



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمارة ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع



## العنوان :

الاخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي  
( دراسة ميدانية على عينة من موظفين معهد الموسيقى بولاية الأغواط )

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الاستاذ:

د/ بشير بن حبيب

من إعداد الطلبة:

- علي طيبي
- أحمد مشيكل

الموسم الجامعي 2024/2023

# شكر وعرفان

قال الله تعالى " فاذكروني أذكركم و أشكروني و لا تكفرون " و عملا بقوله صلى الله عليه و سلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد لله العظيم الكريم أحمده و اشكره و استرضيه على فضله وجزيل بذله، الذي وفقني لإنجاز هذا العمل.

أتقدم أولا بالشكر الجزيل إلى من مد يد المساعدة و ساهم معنا في تذليل ما واجهنا من صعوبات الأستاذ المشرف " بشير بالحبيب " على مساعدته لنا دون أن يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه القيمة، وله منا خالص التقدير و الاحترام كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد و لم نذكره .

# إهداء

" و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين احسان "

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من هي الأولى بصحبتى "أمى الغالية"

-إلى من ربانى صغيرا و أشفق عليا كثيرا ، سندی العزیز "أبی الغالی"

-إلى اخوتى و أخواتى الذین كانوا سندا و داعمین و عوناً لى

فى حیاتى كلها و مسیرتى

و تحصیلى العلمى خاصة كل واحد باسمه

إلى كل من ساعدنى من قریب أو من بعيد و لو بكلمة

فنسأل الله أن ییسر لنا عملنا هذا و یوفقنا فیہ.



## ملخص الدراسة:

الاحلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، حاولنا من خلال هذه الدراسة إثبات وجود هذا المفهوم ودرجة تأثيره في المنظمة بصفة عامة، إذ هو لصيق بالعنصر البشري الذي يعتبر كدعامة أساسية لتطور ونمو المنظمة هذا ما ينعكس بصفة خاصة على أدائه وقيامه بالأعمال الموكلة له وهذا ما يدخل تحت مسمى الأداء الوظيفي. يعد التوجه الحديث للمفاهيم التي لها علاقة الذي يحدث في مجال الادارة والعمال وهي الأخلاق المهنية

وفي سعينا لابرار مدى صدق فرضيتنا تناولنا في دراستنا الميدانية مختلف الاجراءات المنهجية للدراسة ثم ناقشنا نتائج الدراسة لتبين صدق الفرضيات حيث كشفت التحليلات الاحصائية صدقها واطهرت العلاقة بين الاخلاق المهنية والاداء الوظيفي

ولتبيان ذلك أكثر حاولنا إسقاط هذه المفاهيم على أرض الواقع من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها

مستوى المعهد الموسيقي، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدنا على الاستبيان، والمقاربة النظرية وكانت من أهم النتائج كالتالي:  
أن الموظفين الاداريين يتمتعون بأخلاقيات المهنة مما نعكس ايجابا على الأداء الوظيفي.

**كلمات مفتاحية:** الأخلاق، أخلاقيات الإدارة، الأداء الوظيفي.

## Résumé de l'étu

الصفحة	فهرس للمحتويات
1	الإهداء
2	ملخص الدراسة
3	مقدمة
الفصل الأول الاطار المنهجي للدراسة	
4	الإشكالية
5	الفرضيات
6	اهداف الدراسة
7	اهمية الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
9	الدراسات السابقة
10	المقاربة النظرية
11	حدود الدراسة

الفصل الاول: عموميات حول الأخلاق المهنية

تمهيد

8

المبحث الاول: ماهية الأخلاق المهنية

9

المطلب الاول: مفهوم أخلاقيات المهنية

10

المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات المهنية

11

المطلب الثالث: مبادئ أخلاقيات المهنية

12

المبحث الثاني: أخلاقيات المهنة في المجتمع العربي، وسائلها، والمخالفات الشرعية.

13

المطلب الاول: أخلاقيات المهنة في الحضارة الإسلامية.

14

المطلب الثاني: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

15

المطلب الثالث: المخالفات الشرعية في المهنة.

16

الفصل الثاني: عموميات حول الاداء الوظيفي

تمهيد

17

المبحث الاول: ماهية الأداء الوظيفي.

18

المطلب الاول: مفهوم الأداء الوظيفي.

19

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي.

20

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي.

21

المبحث الثاني: الاثار المترتبة على الأداء الوظيفي

22

المطلب الاول: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

23

المطلب الثاني: تحسين الأداء الوظيفي.

24

المطلب الثالث: أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي.

25

الفصل الثالث: الاطار الميداني للدراسة

26	منهج الدراسة
27	عينة الدراسة
28	أدوات جمع البيانات
29	نتائج الدراسة
30	خاتمة
31	قائمة المراجع
32	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
33	توزيع افراد عينة الدراسة وفق لمتغير الجنس	(1
34	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن	(2
35	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	(3
36	توزيع افراد العينة حسب كيف يتم توضيح أدوار الموظفين الاداريين في المناصب العليا	(4
37	توزيع افراد العينة حول تعامل الموظفين الاداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي	(5
38	توزيع افراد العينة حول المهام الوظيفية لكل الموظفين الاداريين واضحة ومعلنة	(6
39	توزيع افراد العينة حول تجنب الموظفين الاداريين الوساطة والمحسوبية في أداء عمله.	(7
40	توزيع أفراد العينة حول سعى الموظفين الاداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان	(8
41	توزيع أفراد العينة حول احترام الموظفين الاداريين مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه	(9
42	توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة	(10
43	توزيع افراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على تأدية المهام الموكلة إليهم	(11

44	توزيع افراد العينة حول استخدام مقتنيات العمل	(12)
45	توزيع افراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل	(13)
46	توزيع افراد العينة حول تشجيع وتحفيز الموظفين الاداريين يساهم في رفع أداء العمل	(14)
47	توزيع افراد العينة حول تميز الموظفين الاداريين بالسلوك الوظيفي المتميز	(15)
48	توزيع افراد العينة حول توفر لدى الموظفين الاداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب	(16)
	توزيع افراد العينة على طبيعة العلاقة بين الموظفين بالنسبة للجنس	(17)
	توزيع الافراد العينة حول راي العمال في الترقية بالاقدمية هل تقدم الافضل	(18)
	توزيع افراد العينة على مدى مساهمة الباحثين في مشكلات العمل	(19)
	توزيع افراد العينة على العمال فيما اذا كان العمل الجماعي يحقق النجاح	(20)

## قائمة التمثيلات البيانية

الصفحة	محتوى التمثيل البياني	رقم التمثيل البياني
49	توزيع افراد عينة الدراسة وفق لمتغير الجنس	(1)
50	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن	(2)
51	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	(3)
52	توزيع افراد العينة حسب كيف يتم توضيح أدوار الموظفين الاداريين في المناصب العليا	(4)
53	توزيع افراد العينة حول تعامل الموظفين الاداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي	(5)
54	توزيع افراد العينة حول المهام الوظيفية لكل الموظفين الاداريين واضحة ومعلنة	(6)
55	توزيع افراد العينة حول تجنب الموظفين الاداريين الوساطة والمحسوبة في أداء عمله.	(7)
56	توزيع أفراد العينة حول سعى الموظفين الاداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان	(8)
57	توزيع أفراد العينة حول احترام الموظفين الاداريين مهنته	(9)

	ويؤدي عمله على أكمل وجه	
58	توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الإداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة	(10)
59	توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الإداريين على تأدية المهام الموكلة إليهم	(11)
52	توزيع أفراد العينة حول استخدام مقتنيات العمل	(12)
53	توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الإداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل	(13)
54	توزيع أفراد العينة حول تشجيع وتحفيز الموظفين الإداريين يساهم في رفع أداء العمل	(14)
55	توزيع أفراد العينة حول تميز الموظفين الإداريين بالسلوك الوظيفي المتميز	(15)
56	توزيع أفراد العينة حول توفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب	(16)

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

## مقدمة:

يتسم العالم اليوم بسرعة التغيير تلك السمة التي أصبحت ميزة لجميع أوجه النشاط البشري وإداري المختلفة، كما نتج عن الجانب السلبي من تيار العولمة وسيطرة الإتجاه المادي، وتجاهل القيم الفاضلة والمثل العليا إلى تفشي الإنحراف الأخلاقي الذي أصبح واضح في المنظمات نتيجة تجاوز قيم الحق والخير والعدل، بل أضحي إستغلال الأخلاق لتحقيق أغراض أخرى سمة تميز إدارة المنظمات وسلوك الأفراد فيها.

لهذا تزايد الإهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الإدارة على نحو ملفت للنظر وتعالى الأصوات من أجلها في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي، فاليوم تتردد مصطلحات كثيرة مثل قواعد وآداب المهنة وأخلاقيات المهنة، إذ تتسابق المنظمات لإصدار مدونات أخلاقية، فبعد أن كانت الكفاءة هي مركز الإهتمام والهدف الوحيد، أصبحت الأخلاقيات تحظى بالإهتمام لتعيد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة ترفع الأداء وتبرز المسؤولية الأخلاقية للمنظمات.

كما قد يؤدي تراجع أخلاقيات الإدارة في المنظمات إلى فقدان الحس الأخلاقي والتعامل مع المسائل الأخلاقية بتجاهل لا يمكن تبريره، والغرض الأساسي هو المحافظة على الجانب الخُلقي في الإدارة وبعث الثقة وإقامة علاقات عمل حسنة، فالجانب الخُلقي يساعد الأفراد على الإخلاص في عملهم والمحافظة على أسرار المهنة وتقديم أحسن أداء وظيفي لديهم.

وقد اتجه العلماء والباحثين في علم الاجتماع الى الاهتمام بالاخلاق المهنية على اعتبارها احد العوامل الاساسية المحددة لنجاح وتفوق المنظمات خاصة المؤسسة التي تجسد المعايير الاخلاقية داخل بيئتها التنظيمية بدرجة عالية وتمكن اعضائها بالالتزام بالقيم الاخلاقية التي تنمي الاخلاق المهنية داخل المنظمة وترجع اهمية الاخلاق المهنية للدور الفعال في رفع مستوى الاداء الوظيفي وقد عملنا هذه الدراسة على ابراز مدى تأثير الاخلاق المهنية على الاداء الوظيفي في معهد التكوين الموسيقي بالاغواط واحتوت هذه الدراسة على جانبين احدهما نظري والاخر ميداني



## الإشكالية:

في ظل التطورات والتحولات السريعة التي تشهدها العوامل المؤثرة على المؤسسة الداخلية والخارجية، والأهداف الواجب تحقيقها، ومع تغيرات عناصر البيئة المستمرة على الفرد بمختلف أنواعه، والذي يشمل كل مجالات الحياة، أصبح الميزة المميزة في العصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة مصدر الفشل العديد من الموارد البشرية في التأقلم مع متطلبات العمل المتزايدة، وهو ما جعلها تولد صراعات وضغوط العمل والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية، وهذا يظهر خاصة في الجانب المهني، مما ينعكس بشكل واضح على الاستجابة على أخلاقيات المهنة، وتعد أخلاقيات المهنة الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المهنة، حيث تشكل لديه رقبيا داخليا، وتزوده بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عمله، وتقوية أداءه وعلاقاته بالآخرين، ومواقفه المختلفة، ويكونون أكثر انسجاما وتوافقا مع أنفسه ومع مهنته ومع الآخرين.

والالتزام بتلك الأخلاقيات أمر ضروري وواجب، فمقدار انتماء الفرد لمهنته يتحدد بموجب درجة ممارسته لقواعد تلك المهنة وأخلاقياتها، ومراعاتها في كافة الأحوال والمواقف ( طشطوش ومزاهرة، 2012، 589 ) وبناء على ذلك كان على المؤسسات السير نحو هذا الاتجاه بواسطة نظام فعال للثقافة، والالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين البيئة الداخلية، لتحقيق درجة عالية من الأداء الوظيفي ورضا الأفراد العاملين، يندرج موضوع بحثنا ضمن الإشكالية التالية:

ما هو تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي لعمال المعهد الموسيقي بالأغواط؟

## تساؤلات الدراسة:

➤ فيما تتمثل الأخلاق المهنية الواجب التمتع بها من أجل أداء وظيفي أمثل لعمال

المعهد الموسيقي الأغواط؟

➤ ماهي الآليات الواجب اتباعها من أجل أداء وظيفي يتمتع بأخلاقيات المهنة لعمال

المعهد الموسيقي الأغواط؟

## فرضيات الدراسة:

- تتمثل الأخلاق المهنية الواجب التمتع بها من أجل أداء وظيفي أمثل لعمال المعهد الموسيقي الأغواط في (الصدق، الأمانة، الاحترام، العدالة).
- الآليات الواجب اتباعها من أجل أداء وظيفي يتمتع بأخلاقيات المهنة لعمال المعهد الموسيقي الأغواط هي من خلال الالتزام بالقوانين الأخلاقية المهنية المنصوص عليها مع وجود الرقابة.

