



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم تسيير
تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبان:

أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

أ. د/ عبد الحق طير

✓ أميرة عمامرة

✓ نور الهدى حفصي

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ 26 ماي 2025

أعضاء لجنة المناقشة		
الصفة	الجامعة	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	احمد عازب شيخ
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	عبد الحق طير
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	خالد علي

الموسم الجامعي: 2025/ 2024

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

Sidi

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات)

لم يبق للأخين ما يقدمونه لي فأن والدي فعل كل شيء...

إلى سدي وملجئي الأمن داعمي ومشجعي الدائم حين

ينادوني باسمه أسعد وأزده بأني ابنته...

من رأيت انعكاس نجابي وفرحتي بريقا في عينيه... اليك والدي العزيز

يا رفيقتي وأمانتي بطلتني ومعلمتي الأولى من علمتني معنى الحنان والعطاء

معنى الصبر والقوة والحب من كان دعائها ورضاها بوصولتي في المسير... إليك والدتي الغالية

إلى التي لم تخذلي في كل ضيق ومحنة مرت بي، لمن وقفت بجانبتي

وساندتني بطيب كلماتها وحسن مواساتها... اليك اختي

ويبقى الأخ حكاية مختلفة في قلب اخته اللهم لا تحني لهم ظمرا ولا تضعف لهم امرا، اللهم يسر

امورهم اينما كانوا، واجعلهم كنفني الثابت وسند الأقوي.

أميرة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وقاله سبحانه وتعالى: " ووصينا الإنسان بوالديه حسنا " (العنكبوت: 8)

قبل كل شيء نحمد الله عز وجل الذي انعم علينا بنعمة العلم ووفقنا في اتمام هذا العمل

الى من قال فيهما الرحمن اخفض لهما جناح الذل من الرحمة .

الى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح والمثابرة وكان سندا لي طول عمري وكان له

الفضل في تعليمي وعمل ما بوسعہ لنجاحي والدي العزيز اطال الله في عمره

الى من غمرتني بحبها وحنانها وسهرت من اجلي الليلي، نور حياتي وقرّة عيني الى احسن ما

خلق الله في هذا الوجود امي الحبيبة

الى الذين تذوقته معهم لذة العيش اخوتي

الى من ضاقت السطور عن ذكركم ووسع قلبي لهم اصدقائي واساتذتي الكرام واستاذي

الفاضل " طير عبد الحق " الذي اشرفه على عملي.

نور الهدى

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذه المذكرة

الطاعة والسلام على رسول الله، وعلى آله وصحبه اجمعين

اتقدم بخالص الشكر ومعظيم الامتنان لأستاذي الفاضل " طهر عبد الحق "

الذي كان لنا الشرف

الكبير بان يتولى الاشراف على هذه المذكرة، وكان لنا خير معين

وداعم خلال مسيرتنا العلمية،

لقد كان لتوجيهاته السديدة ودعمه المستمر الاثر البالغ في إتمام

هذا العمل، فالفه شكر له على تفانيه واخلاصه.

كما لا يفوتنا ان نعبر عن عمق امتنانينا لجميع الاساتذة الافاضل في جامعة حمه لخضر

بالوادي، الذين لم يدخروا جهدا في نقل المعرفة وغرس القيم العلمية في نفوسنا،

لقد كان

لتعليماتهم القيمة ودروسهم الملهمة الفضل الكبير في تكوينينا الاكاديمي والفكري.

نشكر كل من اسهم في دعمنا ومساندتنا خلال رحلتينا الدراسية،

واجبنا من الله ان يوفقنا لنكون محذ حسن ظنهم دائما.

الملخص:

تهدف الدراسة الى قياس أثر الالتزام بأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وذلك بالاعتماد على نموذج يقيس أبعاد اخلاقيات الاعمال والمتمثلة في: اخلاقيات المنظمة، اخلاقيات القائد، اخلاقيات الافراد، في تحسين جودة الخدمة بأبعادها المتمثلة في: للموسمية، الاعتمادية، الاستجابة. وقد أجريت الدراسة على كل إطارات من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. وتم جمع المعطيات باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة متكونة من 35 موظفا من اطارات المؤسسة، وتم الاسترجاع 32 منها 1 غير صالحة لتحليل، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS، وبعد تقدير النموذج القياسي توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الكلمات المفتاحية: اخلاقيات الاعمال، اخلاقيات المنظمة، اخلاقيات القائد، اخلاقيات الافراد، جودة الخدمة، مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

Abstract:

The study aimed to measure the impact of commitment to business ethics on improving service quality at the Algeria Telecom Corporation in El Oued. This was done based on a model that measures the dimensions of business ethics, represented in: organizational ethics, leader ethics, and individual ethics, in improving service quality with its dimensions being: tangible elements, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The study was conducted on all employees of Algeria Telecom Corporation in El Oued. Data was collected using a questionnaire as a data collection tool. The questionnaire was distributed to a sample of 35 employees from the institution's staff, with 32 valid responses retrieved for analysis. The data was analysed and the study hypotheses tested using the SPSS statistical program. After evaluating the measurement model, the study reached a set of results, most notably: there is a statistically significant effect at the 5% level for business ethics in improving the service quality of Algeria Telecom Corporation in El Oued.

Keywords: Business Ethics, Organizational Ethics, Leadership Ethics, Individual Ethics, Service Quality, Algeria Telecom, El Oued

I	الاهداء
III	الشكر والعرفان
IV	الملخص
VI	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الاشكال
X	قائمة الملاحق
أ_د	المقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والدراسات السابقة	
2	تمهيد
3	المبحث الاول: الادبيات النظرية لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة
3	المطلب الاول: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات الاعمال
3	اولا: مفهوم أخلاقيات الاعمال، اهميتها ومصادرها
13	ثانيا: ابعاد ووسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال
19	المطلب الثاني: المفاهيم الاساسية لجودة الخدمة وعلاقتها بأخلاقيات الاعمال
20	اولا: مفهوم جودة الخدمة، الخصائص والأهمية
23	ثانيا: أبعاد وخطوات تحقيق الجود في خدمة العميل
28	ثالثا: أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على جودة الخدمة
30	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقي لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة
30	المطلب الاول: الدراسات السابقة
30	اولا: الدراسات السابقة باللغة العربية
36	ثانيا: الدراسات باللغة الاجنبية
38	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية
38	أولا: أوجه التشابه
38	ثانيا: أوجه الاختلاف
39	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	
41	تمهيد
42	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
42	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

42	أولا: تقديم عام عن المؤسسة
50	ثانيا: عينة الدراسة
51	ثالثا: متغيرات الدراسة
52	المطلب الثاني: منهج وأدوات الدراسة الميدانية
52	أولا: منهج الدراسة
52	ثانيا: الأدوات المستخدمة في الدراسة
55	المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان
55	المطلب الأول: اختبار ثبات وصدق الاستبيان وعرض الخصائص العامة لعينة الدراسة
55	أولا: اختبار صدق وثبات الاستبيان
58	ثانيا: الخصائص العامة لعينة الدراسة
63	المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الاستبيان
63	أولا: عرض نتائج محاور الاستبيان
70	ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي
71	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات
76	الخلاصة
78	الخاتمة
82	المراجع
89	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
50	عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة	1_2
56	درجة الارتباط الكلية للمحور الأول: اخلاقيات الاعمال	2_2
57	درجة الارتباط الكلية للمحور الثاني: جودة الخدمة	3_2
58	معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ)	4_2
58	توزيع العينة حسب الجنس	5_2
59	توزيع افراد العينة حسب العمر	6_2
60	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	7_2
61	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	8_2
62	توزيع افراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	9_2
63	درجات مقياس ليكرت الخماسي	10_2
64	يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: اخلاقيات الاعمال	11_2
65	يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: اخلاقيات القائد	12_2
66	يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: اخلاقيات الافراد	13_2
67	يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الملموسية	14_2
68	يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: الاعتمادية	15_2
69	يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: الاستجابة	16_2
70	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	17_2
71	اختبار الفرضية الاولى	18_2
72	اختبار الفرضية الثاني	19_2
73	اختبار الفرضية الجزئية الثالثة	20_2
74	اختبار الفرضية الرئيسية	21_2

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
7	مصادر الاخلاقيات في الاعمال	1_1
20	مفهوم جودة الخدمة	2_1
46	الميكال التنظيمي لاتصالات الجزائر بالوادي	1_2
50	النتائج الإحصائية لاستثمارات الاستبيان الموزعة	2_2
51	متغيرات الدراسة	3_2
59	توزيع العينة حسب الجنس	4_2
60	توزيع العينة حسب العمر	5_2
61	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	6_2
62	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	7_2
63	توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية	8_2
71	التوزيع الطبيعي للبيانات	9_2

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
86	ترخيص المؤسسة	1
87	قائمة الأساتذة المحكمين	2
88	استمارة الاستبيان	3
91	مخرجات spss	4



مقدمة

أولاً: توطئة

يشهد عالم الاعمال اليوم في البيئة المعاصرة العديد من التغيرات المتسارعة، نتيجة التطورات التكنولوجية والاقتصادية وارتفاع حدة المنافسة بين المؤسسات، حيث أصبحت هذه الأخيرة تبني سبل جديدة تضمن لها النمو والاستمرارية، وذلك من خلال التوجه الى جوانب أخلاقية وسلوكية التي تحكم العلاقات بين المؤسسات وفرادها ومحيطها.

