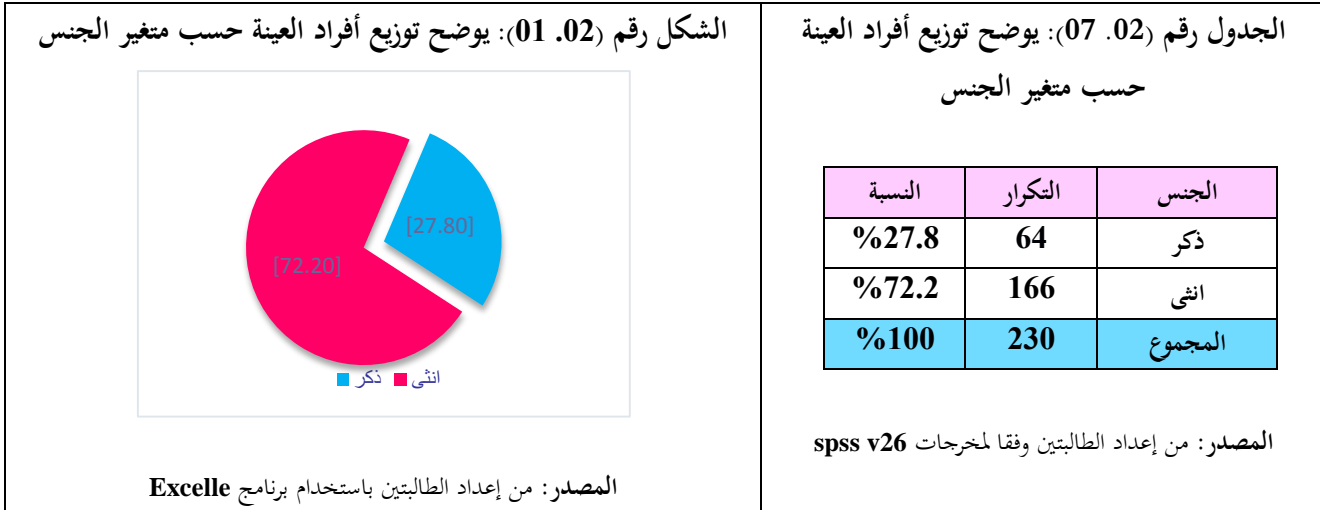
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

سنحاول في هذا المطلب عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة ومحاور الاستبيان.

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

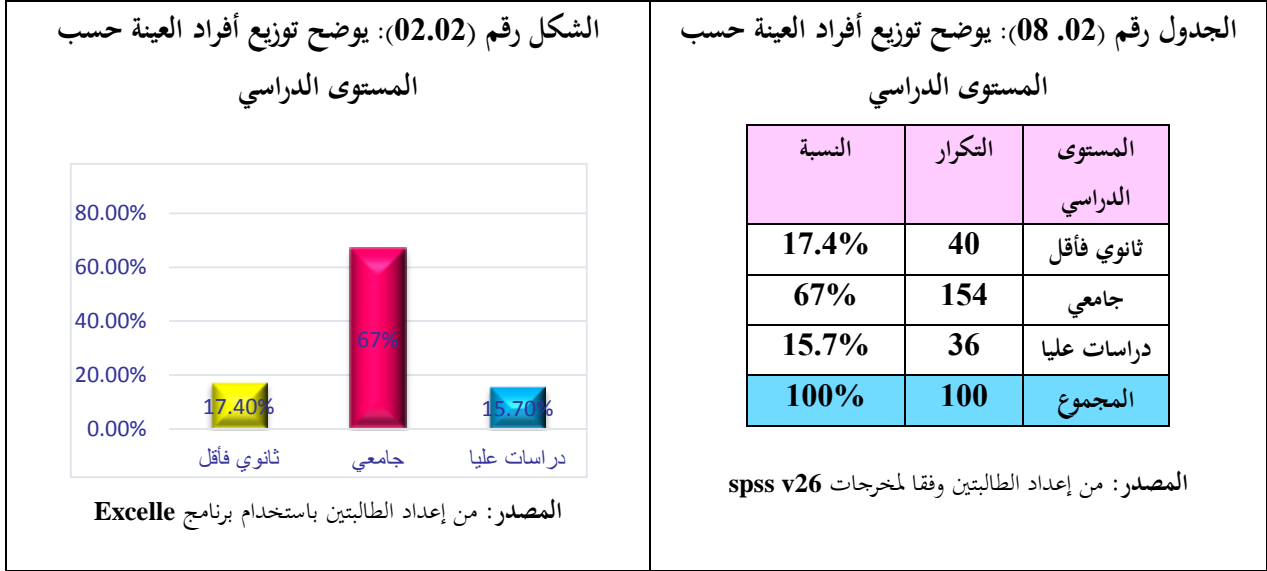
يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما ما يلي:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



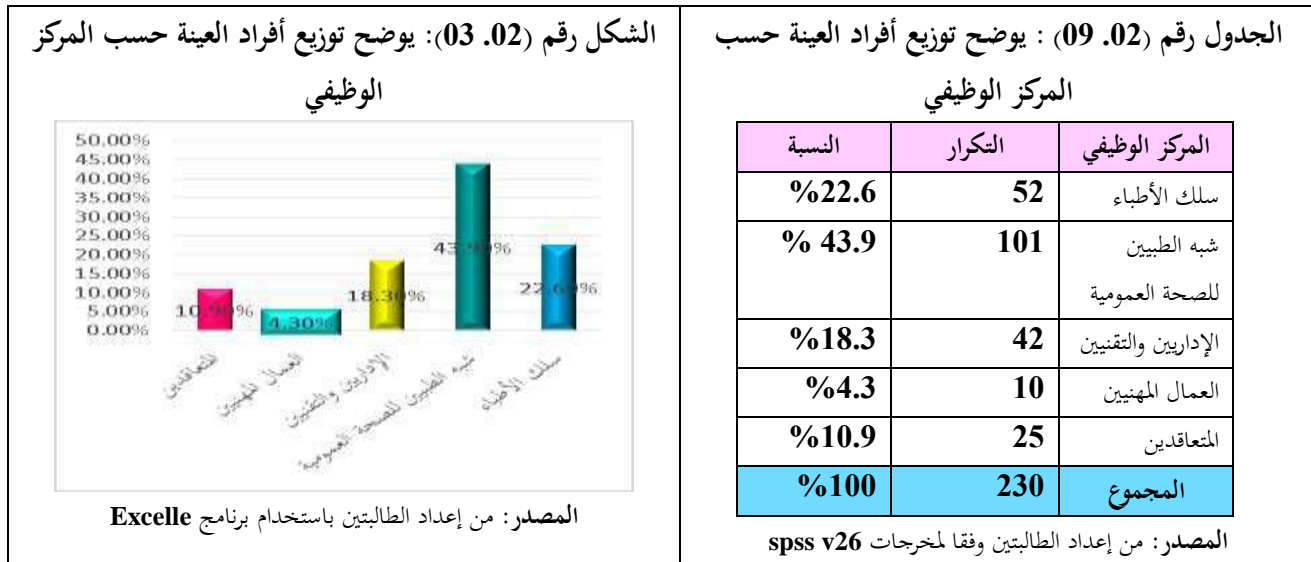
من خلال الجدول رقم (02. 07) نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت حوالي 27.8% مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 72.2% أي نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا يعود إلى طبيعة العمل في المؤسسة فهي تعتمد على الإناث أكثر من الذكور للقيام بالمهام حيث تتمركز أكثر داخل الإدارات وهذا ما تم إثباته من خلال الملاحظة والتي كان لها دور كبير في استكشاف ميدان الدراسة والتعرف على طبيعة وظروف العمل.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي:



يوضح الجدول رقم (02.08) توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى الدراسي حيث يبين أن الأفراد الذين مستواهم جامعي يمثلون أكبر نسبة وتقدر بـ 67% ثم تليها نسبة 17.4% وهي نسبة الأفراد الذين يمتلكون مستوى ثانوي فأقل، ثم تليها نسبة الأفراد الذين لديهم مستوى دراسات عليا تقدر بـ 15.7%، ومنه نستنتج أن المؤسسة تستقطب بنسبة كبيرة الأفراد الذين مستواهم الدراسي (جامعي ودراسات عليا) وهذا يرجع إلى طبيعة العمل ونشاط المؤسسة (سلك الطبي والشبه الطبي والإداريين) أما الأفراد المتحصلين على مستوى ثانوي فأقل فيشغلون مناصب مهنية ويرجع الارتفاع في هذه النسبة إلى طبيعة التوظيف في المؤسسة فجزء منهم من العمال الإداريين.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي:



يوضح الجدول رقم (02. 09) توزيع أفراد العينة وفقا للمركز الوظيفي، حيث يبين أن 43.9% فئة الشبه طبيين للصحة العمومية وهي أكبر نسبة في المؤسسة ثم تليها فئة الأطباء بنسبة 22.6% ثم تليها نسبة 18.3% والتي تمثل فئة الإداريين والتقنيين، ثم نسبة 10.9% لفئة المتعاقدين، وفي الأخير نجد نسبة 4.3% وهي أقل نسبة وتمثل فئة العمال المهنيين، ومنه نجد أن الأطباء والشبه طبيين هم الأكثر نسبة في المؤسسة بحكم نشاطها (مؤسسة استشفائية)، ونجد أيضا أن الإداريين والتقنيين نسبة عالية نوعا ما نظرا لحاجة المؤسسة لهذه الفئة فيما يخص الجانب الإداري والتقني فيها، ونجد العمال المهنيين والمتعاقدين أقل نسبة لضعف تأثيرهم في المؤسسة المدروسة.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل:

الشكل رقم (02. 04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج Excel

الجدول رقم (02. 10): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة في العمل
23%	53	أقل من 5 سنوات
36.5%	84	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
30.9%	71	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
9.6%	22	15 سنة فأكثر
100%	230	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

يوضح الجدول رقم (02. 10) توزيع الأفراد حسب الخبرة في العمل، حيث يبين أن 36.5% فئة الأفراد الذين لديهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات) في العمل هي نسبة مرتفعة وهي نتيجة منطقية تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادرات من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة والعمل على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته ثم تليها فئة من (10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة 30.9% وهي نسبة متوسطة وتدل أيضا على وجود خبرة وأقدمية في المؤسسة ثم فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 23% وهي نسبة متوسطة أي أن الأفراد يمتلكون خبرة متوسطة نظرا لحدثة العمل داخل المؤسسة ثم تليها فئة 15 سنة فأكثر بنسبة 9.6% وترجع هذه النسبة إلى الإحالة على التقاعد.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان

سيتم في هذا الفرع عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد أخلاقيات العمل الإداري (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية).

البعد الأول: النزاهة في العمل

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد النزاهة في العمل ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد النزاهة في العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	يتم التعامل بالصدق والصرحة مع الموظفين دون استثناء.	2.28	0.831	03	متوسط
02	يقوم الموظفون بإبداء رأيهم بكل صراحة وجرأة.	2.36	0.796	01	مرتفع
03	يتم اعلامي عن كيفية تقييم أدائي.	2.21	0.867	04	متوسط
04	يتم حل المشاكل اليومية في المستشفى بموضوعية.	1.89	0.779	05	متوسط
05	تتابع الإدارة التصرفات اللاأخلاقية وتواجهها.	2.29	0.796	02	متوسط
	المتوسط العام لبعد النزاهة في العمل	2.20	0.523	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (11.02) أن بعد النزاهة في العمل سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي (2.20) وبانحراف معياري (0.523) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية والتي جاءت في المرتبة الأولى هي عبارة "يقوم الموظفون بإبداء رأيهم بكل صراحة وجرأة" كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.36) وبانحراف معياري (0.796)، ثم عبارة "تتابع الإدارة التصرفات اللاأخلاقية وتواجهها" بمتوسط حسابي متوسط (2.29) وبانحراف معياري (0.796)، ثم عبارة "يتم التعامل بالصدق والصراحة مع الموظفين دون استثناء" بمتوسط حسابي متوسط (2.28) وبانحراف معياري (0.831)، ثم تليها عبارة "يتم اعلامي عن كيفية تقييم أدائي" بمتوسط حسابي متوسط (2.21) وبانحراف معياري (0.867)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "يتم حل المشاكل اليومية في المستشفى بموضوعية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط (1.89) وبانحراف معياري (0.779).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعد النزاهة في العمل متوسط في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على وجود فهم مقبول ونظرة ايجابية نوعا ما لبعد النزاهة في العمل، فنجد الموظفين يتمتعون بالصراحة والجرأة كما أن الإدارة تتعامل معهم بصدق وتتابع التصرفات اللاأخلاقية في المؤسسة، إلا أن هناك بعض النقائص لمفهوم النزاهة في العمل في المؤسسة.

البعد الثاني: الاحترام

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الاحترام ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (12.02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الاحترام

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
06	يسود الاحترام بين المسؤولين والموظفين.	2.43	0.719	01	مرتفع
07	علاقة الادارة العليا طيبة مع العمال.	2.24	0.772	03	متوسط
08	يتم احترام مشاعر الموظفين ومراعاة كرامتهم.	1.92	0.784	04	متوسط
09	يسود في المستشفى جو من الاحترام المتبادل بين جميع العمال، الإداريين والسلك الطبي والشبه طبي.	2.26	0.787	02	متوسط
	المتوسط العام لبعد الاحترام	2.21	0.574	-----	متوسط

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (12.02) أن بعد الاحترام سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي (2.21) وبانحراف معياري (0.574) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية والتي جاءت في المرتبة الأولى هي عبارة "يسود الاحترام بين المسؤولين والموظفين" كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.43) وبانحراف معياري (0.719)، ثم عبارة "يسود في المستشفى جو من الاحترام المتبادل بين جميع العمال، الإداريين والسلك الطبي والشبه طبي" بمتوسط حسابي متوسط (2.26) وبانحراف معياري (0.787)، ثم تليها عبارة "علاقة الادارة العليا طيبة مع العمال" بمتوسط حسابي متوسط (2.24) وبانحراف معياري (0.772)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "يتم احترام مشاعر الموظفين ومراعاة كرامتهم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط (1.92) وبانحراف معياري (0.784).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعده الاحترام متوسط في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على وجود جو من الاحترام والعلاقة الطيبة بين العمال بشكل مقبول ونسبي نوعا ما، بالرغم من النقص الواضح في الاهتمام بمشاعر الموظفين ومراعاتهم.