## أسباب اختيار الموضوع:

### • أسباب اختيار الموضوع:

يعد اختيار الموضوع البحث أولى الخطوات المنهجية عند التفكير في إعداد أي بحث علمي، بدون العثور على موضوع مناسب للبحث لا يمكن إن يكون هناك بحث أصلا ولعل اختيار موضوع البحث لا يتم اعتباطا أو مزاجا أو حتى بمحض الصدف، بل هناك العديد من المؤشرات الموضوعية والذاتية التي تتفاعل فيما بينها لتوجيه الباحث نحو اختيار إشكالية معينة ليتناولها كموضوع لدراسته، وتكمن هذه المؤشرات في الإحساس الصادق والميل الشخصي والاستعداد لدراسته، وما تمثله المشكلة المدروسة من أهمية على المستوى العلمي والعملية، ولعل هذه الأسباب مجتمعة مع بعضها البعض هي التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع الذي يساهم في إثراء المعرفة ومن بين الأسباب التي دفعتنا للبحث مايلي:

### • أسباب ذاتية:

إن من أهم شروط نجاح الدراسة رغبتنا فيها لأننا اعلم من غيرنا بميولنا ورغباتنا

- ❖ الرغبة في دراسة موضوع بشكل عميق كونه يدخل ضمن اهتماماتنا.
- ❖ الميل الشخصي اتجاه المواضيع المتعلقة بالأداء الوظيفي.
- ❖ الرغبة الشخصية في الحصول على معلومات والحقائق التي تخص هذا الموضوع.
- ❖ الرغبة في التعرف على طبيعة هذه الأخلاقيات.

### ➤ أسباب موضوعية:

- يعتبر الاداء الوظيفي من بين المفاهيم الأكثر حداثة في حقل العلوم الاجتماعية حيث يعتبر اقترابا علميا قائم على مجموعة من المتغيرات والمؤشرات في تحليل النظم فيما بينها.

- تزويد مكتبتنا بدراسة تكون بمثابة أرضية خصبة لدراسات جديدة.
- جدة الموضوع ، خاصة فيما يتعلق بالأخلاق المهنية للعامل.

### أهداف الدراسة:

كل البحوث لها أهداف وغاية تود وتسعى الى الوصول إليها ونسعى في بحثنا هذا إلى:

- التعرف بالمفهوم الشمولي للأداء الوظيفي وأخلاقيات المهنة.
- التعرف على واقع أخلاقيات المهنة في المؤسسات العمومية ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق.
- قياس مدى التزام العمال في المعهد الموسيقي بالأغواط بالأخلاقيات المهنية.
- معرفة والتقرب أكثر من هذه الفئة ودراستها دراسة موضوعية.

### أهمية الدراسة:

ترجع أهمية دراسة الأخلاق المهنية وتأثيرها على الاداء الوظيفي التي يمكن دراستها في: أن الأخلاقيات المهنية من المواضيع المعاصرة المرتبطة بالتغيرات المستمرة الحاصلة في محيط الأعمال وذلك نتيجة لتجاه المؤسسات نحو الاهتمام بوضع منظومات ومدونات أخلاقية تساهم في تحسين الأداء ورفع مستوى الاداء الوظيفي للعامل، إضافة إلى الإثراء العلمي الذي ستقدمه هذه الدراسة نظرا لقلة المواضيع التي تطرقت لها، ونظرا لحداثة الموضوع من حيث الطرح ما يجعل هناك حاجة ملحة لتسليط الضوء عليه.

### المقاربة النظرية:

النظريات الادارية المفسرة للاخلاق المهنية:

أ- النظرية الكلاسيكية :

نظرية الإدارة العلمية فريدريك تايلور: ولد في أمريكا سنة 1856 م وتوفي 1915 حيث أبدى كرهه الشديد للمشاكل وهدم الكفاءة أثناء العمل حيث ركزت هذه النظرية على وسائل وطرق رفع الانتاجية وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل انتاج العامل وهو مبني على اساس الوقت والحركة

التعقيب: ركز تايلور على تنظيم الاداة بطريقة علمية والتخصص الدقيق في اداء المهام واعتبر العامل آلة لا بد من توجيهها لاداء بطريقة مثلى فنجد انه اهل الجوانب الانسانية والاجتماعية للعاملين وأكد على ادائهم لمهام محددة وليس بالضرورة احترامهم حيث اعتبر المنظمة نظام مغلق منعزل عن المجتمع والمحيط واعطى للدور الذي تلعبه الاخلاق المهنية في رفع مستوى الانتاج

ب- النظرية النيوكلاسيكية:

نظرية العلاقات الانسانية لالتون مايو 1927-1932 - ظهرت كرد فعل لاتجاه الادارة العلمية والتكوين الاداري ويعتبر التون مايو المؤسس لهذا الاتجاه حيث بين من جلال دراسته في المصنع ان تأثير العوامل السيكولوجية والاجتماعية على الطاقة الانتاجية للعمال اقوى من العوامل المادية

ج- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر 1864-1920 : كان الهدف منها هو تحديد مجموعة من القواعد والمبادئ الادارية الكبيرة والاجهزة الحكومية الضخمة وهي نموذج جيد للادارات الضخمة وتتلخص مجالاتها

أ- التقسيم الواضح للعمل: يتم تقسيم الاعمال بشتى النشاطات ومهام كل عامل بشكل واضح

ب- القواعد والاجراءات: تكون مكتوبة وموثقة حيث يجري العمل بموجب خطوات رسمية محددة وقواعد يلزم بها المديرين والافراد والعاملين في سلوكهم وقراراتهم<sup>1</sup>

علاء الدين عبد الغني محمود ادارة المنظمات دار صفاء الاردن 2011-ص76-77<sup>1</sup>

-علاء الدين عبد الغني محمود ادارة المنظمات- دار صفاء الاردن 2011-ص76-77

-هرمية السلطة:تحديد السلطة المسؤولة لكل موقع وظيفي

-العلاقات الغير شخصية:الموضوعية وعدم المحاباة والتميز

-الاستحقاق على اساس المهنة:حيث يتم اختيار وترقيت العاملين مهنيا وفقا لقبليتهم ومستوى

ادائهم للعمل

-التعقيب:جاءت هذي النظرية بمبادئ تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة الادارية ولم تهتم بالفرد

وتحقيق اهدافه واهملت طبيعة الانسانية من امتلاكه من مشاعر واحاسيس

خلاصة: عاجلنا هذا الفصل والذي يعتبر اهم المرتكزات المنهجية للبحث والمحطات الرئيسية التي

تشكل في مجملها البناء المنطقي والاساسيات المعتمدة في البحث العلمي خاصة اشكالية بحثنا

والاسباب التي دعنتنا للدراسة حول موضوع الاخلاق المهنية وتأثيرها على الاداء الوظيفي ويعتبر هذا

منطق لاستكمال الدراسة والبحث



## مصطلحات الدراسة :

### تعريف الاداء الوظيفي اصطلاحا:

عرفه ميلرو بروملي: هو إستغلال بكفاءة وفعالية، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها . كما عرف الأداء الوظيفي على أنه جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين، بأقصر وقت وأقل تكلفة بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام الإدارية هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات ومهام وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء.

### تعريف الاداء الوظيفي اجرائيا:

يمكن أن نعرف الأداء الوظيفي على أنه سلوك الموظفين الإداريين الهادف لإنجاز الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في معهد الموسيقى بالأغواط.

### تعريف الأخلاق المهنية اصطلاحا:

عرف ريو بيارز أخلاقيات المهنة بأنها " مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ.

ونلاحظ في هذا التعريف أن الصحيح والخطأ معاير نسبية تختلف من مجتمع لآخر ما لم تحكمها مرجعية عليا تعترف لكمالها جميع المجتمعات البشرية (نجم، 2006).

### تعريف الأخلاق المهنية اجرائيا:

هي الأخلاق المبنية على المرجعية الدينية وكذا القوانين التي يتمتع بها الموظفين الإداريين المعهد الموسيقي بالأغواط.

**التعريف الإجرائي للتأثير:** التأثير هو ذلك التغيير الذي يطرأ على سلوك الموظفين الإداريين، فقد تعمل على لفت انتباهه حول شيء معين أو تغيير من سلوكه واتجاه نفسه ويكون اتجاهها جديداً أو يتصرف بطريقة جديدة.

### الدراسات السابقة:

تمثلت الدراسات السابقة في سجلا حافلا بالمعلومات التي يمكن من خلالها رصد وتحديد موقعها في التراث النظري من حيث الاهتمام بها كما تمثل الدراسات السابقة والبحوث نقطة انطلاق للعديد من الدراسات والأبحاث التي تليها لذلك قمنا بجمع بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة سواء المتغيرين معا او كل متغير لوحده مع متغيرات أخرى ومن هذه الدراسات نجد ما يلي:

### الدراسة الأولى:

**خلف الله بن يوسف، دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية،** تهدف الدراسة إلى إبراز دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للتطرق إلى مفاهيم حول أخلاقيات الأعمال والأداء الوظيفي بصفة عامة، أما الجانب التطبيقي فتم استخدام المنهج التحليلي، حيث تمثلت الدراسة الميدانية في تصميم استبيان وتوزيعه على عينة الدراسة وهذا من أجل الكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة وتقديم النموذج الأمثل لها.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

تؤثر متغيرات مبادئ أخلاقيات الأعمال: الشفافية ، الأمانة ، المسؤولية ، الإلتقان ، في الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين توجد علاقات ترابطية بين متغيرات أخلاقيات الأعمال (الشفافية ، الأمانة ، المسؤولية ، الإلتقان، ) والأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين عند مستوى دلالة معنوية .

الدراسة الثانية:

دراسة "أمانة مخلوفي" حول بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل سنة 2021. بحيث انحصرت مشكلة الدراسة في التعرف على التساؤل الرئيسي: -هل لبيئة العمل تأثير على أخلاقيات العمل؟

التساؤلات الفرعية:

-هل لبيئة العمل الداخلية تأثير على أخلاقيات العمل؟

-هل لبيئة العمل الخارجية تأثير على أخلاقيات العمل؟

الفرضية الرئيسية:

-لبيئة العمل تأثير على أخلاقيات العمل.

الفرضيات الفرعية:

-لبيئة العمل الداخلية تأثير على أخلاقيات العمل.

حيث تم استعمال المنهج الوصفي

أما النتائج فكانت: تبين لنا أن لبيئة العمل أهمية كبيرة في حياة العامل، حيث تساعده البيئة السليمة والمثالية على أداء أعماله بكل شفافية وتميز ووضوح وتبعث فيه روح الإبداع والتميز والابتكار في العمل فالمؤسسة لا يمكن أن تستمر بغياب العامل، والعامل لا يمكن أن يعمل بمعزل عن وجود مؤسسة تكفل له حقوقه وتوضح له واجباته، في ضوء وجود نظام أخلاقي راقى وفعال يحسس العامل بضرورة العمل ويمكنه من ضبط سلوكه وتصرفاته وضبط مواعيدته في العمل.

### الدراسة الثالثة:

بلقاسم حبيبة، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، 2022، حيث كانت الاشكالية كالاتي، تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهربائية. حيث تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي. أما النتائج فكانت:

مستوى توافر أبعاد ضغوط العمل متوسط في المؤسسة محل الدراسة؛ منخفض في المؤسسة محل الدراسة؛ مستوى توافر أخلاقيات المهنة ودرجة الالتزام عدم وجود اثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؛ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية التالية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، الخبرة، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية.

أن اغلب أبعاد ضغوط العمل مازالت تحتاج إلى دعم وتحسين من وجهة أفراد عينة الدراسة والتجهيزات المناسبة لطبيعة العمل؛ التوسيع في مكاتب العمال وتدعيمها بما يناسبها. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة استفدنا من الناحية المنهجية من خلال تحديد المنهج المستخدم وتحديد العينة والتطرق للعينة واستخدامها كما تسمح بتحديد أدوات الدراسة.