تعد اخلاقيات الاعمال احدى العناصر المهمة التي تلعب دورا مهما في تنظيم العلاقات والسلوكيات والقيم الأخلاقية في المؤسسات، وتصنع المعايير والضوابط القيمية والأخلاقية في الافراد داخل المؤسسة، حيث ان التزام الموظفين والإدارة بأخلاقيات الاعمال يخلق بيئة مهنية مبنية على العدالة والأمانة، والمسؤولية اتجاه العمل والشفافية، التي تحرص على بناء بيئة عمل إيجابية يسودها الانضباط والثقة والمساوات.

وفي المقابل تعد جودة الخدمة احدى العوامل الأساسية التي تسعى اليها المؤسسات لتحقيقها، وذلك من خلال تقديم خدمات تفوق توقعات الزبائن، من اجل نيل رضا الزبائن وكسب ولائهم اتجاه المؤسسة. وانطلاقا من ذلك نبرز أهمية البحث في العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات الاعمال وتحسين جودة الخدمة، باعتبار ان السلوك الأخلاقي لدى الموظفين يساهم في تعزيز العلاقات بين الموظفين وادائهم الوظيفي، مما ان ينعكس ذلك على الخدمات المقدمة للزبائن، وذلك من خلال تقديم أفضل الخدمات التي لديها وتحسن من جودتها، ومنه تبرز أهمية الالتزام بأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة.

ثانياً: الاشكالية الرئيسية

- هل يوجد أثر لأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
وللإجابة على هذه الاشكالية نقترح التساؤلات الفرعية التالية:
- هل يوجد أثر لأخلاقيات المنظمة في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
- هل يوجد أثر لأخلاقيات القائد في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
- هل يوجد أثر لأخلاقيات الافراد في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

وكإجابة مبدئية على أسئلة الدراسة نطرح الفرضيات التالية:

- يوجد أثر لأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

- يوجد أثر لأخلاقيات المنظمة في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؛
- يوجد أثر لأخلاقيات القائد في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؛
- يوجد أثر لأخلاقيات الافراد في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

رابعاً: مبررات اختيار الموضوع

توجد عدة مبررات لاختيارنا لهذا الموضوع نذكر منها:

- اهتمامنا الكبير بالموضوع والانجذاب اليه؛
- تحقيق التكامل المعرفي؛
- ارتباط الموضوع بميدان التخصص ومجال البحث؛
- القيمة العلمية او الاضافة المقدمة من دراسة الموضوع للباحث.

خامساً: أهداف الدراسة

- ركزت الدراسة الى تحقيق الهدف العام والمتمثل في قياس أثر الالتزام بأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، اضافة الى الاهداف التالية:
- معرفة مدى تطبيق اخلاقيات الاعمال المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؛
 - تحديد مستوى جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؛
 - قياس أثر اخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؛

سادساً: اهمية الدراسة

ترتكز اهمية الدراسة في:

- المساهمة في بناء منظومة أخلاقية مطبقة في منظمات الاعمال، من خلال ابراز وسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال ومصادرها وابعادها؛
- المشاركة في تحقيق جودة فعالة في مؤسسة اتصالات ومراعات إمكانيات المؤسسة من وجهة ومن وجهة ثانية يلي رغبات العملاء الذي يؤثر بشكل إيجابي على المؤسسة؛
- ابراز دور اخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة، وضرورة تطبيق السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة وبين افرادها.

سابعاً: حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على تحليل أثر الالتزام بأخلاقيات الاعمال بأبعادها المنظمة، القائد، الافراد في تحسين جودة الخدمة من خلال ابعادها المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة.
- **الحدود المكانية:** اجريت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائرية بالوادي.
- **الحدود الزمانية:** من 26 فيفري 2025 الى 27 مارس 2025.
- **الحدود البشرية:** اختصرت الدراسة على اطارات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

ثامنا: المنهج والأدوات المستخدمة

نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، وذلك لتوظيف متغيرات الدراسة والوقوف عند دلالتها، وتفسير العلاقة والترابط بين المفاهيم اخلاقيات الاعمال بأبعادها وجودة الخدمة بأبعادها.

اما الأدوات المستخدمة في الدراسة فاعتمده عن ادوات جمع المعطيات المتمثلة في الاستبيان وادوات التحليل الاحصائي والمتمثلة في البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل البيانات وقياس أثر الالتزام بأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة.

تاسعا: هيكل الدراسة

للإجابة عن الاشكالية المطروحة وتحقيق اهداف الدراسة قسمنا الدراسة الى فصلين، وهذا وفقا لطريقة

IMRAD

- في الفصل الاول: تم التطرق الى الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، حيث تم عرض الجوانب النظرية المتعلقة بأخلاقيات الاعمال وكذلك جودة الخدمة تم الربط بينهما من خلال دراسة تأثير الالتزام بأخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة وعرض اهم الدراسات السابقة باللغة العربية والاجنبية.
- اما الفصل الثاني: فقد خصص للدراسة التطبيقية، حيث كانت مؤسسة الاتصالات الجزائرية بالوادي محل الدراسة، وتم فيه توضيح الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة، من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة، الاساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل، ثم عرض نتائج التحليل ومناقشتها.



الفصل الأول

الأدبيات النظرية

والدارسات السابقة

تمهيد:

رغم ان مفهوم اخلاقيات الاعمال من المفاهيم القديمة، الا انها اصبحت في الوقت الحاضر مركز اهتمام العديد من المؤسسات في بيئة الاعمال الحديثة، حيث ان الالتزام بأخلاقيات الأعمال يعد حجر الزاوية في تحسين جودة الخدمة فعندما تبني الممارسات والاعمال على الصدق والشفافية والعدالة والمسؤولية، ينعكس ذلك ايجابا على كل جانب من جوانب تقديم الخدمة. يثق العملاء في المؤسسات التي تلتزم بهذه المبادئ مما يؤدي الى بناء علاقات قوية ودائمة. كما أن الأفراد الذي يعملون في بيئة أخلاقية يشعرون بالرضا والتقدير، مما يحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم والاهتمام بأدق التفاصيل، والاستجابة لاحتياجات العملاء بكفاءة واحترافية. في المحصلة، يؤدي هذا التكامل بين الثقة الداخلية والخارجية الى تقديم خدمات لا تلي التوقعات فحسب، بل تتجاوزها، مما يعزز سمعة المؤسسة ويزيد من ولاء العملاء، نظرا لأهمية اخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة لدى المؤسسات سيتم التطرق في هذا الفصل الى سيتم التطرق في هذا الفصل الى مبحثين أساسيين:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الاول: الادبيات النظرية لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة

سوف نتطرق في هذا المبحث الى دراسة نظرية لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة وهذا في مطلبين، حيث سنشرح في المطلب الاول اخلاقيات الاعمال، اما في المطلب الثاني سنقوم بدراسة جودة الخدمة.

المطلب الاول: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات الاعمال

تعتبر اخلاقيات الاعمال من القواعد الأساسية التي تبنى عليها مهام المنظمة، التي تؤدي الى نجاحها وتطورها. سنحاول في هذا المطلب التطرق الى اهم المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات الاعمال، ومعرفة مدى أهميتها في المنظمة ومصادرها، واهم ابعادها ووسائل ترسيخها.