البعد الثالث: السرية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد السرية ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (13.02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد السرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
10	يحق لي افشاء معلومات عن المريض.	1.42	0.747	05	منخفض
11	يحق لي نشر معلومات طبية لغرض البحث العلمي.	2.08	0.868	04	متوسط
12	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمريض ومنع سوء استخدامها.	2.70	0.598	03	مرتفع
13	التزم بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها.	2.82	0.519	02	مرتفع
14	اسعى للحفاظ على سرية مختلف المعلومات الداخلية الخاصة بالمستشفى.	2.85	0.437	01	مرتفع
	المتوسط العام لبعده السرية	2.37	0.356	-----	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (02. 13) أن بعد السرية سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.37) وبانحراف معياري (0.356) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية والتي جاءت في المرتبة الأولى هي عبارة "اسعى للحفاظ على سرية مختلف المعلومات الداخلية الخاصة بالمستشفى" كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.85) وبانحراف معياري (0.437)، ثم عبارة "التزم بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها" بمتوسط حسابي مرتفع (2.82) وبانحراف معياري (0.519)، ثم عبارة "يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمريض ومنع سوء استخدامها" بمتوسط حسابي مرتفع (2.70) وبانحراف معياري (0.598)، ثم تليها عبارة "يحق لي نشر معلومات طبية لغرض البحث العلمي" بمتوسط حسابي متوسط (2.08) وبانحراف معياري (0.868)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "يحق لي افشاء معلومات عن المريض" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي منخفض (1.42) وبانحراف معياري (0.747).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعد السرية مرتفع في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على أن العمال في المؤسسة يتصفون بالأمانة وعدم افشاء الأسرار المتعلقة بالمؤسسة والمصلحة بدرجة أولى والمريض بدرجة ثانية وهو ما يتطلبه العمل في هذا القطاع.

البعد الرابع: التعاون

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد التعاون ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد التعاون

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
15	يوجد تعاون وتلاحم ما بين رؤساء الأقسام المختلفة في المستشفى.	2.16	0.749	01	متوسط
16	تتعاون الإدارة العليا مع العمال لمناقشة القضايا المتعلقة بالمستشفى.	2.03	0.792	03	متوسط
17	يوجد تعاون بين العمال في مختلف المصالح داخل المستشفى.	2.11	0.785	02	متوسط
18	تناقش الإدارة العليا المشاكل مع العمال لإيجاد حل مرضي للجميع.	1.92	0.816	04	متوسط
	المتوسط العام لبعد التعاون	2.05	0.601	-----	متوسط

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (02.14) أن بعد التعاون سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.05) وبانحراف معياري (0.601) كما يتضح من الجدول أكثر العبارات أهمية و التي جاءت في المرتبة الاولى هي عبارة "يوجد تعاون وتلاحم ما بين رؤساء الاقسام المختلفة في المستشفى" كانت بمتوسط حسابي متوسط (2.16) وبانحراف معياري (0.749)، ثم عبارة "يوجد تعاون بين العمال في مختلف المصالح داخل المستشفى" بمتوسط حسابي متوسط (2.11) وبانحراف معياري (0.785)، ثم تليها عبارة "تتعاون الإدارة العليا مع العمال لمناقشة القضايا المتعلقة بالمستشفى" بمتوسط حسابي متوسط (2.03) وبانحراف معياري (0.792)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "تناقش الإدارة العليا المشاكل مع العمال لإيجاد حل مرضي للجميع" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط (1.92) وبانحراف معياري (0.816).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعد التعاون متوسط في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على هناك تعاون بشكل نسبي عند العمال مع بعضهم ومستوى روح الجماعة لديهم نسبي ومقبول نوعا ما، إلا أن هذا التراجع النسبي في بعد التعاون راجع إلى ضعف مناقشة المشاكل المتعلقة بالمستشفى بين الإدارة العليا والعمال.

البعد الخامس: المسؤولية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد المسؤولية ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02.15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد المسؤولية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
19	ألتزم بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن إدارة المستشفى.	2.70	0.586	03	مرتفع
20	توزع المهام والمسؤوليات على الموظفين وفق هيكل تنظيمي مرن وواضح للجميع.	2.22	0.828	04	متوسط
21	أحافظ على الأجهزة والممتلكات وأستخدمها للأغراض الرسمية.	2.85	0.437	02	مرتفع
22	أبذل كل ما في وسعي لتقديم العناية والعطف والإخلاص لجميع المرضى.	2.87	0.386	01	مرتفع
23	لا يوجد تداخل بين المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة للعمال داخل المستشفى.	1.77	0.788	05	متوسط
المتوسط العام لبعد المسؤولية		2.48	0.267	----	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (02. 15) أن بعد المسؤولية سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.48) وبانحراف معياري (0.267) كما يتضح من الجدول أكثر العبارات أهمية والتي جاءت في المرتبة الاولى هي عبارة "أبذل كل ما في وسعي لتقديم العناية والعطف والإخلاص لجميع المرضى" كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.87) وبانحراف معياري (0.386)، ثم عبارة "أحافظ على الأجهزة والممتلكات وأستخدمها للأغراض الرسمية" بمتوسط حسابي مرتفع (2.85) وبانحراف معياري (0.437)، ثم عبارة "ألتزم بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن إدارة المستشفى" بمتوسط حسابي مرتفع (2.70) وبانحراف معياري (0.586)، ثم تليها عبارة "توزع المهام والمسؤوليات على الموظفين وفق هيكل تنظيمي مرن وواضح للجميع" بمتوسط حسابي متوسط (2.22) وبانحراف معياري (0.828)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "لا يوجد تداخل بين المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة للعمال داخل المستشفى" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط (1.77) وبانحراف معياري (0.788).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعدها المسؤولية مرتفع في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على أن هناك حس عالي للمسؤولية عند عمال المؤسسة وبالتالي تحمل المسؤوليات الموجهة اليهم، في حين يوجد تداخل بين الصلاحيات الممنوحة للعمال داخل المستشفى.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد أخلاقيات العمل الإداري

سنحاول عرض النتائج الخاصة بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد أخلاقيات العمل الإداري من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد أخلاقيات العمل الإداري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	النزاهة في العمل	2.20	0.523	04	متوسط
02	الاحترام	2.21	0.574	03	متوسط
03	السرية	2.37	0.356	02	مرتفع
04	التعاون	2.05	0.601	05	متوسط
05	المسؤولية	2.48	0.267	01	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري	2.27	0.336	----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول رقم (16.02) فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت- تسود فيها المسؤولية والسرية حيث جاء كل من متوسطاتهما بدرجة مرتفعة والتي كانت على التوالي (0.48، 0.37)، إلا أنها لا تخلو من باقي الأبعاد الأخرى المذكورة سلفا حيث جاء كل من متوسطات الاحترام، النزاهة في العمل والتعاون بدرجة متوسطة وهي على التوالي (2.21، 2.20، 2.05) وهذا نتيجة الدرجات المتفاوتة لنظرة العمال لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري، أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أخلاقيات العمل الإداري بجميع أبعادها وبشكل عام كان (2.27) وانحراف معياري (0.336).

وعليه فإن هناك مستوى نسبي متوسط لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

• مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه هناك مستوى مرتفع لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

• النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد الأداء التنظيمي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية).

البعد الأول: الأداء المالي

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأداء المالي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02.17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الأداء المالي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
24	يوفر المستشفى الموارد المالية الكافية لتحقيق متطلبات الخدمة.	1.82	0.781	05	متوسط
25	تخصص إدارة المستشفى مواردها لتحقيق نجاح العمليات الإدارية داخل المستشفى.	2.16	0.721	03	متوسط
26	تبرم الإدارة عقودا مع ذو الاختصاص في المجال الصحي.	2.60	0.581	01	مرتفع
27	يتم استغلال المارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء المستشفى.	2.13	0.736	04	متوسط
28	تعمل إدارة المستشفى على البحث عن التعاقد مع أفضل الموردين في توفير التجهيزات الطبية المناسبة.	2.32	0.655	02	متوسط
	المتوسط العام لبعء الأداء المالي	2.20	0.494	----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول (02.17) أن بعد الأداء المالي سائد في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي(2.20) وانحراف معياري (0.494)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية، أهمها عبارة "تبرم الإدارة عقودا مع ذو الاختصاص في المجال الصحي" بمتوسط حسابي مرتفع (2.60) وانحراف معياري (0.581)، تليها عبارة "تعمل إدارة المستشفى على البحث عن التعاقد مع أفضل الموردين في توفير التجهيزات الطبية المناسبة" بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.655)، تليها عبارة "تخصص إدارة المستشفى مواردها لتحقيق نجاح العمليات الإدارية داخل المستشفى" بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.721)، ثم عبارة "يتم استغلال المارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء المستشفى" بمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (0.736)، ثم عبارة "يوفر المستشفى الموارد المالية الكافية لتحقيق متطلبات الخدمة" بمتوسط حسابي (1.82) وانحراف معياري (0.781) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة بالمتوسطات الأخرى.

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعء الأداء المالي متوسط في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تهتم بالجانب المالي وتوفير الموارد اللازمة من أجل التطوير وتحسين الخدمات في المستشفى بشكل نسبي من خلال التعاقد مع المختصين في المجال الصحي، كما يتبين أن إدارة المستشفى توجه وتخصص مواردها بنسبة كبيرة للعمليات الإدارية الداخلية مقابل الاهتمام الضعيف بمتطلبات الخدمة والتي كانت درجة موافقة أفراد العينة عليها ضعيفة.

البعء الثاني: الأداء التشغيلي

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأداء التشغيلي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (18.02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الأداء التشغيلي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
29	تسعى إدارة المستشفى إلى تحقيق نسبة رضا عالية لدى المرضى للخدمات المقدمة.	2.19	0.735	02	متوسط
30	تركز إدارة المستشفى على الابداع في تقديم الخدمات بشكل دائم.	2.03	0.753	05	متوسط
31	يسعى المستشفى لتحسين أدائه لخدماته بشكل مستمر.	2.17	0.792	04	متوسط
32	تحرص الإدارة على متابعة التقارير اليومية ونسب الإنجاز بشكل مستمر.	2.25	0.734	01	متوسط
33	يجرص المستشفى على التحسين المستمر في جميع المجالات.	2,18	0.798	03	متوسط
	المتوسط العام لبعده الأداء التشغيلي	2.16	0.609	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (18.02) أن بعد الأداء التشغيلي سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.609) كما يتضح من الجدول ان أكثر العبارات أهمية والتي جاءت في المرتبة الأولى هي عبارة "تحرص الإدارة على متابعة التقارير اليومية ونسب الإنجاز بشكل مستمر" كانت بمتوسط حسابي متوسط (2.25) وانحراف معياري (0.734)، ثم عبارة "تسعى إدارة المستشفى إلى تحقيق نسبة رضا عالية لدى المرضى للخدمات المقدمة" بمتوسط حسابي متوسط (2.19) وانحراف معياري (0.735)، ثم عبارة "يجرص المستشفى على التحسين المستمر في جميع المجالات" بمتوسط حسابي متوسط (2.18) وانحراف معياري (0.798)، ثم تليها عبارة "يسعى المستشفى لتحسين أدائه لخدماته بشكل مستمر" بمتوسط حسابي متوسط (2.17) وانحراف معياري (0.792)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "تركز إدارة المستشفى على الابداع في تقديم الخدمات بشكل دائم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي منخفض (2.03) وانحراف معياري (0.753).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعده الأداء التشغيلي متوسط في المؤسسة محل الدراسة، وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تسعى لتحسين وتطوير أدائها في جميع المجالات بشكل نسبي من أجل تحقيق رضا المرضى.

البعده الثالث: العملاء

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد العملاء ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم(02.19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد العملاء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
34	يوفر المستشفى بشكل منظم الامكانيات الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخدمة المرضى والزوار.	2.10	0.784	06	متوسط
35	تستثمر الإدارة المستشفى قدراتها للحفاظ على سمعة المستشفى.	2.23	0.739	01	متوسط
36	يقوم المستشفى بمتابعة شكاوى المرضى والزوار وتقديم حلول لها ان أمكن.	2.22	0.709	02	متوسط
37	يحرص المستشفى على تحسين وتنظيم الخدمات المقدمة للمرضى والزوار بشكل مستمر.	2.16	0.725	03	متوسط
38	تسعى إدارة المستشفى لتلبية خدمات المرضى بأقل وقت ممكن.	2.13	0.738	04	متوسط
39	يتوفر في المستشفى نظام تواصل فعال بين الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى.	1.95	0.704	07	متوسط
40	يحرص المستشفى على تحقيق ولاء المرضى والذي يعتبر من أساسيات خدماته المقدمة.	2.13	0.795	05	متوسط
المتوسط العام لبعده العملاء		2.14	0.552	----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم(02.19) أن بعد الأداء العملاء سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.552) كما يتضح من الجدول العبارات أكثر أهمية، وأهمها عبارة "تستثمر الإدارة المستشفى قدراتها للحفاظ على سمعة المستشفى" كانت بمتوسط حسابي متوسط (2.23) وانحراف معياري (0.739)، ثم عبارة "يقوم المستشفى بمتابعة شكاوى المرضى والزوار وتقديم حلول لها ان أمكن" بمتوسط حسابي متوسط (2.22) وانحراف معياري (0.709)، ثم عبارة "يحرص المستشفى على تحسين وتنظيم الخدمات المقدمة للمرضى والزوار بشكل مستمر" بمتوسط حسابي متوسط (2.16) وانحراف معياري (0.725)، ثم تليها عبارة "تسعى إدارة المستشفى لتلبية خدمات المرضى بأقل وقت ممكن" بمتوسط حسابي متوسط (2.13) وانحراف معياري (0.738)، ثم تأتي بعد ذلك عبارة "يحرص المستشفى على تحقيق ولاء المرضى والذي يعتبر من أساسيات خدماته المقدمة" بمتوسط حسابي متوسط (2.13) وانحراف معياري (0.795)، تليها عبارة "يوفر المستشفى بشكل منظم الامكانيات الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخدمة المرضى والزوار" بمتوسط حسابي متوسط (2.10) وانحراف معياري

(0.784)، وفي المرتبة الأخيرة تأتي عبارة "يتوفر في المستشفى نظام تواصل فعال بين الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى" بمتوسط حسابي منخفض (1.95) وبانحراف معياري (0.704).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعدهم المتوسط في المؤسسة محل الدراسة، وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تهتم بالحفاظ على سمعة المستشفى، من خلال متابعة المرضى وتوفير وسائل الراحة لتحقيق ولاء المرضى بشكل نسبي ومقبول نوعا ما لعدم توفر نظام تواصل فعال بين الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى.