### الحدود المكانية:

يقصد بها المجال المكاني الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية، ويمكن حصر المجال المكاني في منطقة واحدة من الوطن وبالتحديد المعهد الموسيقي بالأغواط التي تم إختيارها، وعليه فنتائج الدراسة محدودة في نطاق ما تم تطبيق أداة الإستبيان عليهم.

### الحدود الزمنية:

ونقصد بها الفترة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الميدانية، منذ بدأ تصميم أداة الدراسة الإستبيان بمراحله المتعددة بدءا بعرضه على الأستاذ المشرف على هذه الدراسة في صيغته الأولية، والتي أسفرت عنها مجموعة من التوجيهات القيمة والملاحظات في صميم الموضوع، ليتم فيما بعد تعديل الإستبيان وفق توجيهات الأستاذ المشرف، ثم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين ، إلى غاية الصياغة النهائية للإستبيان الذي تم إعتماده بشكل نهائي في الدراسة الحالية، وتم توزيعه على مجموعة تجريبية من الباحثين، قبل توزيعه النهائي على عينة الدراسة، وذلك إبتداء من تاريخ 2024/04/26 إلى غاية تاريخ 2024/05/19.

### ✓ الحدود البشرية:

والمتمثلة في جل الموظفين الإداريين بمعهد الموسيقى بالأغواط.

الاطار النظري

للدراسة

## تمهيد:

تؤدي الأخلاق دوراً مهماً في حياة الشعوب بالرغم من اختلاف تركيباتها وفلسفاتها، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل دافعاً ومحركاً لتحريرهم من أهوائهم وغرائزهم، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم، كما تساعدهم على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه لذلك فإن المجتمعات المتقدمة لا تعتمد دائماً على إمكاناتها المادية، ومن المسلم به أن جودة الخدمات التي تقدم من أي طرف مرهونة بمدى تمسك المسؤول بهذه الأخلاقيات.

## مبحث الأول: ماهية أخلاقيات المهنة

## المطلب الأول: مفهوم الأخلاق وأخلاقيات المهنة

أعطيت لأخلاقيات المهنة العديد من التعريفات ومع ذلك يبقى هناك اختلاف حول مفهوم الأخلاقيات لدى العديد من المختصين والدارسين لهذا الموضوع، لكن من الأفضل أن نورد بعضاً من هذه التعريفات الأصل معنى الأخلاق في اللغة والاصطلاح.

## أ . معنى الأخلاق في اللغة:

إن الناظر في كتب اللغة العربية يجد أن كلمة أخلاق تطلق ويراد بها الطبع والسجية، والمرأة والدين، وحول هذه المعاني يقول الفيروزبادي الخلق بالضم وضمين السجية والطبع والمرأة والدين ويقول ابن منظور: الخلق والخلق، فهو بضم الخاء وسكونها الدين والطبع والسجية السكينة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الرياض شاهين، ماجد إبراهيم، "مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2010، ص78.

## ب . معنى الأخلاق في الاصطلاح

عرفها عبد الكريم زيدان بقوله ويمكننا تعريف الأخلاق بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها، وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه .ولا يخفى أن هذا التعريف هو نفسه تعريف الغزالي مع إضافات الغير خافية وتكمن إضافته الحسنة بأن المعاني والصفات المستقرة في النفس .

ويعرفها بلقيس بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا وبين المقاطعة والعقوبات المادية.

## المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات المهنة

تعد أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي نالت وسوف تتال اهتمام الكثير من الأكاديميين والممارسين في مختلف دول العالم رغم قلة ما كتب عنها، ويرجع ذلك إلى ما أشارت إليه الدراسات والبحوث حول وجود حالات من الرشوة والتزوير والاختلاس، وتعارض المصالح وغيرها من أساليب استغلال الوظيفة في تحقيق أهداف وأغراض شخصية وتعطي أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على عدة مستويات تذكر منها أهميتها على مستوى الفرد والمجتمع والعمل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ناصر محمد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص66.

## أ . أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى الفرد

الفرد في الواقع أينما وجد لا بد من صياغة سلوكه وتصرفاته في إطار معين محدد يتفق مع تلك المبادئ والقيم التي يؤمن بها بقية أفراد المجتمع، لذا ظهرت الحاجة لوجود أنماط سلوكية يقرها المجتمع لتكون المبرر لكل التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد.

## ب - أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع

إن الخلق الفاضل مع ما يصدر عنه من سلوك فاضل وعمل صالح يمثل عماد الحياة الاجتماعية، ولا يمكن أن يصلح حال المجتمع بغير هذه الأخلاقيات، وفيما يلي أهم النقاط التي توضح أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع.

1- الالتزام بأخلاق العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجنى كل امرئ ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسد الأعمال للأكثر كفاءة وعلماء، وتوجه الموارد لما هو أنفع، ونضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين والطفيليين، وتتسع الفرص أمام المجتهدين كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق.

2- الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذو حق على حقه ويسود العدل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة.... الخ، وكل ذلك يجعل غالبية الناس في حالة رضا واستقرار.

3- إن وجود مواثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بلال خلف، أخلاقيات العمل عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص124.

### ج . أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل:

أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل بحصول الفوائد التالية:

1 إن المنظمات قد تتكف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها .

2 تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.

3 الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات، والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة صحة المعلومة.

### المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات المهنة

إن الأخلاق هي تراكمات تربويه تبدأ من النفس مروراً بجميع المراحل التي تمر بها في مساراتها المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة، وحتى وصوله إلى الوظيفة العامة وه تفرضه عليه، وبالتالي ما تتنازعه فيها من قوى جذب مختلفة نحو سلوك معين دون الآخر ولذلك يمكن تقسيم مصادر أخلاقيات المهنة بما يلي:

#### 1 المصدر الديني:

يشكل المصدر الديني أهم مصادر الأخلاق، وذلك لأنه لا تخل أي ديانة سواء كانت سماوية أو غير السماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية وتختلف

الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع.<sup>1</sup>

ويمتاز الدين الإسلامي بمصدره الكتاب والسنة بأنه يشكل نظام حياة متكامل، فنظم علاقة بخالقه وعلاقته بالأفراد الآخرين في مجتمعه، وقدم قواعد سلوكية ترشد إلى الصالح وتحد من السيئ من الأعمال بعكس الديانات الأخرى التي اقتصر دورها على تنظيم علاقة الفرد بالخالق وتنظيم محد العلاقات الفرد بغيره في المجتمع.

## 2 المصدر الاجتماعي:

المقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص في مهنة معينة وعاداته وتقاليده ومعاييره وقوانينه فهذه لا بد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية المختلفة فالفرد في مهنة معينة لا ينعزل عن مجتمعه ولا يستطيع أن يقفز عن الأنماط السلوكية للآخرين ومعاييرهم في من جهة نشأ على هذه الأنماط والمعايير ولا يستطيع أن يتحرر منها كلها، كما أن الآخرين التي يتعاملون معه في ميدان مهنته نشأوا في ظل الثقافة الاجتماعية نفسها التي نشأ فيها.

## 3 المصدر السياسي:

يقصد به النظام الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد، فإذا ك النظام السياسي ديمقراطياً مثلاً يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر فلا شك أنه سيت على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام ديكتاتورياً فاسداً لا

<sup>1</sup> بلال خلف، نفس المرجع، ص 125.

يتورع عن النهب فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبيا على توجهات الأفراد في كل مؤسسة.<sup>1</sup>

#### 4 المصدر الاقتصادي:

ويعني مجمل الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فإذا كان هذا الفرد يعي في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة مع أفراد أسرته فإنه من السهل أن نتوقع أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدا والعكس إذا وضعه لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه مجتمعه، فينتوق منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية هذا البعد الاقتصادي تضاعفت بشكل كبير في هذه الفترة من التاريخ حيث تطرح التكنولوجيا في كل يوم من المغريات.

#### المبحث الثاني: أبعاد أخلاقيات المهنة

##### المطلب الأول: أبعاد أخلاقيات المهنة

##### البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة

تعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسير أمورها وركنا أساسيا في إصدار القرارات وتنفيذها.

وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أم الشكلية وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضا عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية.

<sup>1</sup> أميرة عاصي، العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص26.

المواد القانونية التي تحكم سلوك الموظف تكليف للقائمين بها، هدفها تحقيق أهداف المنظمة طبقاً للقوانين والأنظمة، يجب على الموظف أن يراعي فيها مجموعة من الأحكام وأن يلتزم بتنفيذها وهي مايلي:

1 تلبية العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يخصص وقتاً للعمل الرسمي الأداء واجباته الوظيفية.

2 أن يحسن معاملة الجمهور وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد<sup>1</sup>.

3 احترام مواعيد العمل.

4 المحافظة على الأموال وممتلكات المنظمة.

5 احترام التسلسل الإداري في اتصالاته الوظيفية وتنفيذ ما يصدر إليه من أوامر وتعليمات في حدود القوانين واللوائح.

6 أن يعمل على تنمية قدراته وكفاحه العلمية والعملية والاطلاع على القوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله والإحاطة بها وتقديم الاقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل ورفع مستوى الأداء على صعيده الشخصي وعلى صعيد المنظمة التي يعمل بها.

وفي حال قصر الموظف في تطبيق أحكام اللوائح والقوانين المعتمدة من قبل المنظمة فإنه يصبح معرض إما للمحاسبة الإدارية أو لتحمل عقوبة جزائية. ويعتبر تطبيق العقوبات إقراراً بأن هناك درجة من النقص في الامتثال إلى القوانين التي يجب الإشارة إلى علم احترامها،

<sup>1</sup> محمد بن إبراهيم، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012، ص 66.

بيد أنه لكي يمتثل الأفراد إلى قانون معين، يتعين عليهم أولاً أن يلموا به وأن يكون جزءاً من الإطار المرجعي الخاص بهم.

### البعد الثاني: العدالة

بالنسبة للعدالة التنظيمية فهي الطريقة التي يحكم الفرد من خلالها على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني، وهي مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية.

ويعرفها البدراني على أنها عملية إدارة الفروق في حياة المنظمة لحفز جميع الجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ومصحتها العليا في البقاء والتفوق والتقدم نحو المستقبل، ولا يكون ذلك إلا من خلال إقناع العاملين بأن أهدافهم الشخصية تتحقق كنتيجة لنجاح المنظمة وليس على حساب المنظمة.<sup>1</sup>

### البعد الثالث:

إن وجود الموظف في وظيفته مقرون بمجموعة من المهام التي تؤدي للوصول لأهداف محددة، لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة وملتزمة، ويذكر ياغي بأن أولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة، وثانيهما في الأداء بحيث يكون الأداء وافياً مشتملاً لجميع الشروط الفنية للأداء، وذلك تحقيقاً للفاعلية الأداء، وثالثهما الرشدية في الإنفاق على هذا الإنجاز سواء في المال العيني اللازم أم في المال.

<sup>1</sup> محمد بن إبراهيم، نفس المرجع، ص 70.

**البعد الرابع: احترام الوقت**

للوقت أهمية كبيرة للفرد والمجتمع على حد سواء فهو رأس المال الحقيقي للإنسان وتكمن أهميته من كونه يؤثر في الطبقة التي تستخدم فيها الموارد الأخرى، كما أنه وعاء لكل أعمال وكل إنتاج.

**البعد الخامس المسؤولية**

أما عن المسؤولية الوظيفية وهي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها الباحث على أنها كون الموظف مسؤولاً في عمله من نتائج القرارات، والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه.

**البعد السادس العمل كفريق**

ومن أهم فوائد العمل كفريق تحقيق التعاون بين أعضاء المجموعة وهذه هي الفائدة الأساسية، حيث يرغب الأعضاء في العمل معاً، ومساندة بعضهم البعض لأنهم يتوحدون في فريق ويريدون له النجاح.<sup>1</sup>

يقال من المنافسة الغربية. كما يتيح أسلوب إدارة وبناء فرق العمل بفعالية فرص تبادل المعلومات المطلوبة بحرية وبطريقة انسيابية حيث تتدفق المعلومات بسهولة من أسفل إلى أعلى، وبالعكس لأن الأفراد يدركون عقد العمل بفرق فعالة أهمية تبادل المعلومات المطلوبة والمشاركة بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والمنظمة.