اولا: مفهوم أخلاقيات الاعمال، أهميتها ومصادرها

1. مفهوم أخلاقيات الاعمال

قبل التطرق الى مفهوم اخلاقيات الاعمال سنقوم بشرح بسيط لمفهوم الاخلاقيات:

"الاخلاقيات هي القواعد والعادات التي تحكم كيفية تصرف الافراد داخل كيان معين. وتعد القضايا الاخلاقية ذات اهمية كبيرة للموظفين والمهنيين في حياتهم اليومية، سواء في قطاع الاعمال او الاوساط الاكاديمية او غيرها".¹
"عرفها رضوان (1994): بأنها هي مجموعة من القيم والاعراف والتقاليد التي يتفق ويتعاون عليها أفراد مهنة ما حول هو ما خير وواضح وعادل من وجهة نظرهم، وما يعتبرونه اساسا لتعاملهم وتنظيم امورهم وسلوكهم في إطار المهنة. ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الاخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين الرضا والانتقاد، والتعبير عنها لفظيا او كتابة او ايماء، وبين المقاطعة والعقوبة المادية".²
"اشار (Madsen & Shafritz) بأن أخلاقيات العمل هي تطبيق الاخلاقيات على مجتمع المنظمة وتحديد المسؤولية في علاقات العمل مع تشخيص وتعريف القضايا الاجتماعية فضلا عن نقد لأعمال المنظمة. من جانب اخرى "

"يرى (koontz & weihich) بان اخلاقيات العمل تحكمها الشفافية تجاه توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والإعلان والعلاقات العامة".³

¹ Kit-yeng sin et al, the mediating effect of business ethics in the relationship between total quality management and sustainable performance: perspective from 4-and 5-stars hotels, Int.J. Productivity and Quality Management, Vol 34(2), Malaysia, 2021,P 18.

² قدرية محمد البشري، اخلاقيات مهنة التعليم، ط1، دار الخليج، عمان، 2011م، ص 47.

³ ماهر عودة الشمالية وآخرون، اخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015م، ص12.

"وتعرف ايضا على انها مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل".¹

"وفقا ل(Darojat)، تعتبر اخلاقيات العمل اساسا إيجابيا يتضمن عدة عناصر تؤثر على الفرد، مثل الدوافع، والروح الاساسية، والافكار الجوهرية، ومدونة الاخلاقيات، وتشمل الاخلاق، والسلوكيات، والمواقف، والتطلعات، والسمات الرئيسية، بالإضافة الى المعتقدات، والمبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المهني".

"وبحسب (sinamo)، فإن اخلاقيات العمل هي مجموعة من السلوكيات الايجابية وعالية الجودة في بيئة العمل، المتحدرة في وعي واضح وإيمان قوي بنموذج عمل شامل".²

من خلال التعريفات السابقة، يمكننا القول ان اخلاقيات الاعمال هي مجموعة من المعتقدات والمبادئ والقيم والسلوكيات التي تحكم سلوكيات الافراد داخل المنظمة.

2. اهمية اخلاقيات الاعمال:

يمكن ان نُجمل اهمية اخلاقيات الاعمال في النقاط التالية³:

أ- بنية تحتية جاهزة:

في الشركة التي لديها بيئة عمل اخلاقية، يظل العمال ملتزمين بنمو المنظمة. في مثل هذا السيناريو يتصرف الموظفون بمسؤولية تجاه البنية التحتية للشركة ومعداتها لتحقيق أفضل نتيجة ممكنة. سواء كان جهاز كمبيوتر محمول او طابعة او آلة إنتاج في المصنع، فإن الاشخاص الذين يستخدمونها سيتبعون دائما الممارسات الصحيحة والاخلاقية. سيؤدي ذلك الى زيادة طول عمر المعدات وتقليل تكلفة الصيانة والتشغيل.

ب- إنتاجية فائقة:

إن التركيز على الاخلاق واعطاء الاهمية الواجبة للعمل المنوط بهم يدفع الموظفين الى العمل بكفاءة أكبر. ولن يكونوا مهتمين فقط بإنهاء حصتهم من ثماني ساعات في اليوم ومغادرة المبنى. وعلى العكس من ذلك، سيكونون مدفوعين ذاتيا للالتزام بالجدول الزمنية ومعايير الجودة للمهمة الموكلة إليهم. وسيكونون على استعداد لبذل جهد إضافي للوفاء بالمواعيد النهائية للمشروع كلما دعت الحاجة. مثل هذا النهج الملتزم سيزيد من إنتاجية الشركة

¹ فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، اخلاقيات العمل، جامعة الملك عبد العزيز، منشور في شبكة الالوكة www.alukah.net، 2018م، ص10.

²Suprianto et al, **the Effect of work ethics and competence on employee performance at the turatea district office**, jenepono regency, KnE social sciences, DoI 10.18502/kss. v9i2.14858, indonesia, 2024, p 303.

³ فهد احمد عطا الله الضمور، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز اخلاقيات العمل لدى موظفين البلديات في الاردن، مجلة العلوم الإنسانية، الاردن، المجلد 3(8)، 2022م، ص 419.

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية والدارسات السابقة

وحصتها في السوق. علاوة على ذلك، ستشعر إدارة الشركة بالاطمئنان الى ان موظفيها سيدعمونهم في اي موقف وسيظلون ملتزمين بنمو الاعمال.

ت- الاخلاق والعمل بروح الفريق:

تساعد اخلاقيات العمل روح الترابط والعمل التعاوني بين الفريق وتحرك العقلية نحو تقاسم الائتمان. ويبدأ الناس في رؤية أنفسهم كقوة اجتماعية والتركيز على رفاهية الفريق وليس فقط على النمو الفردي. تعزز روح الفريق هذه أداء الشركة بطريقة مستدامة طويلة الاجل.

ث- قيمة العلامة التجارية والتصوير العام:

ان ثقافة العمل الاخلاقية ستساعد في تعزيز الصورة العامة للشركة والقيمة السوقية للعلامة التجارية. فعندما يتعرف الناس على شركة لديها نزاهة الموظفين والالتزام والمهنية المضمنة في عملياتها، فسوف ينظرون اليها تلقائيا على انها علامة تجارية مسؤولة. تنعكس النظافة الاخلاقية لشركة ايضا في منتجاتها وخدمة العملاء حيث تصبح مرادفة لشفافية الجودة ودعم المستهلك سريع الاستجابة. تكتسب هذه الشركات الكثير من حسن النية عن طريق الكلام الشفهي وتكتسب العملاء بشكل عضوي.

ج- التكيف رغم التغيرات:

أحد اهم جوانب ممارسات العمل الاخلاقية هو ان يصبح الموظفين متكيفين مع المتغيرات. وانهم لا يقعون محصورين في الاتفاقيات ويطورون تفكيراً خارج الصندوق. ويصبحون متفهمين ويمكن الاعتماد عليهم وجديرين بالثقة. فكلما تطلبت المواقف تغييراً او كان هناك تحد، فإنهم يتكيفون بشكل استباقي مع السيناريو المتغير ويتخذون خطوات لمنع اي اضطراب او انخفاض في اداء المنظمة. في الشركات التي لا يتم فيها تشجيع مثل هذا العمل الاخلاقي ولا يتماشى الموظفون مع المنظمة، من الشائع رؤيتهم يغادرون السفينة بمجرد ان تبدأ في الغرق.

ح- التنفيذ السلس للقرارات والسياسات:

عادة ما يتم اتخاذ القرارات الرئيسية في الشركات الاخلاقية بعد التشاور مع الموظفين ومراعاة مزاياهم ورفاههم. يؤدي هذا الى احترام الموظفين للقرارات والترحيب بها بكل اخلاص. هذه هي الطريقة التي تؤثر بها اخلاقيات العمل القوية على الاداء المتناغم للإدارة، مما يؤدي الى نمو أسرع للمنظمة.¹

واضافة الى ذلك يمكن ذكر بعض الاهميات الاخرى لأخلاقيات الاعمال منها:

¹ مرجع سابق، ص 420.

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

• الالتزام بأخلاق العمل يساهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني على كل امرئ ثمرة جهده، او يلقي جزءا تقصيره، وتسند الاعمال للأكثر كفاءة وعلما وتوجه الموارد لما هو انفع، وتضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين والطفيليين، وتتسع الفرص امام المجتهدين. كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق؛

• الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذي حق على حقه، ويسود العدل في التعاملات والعقود الاسناد وتوزيع الثروة... إلخ، وكل ذلك يجعل غالبية الناس في حالة الرضا والاستقرار.¹

• تنظيم وضبط السعي وراء المصلحة الشخصية الذي يمكن ان يهدد المصالح الجماعية، فالقواعد والمعايير الاخلاقية تراقب السلوك، وترسخ الحالات المرغوبة في المنظمة.

• تساعد القيم الاخلاقية على تقليل التكاليف التي تتكبدها المنظمة عند اتخاذ القرار المناسب، فالقواعد الاخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به او اتخاذ القرار بشأنه.²

• قد تتكلف منظمات الاعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الاخلاقية، وهنا يأتي التصرف للأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية، وابتعادها عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي.