البعد الرابع: الفاعلية التنظيمية

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الفاعلية التنظيمية ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (20.02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الفاعلية التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
41	تتقبل الإدارة اقتراحات العاملين لتطوير مستوى الخدمات المقدمة.	2.13	0.838	04	متوسط
42	يعمل المستشفى على مناقشة الأفكار الجديدة وترجمتها عند الحاجة.	2.14	0.764	02	متوسط
43	تتمتع إدارة المستشفى بالقدرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية.	2.11	0.731	05	متوسط
44	تهتم إدارة المستشفى بالمعلومات التي تتعلق بتوفير تقنيات ذات تأثير كبير في عمليات المستشفى.	2.13	0.696	03	متوسط
45	يعمل المستشفى على تصميم عملياته التنظيمية بشكل يتناسب مع حالة المرضى واقتراحاتهم.	2.25	0.696	01	متوسط
	المتوسط العام لبعدهم الفاعلية التنظيمية	2.15	0.589	----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من الجدول رقم (20.02) أن بعد الفاعلية التنظيمية سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.15) وبانحراف معياري (0.589) كما يتضح من الجدول العبارات أكثر أهمية، وأهمها عبارة "يعمل المستشفى على تصميم عملياته التنظيمية بشكل يتناسب مع حالة المرضى واقتراحاتهم" كانت بمتوسط حسابي متوسط (2.25) وبانحراف معياري

(0.696)، ثم عبارة "يعمل المستشفى على مناقشة الأفكار الجديدة وترجمتها عند الحاجة" بمتوسط حسابي متوسط (2.14) وبانحراف معياري (0.764)، ثم عبارة "تتم ادارة المستشفى بالمعلومات التي تتعلق بتوفير تقنيات ذات تأثير كبير في عمليات المستشفى" بمتوسط حسابي متوسط (2.13) وبانحراف معياري (0.696)، ثم تليها عبارة "تتقبل الإدارة اقتراحات العاملين لتطوير مستوى الخدمات المقدمة" بمتوسط حسابي متوسط (2.13) وبانحراف معياري (0.838)، وفي المرتبة الأخيرة تأتي عبارة "تتمتع إدارة المستشفى بالقدرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية" بمتوسط حسابي منخفض (2.11) وبانحراف معياري (0.731).

وحسب النتائج نجد أن المتوسط العام لبعدها الفاعلية التنظيمية متوسط في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تقوم بتقديم خدماتها من خلال تصميم عملياتها التنظيمية بما يتناسب مع حالة المرضى، وتعمل على مناقشة الاقتراحات والأفكار الجديدة بشكل نسبي، كما يتضح أن إدارة المستشفى لا تتمتع بالقدر الكافي من التكيف مع المتغيرات الخارجية.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الأداء التنظيمي

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الأداء التنظيمي من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الأداء التنظيمي

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	الأداء المالي.	2.20	0.494	01	متوسط
02	الأداء التشغيلي.	2.16	0.609	02	متوسط
03	العملاء.	2.14	0.552	04	متوسط
04	الفاعلية التنظيمية.	2.15	0.589	03	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد الأداء التنظيمي	2.16	0.482	----	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول رقم (02. 21) يتبين أن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط يتقدمها بعد الأداء المالي بمتوسط حسابي (2.20) يليه بعد الأداء التشغيلي بمتوسط حسابي (2.16) ثم بعد الفاعلية التنظيمية بمتوسط حسابي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت-

(2.15) وفي الأخير بعد العملاء بمتوسط حسابي (2.14)، وهذا يعكس النظرة الإيجابية نسبيا لأفراد العينة حول توفر هذه الأبعاد.

أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الأداء التنظيمي بجميع أبعاده وبشكل عام كان (2.16) وانحراف معياري (0.482)، وهذا راجع إلى نظرة الموظفين حول الأداء التنظيمي للمؤسسة التي يعملون بها، ويمكن أن يكون هذا ناتج عن ظروف العمل وطبيعته.

وعليه فإن هناك مستوى نسبي متوسط لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه هناك مستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

• النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: هناك علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ممارسة أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتان بحساب مصفوفة معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري) بأبعاده والمتغير التابع (الأداء التنظيمي).

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 22): يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي

Pearson (r)							
أخلاقيات العمل الإداري	النزاهة في العمل	الاحترام	السرية	التعاون	المسؤولية	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الإداري	
الأداء	معامل الارتباط	0.449	0.369	0.397	0.485	0.269	0.549
التنظيمي	مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	المجموع	230	230	230	230	230	230

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

بلغت قيمة معامل الارتباط r بين أبعاد أخلاقيات العمل الإداري (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) على التوالي (0.449، 0.369، 0.397، 0.485، 0.269) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
سليمان عميرات -تقرت-

عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة لكل الأبعاد ($\text{sig}=0.00$) ويشير ذلك لوجود علاقة دالة إحصائية بين (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) والأداء التنظيمي بالنسب التالية (44.9%، 36.9%، 39.7%، 48.5%، 26.9%)، في حين أقواها كان مع بعد التعاون بنسبة 48.5%.

كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أخلاقيات العمل الإداري بأبعادها والأداء التنظيمي، وكانت العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي تقدر بنسبة 54.9%، وهذا يدل على أن أخلاقيات العمل الإداري مهمة جدا في توفير الأداء التنظيمي، ويعني هذا وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري بأبعادها والأداء التنظيمي.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ممارسة أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

• النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتان بحساب الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة (0.05) حيث المتغيرات المستقلة هي (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي).

✓ معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة:

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 23): يوضح معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد		
1	.549 ^a	.302	.299	.40436
a. Predictors: (Constant), أخلاقيات العمل الإداري: المتغير المستقل				
b. Dependent Variable: الأداء التنظيمي: المتغير التابع				

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

من الجدول (02. 23) يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط $R=0.549$ ، أي يوجد علاقة طردية متوسطة بين أخلاقيات العمل الإداري كمتغير

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
سليمان عميرات - تقرت -

مستقل والأداء التنظيمي كمتغير تابع لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، وبلغت نسبة اختبار R^2 (0.302) والتي تبين أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري) تفسر ما مقداره 30.2% من المتغير التابع (الأداء التنظيمي) اعتماداً على قيمة معامل التحديد، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى مثل (الثقافة التنظيمية، الإلتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي... الخ).

✓ تبين خط الانحدار: يوضح الجدول الموالي تحليل تبين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة".

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 24): يوضح تبين خط الانحدار

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares مجموع مربعات	Df درجة الحرية	Mean Square متوسط مربعات	F قيمة اختبار تحليل التباين	Sig. مستوى دلالة الانحدار
1 Regression الانحدار	16.123	1	16.123	98.606	.000 ^b
Residua البقايا	37.279	228	.164		
Total المجموع	53.402	229			
a. Dependent Variable: الأداء التنظيمي: المتغير التابع					
b. Predictors: (Constant), أخلاقيات العمل الإداري: المتغير المستقل					

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss v26

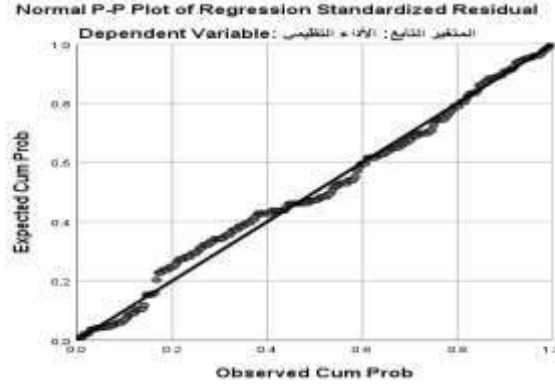
ثانياً: تحليل النتائج:

من الجدول رقم 02. 24 نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 16.123 ومجموع مربعات البواقي هو 37.279 ومجموع المربعات الكلية يساوي 53.402؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 228 أي بإجمالي 229؛
- معدل مربعات الانحدار هو 16.123 ومعدل مربعات البواقي 0.164؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 98.606؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها.

وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (02. 05): مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي (الملحق رقم 05. 04).

✓ دراسة معاملات خط الانحدار:

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 25): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.372	.183		2.035	.043
	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الإداري	.788	.079	.549	9.930	.000

a. Dependent Variable: الأداء التنظيمي: المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

يتبين لنا من الجدول أعلاه ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 0.372 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y = a + Bx$ ، أما ميل خط الانحدار B يساوي 0.788، كما نلاحظ أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد أخلاقيات العمل الإداري والأداء

التنظيمي، وذات دلالة احصائية عند مستوى $\text{sig}=0.000$ وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) ويعني ذلك أنه كلما تحسنت أخلاقيات العمل الإداري بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنظيمي ب (0.788).

$$Y = 0.372 + 0.788x$$

وبالتالي يمكن كتابة معادلة خط الانحدار هي:

Y: المتغير التابع (الأداء التنظيمي)؛

X: المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري).

وبناء على هذا نقبل صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار المتعدد التدريجي
(Stepwise Multiple Régression).

✓ التحليل الاحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

الهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهميته بالنسبة للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد أخلاقيات العمل الإداري إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة تأثير كل بعد من أبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي.

■ من تحليل النتائج لدينا أربعة نماذج:

سنحاول في هذا النموذج توضيح علاقة المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري) مع المتغير التابع (الأداء التنظيمي) من خلال أربعة أبعاد للمتغير المستقل (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية) وهي الدالة إحصائية، فالجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 26): يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج الدراسة

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered ادخال المتغيرات	Variables Removed	Method الطريقة المستخدمة
1	البعد الرابع: التعاون	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الاول: النزاهة في العمل	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	البعد الخامس: المسؤولية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	البعد الثالث: السرية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع: الأداء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

من الجدول رقم (02. 26) نلاحظ أن المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة النهائي هي: التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية.

▪ معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 27): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Model Summary ^e				
Model	R معامل الارتباط	R Square معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 ^a	.235	.232	.42324
2	.546 ^b	.298	.291	.40650
3	.564 ^c	.318	.309	.40132
4	.577 ^d	.333	.322	.39777

a. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون

b. Predictors: (Constant), البعد الاول: النزاهة في العمل, التعاون

c. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية

d. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية, البعد الثالث: السرية

e. Dependent Variable: المتغير التابع: الأداء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغير واحد مستقل والاحتفاظ بأربع متغيرات مستقلة (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية).

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذه المتغيرات المستقلة (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) بنسبة (57.7%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما اعتمادا على قيمة معامل الارتباط R، حيث أن (33.3%) من التغيرات التي تحدث في متغير الأداء التنظيمي تعود إلى (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية) والنسبة المتبقية (66.7%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية مثل (الثقافة التنظيمية، الإلتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي... الخ).

علما أن البعد الأكثر تأثيرا في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل (التعاون) لأنه لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (48.5%) مع المتغير التابع، حيث يفسر ما نسبته (23.5%) من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي).

▪ تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise :

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (28.02): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.560	1	12.560	70.119	.000 ^b
	Residual	40.841	228	.179		
	Total	53.402	229			
2	Regression	15.892	2	7.946	48.087	.000 ^c
	Residual	37.510	227	.165		
	Total	53.402	229			
3	Regression	17.003	3	5.668	35.190	.000 ^d
	Residual	36.399	226	.161		
	Total	53.402	229			
4	Regression	17.802	4	4.451	28.129	.000 ^e
	Residual	35.599	225	.158		
	Total	53.402	229			

a. المتغير التابع: الأداء التنظيمي

b. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون

c. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل

d. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية

e. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية, البعد الثالث: السرية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

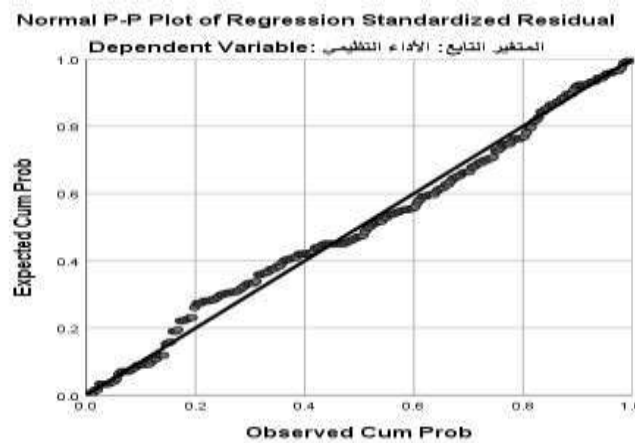
ثانيا: تحليل النتائج:

من الجدول رقم (28.02) نجد ما يلي:

- _ مجموع مربعات الانحدار يساوي 17.802 ومجموع مربعات البواقي هو 35.402 ومجموع المربعات الكلية يساوي 53.402؛
- _ درجة حرية الانحدار هي 4 ودرجة حرية البواقي 225 أي إجمالي 229؛
- _ معدل مربعات الانحدار هو 4,451 ومعدل مربعات البواقي 0.158؛
- _ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 28.129؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية (0.05) فنرفضها.

وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (06.02): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار بطريقة Stepwise



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي (الملحق رقم 06.04).

■ معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise:

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 29): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.365	.100		13.693	.000
	البعد الرابع: التعاون	.390	.047	.485	8.374	.000
2	(Constant)	1.009	.124		8.130	.000
	البعد الرابع: التعاون	.283	.051	.352	5.579	.000
	البعد الاول: النزاهة في العمل	.261	.058	.283	4.490	.000
3	(Constant)	.424	.255		1.665	.097
	البعد الرابع: التعاون	.277	.050	.345	5.543	.000
	البعد الاول: النزاهة في العمل	.228	.059	.247	3.870	.000
	البعد الخامس: المسؤولية	.270	.103	.150	2.626	.009
4	(Constant)	.199	.271		.735	.463
	البعد الرابع: التعاون	.254	.051	.317	5.020	.000
	البعد الاول: النزاهة في العمل	.179	.062	.195	2.891	.004
	البعد الخامس: المسؤولية	.234	.103	.130	2.272	.024
	البعد الثالث: السرية	.196	.087	.145	2.248	.026

a. Dependent Variable: التنظيمي الأداء: التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا : تحليل النتائج:

يتبين لنا من الجدول أعلاه ما يلي:

- ترتيب دخول المتغيرات المستقلة، حيث احتل بعد التعاون المرتبة الأولى يليه بعد النزاهة في العمل ثم بعد المسؤولية وفي الأخير بعد السرية، حيث كان مستوى الدلالة لها على التوالي (0.00، 0.004، 0.024، 0.026) أقل من مستوى الدلالة (0.05) أي كلها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)؛
- تم استبعاد المتغير المستقل (الاحترام) من النموذج النهائي حيث كان مستوى الدلالة له (0.562) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي لم يكن ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) أنظر (الملحق رقم 06.04)؛
- مقطع خط الانحدار يساوي 0.199 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=A+Bx_1+Cx_2+Dx_3+Ex_4$ ؛

- العلاقة بين الأداء التنظيمي وبعد التعاون $B = 0.254$ ويعني أنه كلما تحسن التعاون بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنظيمي ب (0.254) ؛
- العلاقة بين الأداء التنظيمي و بعد النزاهة في العمل $C = 0.179$ ويعني أنه كلما تحسنت النزاهة في العمل بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنظيمي ب (0.179) ؛
- العلاقة بين الأداء التنظيمي وبعد المسؤولية $D = 0.234$ ويعني أنه كلما تحسنت المسؤولية بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنظيمي ب (0.234) ؛
- العلاقة بين الأداء التنظيمي وبعد السرية $E = 0.196$ ويعني أنه كلما تحسنت السرية بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنظيمي ب (0.196) .

وبالتالي يمكن كتابة معادلة خط الانحدار هي: $Y = 0.199 + 0.254x_1 + 0.179x_2 + 0.234x_3 + 0.196x_4$

Y: المتغير التابع (الأداء التنظيمي)؛

X1: المتغير المستقل (التعاون)؛

X2: المتغير المستقل (النزاهة في العمل)؛

X3: المتغير المستقل (المسؤولية)؛

X4: المتغير المستقل (السرية).

وبناء على هذا نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت هي (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية).

- النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

لاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتان بتطبيق اختبار **Test T** في حالة المتغير يحتمل على إجابتين واختبار **ANOVA** في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين.

- ✓ **متغير الجنس**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت. ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم إجراء اختبار **Mann-Whitney(U-test)** بدلا من اختبار **Test T** نظرا لعدم تحقق شرط الاعتدالية في توزيع البيانات وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 30): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس حول الأداء التنظيمي

مستوى الدلالة sig	الجنس	المتغير التابع: الأداء التنظيمي
0.200	الذكر	
0.011	الأنثى	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

يظهر من خلال نتائج الجدول (02. 30) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الجنس (الأنثى) $\text{sig}=0.011$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وعليه لا يمكن إجراء الاختبار المعلمي T ونستخدم اختبار مان-وتني Mann-Whitney test (U- Test).

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 31): نتائج اختبار Mann-Whitney(U-test) لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعا للجنس

Mann-Whitney test (U- Test)		
الرقم	المتغير	sig
01	الجنس	0.622

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

توضح نتائج الجدول رقم (02. 31) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{sig}=0.622$ وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

وعليه نقبل فرضية أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الاداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، أي لا يختلف الأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت باختلاف متغير الجنس.

✓ متغير المستوى الدراسي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى الدراسي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم اجراء اختبار **Kruskall-Wallis** بدلا من اختبار التباين الأحادي **ANOVA**، نظرا لعدم تحقق شرط الاعتدالية في توزيع البيانات وكانت النتائج كما يلي:

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 32): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير المستوى الدراسي حول الأداء التنظيمي

مستوى الدلالة sig	المستوى الدراسي	المتغير التابع: الأداء التنظيمي
0.059	ثانوي فأقل	
0.002	جامعي	
0.074	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يظهر من خلال نتائج الجدول (02. 32) أن القيمة الاحتمالية لمتغير المستوى الدراسي (الجامعي) $\text{sig}=0.002$ وهي أقل من 0.05 ، أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وعليه لا يمكن اجراء تحليل التباين الأحادي **ANOVA** لمعرفة الفروقات، ونقوم بإجراء اختبار كروسكال **Kruskall-Walli**.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 33): يوضح اختبار **Kruskall-Walli** لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعا للمستوى الدراسي

Test Kruskal-Walli		
الرقم	المتغير	sig
01	المستوى الدراسي	0.299

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

توضح نتائج الجدول رقم (02. 33) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى الدراسي حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{sig}=0.299$ وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

وعليه نقبل فرضية انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى الدراسي، أي لا يختلف الأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت باختلاف متغير المستوى الدراسي.

✓ المركز الوظيفي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير المركز الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم اجراء اختبار **Kruskall-Wallis** بدلا من اختبار التباين الأحادي **ANOVA**، نظرا لعدم تحقق شرط الاعتدالية في توزيع البيانات وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 34): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير المركز الوظيفي حول الأداء التنظيمي

مستوى الدلالة sig	المركز الوظيفي	المتغير التابع: الأداء التنظيمي
0.200	سلك الأطباء	
0.000	شبه الطبيين للصحة العمومية	
0.200	الإداريين والتقنيين	
0.079	العمال المهنيين	
0.000	المتعاقدين	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

يظهر من خلال نتائج الجدول (02. 34) أن القيمة الاحتمالية لمتغير المركز الوظيفي (شبه الطبيين في المصلحة العمومية والمتعاقدين) $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من (0.05)، أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وعليه لا يمكن إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروقات، ونقوم بإجراء اختبار كروسكال **Kruskall-Walli**.

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 35): يوضح اختبار **Kruskall-Walli** لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعا للمركز الوظيفي

Test Kruskal-Walli		
الرقم	المتغير	sig
01	المركز الوظيفي	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا: تحليل النتائج:

توضح نتائج الجدول رقم (02. 35) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المركز الوظيفي حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{sig}=0.000$ وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

وعليه نرفض فرضية انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير المركز الوظيفي، أي يختلف الأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت باختلاف المركز الوظيفي.

والجدول الموالي يوضح المجموعات التي كانت سبب هذا الاختلاف في إجابات الباحثين:

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (02. 36): يوضح المقارنات الزوجية لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعا للمركز الوظيفي

Pairwise Comparisons of المركز الوظيفي					
Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.	Adj. Sig. ^a
المتعاقدين-العمال المهنيين	21.400	24.871	.860	.390	1.000
المتعاقدين-شبه الطبيين للصحة العمومية	46.493	14.849	3.131	.002	.017
المتعاقدين-الإداريين والتقنيين	58.038	16.791	3.457	.001	.005
المتعاقدين-سلك الأطباء	67.915	16.177	4.198	.000	.000
العمال المهنيين-شبه الطبيين للصحة العمومية	25.093	22.036	1.139	.255	1.000
العمال المهنيين-الإداريين والتقنيين	36.638	23.389	1.566	.117	1.000
العمال المهنيين-سلك الأطباء	46.515	22.952	2.027	.043	.427
شبه الطبيين للصحة العمومية-الإداريين والتقنيين	-11.545	12.204	-.946	.344	1.000
شبه الطبيين للصحة العمومية-سلك الأطباء	21.422	11.345	1.888	.059	.590
الإداريين والتقنيين-سلك الأطباء	9.877	13.790	.716	.474	1.000

Each row tests the null hypothesis that the Sample 1 and Sample 2 distributions are the same. Asymptotic significances (2-sided tests) are displayed. The significance level is .05.

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss v26

ثانيا تحليل النتائج:

يوضح الجدول رقم (02. 36) المجموعات التي كان لها دور في ظهور الاختلاف في إجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير المركز الوظيفي، حيث يتبين من قيمة الاحتمالية لكل من المجموعات التالية (المتعاقدين-شبه الطبيين للصحة العمومية)، (المتعاقدين-الإداريين والتقنيين)، (المتعاقدين-سلك الأطباء)، (العمال المهنيين-سلك الأطباء) أنها أقل من مستوى الدلالة (0.05) والتي جاءت على التوالي (0.002، 0.001، 0.000، 0.043) وعليه يمكننا القول أن هذه المجموعات هي من كانت سبب في هذا الاختلاف.

✓ **الخبرة في العمل:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة في العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم اجراء اختبار التباين الأحادي ANOVA، نظرا لتحقيق شرط الاعتدالية في توزيع البيانات وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (37.02): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الخبرة في العمل حول الأداء التنظيمي

مستوى الدلالة sig	الخبرة في العمل	المتغير التابع: الأداء التنظيمي
0.122	أقل من 5 سنوات	
0.200	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0.200	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0.078	15 سنة فأكثر	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

يظهر من خلال نتائج الجدول (37.02) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الخبرة في العمل في كل الفئات هي أكبر من (0.05)، أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وعليه يمكن إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروقات.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (38.02): يوضح اختبار ANOVA لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنظيمي تبعاً للخبرة في

العمل

ANOVA						
رقم	المتغير	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	مستوى الدلالة sig
01	الخبرة في العمل	1.512	3	0.504	2.195	0.090

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss v26

ثانياً: تحليل النتائج:

توضح نتائج الجدول رقم (38.02) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الخبرة في العمل حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{sig}=0.090$ وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

وعليه نقبل فرضية أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ بين متوسطات استجابات الباحثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة في العمل، أي لا يختلف الأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت باختلاف متغير الخبرة في العمل.

وبناء عليه يمكن القول أن الفرضية الخامسة مقبولة جزئياً، كونها مقبولة عند خاصية (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل) أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ بين إجابات العمال حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، ومرفوضة عند خاصية (المركز الوظيفي) أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ بين إجابات العمال حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير (المركز الوظيفي) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

- اختبار صحة الفرضية الأولى التي تنص على: هناك مستوى مرتفع لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد أخلاقيات العمل الإداري (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية):

- بعد النزاهة في العمل: جاء بمعدل متوسط نسبياً في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.523)، وهذا يدل على وجود فهم مقبول ونظرة إيجابية نوعاً ما لبعدها النزاهة في العمل، يعود ذلك إلى نقص الشفافية والموضوعية بين الإدارة والعمال، ذلك ما تم ملاحظته خلال فترة التبرص في المؤسسة، يظهر ذلك في عدم إعلام العمال على كيفية تقييم أداؤهم وعدم حل المشاكل بموضوعية؛
- بعد الاحترام: جاء بمعدل متوسط في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.574)، وهذا يدل على وجود جو من الاحترام والعلاقة الطيبة بين العمال بشكل مقبول و نسبي نوعاً ما؛
- بعد السرية: جاء المتوسط العام لبعدها السرية مرتفع في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.37) وانحراف معياري (0.356)، وهذا يدل على أن العمال في المؤسسة يتصفون بالأمانة وعدم إفشاء الأسرار المتعلقة بالمؤسسة والمصلحة بدرجة أولى والمريض بدرجة ثانية، ويظهر ذلك في عدم التصريح ببعض المعلومات أثناء فترة التبرص ويدل هذا على انضباط العمال؛

- بعد التعاون: جاء بمعدل متوسط في المؤسسة محل الدراسة، وبمتوسط حسابي (2.37) وبانحراف معياري (0.356)، وهذا يدل على أن هناك تعاون بشكل نسبي عند العمال مع بعضهم ومستوى روح الجماعة لديهم نسبي ومقبول نوعاً ما، إلا أن هذا التراجع النسبي في بعد التعاون راجع إلى ضعف مناقشة المشاكل المتعلقة بالمستشفى بين الإدارة العليا والعمال وهذا ما يؤكد نتائج بعد النزاهة في العمل؛
- بعد المسؤولية: جاء المتوسط العام لبعدها المسؤولية مرتفع في المؤسسة محل الدراسة، وبمتوسط حسابي (2.05) وبانحراف معياري (0.601)، وهذا يدل على أن هناك حس عالي للمسؤولية عند عمال المؤسسة وبالتالي تحمل المسؤوليات الموجهة إليهم، يمكن أن يعود ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة (مؤسسة استشفائية).

في حين جاء المتوسط العام لمحور أخلاقيات العمل الإداري بجميع أبعاده (2.27) وبانحراف معياري (0.336) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت بمستوى متوسط، ويرجع ذلك إلى أن العمال يتمتعون بمستوى مقبول من أخلاقيات العمل الإداري والتي نلاحظها لديهم في درجة الوعي والحس العالي بالمسؤولية اتجاه عملهم وانضباطهم وأمانتهم، وترى الطالبتان أن هذه النتيجة ترجع إلى الدرجات المتفاوتة لنظرة العمال لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري.

مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه هناك مستوى مرتفع لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

حيث تختلف مع نتيجة دراسة كل من :

- خديجة بريقة وهاجر محبوب (2017): وجود مستوى عالي من ممارسة أخلاقيات الأعمال في تقديم خدمات الصحية، قد يكون سبب هذا الاختلاف راجع إلى اختلاف مكان إجراء التبرص (مؤسسات خاصة) و/أو بيئة الدراسة (ولاية ورقلة) أو اختلاف الأبعاد التي اعتمدها الباحثة لقياس متغير أخلاقيات العمل الإداري عن الأبعاد المعتمدة في دراستنا؛
- رياحي معمر وحداد صالح (2019): وجود مستويات عالية من أخلاقيات الإدارة لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة محل الدراسة، قد يرجع سبب هذا الاختلاف إلى اختلاف مكان الدراسة (الجامعة)، طبيعة البيئة في المؤسسة الجامعية فهي بيئة يسودها الحوار والتواصل الاجتماعي؛
- جلال عبد الله محمد و نيطار علي محمد (2020): وجود مستويات عالية من أخلاقيات العمل الإداري لدى أفراد العينة في المستشفى المبحوث، قد يرجع سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة (بيئة عربية-العراق-) و/أو اختلاف عينة الدراسة فقد استهدفت رؤساء الشعب والأقسام في المستشفى على عكس دراستنا استهدفت عمال من مختلف المراكز الوظيفية؛
- أضواء كمال حسين (2020): الضعف الذي تبديه الكليات المبحوثة في تطوير أخلاقيات العمل فيها، قد يعود سبب الإختلاف إلى إختلاف بيئة (بيئة عربية-العراق-) و/أو إختلاف مكان إجراء التبرص (الجامعة)؛

- ريم قاسمي (2021): هناك مستوى عالٍ من أخلاقيات العمل لدى مجتمع الدراسة، قد يعود سبب الاختلاف إلى اختلاف مكان اجراء الدراسة (عناية) أو اختلاف الأبعاد المعتمدة؛
- Razan Ali Mahmoud Al-Deiry (2015): هنالك التزام عالي بأخلاقيات العمل من قبل الأطباء في المستشفيات الحكومية لمحافظة إربد، قد يعود سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة (بيئة عربية- الأردن-).
- اختبار صحة الفرضية الثانية التي تنص على: يوجد مستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممتلئة، والتي تقيس أبعاد الأداء التنظيمي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية):

- بعد الأداء المالي: جاء المتوسط العام لبعده الأداء المالي متوسط في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.494)، وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تهتم بالجانب المالي وتوفير الموارد اللازمة من أجل التطوير وتحسين الخدمات في المستشفى بشكل نسبي، راجع ذلك إلى أن إدارة المستشفى توجه وتخصص مواردها بنسبة كبيرة للعمليات الإدارية الداخلية مقابل الاهتمام بالخدمات التي تعود ذلك إلى مجانية العلاج؛
- بعد الأداء التشغيلي: جاء المتوسط العام لبعده الأداء التشغيلي متوسط في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.609)، وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تسعى لتحسين وتطوير أداؤها في جميع المجالات بشكل نسبي من أجل تحقيق رضا المرضى، يعود هذا التراجع النسبي إلى ضعف تركيز إدارة المستشفى على الإبداع الدائم في تقديم الخدمات؛
- بعد العملاء: جاء المتوسط العام لبعده العملاء متوسط في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.552)، وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تهتم بالحفاظ على سمعة المستشفى من خلال متابعة المرضى وتوفير وسائل الراحة لتحقيق ولاء المرضى بشكل نسبي ومقبول نوعاً ما لعدم توفر نظام تواصل بين الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى، ويرجع هذا إلى عدم توفر الإمكانيات الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالخدمة، هذا ما يعزز نتائج بعد الأداء المالي؛
- بعد الفاعلية التنظيمية: جاء المتوسط العام لبعده الفاعلية التنظيمية متوسط في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.589)، وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تقوم بتقديم خدماتها من خلال تصميم عملياتها التنظيمية بما يتناسب مع حالة المرضى، وتعمل على مناقشة الاقتراحات والأفكار الجديدة بشكل نسبي، كما يتضح أن إدارة المستشفى لا تتمتع بالقدر الكافي من التكيف مع المتغيرات الخارجية يلاحظ ذلك في هجرة الأدمغة فعدم مواكبتها للمتطلبات الوظيفية ينقص من مستوى فاعليتها التنظيمية.

في حين جاء المتوسط العام لمحور الأداء التنظيمي بجميع أبعاده (2.16) وانحراف معياري (0.482) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت بمستوى متوسط، وهذا يعكس النظرة الإيجابية نسبياً لأفراد العينة حول توفر هذه الأبعاد،

وترى الطالبتان من خلال هذه النتيجة أن المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت تعمل على تحسين أدائها التنظيمي بشكل مقبول نوعا ما حيث تم ملاحظة ضعف في التسيير والتكيف مع المتغيرات الخارجية وهذا ما تؤكدته النتائج الإحصائية بالإضافة إلى الملاحظة التي كان لها دور في التعرف على ميدان الدراسة، ويمكن أن يرجع هذا إلى ضعف الكفاءات التسييرية.

مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه هناك مستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

▪ كريمة براهيممي ونصيرة قوريش (2019): وجود مستوى متوسط لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛

وتختلف مع نتيجة دراسة كل من :

▪ جلال عبد الله محمد و نيطار علي محمد (2020): وجود مستويات عالية لأبعاد الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث، قد يرجع سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة (بيئة عربية-العراق-) و/أو اختلاف عينة الدراسة فقد استهدفت رؤساء الشعب والأقسام في المستشفى على عكس دراستنا فقد استهدفت عمال من مختلف المراكز الوظيفية؛

▪ أضواء كمال حسين (2020): وجود مستويات ضعيفة للأداء التنظيمي في الكليات المبحوثة، قد يعود سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة (بيئة عربية-العراق-) و/أو اختلاف مكان اجراء التربص (الجامعة).

• اختبار صحة الفرضية الثالثة التي تنص على: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ممارسة أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب مصفوفة معاملات الارتباط **Pearson (r)** بين المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري) بأبعاده والمتغير التابع (الأداء التنظيمي).

أثبتت الدراسة أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل أخلاقيات العمل الإداري بأبعاده (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) فكانت بالنسب على التوالي (44.9%، 36.9%، 39.7%، 48.5%، 26.9%)، في حين أقواها كان مع بعد التعاون بنسبة 48.5%. وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أخلاقيات العمل الإداري بأبعاده والأداء التنظيمي ككل ب(54.9%) وهي قيمة إيجابية وجيدة، تؤكد وجود علاقة طردية متوسطة بين أخلاقيات العمل الإداري بأبعاده والأداء التنظيمي لدى عمال

المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، وهذا يدل على أن أخلاقيات العمل الإداري مهمة جدا في توفير الأداء التنظيمي.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ممارسة أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

- جلال عبد الله محمد و نيطار علي محمد (2020): وجود علاقة طردية بين متغيري أخلاقيات العمل الإداري والأداء المنظمي في المستشفى المبحوث؛
- أضواء كمال حسين (2020): وجود علاقة ارتباطية طردية بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في الكليات المبحوثة؛
- Razan Ali Mahmoud Al-Deiry (2015): وجود علاقة ارتباطية طردية بين الأخلاقيات الثلاثة من جهة وبين الأداء بجوانبه الثلاثة من جهة أخرى.

- اختبار صحة الفرضية الرابعة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى **Entry** عند مستوى دلالة (0.05).

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، حيث تبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة أقل من (0.05) حيث فسرت أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات العمل الإداري) ما مقداره 30.2% من المتغير التابع (الأداء التنظيمي) اعتمادا على قيمة معامل التحديد، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى مثل (الثقافة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي).

وبناء على النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى معادلة خط الانحدار التالية: $Y = 0.372 + 0.788x$ ، حيث Y يمثل الأداء التنظيمي، X يمثل أخلاقيات العمل الإداري، والعلاقة بينهما علاقة طردية قوية أي أنه كلما تحسنت أخلاقيات العمل الإداري بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنظيمي ب (0.788)، كما أنه في ظل ضعف أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت فإنه يتواجد الأداء التنظيمي بنسبة (37.2%) وهي نسبة مقبولة نوعا ما وهذا يعزز نتائج الفرضية الثانية.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

- جلال عبد الله محمد و نيطار علي محمد (2020): وجود تأثير لأخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوث؛
- أضواء كمال حسين (2020): أثبتت نتائج البحث وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل الإداري في الأداء التنظيمي.

ولتحديد الأبعاد الأكثر تأثيرا على الأداء التنظيمي وصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار، تم إعادة تحليل باستخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Régression)، أدى ذلك إلى خروج متغير واحد مستقل والاحتفاظ بأربع متغيرات مستقلة (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية)، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذه الأخيرة والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) نسبة (57.7%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينهما، كما أنها تفسر ما نسبته (33.3%) من التغيرات التي تحدث في متغير الأداء التنظيمي، علما أن البعد الأكثر تأثيرا في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل (التعاون)، حيث يفسر لوحده ما نسبته (23.5%) من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي).

وبالتالي يمكن كتابة معادلة خط الانحدار هي: $Y = 0.199 + 0.254x_1 + 0.179x_2 + 0.234x_3 + 0.196x_4$

حيث Y يمثل المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، X_1 يمثل المتغير المستقل (التعاون)، X_2 يمثل المتغير المستقل (النزاهة في العمل)، X_3 يمثل المتغير المستقل (المسؤولية)، X_4 يمثل المتغير المستقل (السرية).

أي أن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت هي (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية).

- اختبار صحة الفرضية الخامسة التي تنص على: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار Mann-Whitney(U-test) بدلا من اختبار Test T نظرا لعدم تحقق شرط الاعتدالية في توزيع البيانات، اختبار ANOVA واختبار Kruskal-Wallis:

أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل) حيث نجد أن مستوى

الدلالة لدى الجنس، المستوى الدراسي والخبرة في العمل على التوالي (0.622، 0.299، 0.090) وجميعهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، أي لا يختلف الأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت باختلاف متغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل).

وكذلك أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي للعاملين تعزى إلى متغير المركز الوظيفي حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب له هو (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، أي يختلف الأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت باختلاف المركز الوظيفي، ظهر هذا الاختلاف بين المجموعات التالية: (المتعاقدين - الإداريين والتقنيين)، (المتعاقدين - شبه الطبيين للصحة العمومية)، (المتعاقدين - سلك الأطباء)، (العمال المهنيين - سلك الأطباء).

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الخامسة عند خاصية (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل)، ورفضها عند خاصية (المركز الوظيفي).

حيث تختلف مع نتيجة دراسة:

- جلال عبد الله محمد و نيطار علي محمد (2020): وجود اختلاف في آراء عينة الدراسة حول الأداء التنظيمي تبعا للمتغيرات الشخصية (الجنس، سنوات الخدمة، التحصيل الدراسي)، قد يرجع سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة (بيئة عربية-العراق-) و/أو اختلاف عينة الدراسة فقد استهدفت رؤساء الشعب والأقسام في المستشفى على عكس دراستنا فقد استهدفت عمال من مختلف المراكز الوظيفية.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى التعرف على واقع أخلاقيات العمل الإداري وأثرها على الأداء التنظيمي وتجسيد الجانب النظري على أرض الواقع من خلال هذه الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، وذلك من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية تقدر ب(230) عامل، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين وتطرقنا في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، فتم شرح المنهج المتبع، مصادر جمع المعلومات ومجتمع وعينة الدراسة، ثم القيام باستعراض أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية، أما المبحث الثاني فتم فيه عرض النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (spss)، وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة، كما تم مقارنة ما توصل إليه من نتائج مع نتائج الدراسات السابقة.

خاتمة

إن موضوع أخلاقيات العمل الإداري من المواضيع التي حظيت في الآونة الأخيرة باهتمام كبير في مجال الإدارة والتسيير، باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق المؤسسات خاصة في الوقت الحالي الذي يسود فيه التصرفات والأخلاقية، من شأنه التأثير على المؤسسة وتحقيق أهدافها، حيث يجب على المؤسسة الإلتزام بمعايير أخلاقية وترسيخها في ثقافتها من أجل تحسين مستوى أدائها التنظيمي.

وفي دراستنا هذه حاولنا تناول موضوع أخلاقيات العمل الإداري بأبعادها (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) وأثرها على الأداء التنظيمي بالتركيز على الأبعاد (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية)، وحاولنا تحليل العلاقة بينهما من خلال الإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في "ما هو أثر أخلاقيات العمل الإداري بأبعادها على الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت"، وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج والإقتراحات نوردتها كما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة: من خلال ما سبق من دراسة لموضوع البحث تم التوصل إلى جملة من النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت حيث وجد كل من بعد (النزاهة في العمل، الاحترام، التعاون) بمستوى متوسط، بينما بعد (السرية والمسؤولية) كانا بمستوى مرتفع؛
- وجود مستوى متوسط لتوفر كل أبعاد الأداء التنظيمي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، العملاء، الفاعلية التنظيمية) في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت؛
- وجود علاقة طردية متوسطة بين أخلاقيات العمل الإداري بأبعادها (النزاهة في العمل، الاحترام، السرية، التعاون، المسؤولية) والأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت؛
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت، وأن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة مستوى الأداء التنظيمي هي (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية)؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل)؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي للعاملين تعزى إلى متغير (المركز الوظيفي).