<sup>1</sup> محمد بن إبراهيم، نفس المرجع، ص 71.

## البعد السابع:

حسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه، والمراجعين. والرؤساء والمدراء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة، لأنهم أقدر وأكثر خبرة في العمل غالباً، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم، لأنهم من أولياء الأمور شرعاً، ونحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة، وحسن التعامل معهم يظهر أيضاً في العلاقة الحسنة معهم، لأن لها مردوداً على جودة الأداء، وفي إحسان الظن بهم، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم، أو التشهير بهم، أو غيبتهم، أو إساءة سمعتهم ويطالب الموظف الرئيس أيضاً بالتأدب مع مرؤوسيه فإنه يحفزهم ويستشيرهم لمزيد من الجهود في إنجاح الأداء وبخصوص زملائه فإنه يساعدهم على أشاعه المودة والمحبة، مما ينعكس على مناخ تنظيمي أمثل، والحد من نشوء الصراع وتلاقيه في مهده وأيضاً القضاء على التوتر.

## المطلب الثاني: عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة

لعل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام، في الإعداد الأخلاقي لموظفيها، هي كيفية التعامل مع كثير من الأخلاق السلبية، كالفساد الإداري، وعدم تكريس الجهود القيام بمسؤوليات الوظيفة وسوء استخدام السلطة وغيرها من الظواهر السلبية<sup>1</sup>.

وتتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات المهنة فيما يلي:

<sup>1</sup> بلال خلف، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، 2012، ص53.

**1 عدم تطبيق العقوبات:**

إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية، وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتكرار الانحرافات السلوكية، نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها.

**2 غياب القدوة الحسنة:**

في عصر نفتقد فيه إلى الكثير من القيم، لا يختلف اثنان على أن للقدوة الحسنة أثراً كبيراً في تربية الأفراد والجماعات ودور مهم في بناء المجتمعات.

وغياب القدوة الحسنة من قبل الإدارة يترك المجال مفتوحاً أمام الموظفين لاختلاق الذرائع حول عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة لعدم وجود نموذج من الإدارة العليا يلتزم بأخلاقيات المهنة ويدعوا للحفاظ عليها.

**3 ضعف الحس الديني والوطني:**

فإنه ذلك سيحول دونه ودون التطبيق والالتزام بأخلاقيات المهنة.

**4 اضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين:**

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين، والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل . فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتقاني في عمله، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا توفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والحل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في

الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعتهم الشخصية، بل هي بحاجة، لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل. وفيما يلي مجموعة من الوسائل التي تساهم في ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين:

#### 1 تنمية الرقابة الذاتية<sup>2</sup>:

#### 2 وضع نظام دقيق يمنع الاجتهاد الفردي:

#### 3 القدوة الحسنة:

#### 4 تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

#### 5 إيجاد أدوات الضبط الإداري:

<sup>1</sup> بلال خلف، نفس المرجع، ص56.

<sup>2</sup> الدراجي جبار عبيد، أخلاق العمل الإداري في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموافقين، 2017، ص 48.

**المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي****المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي**

يعد مفهوم الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، فهو يمثل القاسم المشترك للاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه.<sup>1</sup>

ويعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمرجات التي تسمى المنظمات إلى تحقيقها، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق العرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب استحداث طرق جديدة وتكريب العاملين عليها لرفع كفاحهم وتحسين مستوى أدائهم وقد تحدث تعريفات الباحثين للأداء فقد عرفه (Haynes) بأنه: "النتائج التي يحققها الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال".

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء".

**المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي**

إن هناك مجموعة من العناصر أو المكونات الأساسية للأداء وبدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد

<sup>1</sup> فارس بن علوش، دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص98.

اتجه الباحثون للتعرف إلى عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم، وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي المنظمات.

- 1 كفاية الموظف: ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه، فكفايات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف .
- 2 متطلبات الوظيفة: ويقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- 3 بيئة التنظيم: تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الإستراتيجي، ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: معدلات الأداء الوظيفي

إن تقييم الأداء أو الحكم عليه يتطلب وصف معدلات الأداء، وقد يعتبر معدل الأداء هدفاً أو أداة تخطيطية أو قد يعكس خطة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين، كما أن تقدير معدلات الأداء يختلف من مجتمع لآخر ومن منظمة لأخرى وذلك حسب العادات والتقاليد السائدة، والظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وتكمن أهمية معدلات الأداء الوظيفي في أنها تحقق الأهداف التالية:

- 1 وضع مواصفات محددة للعمليات، وأوجه النشاط قبل البدء في العملية الإنتاجية من أجل قياس المنتج النهائي والحكم على مدى جودته.
- 2 توضيح مستوى الأداء المطلوب أو المرغوب فيه من خلال توفير مؤشرات قابلة للقياس مثل السرعة، والدقة، والاقتصاد والكفاءة.

<sup>1</sup> فارس بن علوش، مرجع سبق ذكره، 107.

3 المعاونة على قياس الأداء الفعلي للعاملين.

4 توفير الفهم المتبادل بين الرؤساء، والمرؤوسين، لأن تصرفات الجميع تحكمها معايير محددة مسبقاً.

**المبحث الثاني: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه**

**المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي**

لتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، فإن الأمر يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء. واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولتها، فإن الباحثين يواجهون صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء.

يرى مجموعة من الباحثين أن هذه الصعوبة في تحديد العوامل التي تحكم الأداء ترجع للأسباب التالية:<sup>1</sup>

1 محددات أداء فئة ليست هي محددات أداء فئة أخرى.

2 محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.

3 العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء.

<sup>1</sup> دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد، ص 374.

### المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فاطية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع متشعب الأبعاد ولأن تلك العوامل متعددة يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته، كما يميز بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي أهمها:

عوامل إدارية تنظيمية مثل:

- ❖ عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المؤسسة.
- ❖ صراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه.
- ❖ عدم تحديد مهام الوظيفة تحديداً دقيقاً.
- ❖ الإشراف السيئ.
- ❖ النقص في التدريب.
- ❖ عدم تحديد واجبات الموظف.
- ❖ نقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

### المطلب الثالث: تحسين الأداء الوظيفي

إن تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره، ومستوياته وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءاً بالقيادات العليا وانتهاءً بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط.<sup>1</sup>

1 فارس بن علوش، مرجع سبق ذكره، 117.

**أولاً: تعريف تحسين الأداء**

هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات، وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، يتطلب تحسين الأداء لأي منظمة توازن العناصر التالية:

الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا، والتكلفة، وتوازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت بعين الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل إدارة التحسين الشامل.

**خطوات تحسين الأداء الوظيفي****الخطوة الأولى: تحليل الأداء**

يتم تحليل الأداء باختيار أداء المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها وهو تعريف، وتحليل الوضع الحالي والمتوقع للمشاكل في أداء العمل والمنافسة.

**الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات<sup>1</sup>**

وهنا يتم تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين، وذلك بالبحث عن أصل المشكلة حتى تضمن نتائج أفضل، وهذا يمثل أهمية عند كل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن عملية التقييم وعما إذا كانت عملية التقييم تمت بموضوعية.

<sup>1</sup> راضي مازن ليلو، القانون الإداري الرياض دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، 2012، ص43.

### الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة

التدخل في الاختيار هو طريقة منتظمة وشاملة ومتكاملة بالاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته، وأهم الطرق الملائمة لتجاوزه، وعادة ما تكون الاستجابة بمجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسن الأداء، ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي والتكلفة المتوقعة اعتماداً على الفائدة المرجوة، أيضاً تقييم المؤسسة ونجاحها يقاس بمدى تقليل الفجوة في الأداء والتي تقاس بمدى تحسين الأداء والنتائج التي توصلت إليها المؤسسة، وعادة ما يؤدي التدخل الشامل والمتكامل إلى التغيير وإلى نتائج مهمة في المؤسسة؛ لذا يجب أن تكون أي إستراتيجية لتحسين وتطوير الأداء أخذة بعين الاعتبار تغيير أهداف المؤسسة قبل تطبيق الإستراتيجية لضمان قبولها، وتطبيقها في كل المستويات.

### الخطوة الرابعة: التطبيق

بعد اختيار الطريقة الملائمة يجب وضعها حيز التنفيذ، ثم تصميم نظام المتابعة، ومحلولة تحليل أو تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية مع محاولة الاهتمام بتأثير الأمور للمباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير لضمان تحقيق فعالية المؤسسة، وتحقيق أهدافها بكفاءة.

### الخطوة الخامسة: الاتصالات المباشرة

وتعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، لذا يجب تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> راضي مازن ليلو، نفس المرجع، ص 48

### الخطوة السادسة: المراجعة والمتابعة

إن عمليات تحسين الأداء تتضمن عمل تغييرات عديدة في المنظمة وأسلوب العمل بها، لذلك قد تعترض ذلك بعض الصعوبات والمشكلات، مما يستلزم عمل مراجعة شاملة لكل برامج العمل للتحقق من مدى سير التنفيذ الفعلي في إطار الخطة المحددة ومن مدى تحقق الأهداف السابق تحديدها وكفاية الجهود المبذولة لتحسين الأداء، وعلى أساس نتائج تلك المراجعة يتم إعادة النظر في الخطة العامة التحسين الأداء وتعديلها حسب مقتضيات الواقع الفعلي.

### مداخل تحسين الأداء الوظيفي

وحدد (Haynes) ثلاثة مداخل لتحسين الأداء وهي:

#### المدخل الأول: تحسين الموظف

إن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير، وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في أداء الموظف وهي: الوسيلة الأولى وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً واتخاذ تجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها، والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة أنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة مما لدى الموظف من مواهب جديدة وتنميتها<sup>1</sup>.

الوسيلة الثانية وتتمثل في التركيز على التوازن بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز، إن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى احتمالات الأداء

<sup>1</sup> راضي مازن ليلو، نفس المرجع، ص 48.

الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم، والعمل الذي يؤدي في المنظمة أو الإدارة.

الوسيلة الثالثة الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة ومنسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.

### المدخل الثاني: تحسين الوظيفة

إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة في تدني مستوى الأداء إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم أو إذا كانت تفوق مهارات الموظف أو تحتوي على مهام الغير مناسبة أو غير الضرورية. إن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة خصوصاً مع الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد روال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة بإدارة معينة بين إدارات أو أقسام داخل المنظمة بسبب عدم ثقة الإدارات والأقسام فيما بينها في أداء المهام على وجه صحيح، وطى ذلك يجب تقليص الوظيفة إلى عناصرها الأساسية فقط ومن وسائل تحسين الوظيفة إتاحة الفرصة للموظفين من وقت لآخر المشاركة في فرق عمل أو مجموعات مهام أو لجان وتوفير الطرق لهم للمساهمة في حل مشاكل المنظمة<sup>1</sup>.

### المدخل الثالث: تحسين الموقف

إن الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصاً للتغيير، ما يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عند المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية، وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع الجمهور المستفيد من الخدمة.

<sup>1</sup> درة عبد الباري إبراهيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، رسالة دكتوراة، عمان دار وائل النشر والتوزيع الطبعة الأولى، 2012، ص17.

### المطلب الرابع: أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي

نظرا للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته، وتجاه المجتمع، وبعد أن شكلت كفاءة الأداء الوظيفي مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام الأكبر ويعاد صياغة الأهداف والسياسات وفقها، ويلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة والقطاع الخاص والأهلي، ويسجل للدولة والمؤسسات على اختلاف أشكالها وبيئات عملها محاولات تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام بعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية.

وبناء على ما سبق فإنه يمكن ذكر مجموعة من الآثار الناجمة عن الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي وهي:

- 1 إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة، وقواعد السلوك الوظيفي سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم وبالتالي تحسين أدائهم.
- 2 ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المنظمة التي يعملون بها مما سيزيد من سعيهم للوصول لكفاءة الأداء.
- 3 الالتزام بأخلاقيات المهنة يعمل على تحقيق التوازن بين المهام، والنتائج مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> درة عبد الباري إبراهيم، نفس المرجع، ص 24.