• تعزيز سمعة المنظمة على الصعيدين المحلي والاقليمي الدولي له وماله من مردود ايجابي على المنظمة.³

3. مصادر اخلاقيات الاعمال:

إذا كانت الاخلاق تشير الى النظامي القيمي والمعايير الاخلاقية التي يستند لها المديرون في قراراتهم المختلفة آخذين بنظر الاعتبار ما هو صح او خطأ فإن ما تريد ان نؤكد عليه هنا هو ان الاخلاق لدى هؤلاء المدراء تتجسد بسلوكيات اخلاقية تراعي عدم خرق ناموس والقواعد والمعايير والمعتقدات في المجتمع من جانب وكذلك القوانين والمدونات الاخلاقية المعمول بها من جانب آخر، إننا نأكد من السلوك الاخلاقي ان يتجاوز ما مطلوب رسميا منه الفئات المختلفة. وبشكل عام يمكن ان تستند اخلاقيات الاعمال الى ركنين:

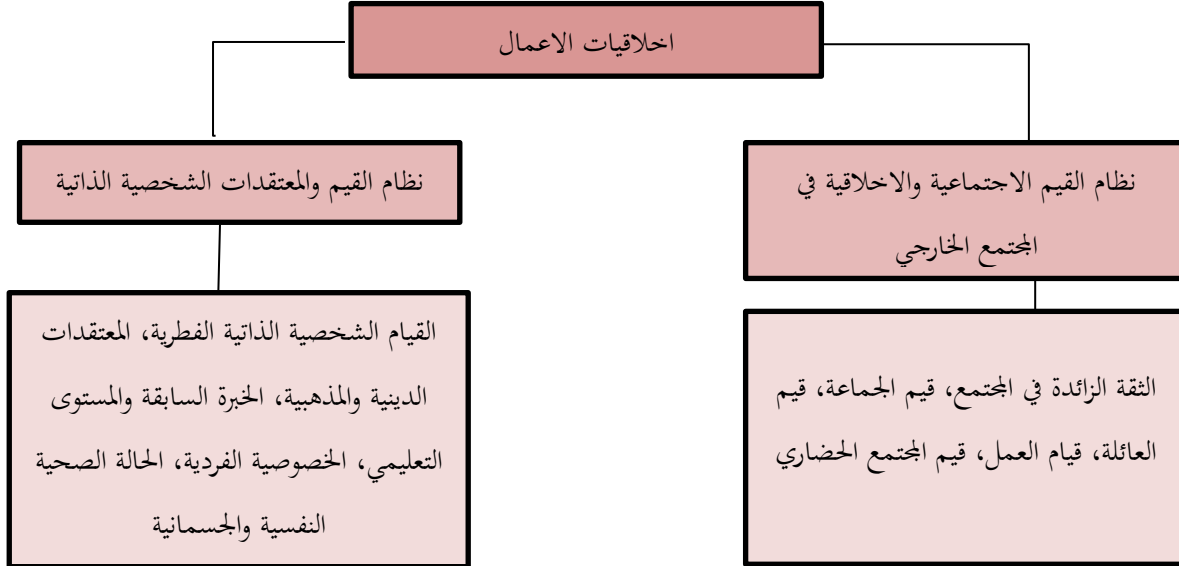
¹ احمد جابر حسين علي، اخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، المنظمة العربية للتنمية الادارية 181، القاهرة، 2011، ص ص 26، 27.

² بودراع امينة، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين، شهادة ماجستير في ادارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، الجزائر، 2013/2012، ص 28.

³ فائز لعرف رايح بوقرة، دراسة ميدانية حول أثر الالتزام بأخلاقيات العمل والاعمال على اداء وكفاءة وفعالية البنك التجاري وتحقيق الاستقرار المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة مسيلة، الجزائر، المجلد 8(1)، 2021، ص 606.

الأول: نظام القيم الاجتماعي والاخلاقي والاعراف والتقاليد السائد في المجتمع. والثاني: السابقة ويمكن توضيح ذلك بالمخطط التالي¹:

الشكل (1_1) مصادر الاخلاقيات في الاعمال



المصدر: بلال خلف السكارنه، اخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط4، عمان، 2014م، ص 57.

وإجمالي يمكن ان تحدد مصادر اخلاقيات الاعمال التي تتجسد في السلوك الاخلاقي الحميد او السيء بالآتي:

أ- الدين:

الدين هو أقدم مصادر للإلهام الاخلاقي. هناك ما هو أكثر من الالهام الاخلاقي هناك الآلاف من الديانات الموجودة في جميع انحاء العالم، لكنهم جميعا متفقون على المبادئ الاساسية. وقد وجد مبدأ المعاملة بالمثل تجاه إخوانه في جميع الاديان. وتبشر الاديان الكبرى بضرورة وجود نظام اجتماعي منظم يؤكد على المسؤولية الاجتماعية بهدف المساهمة في الرفاهية العامة. مع هذه الاساسيات ينشئ كل دين مدونة سلوك خاصة به.

ب- الثقافة:

الثقافة هي مجموعة من التفاهات العامة التي يشترك فيها افراد المجتمع. وتتألف من مجموعة اساسية من القيم والافكار والتصورات والتفضيلات ومفهوم الاخلاق وقواعد السلوك وما الى ذلك مما يخلق التميز بين المجموعات البشرية. وعندما نتحدث عن الثقافة فإننا نشير عادة الى نمط التنمية الذي ينعكس على نمط المعرفة في المجتمع

¹ بلال خلف السكارنه، اخلاقيات العمل، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 57.

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية والدارسات السابقة

والإيديولوجية والقيم والقوانين والاعراف الاجتماعية والطقوس اليومية وذلك اعتمادا على نمط ومرحلة التطور، وتختلف الثقافة من مجتمع الى مجتمع. وتنتقل الثقافة من جيل الى جيل. وتسهل الثقافة توليد الالتزام بشيء أكبر من المصلحة الشخصية الفردية. وتشجع الثقافة اعضاء المنظمة على إعطاء الاولوية للأهداف التنظيمية فوق مصالحهم الشخصية. وتعمل الثقافة ايضا كآلية لصنع المعنى والتحكم الذي يوجه ويشكل مواقف وسلوك الناس¹

ت- العائلة والتربية البيئية:

تمثل العائلة النواة الاولى لبناء السلوك لدى الفرد لذلك اهتمت الادبيات والمجتمعات الحضارية ببناء العائلة وأكدت على تماسك حيث يبدأ الفرد صغيرا باكتساب سلوكه الحسن او السيء من هذا المنبع الاول، فلا تتوقع من العوائل مفككة لا تحترم بعضها بعضا ولا تحترم العمل المشروع والكسب الحلال ان تبني فردا صالحا يتمتع بأخلاقيات ملتزمة في ميدان عمله. وفي حقيقة الامر فإن الفرد في بيئة العمل او المدرسة سيفر عائلته ويعكس الوضع الاجتماعي والأخلاقي لها. وتنفق الدول الكثير من الاموال على برامج كثيرة الهدف منها تحسين بعض السلوكيات غير المنضبطة مثل الرغبة بتخريب الممتلكات العامة او الاعتداء على الاخرين التي كان يفترض ان تقوم بها العائلة.

ث- التأثير بالجماعات المرجعية:

ان الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثير بها سببا في اتخاذ قرارات كارثية احيانا. وقد تكون هذه المرجعيات سياسية او دينية او ادبية او عشائرية او عسكرية او غيرها. وعادة ما يقع الفرد في مجتمعاتنا تحت تأثير أكثر من جماعة مرجعية واحدة في نفس الوقت تجعله في موقف محير ومتناقض ينعكس على شخصيته وقراراته. فهناك الكثير من الاعمال التي قد لا ينظر لها بإيجابية من جانب ديني او عشائري، وكذلك ترى مواقف معينة تجاه مسألة الفائدة في المصارف او العمل في اماكن اللهو والقمار وبيع الخمور وغيرها. في إطار المنظمة يمكن ان يكون الفرد عرضة للتأثير من قبل هذه المرجعيات وبالتالي قد يسلك سلوكا يضر المنظمة التي يعمل فيها او يتسبب في اضرار للمجتمع. ويلاحظ في مجتمعاتنا النامية بل وحتى في بعض الدول المتقدمة ان بروز مرجعيات معينة لم يتم من خلال البناء والتجربة الطويلة لهذه المرجعيات بل انها تأسست في غفلة من الزمن وبحكم ظروف معينة واصبحت تشكل مرجعيات للكثير من الناس بحكم ما يسمى روح القطيع وعبرة اخرة التأثير الجماعي دون تفكير او تأمل.

ج- المدرسة ونظام التعليم في المجتمع:

¹ ضحى احمد محمد الحباشية، اخلاقيات العمل ودورها في تحسين اداء موظفين البلديات في الأردن، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، الاردن، المجلد4(2)، 2023، ص 923.