ثانياً: اختبار الفرضيات:

من خلال الفرضيات الموضوعة سابقاً تبين مايلي:

- **الفرضية الأولى التي تنص على أن:** هناك مستوى مرتفع لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
أثبتت الدراسة بأن هناك مستوى متوسط لممارسة أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الأولى.
- **الفرضية الثانية التي تنص على أن:** يوجد مستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
أثبتت الدراسة بأن هناك مستوى متوسط لتوفر أبعاد الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الثانية.
- **الفرضية الثالثة التي تنص على أن:** هناك علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
أثبتت الدراسة بأن هناك علاقة طردية متوسطة بين أخلاقيات العمل الإداري بأبعادها والأداء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثالثة.
- **الفرضية الرابعة التي تنص على أن:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، وأن أهم الأبعاد المؤثرة على زيادة مستوى الأداء التنظيمي هي (التعاون، النزاهة في العمل، المسؤولية، السرية).
مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الرابعة.
- **الفرضية الخامسة التي تنص على أن:** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين في مجتمع الدراسة حول الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل).
أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل)، وكذلك أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي للعاملين تعزى إلى متغير (المركز الوظيفي).

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الخامسة جزئياً، حيث نقبلها عند خاصية (الجنس، المستوى الدراسي، الخبرة في العمل)، ونرفضها عند خاصية (المركز الوظيفي).

ثالثاً: الاقتراحات: على ضوء النتائج المتوصل إليها سابقاً نقدم بعض الاقتراحات حول أخلاقيات العمل الإداري ودورها في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي:

- العمل على رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات العمل وإدراك فوائد الالتزام بالجوانب الأخلاقية؛
- ضرورة تفعيل سياسات وإجراءات الشكاوي لتحسين مستوى أداء المؤسسة وذلك من خلال تصميم نظام تواصل فعال مع المرضى والزوار؛
- تعزيز العلاقات الاجتماعية مع العاملين من قبل الإدارة؛
- تقديم حوافز مادية ومعنوية أو وظيفية للمتميزين في الأداء مصحوباً بمستوى عالي من الأخلاق، مع ضرورة معاقبة من يخترق المنظومة الأخلاقية؛
- توفير بيئة عمل خالية من الكراهية لرفع الأداء الفردي وبالتالي أداء المؤسسة ككل، من خلال الحرص على نشر اللوائح والمدونات الأخلاقية داخل المؤسسة؛
- استثمار البرامج التدريبية لأخلاقيات العمل الإداري؛
- ضرورة تركيز اهتمام المؤسسة على جذب كفاءات وخبرات في مجال تسيير المؤسسات، أو إجراء دورات تدريبية علمية لتنمية خبراتهم بما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي.

رابعاً: آفاق الدراسة: بغية توسيع آفاق البحث العلمي في هذا المجال، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال البحث على سبيل المثال:

- أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي دراسة مقارنة بين المؤسسات الاستشفائية العامة والخاصة؛
- أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي للمؤسسات الصناعية؛
- أخلاقيات العمل الإداري وأثرها على رضا الزبون في المؤسسات الصناعية؛
- دور نظام الحوافز في تحسين مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- أثر الأنماط القيادية على الأداء التنظيمي في المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب :

1. جرادات ناصر وعزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، دار اثراء للنشر والتوزيع، الأردن، السنة (غير متوفرة).
2. العامري صالح مهدي محسن وطاهر محسن منصور الغالي، الإدارة و الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
3. عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام spss، الجزء الثالث، الطبعة الاولى، خوارزم العلمية للنشر، البلد (غير متوفر)، 2008.
4. محمد ناصر الدين الألباني، سلسلة الأحاديث الصحيحة-وشيء من فقها وفوائدها، باب المناقب والمثالب، الحديث رقم 45، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض، 1995.

الأطروحات والمذكرات:

5. الدراجي جبار عبيد كاظم ، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، مذكرة دكتوراه فلسفة تخصص إدارة عامة، (غير منشورة)، جامعة كليمنتس العالمية، العراق، 2011.
6. زروقي يحيى، أخلاقيات والفساد الإداري للموظف العام:دراسة حالة مديرية الضرائب تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية: تخصص تسيير، (غير منشورة)، جامعة ابي بكر بالقائد، تلمسان، 2017.
7. الزيناتي أسامة محمد خليل ، أحمد حسين المشهراوي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، مذكرة ماجستير تخصص قيادة وادارة، (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والادارة، فلسطين، 2014.
8. العقيلي هيا عبد الرحمان ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية، (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض-السعودية، 2014.

المجلات:

9. براهيمي كريمة ونصيرة قوريش، أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة - الشلف-، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد 03، العدد02، 2019.
10. جاسم أحمد عبد الكريم، حاضر صباح الشعير، محمد فخري محمد، أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد01، 2019.
11. جبوري ندى إسماعيل، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة بغداد، العدد22، 2009.
12. حسين أضواء كمال، دراسة بعنوان "تأثير أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي دراسة استطلاعية في عدد من الكليات العاملة في جامعة الموصل"، المجلة العربية للإدارة، جامعة الموصل، العراق، المجلد40، العدد الأول، 2020.

13. خليف عبد الحق وبدواوي محمد، أثر الالتزام بالأخلاقيات الإدارية في الوقاية من الفساد الإداري على مستوى مديرية الضرائب بالمسيلة، مجلة البشائر الاقتصادية، بشار(الجزائر)، المجلد 07، العدد 02، 2021.
14. رياحي معمر وحداد صالح، دراسة بعنوان "أخلاقيات الإدارة وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لهيئة التدريس بالجامعة الجزائرية - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بو علي الشلف"، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2019.
15. سالم يعقوب وزرقة بولقواس، أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 23، 2017.
16. شيحا أمين، نسرين عبد الرحمن وعلام يوسف، أثر المرونة الاستراتيجية على الأداء: دراسة ميدانية على شركات التأمين محافظة طرطوس، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 38، العدد 01، 2016.
17. عسيري أحمد حسن عامر وياسر حسن سالم المعمر، واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محال عسير، مجلة البحوث والدراسات الخارجية، المملكة العربية السعودية، المجلد 04، العدد 01، 2020.
18. قاسمي ريم، دراسة بعنوان "واقع أخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بمستشفى ابن سينا- عنابة"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر، المجلد 32، العدد 02، 2021.
19. محمد جلال عبد الله ونيطار علي محمد، أثر أخلاقيات العمل الاداري في الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الشعب و الاقسام في مستشفى شورش التعليمي في السلیمانية، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 18، العدد 01، 2020.

الملتقيات:

20. بريقة خديجة وهاجر محبوب، دراسة بعنوان "تشخيص واقع ممارسة أخلاقيات الاعمال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية - دراسة عينة من المستشفيات بولاية ورقلة-"، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، ورقلة، 27 و28 نوفمبر، 2017.
21. حاكم أسماء، دراسة بعنوان "أثر أخلاقيات العمل في تحسين أداء الفرد في جامعة طاهري محمد بشار"، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، ورقلة، 27 و28 نوفمبر، 2017.

المراسيم والقرارات:

22. المرسوم التنفيذي 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق ل 19 ماي 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الجزائر، العدد 33، 20 ماي 2007.
23. وثائق داخلية للمؤسسة.

المواقع الالكترونية

24. حسام الدين غضبان، الالتزام بأخلاقيات الأعمال من أجل ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية،

23/03/2022, <https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D9%85+%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%8A%D9%86+%D8%BA%D8%B6%D8%A8%D8%A7%D9%86%D8%8C+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B2%D8%A7%D9%85+%D8%A8%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84+%D9%85%D9%86+%D8%A3%D8%AC%D9%84+%D8%AA%D8%B1%D8%B3%D9%8A%D8%AE+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D8%A9>

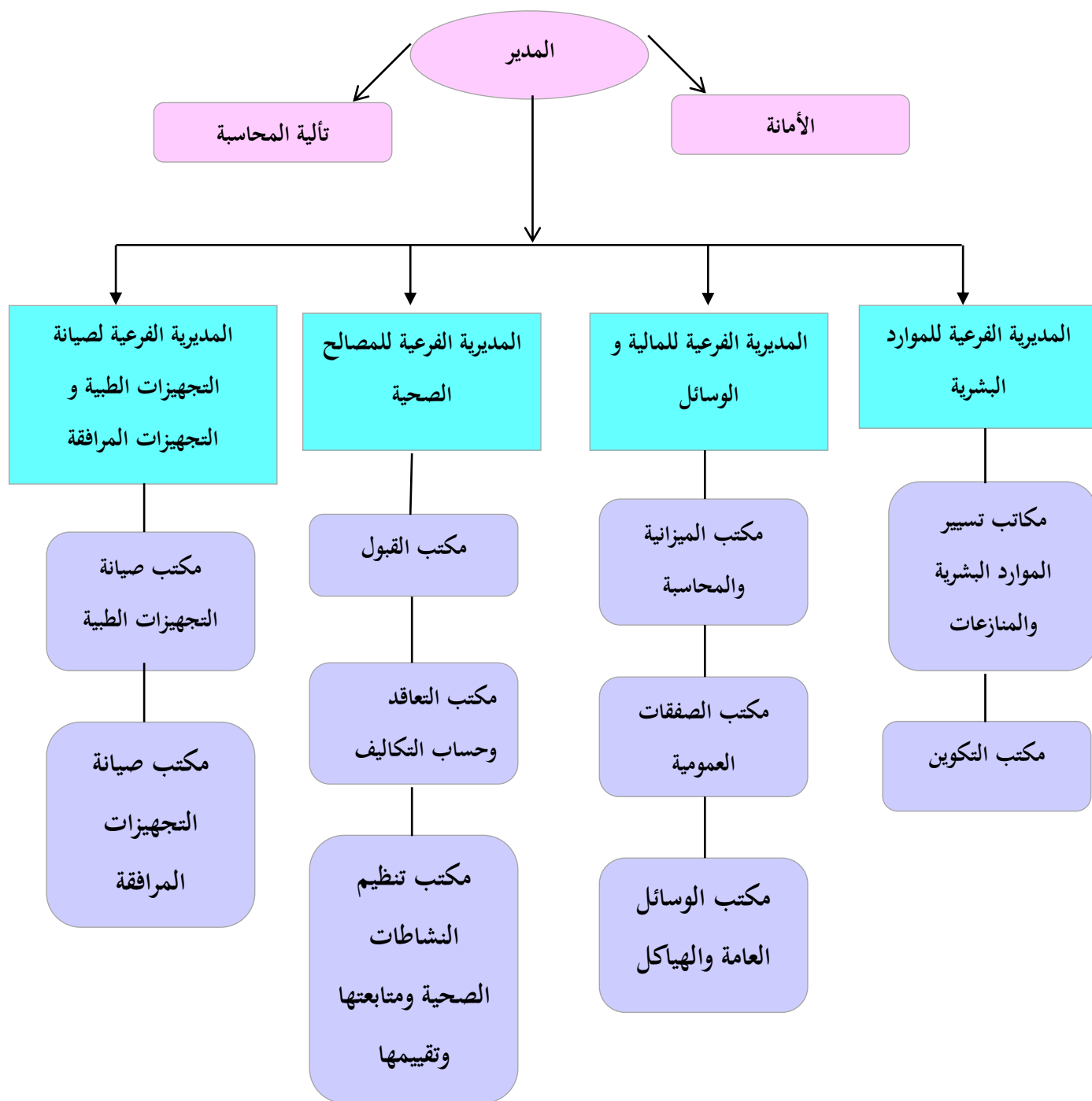
ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Acar Zafer and Pinar Acarm, "**Organizational Culture Types and Their Effects on Organizational Performance in Turkish Hospitals**", Emerging Markets Journal, Turkey, V 03, No 0 3, 2014.
2. Al-Deiry Razan Ali Mahmoud, **Work Ethics and its Impact on Performance at Irbid Governorate Public Hospitals**, Master Thesis, Yarmouk University, Jordanian, 2015.
3. Elmakkawy Mohammed Hassan, Mohamed Kamal and Dina Weheba, Impact of Corporate Governance on Organizational Performance in Five-Star Hotels: The Moderating Role of Governance Barriers, **The Scientific Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University**,egypt, V18, Issue 2 (2021).
4. Gerges Shereen , Nehad M. Kamal and Hamida A. Mohammed, The Impact of Charismatic Leadership on the Organizational Performance in Travel Agencies, **Journal of Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City**, Egypt, V 01, Issue 2/1, December, 2017.
5. Ravangard Ramin, Zahra Sajjadnia, Abdosaleh Jafari, Najme Shahsavan, Jamshid Bahmaie and Mohammadkarim Bahadori, "**The association between work ethics and attitudes towards organizational changes among the administrative, financial and support employees of general teaching hospitals**", Journal of Medical Ethics and History of Medicine, Iran, 7(12), 2014.
6. Sumlin Cameron, Christie Hough and Ken Green, "**The impact of ethics environment , organizational commitment and job satisfaction on organizational performance**", Journal of Business and Management, United States of America, 27(1), 2021.

الملاحق

الهيكل التنظيمي الاداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية

سليمان عميرات بتقرت



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

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



تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال نتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير ، راجيين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق بالتعرف على " أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقورت" ولذلك نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي نود منكم الاجابة عليها ، حيث أننا نحتاج لجمع المعلومات المطلوبة التي تساعد في إتمام هذه المذكرة ، وذلك من خلال إبداء آرائكم حول جميع الفقرات بدقة و بكل موضوعية ، مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة علما أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

ونشكركم مسبقا على حسن تعاونكم.

المشرف: د/عبد الرؤوف حجاج. من إعداد الطالبتان: حايي صفاء، قيطون أسماء.

البريد الالكتروني:

hafisafa5@gmail.com

asmaguitounf5@gmail.com

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

الجزء الأول: المتغيرات الشخصية:

01-الجنس:

ذكر. أنثى.

02-المستوى الدراسي:

ثانوي فأقل. جامعي. دراسات عليا.