الاطار الميداني

للدراصة

### منهج الدراسة:

إن من أهم الخطوات التي يتبعها الباحث لإنجاز بحثه هو انتقاء منهج ملائم كونه أداة لاختبار الفروض ولا تتم أي دراسة بحثية الا به كما تعد منهجية البحث من أهم أسباب نجاح البحث العلمي، لذا يوليها الباحث أهمية عظمى، قصد اختيار منهج يلائم طبيعة العمل والموضوع في آن واحد. وتختلف المناهج باختلاف المواضيع فلكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه<sup>1</sup>

لذا أدرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية لطبيعة الموضوع الذي يتطلب ذلك، فلمنهج الوصفي هو " المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً والبحوث الوصفية لا تنحصر أهدافها في مجرد جمع الحقائق، بل ينبغي ان تتجه تصنيف البيانات والحقائق وتحليلها تحليلًا دقيقًا كافياً ثم الوصول إلى التعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة"<sup>2</sup>

كما أنه "تصوير للوضع الراهن وتحديد للعلاقات التي توجد بين الظواهر والاتجاهات"<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، ص92

<sup>2</sup> عصام حسن احمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي اسسه و مناهجه ، دار الرضوان للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان 2014، ص149

<sup>3</sup> عصام حسن احمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، نفس المرجع السابق، ص150

### عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها "ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلالها المعطيات، في ميدان العلم، ونتطلع أن تسمح لنا العينة المتكونة من بعض العشرات، المئات أو الآلاف من العناصر وذلك حسب الحالة، والمأخوذة من مجتمع بحث معين بالوصول إلى التقديرات التي يمكن تعميمها على كل مجتمع البحث الأصلي، أي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين" <sup>1</sup> إذ تمثلت عينة دراستنا في جل الموظفين الإداريين بمعهد الموسيقى بالأغواط بنية توزيع الاستبارة كما كان مخطط له في السابق، والذي بلغ مجملهم 19 مفردة.

كما قد تمت الاستعانة بأسلوب المسح الشامل إذ تعرف أنها المسوحات التي تشمل كافة مفردات مجتمع البحث. ويقصد بالمجتمع، مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء أكانت وحدة العد إنسانا أو نباتا أو جمادا. إلا أن عملية العد الكامل (المسوحات الشاملة) باهظة التكاليف سواء من الناحية المالية أو الوقت، وتعرض لأخطاء كبيرة، كأخطاء الحذف والازدواجية، وأخطاء التسجيل، وأخطاء تجهيز المعطيات وغير ذلك التي من شأنها أن تؤثر على جودة العمل. وتنبع هذه الأخطاء أساسا من صعوبة الإشراف السليم على مثل هذه العمليات الإحصائية الكبيرة. لذا ف كثيرا ما تسفر مسوحات العينة عن نتائج أكثر دقة من التعدادات، لان المسح بالعينة يتيح الوقت للإشراف الدقيق على الأعمال الميدانية وتجهيز النتائج وتقليل الأخطاء البشرية وشهدت السنين الأخيرة تناقصا تدريجيا في عدد المسوحات الشاملة نتيجة العوامل التالية:

- التطور الكبير في العمل الإداري وما أدى ذلك من انتظام السجلات الإدارية وسهولة الحصول على المعطيات الإحصائية.

<sup>1</sup> موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي واخرون، دار القصبه للنشر طبعه الثانية منقحة، الجزائر 2004-2006، ص 301

- زيادة الوعي الثقافي والاجتماعي للأفراد وإدراكهم أهمية إعطاء المعطيات الصحيحة، لازدياد حاجتهم إلى الخدمات الرسمية التي تتوقف على الحصول على معطيات مدونة عن الأفراد وممتلكاتهم وأسرههم وعناوينهم وما إلى ذلك.
- تقدم الأدوات الإحصائية والرياضية من أجل شيوع استنتاجات العينة وتأسيس التوقعات والتقديرية. وقد ساعد على ذلك بدرجة كبيرة التوسع في استخدام الحاسب الآلي.<sup>1</sup>

### أدوات جمع البيانات:

يتوقف نجاح أي دراسة علمية على مدى استعداد الباحث على استغلال العقلاني للتقنيات والأدوات المنهجية التي تدخل في مجال البحث حتى يكون بحثه متكاملًا موضوعيًا إلى حد ما، إذ تتطلب الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية من الباحث الاستعانة بأدوات معينة لجمع المعلومات الضرورية الخاصة بدراسته وتختلف أهمية هذه الأدوات بالنسبة للباحث وذلك لارتباطها بطبيعة مشكلة البحث وفروض الدراسة والأهداف المتوخى تحقيقها من هذه الدراسة لذلك يستعين الباحث بأداة أو أدوات معينة دونما غيرها من الأدوات.

وعليه قد استخدمنا لدراسة الاخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي على الاستبارة تعرف على أنها " في شكلها الأكثر شيوعاً بسبر الآراء تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الافراد وبطريقة موجهة، ذلك لان صيغ الإجابات تحدد مسبقاً، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية. ان الاستبار هي وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح أسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس الطريقة، بهدف

<sup>1</sup>مدحت جمال، البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام SPSS. عمان: دار الشروق. <https://www.maktabtk.com/>. اخر زيارة للموقع في 07: 51/19.05.2020

استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الافراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.<sup>1</sup>

كون نفس الأسئلة تطرح على كل مخبر وبنفس الصيغة، وان كل واحد منهم يمكنه ان يختار من ضمن نفس قائمة الإجابات، فإننا نستطيع القيام بالمقارنات بأكثر سهولة مما هو عليه الحال في مقابلة البحث، وكذا القيام بتجميع الرقمي وحساب نسب مئوية في علاقاتها بهذا أو ذاك المتغير المتضمن في فرضية الانطلاق، هكذا فكلما طبقت المعيارية على الأسئلة كلما اتسع مجال المقارنة.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي واخرون، دار القصة للنشر طبعة الثانية منقحة، الجزائر 2004-2006، ص204

<sup>2</sup>موريس انجرس، مرجع سابق، ص208

المحور الأول: محور البيانات الشخصية.

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب خصائص الديموغرافية تم حساب التكرارات والنسب المئوية وجاءت النتائج كما يلي:

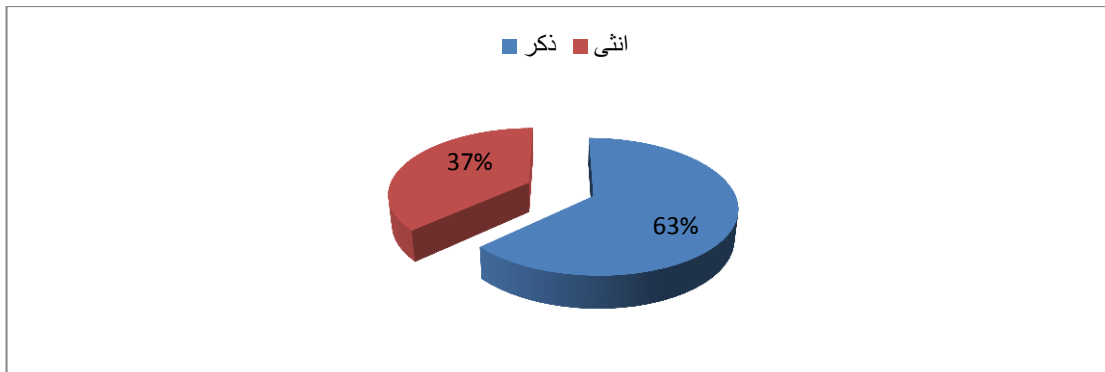
التكرار النسبي	التكرار	الجنس
% 63	12	ذكر
% 37	07	انثى
% 100	19	المجموع

1 توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير الجنس:

جدول رقم 01: توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.

- تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة العمال الإداريين الذكور أكبر بالنسبة للإناث 63% مقابل 37% كما هو موضح.

التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير الجنس.



تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة العمال الاداريين الذكور أكبر بالنسبة للاناث 63 % مقابل 37 % كما هو موضح وهذا راجع الى العمال الاداريين في هذا المعهد يحتاج الى الاداريين الذكور أكثر لخصائص معينة.

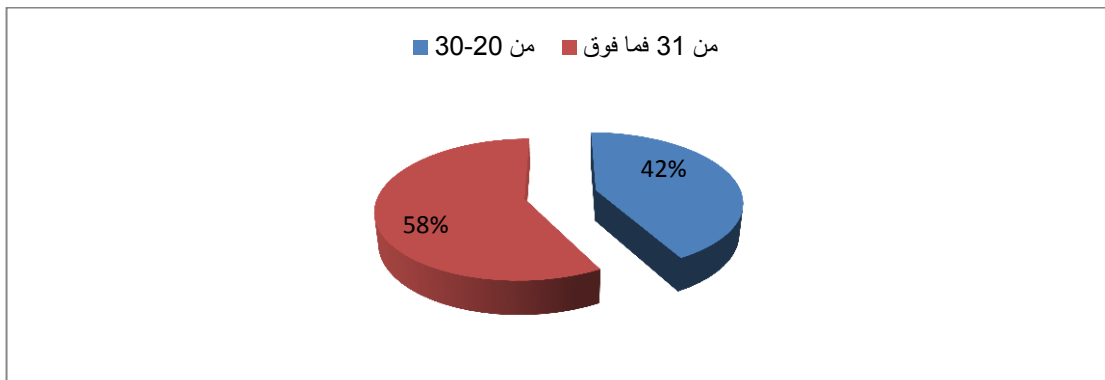
## 2- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن:

جدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	التكرار النسبي
من 20-30	08	42 %
من 31 فما فوق	11	58 %
المجموع	19	100 %

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير السن بأن أقل نسبة العمال الاداريين الذين تتراوح أعمارهم من 20-30 حيث بلغت نسبة 42 %، في حين أن العمال الاداريين التي تتراوح أعمارهم من 31 فما فوق والتي تمثل الفئة العمرية الأكبر تشكل نسبة 58 %.

## التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير السن.



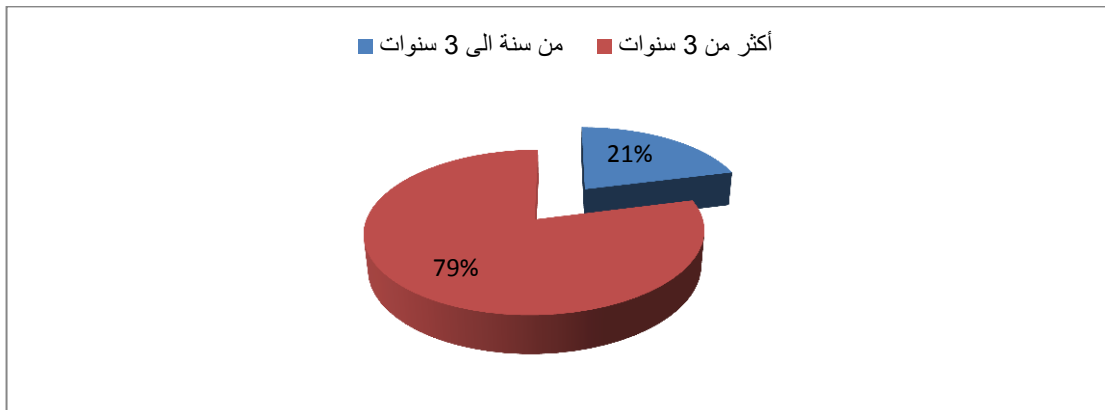
-تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حسب متغير السن بأن أقل نسبة العمال الإداريين الذين تتراوح أعمارهم من 20-30 حيث بلغت نسبة 42 %، في حين أن العمال الإداريين التي تتراوح أعمارهم من 31 فما فوق والتي تمثل الفئة العمرية الأكبر تشكل نسبة 58 % وهذا يدل أن المعهد يعتمد على العمال أصحاب النضج والخبرة المهنية.

جدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.

التكرار النسبي	التكرار	الخبرة
21 %	04	من سنة الى 3 سنوات
79 %	15	أكثر من 3 سنوات
100%	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة بأن أكبر نسبة العمال الإداريين الذين خبرتهم أكثر من 3 سنوات حيث بلغت نسبة 79 %، تليها العمال الإداريين التي خبرتهم أقل من 3 سنوات والتي تمثل الفئة الأصغر تشكل نسبة 21 %.

التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير الخبرة.