يلعب النظام التعليمي دورا مهما في المجتمع وفي تكوين القيم الاخلاقية وتنمية السلوك الاخلاقي لدى الافراد. وقد تمتلك الدولة فلسفة تعليمية واضحة تتكامل فيها مختلف آليات العمل بجميع المراحل بدءا برياض الاطفال وانتهاء بالدراسات العليا وتجسيد الدولة خلال هذه الفلسفة منظورا وسلوكا اخلاقيا نابعا من قيمها وعاداتها ويساهم هذا في تطوير السلوك الايجابي وتعزيز المسؤولية والمساءلة والاخلاص في العمل والصدق فيه. وبالمقابل فإن بعض الدول قد لا تمتلك مثل هذه الفلسفة المتكاملة ومع ذلك فإن النظام التعليمي تسود فيه قيم كثيرة قد يصل بعضها حد التعارض والتقاطع والصراع وعدم الوضوح في المواقف في حالات معينة، وبالتالي فإن السلوكيات ضمن هذا النظام قد لا تكون جميعها سلوكيات ايجابية تعزز المسؤولية والاخلاص والثقة. وفي مجتمعات الدول النامية وبسبب العديد من الاشكالات وتدخل الرؤي والمصالح وانعكاس الحالة المذهبية والدينية والعشائرية والسياسية على اداء الدارس فإننا نجد قيما تؤدي الى سلوكيات مرفوضة ومع كون هذه السلوكيات مرفوضة فإنها حالة واقعية وموجودة فظاهرة الغش في الامتحانات ظاهرة يرفضها النظام القيمي لكنها تبرر بأساليب كثيرة ونحن نتوقع ان من يسلك مثل هذه السلوكيات المنحرفة سيسلك نفس هذه السلوكيات الوظيفية ولن يكون امينا على واجبات وظيفته. ويفترض بالنظام التعليمي ان يعزز القيم الايجابية والتي تؤدي الى سلوكيات اخلاقية، بالمنافسة الشريفة والثقة والصدق والعمل المثابر وادب الحوار وتبادل الافكار والنقد البناء وقبول الرأي الآخر والتفاعل الايجابي واحترام القوانين كلها سلوكيات يجب ان تعزز ضمن إطار النظام التعليمي.

ح- إعلام الدولة والصحافية ومؤسسات الرأي:

يعبر البعض عن الصحافة بكونها مرآة المجتمع وفي نفس الوقت فإن الصحافة ووسائل الاعلام الاخرى تبث قيما وافكارا تصلنا حيثما تكون فهي ادوات واسعة الانتشار وكبيرة التأثير، فإذا لم تكن هذه الصحافة حرة وصادقة ومهنية فإن بعدا واحدا سيطغى عليها وتصبح بالتالي ذات تأثير سلبي كبير على المجتمع. وإذ نتكلم عن الصحافة في الوقت الحاضر فإننا نجد أنفسنا في فضاء كوني واسع تمارس فيه مختلف وسائل الإعلام ومؤسسات الرأي عملها للتأثير على الاخرين بمختلف الوسائل والطرق. ويجب ان نردك حقيقة مهمة وهي ان كثير من الوسائل الاعلام اليوم ينتقل تأثيرها عبر الاثير ولا يمكن السيطرة عليه فإن الحاجة الى الالتزام الاخلاقي وتعزيز النوايا الحسنة والسلوكيات الايجابية مطلوبة بشكل كبير. ويلاحظ ان إعلامنا في الدول النامية يأخذ في اغلبية منحى واحدا هو الاتجاه السياسي على الرغم من ظهور بوادر تغيير في هذه الاتجاهات حيث بدانا مشاهدة برامج حوارية تطرح الرأي الآخر وكذلك نلاحظ بروز الإعلام الاقتصادي والرياضي ولكن الحاجة لاتزال كبيرة للتطوير.¹

¹ مرجع سبق ذكره، ص من 58 الى 60.

خ- مجتمع العمل الاول:

يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الافراد ويغير من اخلاقيتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة، وبالأخص مجتمع العمل الاول او وظيفة يمارسها الشخص، فحالات مثل احترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي والمشاركة في الرأي وتحمل المسؤولية واستعمال السلطات وإصدار الاوامر او تلقيها كلها امور مهمة تنعكس على قناعات الشخص وسلوكه اليومي سلبا او ايجابا. وقد نجد ان بعض المنظمات قد تحولن فعلا الى مجتمع صالح ومناخ نظيف تنمو فيه السلوكيات الصحيحة وترفض الفاسد منها فإن البعض الاخر من المنظمات تنمو فيه السلوكيات الصحيحة وترفض الفاسد منها فإن البعض الاخر من المنظمات قد يكون عكس هذه الحالة تماما وبالتالي فإن الفرد الداخلى الى اي منهما لن يكون مقبولا او يواجه صعوبات بالغة في التكيف مع هذه المناخ وبالتالي فإن تكيفه يعني تغييرا في قيمه وسلوكياته ومبادئه. وتجدر الاشارة الى ان الانتقال من مجتمع العمل الاول الى مجتمع اخر أيا كان الانتقال سيؤدي الى نوع من المعاناة وعدم القدرة على التخلص من آثار المجتمع الاول.¹

د-سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين:

في المجتمعات التقليدية فإن للموروث الثقافي والخضاري تأثيرا كبيرا على سلوكياتنا واخلاقياتنا خاصة وأن هذه الموروث جاء متأصلا عبر فترات زمنية متلاحقة. وإذ يبدو القدم براقا في نظر الكثير من الافراد فإنه يحمل ايضا في طياته العديد من السلبيات والنواقص التي تقبلناها دون فحص او تدقيق او مناقشة محتوية هذه العادات والتقاليد وبالتالي السلوكيات والاخلاقيات القديمة، فالقديم وما فيه من امثال شعبية وعبارات ومقولات تنسب احيانا لشخصيات لها أثرها الديني او القبلي في المجتمع تؤثر بشكل كبير على اخلاقيات الافراد وسلوكهم وبالتالي فإنها تحتاج الى تفحص وتحليل وحوار لغرض فرز ما هو غش منها ويأتي بنتائج سلبية إذا ما اخذ في إطار الوضع العالمي الراهن وتطوره. نحن لا نعترض على المضامين القيمة والمبادئ الاخلاقية الحميدة بالعودة للأخلاق مطلوبة دائما ولكن يجب ان نميز بينها وبين مظاهر الحياة البدائية التي عاشها الاجداد وان نأخذ بنظر الاعتبار التطور الحاصر في جميع نواحي الحياة. ويلاحظ ان وضعا مؤسفا وكارثيا قد يحصل بناء على اتخاذ قرار متأثرين بأمثال وحكم شعبية لا تمت لواقع الحياة المعاصرة ولا تنسجم مع المنطق والعقل، فقد تكون مرجعية دير عام منظمة او اي فرد يشغل منصبا مهما حكمة قديمة او قولا قديما ترسخ في ذهنه مثل؛ إذا لم تكن ذنبا أكلت الذئب؛ وكان المنظمة كلها هي قطع من الذئب ويجب عليه ان يكون الذئب الاشرس لكي يقود المنظمة ويحكم سيطرته عليها، او أن

¹ نفس المرجع، ص 61.

الكثير من منظماتنا تدار بمفهوم العشيرة او القبيلة. لذلك لا بد من الانطلاق الى فضاء رحب متسامح فيه منظور كلي للحياة يتجرأ على مناقشة كثير من القيم والتقاليد البالية.

ذ-القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات:

يمكن النظر للقوانين بانها عبارة عن نتائج تيارا او اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع السلوك المقبول، ويمكن اعتبار الممارسات على انها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر اليها على انها سلبية وغير اخلاقية. فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الاعمال التي تعمل بدورها على توجيه المدراء وعليه فإن وجود هذه القوانين يعتبر جزءا من عملية التحديد الفعلي لمهنة الادارة من جانب ومن جانب آخر فإن هذه القوانين تخلق قنوات لسلوك المنظمات مما يجبرنا على السير باتجاه القواعد الاخلاقية التاريخية في مجال الاعمال، فعندما تتصرف المنظمة بطرق يعتبرها المجتمع سلبية يتم سن القوانين التي تعكس قيم المجتمع وتذكر بالسلوك الاخلاقي الصحيح. وهكذا فالقوانين تمثل رغبات المجتمع كما انها تعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة والمنحرفة. اما اللوائح الحكومية فإنها مجموعة المعايير المحددة من قبل السلطات للممارسات المقبولة وغير المقبولة لذلك تصدر السلطات اللوائح الهادفة الى الحد من التلوث او التقليل من الزحام والضوضاء في المدن الكبيرة فهذه تعبر عن مساهمة الحكومة بترسيخ المسؤولية الاخلاقية تجاه المجتمع. وهكذا فإن تأثير القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات يبدو وواضحا في تأصيل قواعد السلوك الاخلاقي في المجتمع للأفراد ومنظمات الاعمال.¹

ر- قوانين السلوك الاخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن:

نظرا للتشعب الكبير في الصناعات والمهن فقد سنت قوانين ومدونات اخلاقية رسمية وهناك العديد من الاعراف والسلوكيات غير المدونة تمثل مجموعها أدلة إرشادية لعمل المديرين والعاملين والمهنيين في إطار هذه الاعمال المختلفة. وتعد هذه القوانين والسلوكيات الاخلاقية والمنهية بمثابة أدوات تستخدم لتوجيه التصرفات في مجالات العمل المختلفة كما وتعد آليات تستخدمها المنظمات لتوجيه قراراتها وبما يتفق مع اخلاقيات الاعمال المهنية.