03-المركز الوظيفي:

سلك الأطباء. شبه الطبيين للصحة العمومية. الإداريين والتقنيين. المهنيين. المتعاقدين

04-الخبرة في العمل:

أقل من 5 سنوات. من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات. من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة. 15 سنة فأكثر.

المحور الأول: الأسئلة النظرية المتعلقة بأخلاقيات العمل الإداري:

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: النزاهة في العمل			
1	يتم التعامل بالصدق والصراحة مع الموظفين دون استثناء.			
2	يقوم الموظفون بإبداء رأيهم بكل صراحة وجرأة.			
3	يتم اعلامي عن كيفية تقييم ادائي.			
4	يتم حل المشاكل اليومية في المستشفى بموضوعية.			
5	تتابع الإدارة التصرفات اللاأخلاقية وتواجهها.			
	البعد الثاني: الاحترام			
6	يسود الاحترام بين المسؤولين والموظفين.			
7	علاقة الادارة العليا طيبة مع العمال.			
8	يتم احترام مشاعر الموظفين ومراعاة كرامتهم.			
9	يسود في المستشفى جو من الاحترام المتبادل بين جميع العمال، الإداريين والسلوك الطيب والشبه طيب.			
	البعد الثالث: السرية			
10	يحقق لي افشاء معلومات عن المريض.			
11	يحقق لي نشر معلومات طبية لغرض البحث العلمي.			
12	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمريض ومنع سوء استخدامها.			
13	الترزم بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها.			
14	اسعى للحفاظ على سرية مختلف المعلومات الداخلية الخاصة بالمستشفى.			
	البعد الرابع: التعاون			
15	يوجد تعاون وتلاحم ما بين رؤساء الاقسام المختلفة في المستشفى.			
16	تتعاون الإدارة العليا مع العمال لمناقشة القضايا المتعلقة بالمستشفى.			
17	يوجد تعاون بين العمال في مختلف المصالح داخل المستشفى.			
18	تناقش الادارة العليا المشاكل مع العمال لإيجاد حل مرضي للجميع.			
	البعد الخامس: المسؤولية			
19	ألتزم بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن إدارة المستشفى.			
20	توزع المهام والمسؤوليات على الموظفين وفق هيكل تنظيمي من وواضح للجميع.			
21	أحافظ على الأجهزة والممتلكات وأستخدمها للأغراض الرسمية.			
22	أبذل كل ما في وسعي لتقلص العناية والعطف والإخلاص لجميع المرضى.			
23	لا يوجد تداخل بين المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة للعمال داخل المستشفى.			

ثانيا: الأسئلة النظرية المتعلقة بالأداء التنظيمي:

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: الأداء المالي			
24	يوفر المستشفى الموارد المالية الكافية لتحقيق متطلبات الخدمة.			
25	تخصص إدارة المستشفى مواردها لتحقيق نجاح العمليات الإدارية داخل المستشفى.			
26	تبرم الإدارة عقودا مع ذو الاختصاص في المجال الصحي.			
27	يتم استغلال المارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء المستشفى.			
28	تعمل إدارة المستشفى على البحث عن التعاقد مع أفضل الموردين في توفير التجهيزات الطبية المناسبة.			
	البعد الثاني: الأداء التشغيلي			
29	تسعى إدارة المستشفى إلى تحقيق نسبة رضا عالية لدى المرضى للخدمات المقدمة.			
30	تركز إدارة المستشفى على الابداع في تقديم الخدمات بشكل دائم.			
31	يسعى المستشفى لتحسين أدائه لخدماته بشكل مستمر.			
32	تحرص الإدارة على متابعة التقارير اليومية ونسب الإنجاز بشكل مستمر.			
33	يحرص المستشفى على التحسين المستمر في جميع المجالات.			
	البعد الثالث: العملاء			
34	يوفر المستشفى بشكل منظم الامكانيات الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخدمة المرضى والزوار.			
35	تستثمر الإدارة المستشفى قدراتها للحفاظ على سمعة المستشفى.			
36	يقوم المستشفى بمتابعة شكاوى المرضى والزوار وتقديم حلول لها ان أمكن.			
37	يحرص المستشفى على تحسين وتنظيم الخدمات المقدمة للمرضى والزوار بشكل مستمر.			
38	تسعى إدارة المستشفى لتلبية خدمات المرضى بأقل وقت ممكن.			
39	يتوفر في المستشفى نظام تواصل فعال بين الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى.			
40	يحرص المستشفى على تحقيق ولاء المرضى والذي يعتبر من أساسيات خدماته المقدمة.			
	البعد الرابع: الفاعلية التنظيمية			
41	تقبل الإدارة اقتراحات العاملين لتطوير مستوى الخدمات المقدمة.			
42	يعمل المستشفى على مناقشة الأفكار الجديدة وترجمتها عند الحاجة.			
43	تمتع إدارة المستشفى بالقدرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية.			
44	تهتم ادارة المستشفى بالمعلومات التي تتعلق بتوفير تقنيات ذات تأثير كبير في عمليات المستشفى.			
45	يعمل المستشفى على تصميم عملياته التنظيمية بشكل يتناسب مع حالة المرضى واقتراحاتهم.			

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم: 03: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ (ة)	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	الحاج عرابة	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
02	بوخلوة باديس	استاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
03	تيممجدين نور الدين	استاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
04	رجم خالد	استاذ محاضر-أ-	جامعة سطيف 01
05	سلوى تيشات	استاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
06	اسماء يوسف	استاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-

الملحق 04: نتائج SPSS v26

1. معلم اتساق الفاكرونباخ:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	45

2. الجداول التكرارية المتغيرات الديمغرافية:

الجنس:

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	64	27.8	27.8	27.8
	انثى	166	72.2	72.2	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

المستوى الدراسي:

		المستوى الدراسي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي فأقل	40	17.4	17.4	17.4
	جامعي	154	67.0	67.0	84.3
	دراسات عليا	36	15.7	15.7	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

المركز الوظيفي:

الوظيفة المركز					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سلك الأطباء	52	22.6	22.6	22.6
	شبه الطبيين للصحة العمومية	101	43.9	43.9	66.5
	الإداريين والتقنيين	42	18.3	18.3	84.8
	العمال المهنيين	10	4.3	4.3	89.1
	المتقاعدين	25	10.9	10.9	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

الخبرة في العمل:

الخبرة في العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	53	23.0	23.0	23.0
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	84	36.5	36.5	59.6
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	71	30.9	30.9	90.4
	15 سنة فأكثر	22	9.6	9.6	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

3. المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد على عبارات الاستبيان:

1. بعد النزاهة في العمل:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يتم التعامل بالصدق والصراحة مع الموظفين دون استثناء	230	2.28	.831
يقوم الموظفون بإبداء رأيهم بكل صراحة وحرارة	230	2.36	.796
يتم اعلامي عن كيفية تقييم ادائي	230	2.21	.867
يتم حل المشاكل اليومية في المستشفى بموضوعية	230	1.89	.779
تتابع الإدارة التصرفات الأخلاقية وتواجهها	230	2.29	.796
البعد الاول: النزاهة في العمل	230	2.2043	.52382
Valid N (listwise)	230		

2. بعد الاحترام:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يسود الاحترام بين المسؤولين والموظفين	230	2.43	.719
علاقة الادارة العليا طيبة مع العمال	230	2.24	.772
يتم احترام مشاعر الموظفين ومراعاة كرامتهم	230	1.92	.784
يسود في المستشفى جو من الاحترام المتبادل بين جميع العمال، الإداريين والسلك الطبي والشبه طبي	230	2.26	.787
البعد الثاني: الاحترام	230	2.2141	.57425
Valid N (listwise)	230		

3. بعد السرية:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
بحق لي افشاء معلومات عن المريض	230	1.42	.747
بحق لي نشر معلومات طبية لغرض البحث العلمي	230	2.08	.868
يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمريض ومنع سوء استخدامها	230	2.70	.598
الترزم بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمصلحة التي أعمل فيها	230	2.82	.519
اسعى للحفاظ على سرية مختلف المعلومات الداخلية الخاصة بالمستشفى	230	2.85	.437
البعد الثالث: السرية	230	2.3739	.35662
Valid N (listwise)	230		

4. بعد التعاون:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يوجد تعاون وتلاحم ما بين رؤساء الاقسام المختلفة في المستشفى	230	2.16	.749
تتعاون الإدارة العليا مع العمال لمناقشة القضايا المتعلقة بالمستشفى	230	2.03	.792
يوجد تعاون بين العمال في مختلف المصالح داخل المستشفى	230	2.11	.785
تناقش الادارة العليا المشاكل مع العمال لإيجاد حل مرضي للجميع	230	1.92	.816
البعد الرابع: التعاون	230	2.0565	.60118
Valid N (listwise)	230		

5. بعد المسؤولية:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
ألتزم بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن إدارة المستشفى	230	2.70	.586
توزع المهام والمسؤوليات على الموظفين وفق هيكل تنظيمي مرن وواضح للجميع	230	2.22	.828
أحافظ على الأجهزة والممتلكات وأستخدمها للأغراض الرسمية	230	2.85	.437
أبذل كل ما في وسعي لتقديم العناية والعطف والإخلاص لجميع المرضى	230	2.87	.386
لا يوجد تداخل بين المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة للعمال داخل المستشفى	230	1.77	.788
البعد الخامس: المسؤولية	230	2.4809	.26741
Valid N (listwise)	230		

6. المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الإداري:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
البعد الاول: النزاهة في العمل	230	2.2043	.52382
البعد الثاني: الاحترام	230	2.2141	.57425
البعد الثالث: السرية	230	2.3739	.35662
البعد الرابع: التعاون	230	2.0565	.60118
البعد الخامس: المسؤولية	230	2.4809	.26741
المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الإداري	230	2.2773	.33678
Valid N (listwise)	230		

7. بعد الأداء المالي:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يوفر المستشفى الموارد المالية الكافية لتحقيق متطلبات الخدمة	230	1.82	.781
تخصص إدارة المستشفى مواردها لتحقيق نجاح العمليات الإدارية داخل المستشفى	230	2.16	.721
تبرم الإدارة عقوداً مع ذو الاختصاص في المجال الصحي	230	2.60	.581
يتم استغلال المارد المالية بشكل يؤدي إلى تحسين وتطوير أداء المستشفى	230	2.13	.736
تعمل إدارة المستشفى على البحث عن التعاقد مع أفضل الموردين في توفير التجهيزات الطبية المناسبة	230	2.32	.655
البعد الاول: الأداء المالي	230	2.2070	.49446
Valid N (listwise)	230		

8. بعد الأداء التشغيلي:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تسعى إدارة المستشفى إلى تحقيق نسبة رضا عالية لدى المرضى للخدمات المقدمة	230	2.19	.735
تركز إدارة المستشفى على الابداع في تقديم الخدمات بشكل دائم	230	2.03	.753
يسعى المستشفى لتحسين أدائه لخدماته بشكل مستمر	230	2.17	.792
تحرص الإدارة على متابعة التقارير اليومية ونسب الإنجاز بشكل مستمر	230	2.25	.734
يحرص المستشفى على التحسين المستمر في جميع المجالات	230	2.18	.798
البعد الثاني: الأداء التشغيلي	230	2.1643	.60934
Valid N (listwise)	230		

9. بعد العملاء:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يوفر المستشفى بشكل منظم الامكانيات الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخدمة المرضى والزوار	230	2.10	.784
تستثمر ادارة المستشفى قدراتها للحفاظ على سمعة المستشفى	230	2.33	.739
يقوم المستشفى بمتابعة شكاوى المرضى والزوار وتقديم حلول لها ان أمكن	230	2.22	.709
يحرص المستشفى على تحسين وتنظيم الخدمات المقدمة للمرضى والزوار بشكل مستمر	230	2.16	.725
تسعى إدارة المستشفى لتلبية خدمات المرضى بأقل وقت ممكن	230	2.13	.738
يتوفر في المستشفى نظام تواصل فعال بين الإدارة والمستفيدين من خدمات المستشفى	230	1.95	.704
يحرص المستشفى على تحقيق ولاء المرضى والذي يعتبر من أساسيات خدماته المقدمة	230	2.13	.795
البعد الثالث: العملاء	230	2.1466	.55222
Valid N (listwise)	230		

10. بعد الفاعلية التنظيمية:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تتقبل الإدارة اقتراحات العاملين لتطوير مستوى الخدمات المقدمة	230	2.13	.838
يعمل المستشفى على مناقشة الأفكار الجديدة وترجمتها عند الحاجة	230	2.14	.764
تتمتع إدارة المستشفى بالقدرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية	230	2.11	.731
تهتم ادارة المستشفى بالمعلومات التي تتعلق بتوفير تقنيات ذات تأثير كبير في عمليات المستشفى	230	2.13	.696

يعمل المستشفى على تصميم عملياته التنظيمية بشكل يتناسب مع حالة المرضى واقتراحاتهم	230	2.25	.696
البعد الرابع: الفاعلية التنظيمية	230	2.1530	.58947
Valid N (listwise)	230		

11. المتغير التابع: الأداء التنظيمي:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
البعد الاول: الأداء المالي	230	2.2070	.49446
البعد الثاني: الأداء التشغيلي	230	2.1643	.60934
البعد الثالث: العملاء	230	2.1466	.55222
البعد الرابع: الفاعلية التنظيمية	230	2.1530	.58947
المتغير التابع: الأداء التنظيمي	230	2.1658	.48290
Valid N (listwise)	230		

4. مصفوفة الارتباط الخطي بين المتغيرات:

Correlations		
		المتغير التابع: الأداء التنظيمي
البعد الاول: النزاهة في العمل	Pearson Correlation	.449**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230
البعد الثاني: الاحترام	Pearson Correlation	.369**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230
البعد الثالث: السرية	Pearson Correlation	.397**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230
البعد الرابع: التعاون	Pearson Correlation	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230
البعد الخامس: المسؤولية	Pearson Correlation	.269**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230
المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الإداري	Pearson Correlation	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	230