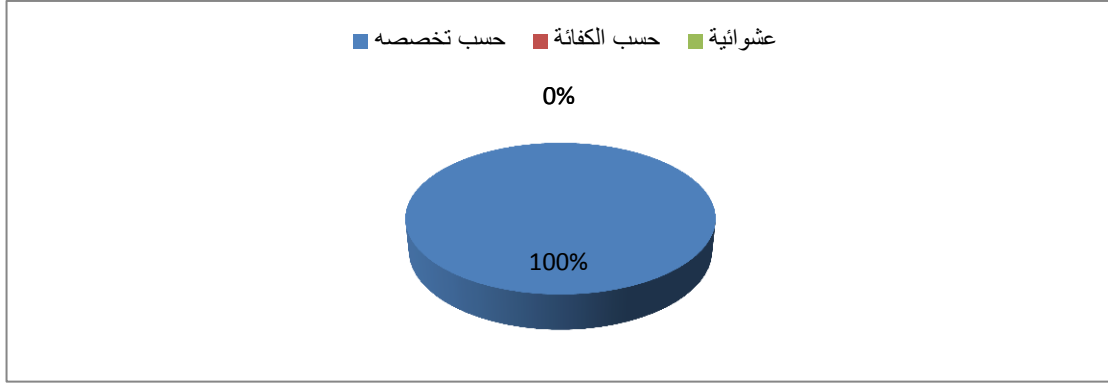
تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة بأن أكبر نسبة العمال الاداريين الذين خبرتهم أكثر من 3 سنوات حيث بلغت نسبة 79 %، تليها العمال الاداريين التي خبرتهم أقل من 3 سنوات والتي تمثل الفئة الأصغر تشكل نسبة 21 % وهذا يدل الى أن لعامل السن دور في اكتساب الخبرة وأن المعهد يحتاج الى عمال اداريين يتمتعون بالخبرة في سهولة سيرورة الأمور الادارية.

### المحور الثاني: مبادئ أخلاقيات المهنة

جدول رقم 4: يبين كيف يتم توضيح أدوار الموظفين الاداريين في المناصب العليا

التكرار النسبي	التكرار	يتم توضيح أدوار الموظفين الاداريين في المناصب العليا
100 %	19	حسب تخصصه
00 %	00	حسب الكفاءة
00 %	00	عشوائية
100%	19	المجموع

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب يتم توضيح أدوار الموظفين الاداريين في المناصب العليا بأن أكبر نسبة العمال الاداريين الذين صرحوا حسب التخصص حيث بلغت نسبة 100 %، في حين أن الفئة التي صرحت عشوائية وحسب الكفاءة بنسبة 00 %.



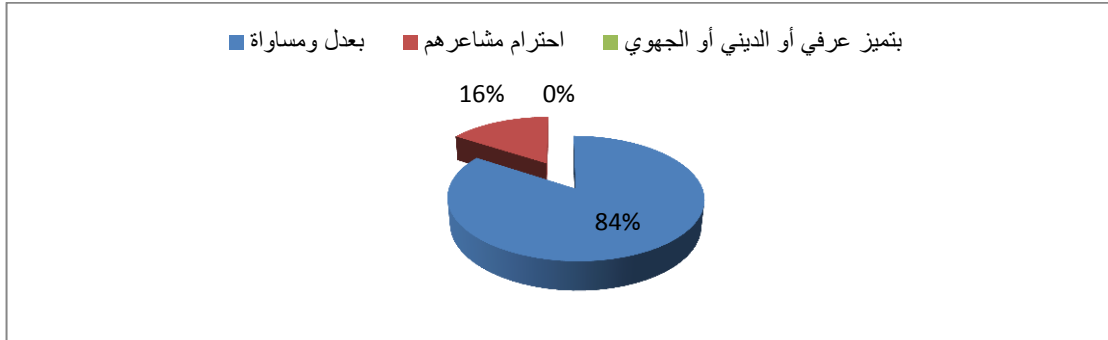
تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب يتم توضيح أدوار الموظفين الإداريين في المناصب العليا بأن أكبر نسبة العمال الإداريين الذين صرحوا حسب التخصص حيث بلغت نسبة 100 %، في حين أن الفئة التي صرحت عشوائية وحسب الكفاءة بنسبة 00 % وهذا ما يوضح سيطرة البيروقراطية في مجال الإدارة.

#### 5- كيف يتعامل الموظفون الإداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي

جدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حول تعامل الموظفين الإداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي

التكرار النسبي	التكرار	تعامل الموظفين الإداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي
92 %	16	بعدل ومساواة
00 %	03	احترام مشاعرهم
00 %	00	بتميز عرقي أو الديني أو الجهوي
100 %	19	المجموع

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب تعامل الموظفين الإداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي بأن أكبر نسبة العمال الإداريين الذين صرحوا بعدل ومساواة حيث بلغت نسبة 84 %، تليها الفئة التي يختارون احترام مشاعرهم بنسبة 16 %، تليها فئة تميز عربي أو الديني أو الجهوي بنسبة 00 %.



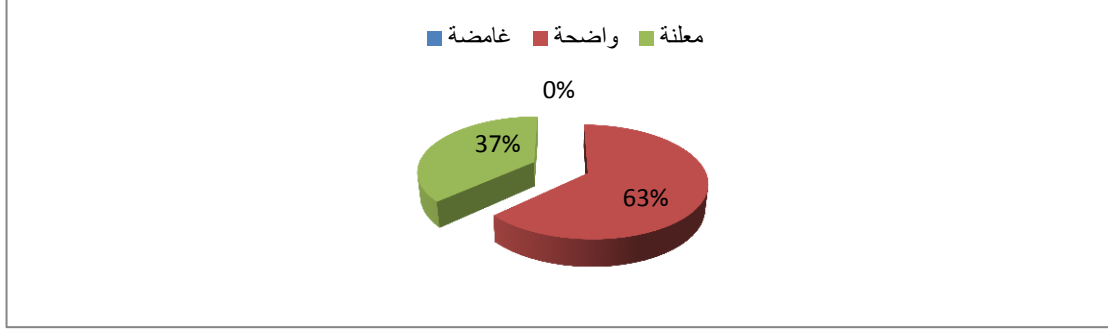
تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب تعامل الموظفين الإداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي بأن أكبر نسبة العمال الإداريين الذين صرحوا بعدل ومساواة حيث بلغت نسبة 84 %، تليها الفئة التي يختارون احترام مشاعرهم بنسبة 16 %، تليها فئة تميز عربي أو الديني أو الجهوي بنسبة 00 % وهذا راجع الى الوازع الديني للعمال وكذا أخلاقيات المهنة.

#### 6- المهام الوظيفية لكل الموظفين الإداريين واضحة ومعلنة

جدول رقم 06: توزيع افراد العينة حول المهام الوظيفية لكل الموظفين الإداريين واضحة ومعلنة

التكرار النسبي	التكرار	المهام الوظيفية لكل الموظفين الإداريين واضحة ومعلنة
00 %	00	غامضة
63 %	12	واضحة
37 %	07	معلنة
100 %	19	المجموع

- تظهر نتائج الجدول توزيع افراد العينة حول المهام الوظيفية لكل الموظفين الاداريين واضحة ومعلنة ان اكبر نسبة 63 % من افراد العينة المستجوبة صرحوا واضحة، تليها نسبة 37 % صرحوا معلنة في حين ان النسبة الاقلية والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم غامضة.



تظهر نتائج الجدول توزيع افراد العينة حول المهام الوظيفية لكل الموظفين الاداريين واضحة ومعلنة ان اكبر نسبة 63 % من افراد العينة المستجوبة صرحوا واضحة، تليها نسبة 37 % صرحوا معلنة في حين ان النسبة الاقلية والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم غامضة .

7 يتجنب الموظفين الاداريين الوساطة والمحسوبة في أداء عمله؟

جدول رقم 07: توزيع افراد العينة حول تجنب الموظفين الاداريين الوساطة والمحسوبة في أداء عمله.

التكرار النسبي	التكرار	يتجنب الموظفين الاداريين الوساطة والمحسوبة في أداء عمله
00 %	00	تستعمل الوساطة في أداء العمل
00 %	00	تستعمل المحسوبة في أداء العمل
100 %	19	تعمل بأمانة وموضوعية
100 %	19	المجموع

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول يتجنب الموظفون الإداريين الوساطة والمحسوية في أداء عمله أن أكبر نسبة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بالعمل بأمانة وموضوعية، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 100 % صرحوا بالوساطة والمحسوية.



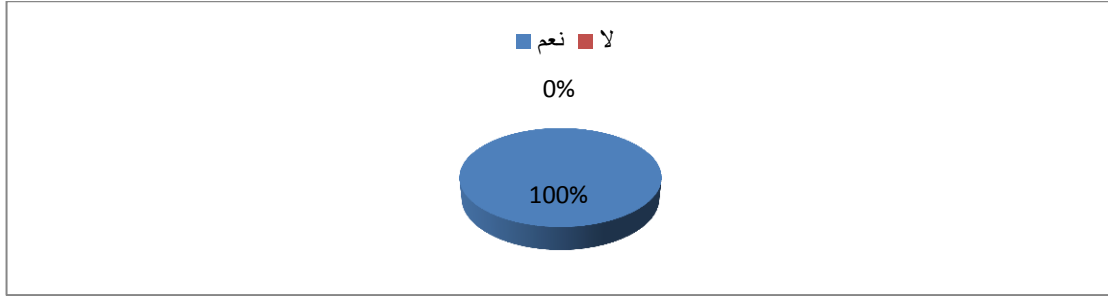
تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول يتجنب الموظفون الإداريين الوساطة والمحسوية في أداء عمله أن أكبر نسبة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بالعمل بأمانة وموضوعية، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 100 % صرحوا بالوساطة والمحسوية وهذا راجع الى أن العمال الإداريين ملتزمين بالوابع الديني اضافة الى أخلاقيات المهنة.

8 يسعى الموظفون الإداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان

جدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حول سعى الموظفون الإداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان

التكرار النسبي	التكرار	يسعى الموظفون الإداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان
100 %	19	نعم
00 %	00	لا
100%	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول سعى الموظفين الإداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان، إن أكبر نسبة موضحة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا نعم، في حين أن النسبة الأقلية والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم لا.



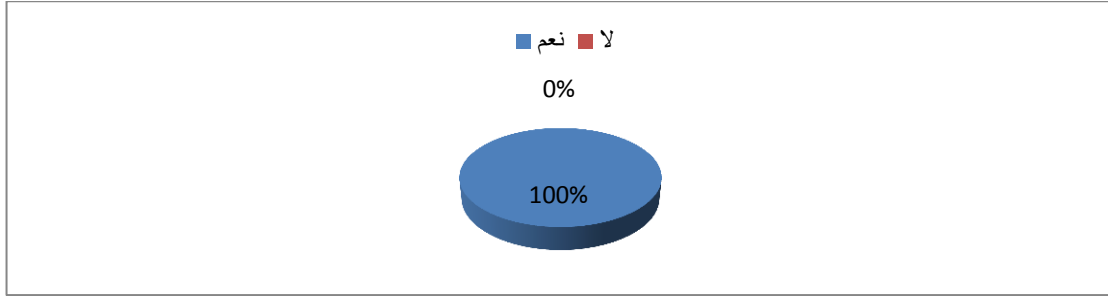
-تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حول سعى الموظفين الإداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان، إن أكبر نسبة موضحة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا نعم، في حين أن النسبة الأقلية والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم لا وهذا يدل الى انتماء العمال الإداريين بالمعهد.

### 9- يحترم الموظفون الإداريين مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه

جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حول احترام الموظفين الإداريين مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه

التكرار النسبي	التكرار	يحترم الموظفون الإداريين مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه
100 %	19	نعم
00 %	00	لا
100%	19	المجموع

- تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول احترام الموظفين الاداريين لمهنتهم ويؤدي عمله على أكمل وجه، فكانت اكبر نسبة وهي الفترة نعم بنسبة 100 %، أما اللذين صرحوا لا بنسبة 00 %.