وتحقق هذه القوانين والسلوكيات مجموعة من الاهداف:

✓ توجيه وإرشاد المديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني؛

✓ تذكير العاملين والمديرين بالمتطلبات القانونية والاخلاقية؛

✓ الإعلان عن المرتكزات الاخلاقية للمنظمة؛

¹ نفس الرجوع، ص 62.

✓ تقوية ودعم الثقة بالمنظمة؛

✓ تقوية الانضباط الذاتي لدى المنظمة بقواعد السلوك الاخلاقي.

وعادة ما يتم الرجوع في الخلافات الحاصلة بشأن العمل في مهن كثيرة الى لجان تحكيم من المتخصصين في المهنة وهؤلاء يعدون كمراجع ويعتبر حكمهم نافذا ومقبولا لمعرفةهم بأصول وقواعد والسلوك الصحيحة لتلك المهنة.

ز- جماعات الضغط في المجتمع المدني:

بالإضافة للمصادر السابقة تشكل جماعات الضغط بجميع اشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الاخلاقي للعاملين في منظمات الاعمال. وقد تمارس الكثير من جماعات الضغط تأثيرا في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل او قد تنظر بشكل غير رسمي لتعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة تسترشد بها الإدارات عند اتخاذ قراراتها. وفي الدول المتقدمة نجد ان جماعات الضغط هذه اخذت تلعب أدوارا متعددة ومتباينة ويحكم علاقتها تنسيق عالي لاتخاذ مواقف موحدة بشأن القضايا المطروحة في حين قد يكون دور هذه الجماعات في الدول النامية مهما ولكنه بالتأكيد اقل وضوحا بسبب عدم تبلور البعض من هذه الجماعات الا في فترات متأخرة. ولعل اوضح الامثلة على جماعات الضغط في نقابات العمال، وجمعيات حماية المستهلكين، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات حماية البيئة، جماعة السلام الاخضر، اطباء بلا حدود... الخ¹.

س- الخبرة المتراكمة:

تعتبر خبرة الفرد عاملا اساسيا في تكوين نظام قيمي وأخلاقي لديه، حيث تتحدد سلوكياته بأخلاقيات معينة، كما ان هذه الخبرة لا تقتصر على الجانب المهني لديه وانما تتجسد ايضا في خبرته الحياتية باختلاف وجهاتها².

ش- اقتصاديا:

تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع افراده ومن بينهم المهنيون والاداريون اذ ان الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا الى انماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية. مما لا شك فيه ان الشخص الذي يعيش في ظروف اقتصادية ومعيشية مريحة تضمن له العيش الكريم مع افراد أسرته، فمن المتوقع ان تكون اخلاقيا من مثل هؤلاء رفيع المستوى والتزامات اكيدة والعكس من ذلك، فالوضع المتردي والذي لا يمكنه الوفاء تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع مظاهر وسلوكيات سلبية كالغش واستغلال الوظيفة وغيرها، لكي تضمن لها العدول وتحقيق ما يحتاجه نتيجة نقص وتردي الحالة الاجتماعية للعامل في حد ذاته، لكن

¹ بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص من 63 الى 64.

² محمد البخاري عموم، اخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، مجلة افاق للدراسات والبحوث، البيزي، العدد الاول، 2018، ص 85.

هذا المعيار ليس بالتأكيد وصحيح وإنما يختلف من طبيعة الأشخاص في حد ذاتهم، وفي طبيعة العمل والمستويات المختلفة للقياديين لهذه المنظمات¹.

ثانيا: ابعاد ووسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال

1. أبعاد اخلاقيات الاعمال:

المقصود بأبعاد اخلاقيات الاعمال هي تلك المبادئ والقيم والمعايير التي توجه سلوك الافراد والمنظمات في بيئة الاعمال وتمثل هذه الابعاد فيما يلي²:

أ- أخلاقيات المنظمة:

عرفت اخلاقيات المنظمة بانها التصورات السائدة عن الممارسات والاجراءات التنظيمية النموذجية التي لها محتوى أخلاقي او تلك الجوانب من مناخ العمل التي تحدد ما يشكل السلوك الاخلاقي في العمل. وبالتالي فان المنظمة ذات توجه الاخلاقي هي منظمة لديها القدرة على التفكير في القيم في عملية صنع القرار وتؤسس لكيفية استخدام القادة لهذه الملاحظات لإدارة المنظمة. وغالبا ما ينظر الى القائد على انه الفرد المسؤول بشكل اساسي عن إنشاء التوجه الاخلاقي للمنظمة. وعلى المنظمة وقادتها معرفة ان الموظفين يتطلعون الى الإدارة من اجل التوجيه. لذلك يجب ان تكون الادارة واعية للإشارات التي ترسلها لموظفيها. وان خلق نعمة اخلاقية في القمة سيققل من الخسائر الناجمة عن الاحتيايل ويحسن الولاء والروح المعنوية. وصنع الاحتيايل هو عمل جيد، والقيام بذلك يبدأ من الاعلى. وتشتمل اخلاقيات المنظمة على عدد من العناصر المتمثلة في: الثقافة الاخلاقية، الممارسات الاخلاقية، المدونات الاخلاقية، الرموز الاخلاقية، الهياكل الاخلاقية.

ب- اخلاقيات القادة:

يؤكد (May et al) على ضرورة تحلي القادة بالفعالية الاخلاقية والشجاعة الاخلاقية لمواجهة ومعالجة المشاكل الاخلاقية، ويشير (نجم) الى ان اخلاقيات القادة تتمثل في التالي:

- ✓ اعتبار المعايير الاخلاقية ذات قيمة موازية للمعايير المادية المتعلقة بتعظيم الربح؛
- ✓ الانفتاح على الحياة الاجتماعية وتنمية الوعي بقضايا المجتمع، المنافسة الشريفة مع المنافسين في السوق.
- ✓ التطوير المستمر للمدونة الاخلاقية والعمل بموجبها.

¹ يعقوب سالم، اخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الادارة الجزائرية، اطروحة دكتوراه في ادارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2017، ص 52.

² سامي احمد محمد الصالحى واخرون، دور اخلاقيات الاعمال في الحد من سلوكيات العمل السلبية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مصر، المجلد 8 (14)، 2022، ص من 995 الى 997.

✓ تحديد المنطقة الرمادية في مجال عمل كل مدير وتحديد لموقف الاخلاقي الملائم في كل حالة.

✓ العمل وفق اولويات: مصلحة المجتمع اولا، مصلحة المنظمة ثانيا، ومن ثم المصلحة الشخصية المشروعة. والتقييم الدوري من المدير للمستوى الاخلاقي لإدارته والعاملين معه.

✓ ذكر الحقيقة في كل المواقف التي يواجهها المدير، والالتزام بالمعايير الاخلاقية في التعامل مع المديرين الاخرين.

اما (عبد الدائم) فيشير الى ان اخلاقيات القادة تتمثل في:

نمذجة الدور، دعم القيم الاخلاقية، بلوغ الاخلاقيات والقيم، مكافأة السلوك الاخلاقي، معاقبة السلوك غير الاخلاقي، وقد تم تطوير العديد من مقاييس اخلاقيات القيادة المتعلقة بالأعمال، ولعل اهمها مقياس القيادة الفاضلة، الذي يستند الى سبعة بنود تقيس التواضع والشجاعة والنزاهة والرحمة والفكاهة والعاطفة والحطمة. وهذه المقاييس مهمة في تقييم اخلاقيات قادة الاعمال، ولكنها من غير المحتمل ان تكون مناسبة لاستخدامها مع اشخاص يعملون في ادوار اخرى.