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

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

1.5 اختبار الانحدار الخطي البسيط:

1- معامل الارتباط بين المتغيرات:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.302	.299	.40436

a. Predictors : (Constant), أخلاقيات العمل الإداري : المتغير المستقل

b. Dependent Variable : الأداء التنظيمي : المتغير التابع

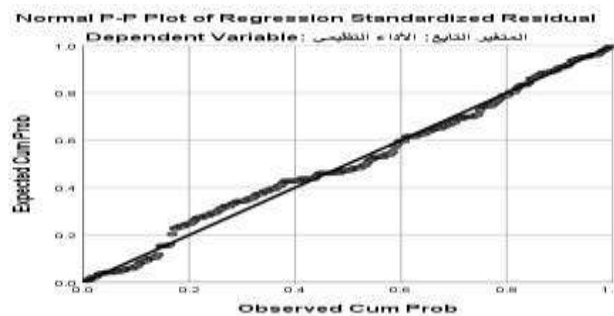
2- تبين خط الانحدار:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.123	1	16.123	98.606	.000 ^b
	Residual	37.279	228	.164		
	Total	53.402	229			

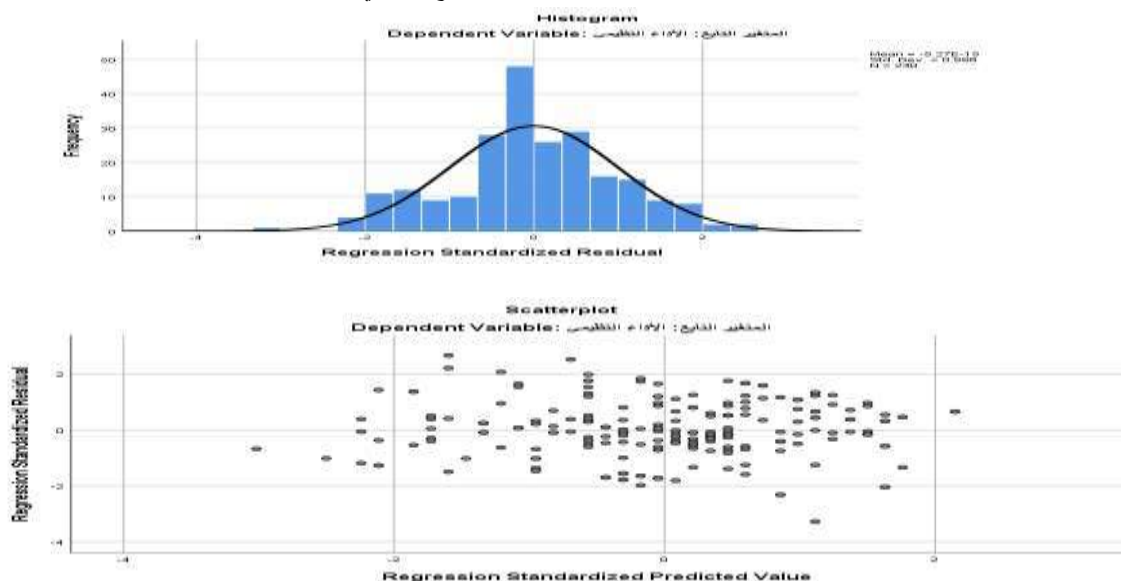
a. Dependent Variable: الأداء التنظيمي : المتغير التابع

b. Predictors: (Constant), أخلاقيات العمل الإداري : المتغير المستقل

3- ملائمة خط الانحدار:



4- شرط التوزيع الطبيعي:



5- معاملات خط الانحدار:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.372	.183		2.035	.043
	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل الإداري	.788	.079	.549	9.930	.000

Dependent Variable: a. المتغير التابع: الأداء التنظيمي

6. الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Régression:

1- الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج الدراسة:

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الرابع: التعاون	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البعد الاول: النزاهة في العمل	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	البعد الخامس: المسؤولية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	البعد الثالث: السرية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

Dependent Variable: a. المتغير التابع: الأداء التنظيمي

2- معاملات الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

Model Summary ^e				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 ^a	.235	.232	.42324
2	.546 ^b	.298	.291	.40650
3	.564 ^c	.318	.309	.40132
4	.577 ^d	.333	.322	.39777

a. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون
b. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل
c. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية
d. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية, البعد الثالث: السرية
e. المتغير التابع: الأداء التنظيمي

3- تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.560	1	12.560	70.119	.000 ^b
	Residual	40.841	228	.179		

	Total	53.402	229			
2	Regression	15.892	2	7.946	48.087	.000 ^c
	Residual	37.510	227	.165		
	Total	53.402	229			
3	Regression	17.003	3	5.668	35.190	.000 ^d
	Residual	36.399	226	.161		
	Total	53.402	229			
4	Regression	17.802	4	4.451	28.129	.000 ^e
	Residual	35.599	225	.158		
	Total	53.402	229			

a. المتغير التابع: الأداء التنظيمي

b. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون

c. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل

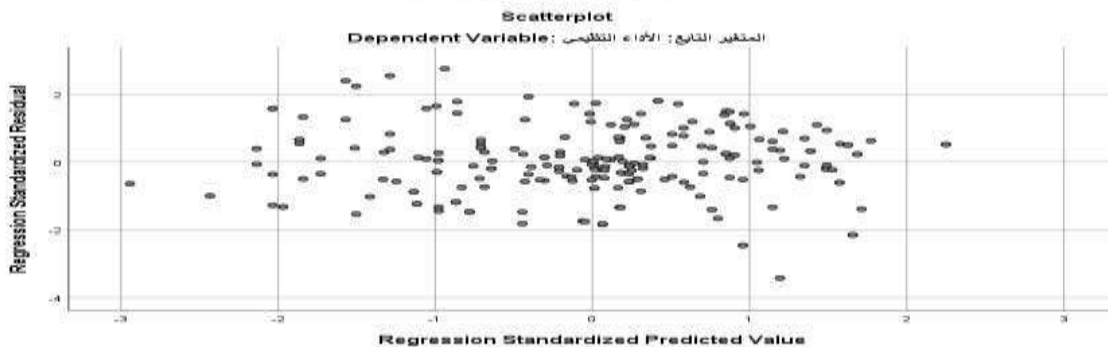
d. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية

e. Predictors: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية, البعد الثالث: السرية

4- مدى ملائمة خط الانحدار بطريقة Stepwise



5- شرط التوزيع الطبيعي:



-6 معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.365	.100		13.693	.000
	البعد الرابع: التعاون	.390	.047	.485	8.374	.000
2	(Constant)	1.009	.124		8.130	.000
	البعد الرابع: التعاون	.283	.051	.352	5.579	.000
	البعد الاول: النزاهة في العمل	.261	.058	.283	4.490	.000
3	(Constant)	.424	.255		1.665	.097
	البعد الرابع: التعاون	.277	.050	.345	5.543	.000
	البعد الاول: النزاهة في العمل	.228	.059	.247	3.870	.000
	البعد الخامس: المسؤولية	.270	.103	.150	2.626	.009
4	(Constant)	.199	.271		.735	.463
	البعد الرابع: التعاون	.254	.051	.317	5.020	.000
	البعد الاول: النزاهة في العمل	.179	.062	.195	2.891	.004
	البعد الخامس: المسؤولية	.234	.103	.130	2.272	.024
	البعد الثالث: السرية	.196	.087	.145	2.248	.026

a. Dependent Variable: التنظيمي الأداء: التابع المتغير

-7 المتغيرات المستقلة المستبعدة من النموذج الدراسة:

Excluded Variables ^a						
Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	البعد الاول: النزاهة في العمل	.283 ^b	4.490	.000	.286	.778
	البعد الثاني: الاحترام	.179 ^b	2.762	.006	.180	.775
	البعد الثالث: السرية	.246 ^b	4.041	.000	.259	.849
	البعد الخامس: المسؤولية	.197 ^b	3.445	.001	.223	.975
2	البعد الثاني: الاحترام	.009 ^c	.118	.906	.008	.486
	البعد الثالث: السرية	.168 ^c	2.605	.010	.171	.729
	البعد الخامس: المسؤولية	.150 ^c	2.626	.009	.172	.929
3	البعد الثاني: الاحترام	-.024 ^d	-.299	.765	-.020	.474
	البعد الثالث: السرية	.145 ^d	2.248	.026	.148	.711
4	البعد الثاني: الاحترام	-.046 ^e	-.581	.562	-.039	.467

a. Dependent Variable: المتغير التابع: الأداء التنظيمي

b. Predictors in the Model: (Constant), البعد الرابع: التعاون

c. Predictors in the Model: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل

d. Predictors in the Model: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية

e. Predictors in the Model: (Constant), البعد الرابع: التعاون, البعد الاول: النزاهة في العمل, البعد الخامس: المسؤولية, البعد الثالث: السرية

7. اختبارات الفروقات:

✓ الجنس:

1. شرط التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality							
	الجنس	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير التابع: الأداء التنظيمي	ذكر	.076	64	.200*	.963	64	.051
	انثى	.080	166	.011	.974	166	.003

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

2. اختبار مان واتني **Mann-Whitney U Test**:

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of المتغير التابع: الأداء التنظيمي is the same across categories of الجنس.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.622	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .050.

✓ المستوى الدراسي:

1. شرط التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality							
	المستوى الدراسي	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير التابع: الأداء التنظيمي	ثانوي فأقل	.136	40	.059	.943	40	.044
	جامعي	.095	154	.002	.974	154	.005
	دراسات عليا	.140	36	.074	.943	36	.062

a. Lilliefors Significance Correction

2. اختبار **Kruskal-Wallis Test**:

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of المتغير التابع: الأداء التنظيمي is the same across categories of المستوى الدراسي.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.299	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .050.

✓ المركز الوظيفي:

1. شرط التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality							
	المركز الوظيفي	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير التابع: الأداء التنظيمي	سلك الأطباء	.106	52	.200*	.955	52	.050
	شبه الطبيين للصحة العمومية	.145	101	.000	.959	101	.003

	الإداريين والتقنيين	.100	42	.200*	.972	42	.378
	العمال المهنيين	.249	10	.079	.861	10	.078
	المتعاقدين	.271	25	.000	.826	25	.001

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

2. اختبار مان واتني Mann-Whitney U Test

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of الأداء: المتغير التابع: التنظيمي is the same across categories of المركز الوظيفي.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .050.

3. المقارنات الزوجية:

Pairwise Comparisons of المركز الوظيفي					
Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.	Adj. Sig. ^a
المتعاقدين-العمال المهنيين	21.400	24.871	.860	.390	1.000
المتعاقدين-شبه الطبيين للصحة العمومية	46.493	14.849	3.131	.002	.017
المتعاقدين-الإداريين والتقنيين	58.038	16.791	3.457	.001	.005
المتعاقدين-سلك الأطباء	67.915	16.177	4.198	.000	.000
العمال المهنيين-شبه الطبيين للصحة العمومية	25.093	22.036	1.139	.255	1.000
العمال المهنيين-الإداريين والتقنيين	36.638	23.389	1.566	.117	1.000
العمال المهنيين-سلك الأطباء	46.515	22.952	2.027	.043	.427
شبه الطبيين للصحة العمومية-الإداريين والتقنيين	-11.545	12.204	-.946	.344	1.000
شبه الطبيين للصحة العمومية-سلك الأطباء	21.422	11.345	1.888	.059	.590
الإداريين والتقنيين-سلك الأطباء	9.877	13.790	.716	.474	1.000

Each row tests the null hypothesis that the Sample 1 and Sample 2 distributions are the same. Asymptotic significances (2-sided tests) are displayed. The significance level is .05.

✓ الخبرة في العمل:

1. شرط التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality							
	الخبرة في العمل	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير التابع: الأداء التنظيمي	أقل من 5 سنوات	.111	53	.122	.965	53	.118
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	.084	84	.200*	.974	84	.088
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	.080	71	.200*	.962	71	.030
	15 سنة فأكثر	.175	22	.078	.877	22	.011

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

2. اختبار تجانس التباين:

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
المتغير التابع: الأداء التنظيمي	Based on Mean	1.297	3	226	.276
	Based on Median	1.258	3	226	.289
	Based on Median and with adjusted df	1.258	3	213.335	.290
	Based on trimmed mean	1.271	3	226	.285

3. اختبار انوفا:

ANOVA					
المتغير التابع: الأداء التنظيمي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.512	3	.504	2.195	.090
Within Groups	51.890	226	.230		
Total	53.402	229			

الفهرس

الصفحة	الفهرس
I	آية.....
III-II	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
ب-و	مقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.....
03	المطلب الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل الإداري.....
04-03	الفرع الأول: مفهوم وأهمية أخلاقيات العمل الإداري.....
08-05	الفرع الثاني: أبعاد أخلاقيات العمل الإداري.....
09	الفرع الثالث: مصادر أخلاقيات العمل الإداري.....
10-09	الفرع الرابع: آليات ترسيخ أخلاقيات العمل الإداري (الوسائل والصعوبات).....
10	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للأداء التنظيمي.....
11	الفرع الأول: تعريف وأهمية الأداء التنظيمي.....
14-12	الفرع الثاني: أبعاد وأنواع الأداء التنظيمي.....
14	الفرع الثالث: مقاييس الأداء التنظيمي.....
15	الفرع الرابع: العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.....
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي.....
16	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
19-16	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية.....
21-19	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.....
21	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
22-21	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف.....
23	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
24	خلاصة الفصل الأول.....

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - تقرت -	
26	تمهيد.....
27	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
27	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....
27	الفرع الأول: منهج الدراسة.....
30-27	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.....
30	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة.....
32-30	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.....
33-32	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في معالجة الإحصائية للبيانات.....
34	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
34	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.....
36-34	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.....
65-37	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان.....
71-65	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
72	خلاصة الفصل.....
76-74	خاتمة.....
80-78	قائمة المراجع.....
97-82	قائمة الملاحق.....
100-99	فهرس المحتويات.....