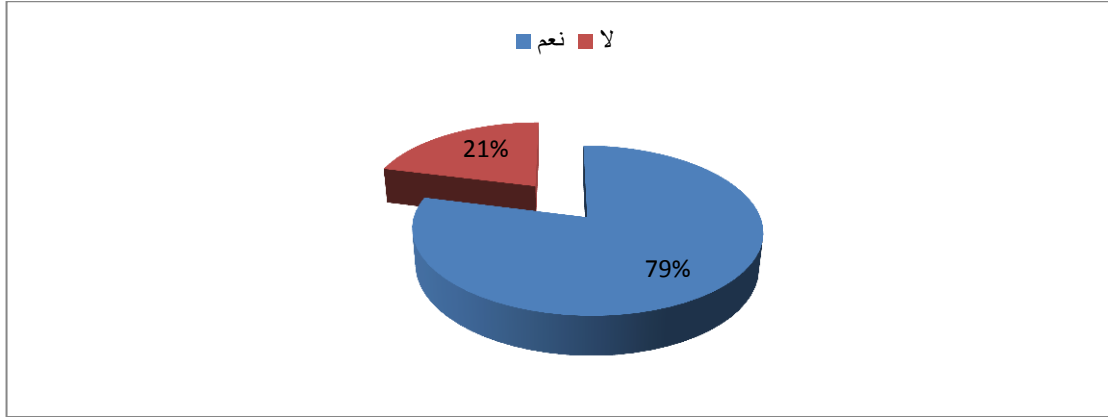
تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حول احترام الموظفين الاداريين لمهنتهم ويؤدي عمله على أكمل وجه، فكانت اكبر نسبة وهي الفترة نعم بنسبة 100 %، أما اللذين صرحوا لا بنسبة 00 % وهذا راجع الى أن المعهد مهتم بالعمال وكدى الرقابة مما أدى الى خلق روح المسؤولية وضبط العمل.

### 9- يحرص الموظفين الاداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة

جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة

التكرار النسبي	التكرار	حرص الموظفين الاداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة
79 %	15	نعم
21 %	04	لا
100 %	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع افراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة فكانت أكبر نسبة موضحه صرحوا بنعم بنسبة 79 %، وكانت أقل نسبة تمثلت 21 % صرحوا بلا.

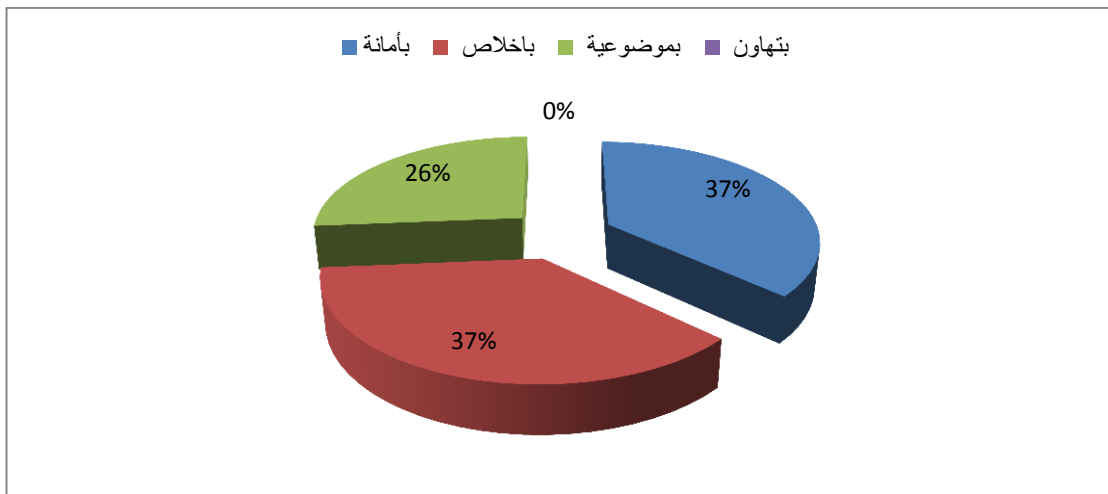


تظهر نتائج الجدول توزيع افراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى كفاءة ممكنة فكانت أكبر نسبة موضحه صرحوا بنعم بنسبة 79 %، وكانت أقل نسبة تمثلت 21 % صرحوا بلا وهذا يرجع لدافع الخبرة مقارنة بالاداريين الجدد التي تون نسبة الكفاءة عندهم ضئيلة نوعا ما.

10 يحرص الموظفون الاداريين على تأدية المهام الموكلة إليهم  
 جدول رقم 10: توزيع افراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على تأدية المهام  
 الموكلة إليهم

التكرار النسبي	التكرار	حرص الموظفين الاداريين على تأدية المهام الموكلة إليهم
% 37	07	بأمانة
% 37	07	باخلاص
% 26	05	بموضوعية
% 00	00	بتهاون
%100	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على تأدية المهام الموكلة إليهم أن أكبر نسبة 37 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بأمانة واخلاص، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 26 % كانت اجاباتهم بموضوعية، في حين أن نسبة 00 % كانت بتهاون.



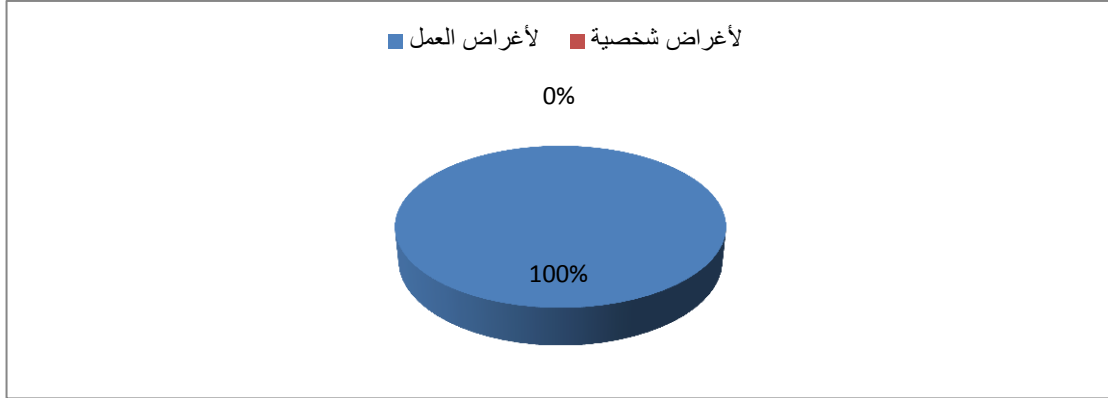
تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الإداريين على تأدية المهام الموكلة إليهم أن أكبر نسبة 37 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بأمانة وإخلاص، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 26 % كانت اجاباتهم بموضوعية، في حين أن نسبة 00 % كانت بتهاون وهذا يدل الى أن الدافع الذي أدى الى تأدية المهام الموكلة اليهم هي الأمانة والإخلاص اللذان يعتبران من المقومات الدينية وكذا من أخلاقيات المهنة التي يتمتعون بها العمال الإداريين بالمعهد الموسيقي.

11 تستخدم مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية

جدول رقم 11: توزيع افراد العينة حول استخدام مقتنيات العمل

التكرار النسبي	التكرار	تستخدم مقتنيات العمل
100 %	19	لأغراض العمل
00 %	00	لأغراض شخصية
100%	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية أن أكبر نسبة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا لأغراض العمل، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم لأغراض شخصية.



تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حول استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية أن أكبر نسبة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا لأغراض العمل، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم لأغراض شخصية وهذا راجع للرقابة التي وضعتها الدولة في ممتلكاتها وللمحافظة عليها.

12 يحرص الموظفون الاداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون

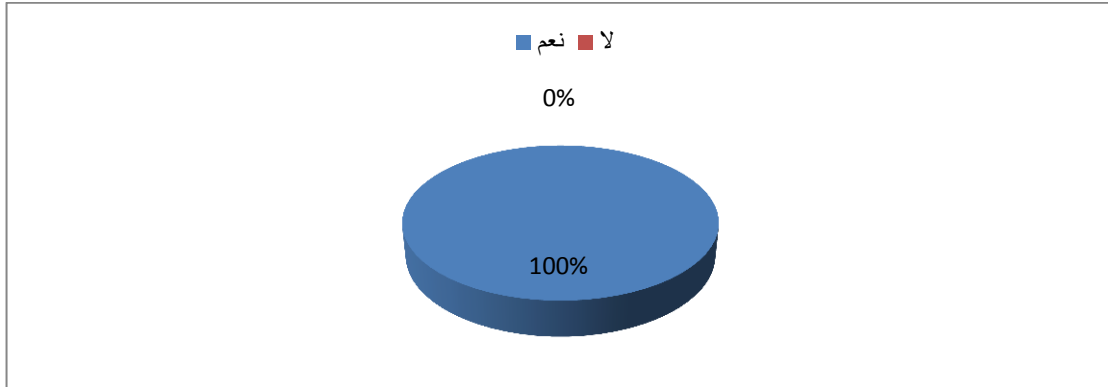
بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل

جدول رقم 12: توزيع افراد العينة حول حرص الموظفين الاداريين على تنفيذ أوامر

وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل

التكرار النسبي	التكرار	يحرص الموظفون الاداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل
% 100	19	نعم
% 00	00	لا
%100	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الإداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل أن أكبر نسبة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا نعم، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم لا.

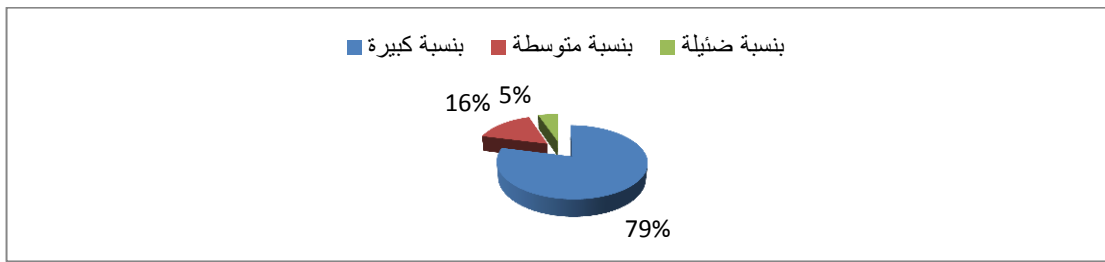


تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حول حرص الموظفين الإداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل أن أكبر نسبة 100 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا نعم، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 00 % كانت اجاباتهم لا وهذا راجع الى النظام البيروقراطي في المعهد.

13 تشجيع وتحفيز الموظفين الاداريين يساهم في رفع أداء العمل  
 جدول رقم 13: توزيع افراد العينة حول تشجيع وتحفيز الموظفين الاداريين يساهم في  
 رفع أداء العمل

التكرار النسبي	التكرار	تشجيع وتحفيز الموظفين الاداريين يساهم في رفع أداء العمل
79 %	15	بنسبة كبيرة
16 %	03	بنسبة متوسطة
05 %	01	بنسبة ضئيلة
100 %	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول تشجيع وتحفيز الموظفين الاداريين يساهم في رفع أداء العمل أن أكبر نسبة 79 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بنسبة كبيرة ، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 16 % و 05 % كانت اجاباتهم بنسبة متوسطة وضيئلة.

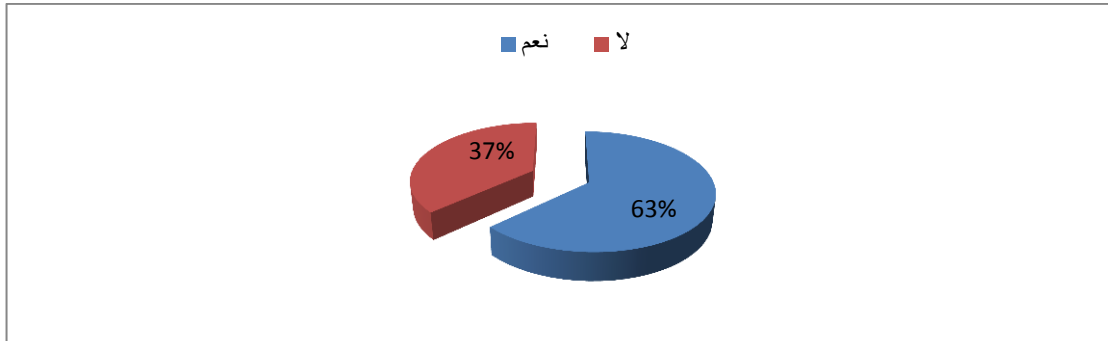


-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول تشجيع وتحفيز الموظفين الاداريين يساهم في رفع أداء العمل أن أكبر نسبة 79 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بنسبة كبيرة، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 16 % و 05 % كانت اجاباتهم بنسبة متوسطة وضيئلة وهذا يبرهن أن الموظف الاداري يتأثر بالتشجيعات والتحفيزات وهذا ما يجعل روح الوحدة في المعهد.