ت- اخلاقيات الافراد:

عرفت اخلاقيات الافراد بانها الاخلاقيات التي يتصف بها الفرد وهي المسؤولة عن سلوكياته وتصرفاته تجاه المواقف التي يتعرض لها في ظل الظروف والمتغيرات التي يمر بها والتي تتفاعل مع مجموعة المبادئ والقيم التي يحملها. كما عرفت بانها مجموعة السلوكيات الايجابية التي يؤديها الفرد في مجال الفضيلة او الرذيلة والمستندة الى نظام قيمي معياري اما مستندا الى الوحي او العقل او كليهما. ومن الاهمية بمكان التأكيد على ان الموظف يحتاج الى مجموعة من المبادئ او القواعد الاخلاقية المنظمة لعملها والتي يجب توافرها والتزام العاملين بها مثل: الصدق الامانة، خدمة الجمهور باحترام واهتمام وتجاوب، منع تسريب معلومات العمل ذات الصفة السرية، الامتناع عن الكسب الشخصي من اداء الواجبات الرسمية، ممارسة السلطات الرسمية لخدمة المصلحة العامة، اداء العمل بكفاءة وعدالة وتجرد، مساندة وتطبيق مبدأ الجدارة في التوظيف. وفي السياق نفسه يؤكد على ان الاخلاقيات التي يجب ان يتحلى بها جميع العاملين في المنظمة تتمثل في الصدق، العدل والانصاف (الاستقامة)، الاحترام، المواطنة، الكفاءة والاتقان في العمل، الثقة والامانة، الشعور بالمسؤولية، الانتماء والولاء للمؤسسة، العمل كفريق واحد.

وهناك سبع خصائص رئيسية لأخلاقيات يجب فهمها من اجل فهم اخلاقيات العمل في سياق افكار "ماكس فيبر" الاصلية حول اخلاقيات العمل باعتبارها متميزة عن المفاهيم الاخرى المرتبطة بالوظيفة. ولتحقيق هذا الغرض، تما انشاء مقياس من قبل (ميلر، ووهر، وهودسبت). ويتألف ملف اخلاقيات العمل متعددة الابعاد

(MWEP) من سبعة ابعاد: اوقات الفراغ، والوقت الضائع، والاعتماد على الذات، والرضا المؤجل، ومركزية الجهد، والعمل الجاد، والاخلاق/القيم.¹

ث- الوقت الضائع

بهذا المعنى، يشير الوقت الضائع الى سلسلة مترابطة في نهاية سلسلة تظهر تفانيا قويا في ادارة الوقت لتحقيق الناتج الامثل، وتتوافق إدارة الوقت الفعالة مع اخلاقيات العمل القوية (ميلر، ووهر، وهود سبت). تاريخيا، ارتبط تحسين الاداء بالإدارة الجيدة للوقت، في حين تم تسليط الضوء على سوء إدارة الوقت باعتباره عائقا امام الانتاجية. إن إدارة الوقت بشكل فعال هي فكرة سليمة يمكن ان تساعد في تخفيف القلق وتعزيز الرضا.

ج- وقت الفراغ

لفهم الروابط بين التنظيم والترفيه، يجب التمييز بشكل واضح وجوهري بين الامكانيات الترفيهية والانشطة الترفيهية والتوجه الترفيهي. تشير القدرة على الترفيه الى قدرة الفرد على القيام بما يريد، عندما يريد. يعكس وقت الفراغ التوجه الترفيهي، والقيمة التي يضعها الفرد على الانشطة غير المتعلقة بالعمل.

ح- الاعتماد على الذات

قد يكون الافراد الذين لم يثبتوا أنفسهم بعد في القوى العاملة حذرين للغاية بشأن الاعتماد على الذات، حيث قد ينظر إليهم على انهم محترفون راسخون ويجب عليهم على الفور إثبات قدرتهم على العمل بشكل مستقل. تساعد بيئة العمل الاشخاص والشركات على تجنب الاداء الطويل الاجل. كشفت دراسة ان الشباب يفهمون بيئة عملهم الجديدة ويقبلون مفهوم الاعتماد على الذات. تعتقد الاجيال الاكبر سنا ان مسارات العمل التقليدية اصبحت شيئا من الماضي وان الاستقلال المهني امر بالغ الاهمية في الحياة الحديثة. تؤكد الابحاث السابقة ان الموظفين الاصغر سنا ملتزمون بالاعتماد على الذات لأنهم يظهرون طريقا قويا للتعبير عن الذات والرغبة في تحمل المزيد من المسؤولية واتخاذ قراراتهم الخاصة والعمل بشكل مستقل.

خ- تأخير الإشباع

إنها القدرة على التخلي عن الاشباع الفوري من اجل جني مكاسب مستقبلية (توبين وجراتسيانو) بالإضافة الى ذلك، فهي قدرة الفرد على الالتزام بمسار عمل اساسي من اجل تحقيق هدف طويل الاجل في مواجهة البدائل المغرية التي توفر إشباعا فوريا (بيمين وتي).

د- عمل شاق

¹ Ashraf Abdullah Saad AL-huzaili et al, **the role of work ethics in improving employees**, performance in public organization, the seibold, vol 7(8), sultanate of oman, 1443, DoI 10.5281/zenodo-7014858.

إن الجهد الجاد هو القناعة بأن الفرد يستطيع تحسين نفسه وتحقيق أهدافه من خلال تكريس نفسه لقيمة العمل واهميته. فالشخص الذي يكرس نفسه للعمل الجاد يستطيع التغلب على أي عقبة في العمل. والفرد مسؤول في المقام الأول عن تحقيق الأهداف الشخصية مثل الانجاز وتراكم الثروة المالية (توين وجراتسيانو).

ذ- الاخلاق/الآداب

يشير مصطلح " الاخلاق " الى كيفية تصرف الفرد، في حين يشير مصطلح " الاخلاق " الى دراسة القواعد الاخلاقية للسلوك، وخاصة قوانين الصدق والخطأ. يشير الجمع بين مصطلحين " الاخلاق والآداب " الى الايمان بوجود عادل واخلاقي (ميلر، ووهر، وهاد سبت). وقد حظيت الادبيات الاخلاقية التي تم توزيعها على الموظفين باهتمام كبير. وهناك العديد من الامثلة المعاصرة للمنظمات التي تنمو في فكرها وتطورها الاخلاقي.

ر- مركزية العمل

تعكس مركزية العمل القيمة التي يضعها الفرد على فرصة العمل عندما يتفوق رغبته في التعويض وتعمل كنقطة مرجعية حيوية في تحديد الهوية الذاتية. أجري " فان نيس وآخرون (٢٠١٠) " دراسة سابقة بحثا عن مفهوم مركزي للعمل الفعلي. حدد ثلاثة مفاهيم: ١/ الاعتماد بان العمل يستحق العناء ويوفر الكرامة، ٢/ المركزية المتبقية للعمل (قلة الاهتمام بالأنشطة غير المتعلقة بالعمل مع تزايد مركزية العمل)، ٣/ الاهتمام العاطفي هو واحد في العمل والشغف بالعملية. لم تثبت هذه الدراسة وجود صلة جوهرية بين الفئات السابقة ومركزية العمل. لانزال هناك العديد من المخاوف التي لم تتم الاجابة عليها فيما يتعلق بهذا الموضوع. اكتشف بحث في اخلاقيات العمل على مستويات غير وظيفية، ولكن لا يوجد دليل على وجود تناقضات في المركزية.

2. وسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال:

هناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها لترسيخ اخلاقيات الاعمال ونذكر منها ما يلي:

أ- تنمية الرقابة الذاتية:

فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل ان يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك، لان الموظفين مخلصون لها. الرقابة الذاتية التي كانت تدفع اميرة المؤمنين عمر بن خطاب رضي الله عنه لتفقد رعيته في مسيراته الليلية المشهورة في المدينة المنورة.

الرقابة الذاتية التي كانت ترقى بإيمان ذلك الراعي الذي مر به عبد الله بن عمر وطلب منه ان يذبح له شاة ويعطيه ابن عمر ثمنها، فاعتذر الراعي بأن مولاه لم يأذن له، فقال له ابن عمر يختبره إذا سألك مولاك عنها قل له

اكلها الذئب، فقال الراعي فأين الله؟! هذه الرقابة تمنع الخيانة، وتعين الامانة، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم...

ب- وضع الانظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

لان الممارسات الاخلاقية غير السوية تنتج احيانا من ضعف النظام، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ من اي خلل في الاخلاق. سيكون مردود هذا المكتب على اداء العمل رائعا جدا. ومن وسائل التوعية بهذه الانظمة: ما ورد في نظام العمل والعمال يجب على صاحب العمل والعامل معرفة احكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون كل منهما على بيئة من امره ... وعالما بما له وبما عليه. ويجب فوق ذلك ان توضع في مكان ظاهر بكل مؤسسة تستخدم عشرين عاملا فأكثر كما يجب ان توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الافعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل¹.