14 يتميز الموظفين الاداريين بالسلوك الوظيفي المتميز  
 جدول رقم 14: توزيع افراد العينة حول تميز الموظفين الاداريين بالسلوك الوظيفي  
 المتميز

التكرار النسبي	التكرار	يتميز الموظفين الاداريين بالسلوك الوظيفي المتميز
63 %	12	نعم
37 %	07	لا
100 %	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول تميز الموظفين الاداريين بالسلوك الوظيفي المتميز  
 أن أكبر نسبة 63 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا نعم، في حين أن النسبة الأقل  
 والمتمثلة في 37 % كانت اجاباتهم لا.



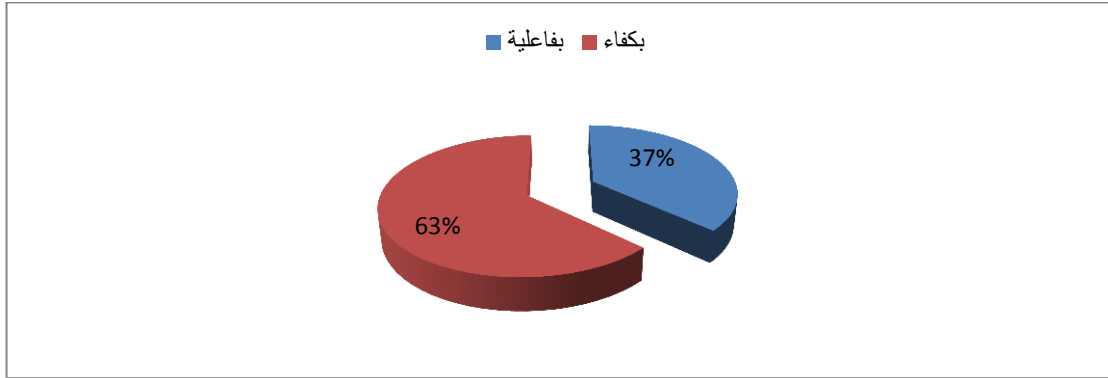
تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول تميز الموظفين الاداريين بالسلوك الوظيفي المتميز  
 أن أكبر نسبة 63 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا نعم، في حين أن النسبة الأقل  
 والمتمثلة في 37 % كانت اجاباتهم لا وهذا يدل الى الرضى الوظيفي الذي يتمتعون به  
 العمال الاداريين في المعهد بسبب خلق جو عملي ملائم مما أدى الى انعكاس في سلوكهم  
 الوظيفي.

### 15 تأدية الموظفين الاداريين أعمالهم في المعهد

جدول رقم 15: توزيع افراد العينة حول تأدية الموظفين الاداريين أعمالهم في المعهد

التكرار النسبي	التكرار	تأدية الموظفين الاداريين أعمالهم في المعهد
37 %	07	بفاعلية
63 %	12	بكفاءة
100 %	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حول تأدية الموظفين الاداريين أعمالهم في المعهد أن أكبر نسبة 63 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بكفاءة ، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 37 % كانت اجاباتهم بفاعلية.



-تظهر نتائج التمثيل البياني توزيع أفراد العينة حول تأدية الموظفين الاداريين أعمالهم في المعهد أن أكبر نسبة 63 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا بكفاءة، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 37 % كانت اجاباتهم بفاعلية وهذا راجع الى خبرتهم وتخصصهم في المجال أثر ايجابا في كفاءتهم وفعاليتهم.

16 يتوفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام

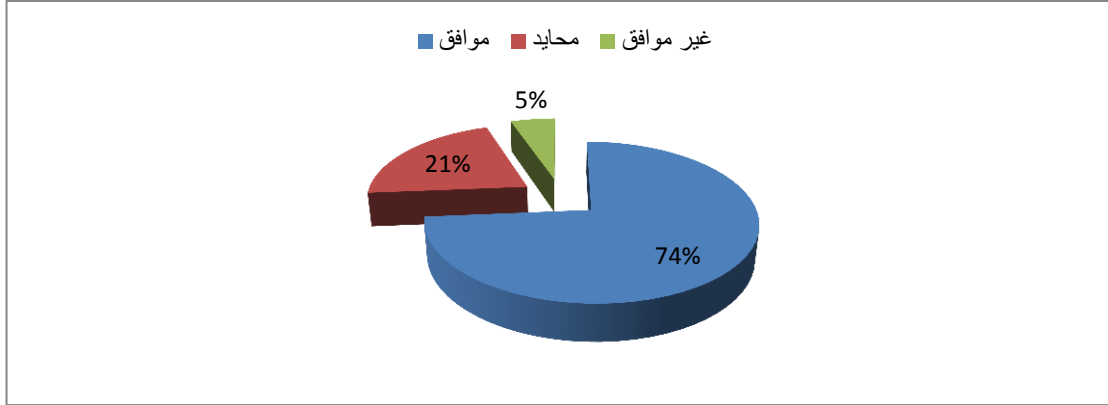
الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب

جدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حول توفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد

للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب

التكرار النسبي	التكرار	يتوفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب
74 %	14	موافق
21 %	04	محايد
05 %	01	غير موافق
100 %	19	المجموع

-تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة توفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب أن أكبر نسبة 74 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا موافق، تليها نسبة 21 % صرحوا محايد، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 05 % كانت اجاباتهم غير موافق.



تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة توفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب أن أكبر نسبة 74 % من أفراد العينة المستجوبة صرحوا موافق، تليها نسبة 21 % صرحوا محايد، في حين أن النسبة الأقل والمتمثلة في 05 % كانت اجاباتهم غير موافق وهذا راجع الى ولاء العمال نحو المعهد الى أن هناك ظروف تستدعي عدم التضحية لأن هذا غير رسمي وخارج عن الأمور المتفق عليها بل هي دعم وبرهنة للولاء.

الخاتمة:

وفي الاخير يمكننا القول أن الأخلاق المهنية تأثر على الاداء الوظيفي وهذا لما تحمله من أهمية فهي مرتبطة بالوازع الديني وأن المعهد هو المسؤول على الاداء الوظيفي وذلك للسياسات المتبعة في المعهد من شعور الموظف بروح الانتماء والتعاليم الادارية يؤدي حتما الى أداء وظيفي جيد.

نتائج الدراسة :

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى نتائج التالية نذكر أهمها :

- استنتجنا أن لزيادة الإهتمام بأخلاقيات الإدارة أصبح من الضروري أن تفكر المنظمة أخلاقي، وما يرتبط بثقة المنظمة بموظفيها من أساسيات النجاح المعهد الموسيقي للإرتقاء والتدريب عليها.
  - أن توظيف البعد الأخلاقي داخل إدارة أدى إلى رفع من مستوى الأداء إلى المقاييس المطلوبة.
  - من خلال الجانب النظري تم إثبات بأنه توجد أخلاق في الإدارة، إذ نادى قبل ذلك إليها الحضارات والديانات السماوية وأنه تزامنا مع تطور الإدارة معها مفهوم أخلاقيات الإدارة.
  - من خلال نتائج الدراسة الميدانية تم فعلا التأكيد أن أخلاقيات إدارة تساهم فعلا في الرفع وتحسين الأداء الوظيفي.
  - الإستنتاج العام :
- توصلنا من خلال دراستنا إلى أن الأداء الوظيفي محقق تماما وهذا بتأثير اخلاقيات المهنة والوازع الديني للموظفين الاداريين.

التوصيات والمقترحات : في ضوء نتائج الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

- تطوير اليات المراقبة حتى يتمكن المسؤولين عن عملية التقييم من معرفة السلوكيات التي قد تؤدي إلى تدهور مستوى الأداء الوظيفي.
- إيجاد حوافز مادية ومعنوية أو وظيفية للمتميزين في الأداء مصحوبا بمستوى عالي من الأخلاق، إضافة إلى ضرورة معاقبة من يخترق المنظومة الأخلاقية.
- تنمية مهارات الموظفين من خلال استخدام المعايير الأخلاقية وصولا إلى تحقيق مستويات راقية من العمل والإنجاز.
- توفير بيئة عمل تساعد على رفع مستوى الأداء الوظيفي وتزيد من التفاعل الإيجابي بين العاملين.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1 الرياض شاهين، ماجد إبراهيم، "مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2010.
- 2 ناصر محمد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004.
- 3 بلال خلف، أخلاقيات العمل عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- 4 أميرة عاصي، العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 5 محمد بن إبراهيم، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012.
- 6 بلال خلف، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، 2012.
- 7 الدراجي جبار عبيد، أخلاق العمل الإداري في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموافقين، 2017.
- 8 فارس بن علوش، دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.

- 9 دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد.
- 10 راضي مازن ليلو، القانون الإداري الرياض دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، 2012.
- 11 درة عبد الباري إبراهيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي في القرن الحادي والعشرين، رسالة دكتوراة، عمان دار وائل النشر والتوزيع الطبعة الأولى، 2012.
- 12 عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
- 13 عصام حسن احمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي اسسه و مناهجه , دار الرضوان للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان 2014.
- 14 مدحت جمال, البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام SPSS. عمان: دار الشروق. <https://www.maktabtk.com/>. آخر زيارة للموقع في 07: 51/19.05.2020
- 15 موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ت: بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصة للنشر طبعة الثانية منقحة، الجزائر 2004-2006.





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمارة ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع



العنوان :

الاخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفين معهد الموسيقى بولاية الأغواط

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف

د/ بشير بن لحبيب

من إعداد الطلبة:

الاستاذ:

- علي طيبي
- أحمد مشيكل

الموسم الجامعي 2024/2023

محور البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر  أنثى

السن: من 20-30 سنة  من 31 فما فوق

الخبرة: من سنة الى 3 سنوات  أكثر من 3 سنوات

المحور الثاني: مبادئ أخلاقيات المهنة

1 يتعامل الموظفون الإداريين مع الجمهور الداخلي والخارجي بعدل ومساواة ويحترم مشاعرهم دون التمييز عرقي أو الديني أو الجهوي:

حسب تخصصه  حسب الكفاءة  عشوائية

2 يتم توضيح أدوار الموظفين الإداريين في المناصب العليا:

بعدل ومساواة  احترام مشاعرهم  بتمييز عرقي أو الديني أو الجهوي

3 المهام الوظيفية لكل الموظفين الإداريين واضحة ومعلنة:

تستعمل الوساطة في أداء العمل  تستعمل المحسوبية في أداء العمل   
تعمل بأمانة وموضوعية

4 يتجنب الموظفون الإداريين الوساطة والمحسوبية في أداء عمله:

غامضة  واضحة  معلنة

5 يسعى الموظفون الإداريين إلى تحقيق أهداف المعهد الموسيقي بكل إتقان:

نعم  لا

6 يحترم الموظفون الإداريين مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه:

نعم  لا

7 يحرص الموظفون الإداريين على إنجاز الأعمال المطلوبة:

بأمانة  باخلاص  بموضوعية  بتهاون

8 يحرص الموظفون الإداريين على تأدية المهام الموكلة إليه بأمانة وإخلاص:

نعم  لا

9 تستخدم مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية:

نعم  لا

10 يحرص الموظفون الإداريين على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون

بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل:

نعم  لا

المحور الثالث: الاداء الوظيفي في المعهد الموسيقي بالأغواط

11 تشجيع وتحفيز الموظفون الإداريين يساهم في رفع أداء العمل:

نعم  لا

12 يتميز الموظفون الإداريين بالسلوك الوظيفي المتميز:

نعم  لا

13 يؤدي الموظفون الإداريين في الجامعة أعمالهم بكفاءة وفاعلية:

لأغراض العمل  لأغراض شخصية

14 تساهم القيم والمعتقدات السائدة لدى المعهد الموسيقي في تحسين أداء

الموظفين الإداريين:

بنسبة كبيرة  بنسبة متوسطة  بنسبة ضئيلة

15. تسعى المعاهد الموسيقية إلى تطوير أداء عاملها وذلك من خلال القيام

بالدورات والبرامج التدريبية:

بفاعلية  بكفاءة

16. يتوفر لدى الموظفين الإداريين الرغبة والاستعداد للعمل خارج أوقات

الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب:

موافق  محايد  غير موافق