ت- القدوة:

وهي خير وسيلة لجذب الاخرين وتوثيق الصلات بهم والتأثير فيهم، بحيث في تنفيذ القوانين واللوائح على نفسه حتى يحتذي بها الموظف، ويجب ان يكون القائد الاداري السابق أكثر تأثيرا في الاخرين كلما زادت اهمية اخلاقيات ذلك القائد. فالقيادة المؤثرة يمكن الوصول اليها من خلال التأثير الذي يكون في سلوكه ويغني عن الكلام، ويترجم المهام القيادية في هدوئه، وانضباطه وافعاله، وتواضعها، وواقعيته هذا يزيد من الانتاج وتحقيق اهداف المنظمة.

ث- العدالة:

والمقصود بالعدالة في توزيع المهام والمسؤوليات والخدمات والامتيازات بحيث لا تكون موجهة او مقتصرة على فرد دون آخر او فئة عمالية دون آخر. وهذا الامر موضح ضمن تعليمات قانونية تعمل عليها كل منظمة وفق نظامها الداخلي وعلى مسؤول المنظمة وهو بمثابة القائد والمسير للمنظمة ان يتخذ القرارات وتكون مبنية على الواقع وليس افتراضات وان يحقق العدالة والإنصاف ويساعد على إدراك الاخرين لأهميتهم².

ج- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

¹ زياد خليل قبلان، اخلاقيات الاعمال، تاريخ الانشاء 04/12/2015، Www.noor-book.com.

² سامية بن رمضان، قراءة سوسولوجية في مصادر اخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، المجلد 10(5)، 2018، ص 202.

فإذا اقتنع الموظف بأن العمل عبادة، وان العمل وسيلة لتنمية الوطنية وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق العمل.

ح- محاسبة المسؤولين والموظفين:

من الضروري التعامل بحزم مع كل إخلال بأخلاقيات العمل، فلا بد من المحاسبة للتأكد من ترسيخ تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، ومن جهة أخرى حتى لا يسلك الجميع نفس المسلك.

خ- التقييم المستمر للموظفين:

التقييم يحفز الموظفين على تطوير أنفسهم إذا علموا ان من يكور نفسه يقيم تقييما صحيحا، وينال مكافأته على ذلك والتقييم يساعد المسؤولين على معرفة مستويات موظفيهم وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم¹.

د- تدعيم هيئات الرقابة:

✓ التنسيق بين هيئات الرقابة الداخلية والخارجية في اعداد مخططات الرقابة حتى تتمكن من تغطية أكبر عدد ممكن من الهيئات الادارية؛

✓ اعتماد الاعلام الآلي والتقنيات الحديثة في مجال الرقابة والتدقيق؛

✓ تدعيم هيئات الرقابة بأعوان مؤهلين للقيام بوظائف الرقابة؛

✓ تحسين المسؤولين بأهمية الرقابة السلمية؛

✓ إعطاء أكثر استقلالية للمتفشيات الوزارية؛

✓ ضرورة الاخذ بعين الاعتبار التقارير المعدة من طرف الرقابة بالقيام بالإجراءات اللازمة تبعا لنتائج التقارير.

ذ- عند التوظيف:

✓ إدخال أخلاقيات المهنة في برامج المسابقات للدخول للوظيفة؛

✓ التحقق بعد الخروج من مرحلة التربص من نزاهة العون وإخلاصه.

ر- التكوين والتدريب:

تحصيل مقياس متعلق بأخلاقيات المهنة، وكذا عقد ايام دراسة ومحاضرات دورية للتوعية والتحسيس.

ز- تبني سياسة إعلامية داخل الادارة للتحسيس للأخلاقيات:

✓ عقد اجتماعات دورية مع الموظفين على كافة المستويات وشرح مختلف ابعاد هذه المنهجية؛

¹ صليحة شامي، اخلاقيات الاعمال ودورها الرائد في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، مجلة المنهل الاقتصادية، الجزائر، المجلد6(1)، 2023، ص 103.

✓ استغلال جميع الوسائل الاعلامية السمعية والبصرية والمكتوبة للترويج للأخلاقيات؛

✓ تكريم الموظفين الذين لهم مسار اخلاقي مشرف، وكذا فضح جميع الموظفين المعافين بسبب الاخلاقيات المهنية؛

✓ فتح صفحات على الانترنت بخصوص الاخلاقيات المهنة، وعرض ما توصلت اليه تجارب الدول في مجال تجسيد الاخلاقيات؛

✓ إشراك النقابة باعتبارها شريك اجتماعي هام والاحذ بجدية الاقتراحات التي تقدمها في مجال ترقية الاخلاقيات.

س- شفافية القوانين والتنظيمات والإجراءات:

✓ من الضروري ان تكون جميع الاجراءات الادارية شفافة وواضحة ودقيقة ومحل اعلام لكل من يهمله الامر؛

✓ ان يسمح القانون بحق الطعن في جميع القرارات على جميع المستويات؛

✓ من المهم تبسيط الاجراءات، لتكون واضحة لكل المواطنين.¹

ش- الجماعات الضاغطة بمحيط المؤسسة:

وتعتبر إحدى القوى الخارجية الفاعلة لسلوك العامل والتي تركز على الجماعات الضاغطة والهيئات والجماعات المحيط به، كجمعيات المستهلك وجمعيات البيئة التي تعد عاكسة لمصالح المواطنين فقط، وذلك من اجل الحث على نهج السلوك الاخلاقي الايجابي والفعال داخل التنظيم، ويكون كذلك بخلق مراكز الاخلاق والتي تم انشاء العديد منها في السنوات المعاصرة، وتحاول هذه المراكز والمؤسسات تنمية سلوك الاعمال الاخلاقي بدلا من تقييد او الحد من السلوك غير الاخلاقي، وذلك من خلال القيام بالبحوث حول اخلاقيات العمل، تقدم المعلومات والموارد التعليمية والاستشارة للعديد من المنظمات².

المطلب الثاني: المفاهيم الاساسية لجودة الخدمة وعلاقتها بأخلاقيات الاعمال

تعتبر جودة الخدمة من العناصر الأساسية لنجاح وتطور المنظمة، حيث ان تحسين جودة الخدمات المقدمة يساعد على كسب ولاء الزبائن مما يؤدي الى نمو المنظمات.

سنحاول في هذا المطلب التطرق الى اهم المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة ومعرفة علاقة جودة الخدمة بأخلاقيات الاعمال.

¹ بلحاج فتيحة، اخلاقيات الاعمال وسبل ترسيخها مع الاشارة الي بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، الجزائر، المجلد 23(2)، الجزائر، ص من 216 الى 218.

² يعقوب سالم، اخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الادارة الجزائرية، اطروحة دكتوراه في إدارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2018م، ص 63.

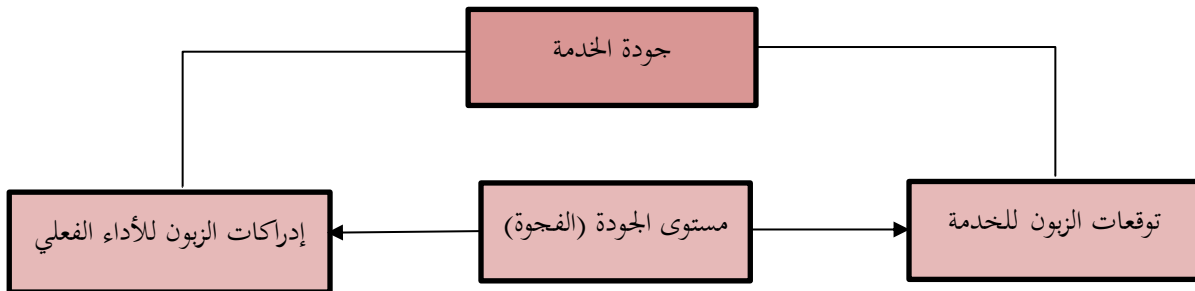
اولا: مفهوم جودة الخدمة، الخصائص والأهمية

1. مفهوم جودة الخدمة

حظيا مفهوم الجودة بجانب كبير من الاهتمام الى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة وعرفها قاموس اكسفورد الامريكي على انها درجة أو مستوى التميز¹، حيث يرى اليابانيون أن الجودة عبارة عن إنتاج منتج خالي من العيوب وإنتاج المنتج بشكل جيد من المرة الاولى². لا شك ان الخدمة ذات الجودة العالية شيء بالغ الأهمية لكل من الشركة والزبائن لما لها من أثر على سمعة المنظمة وقدرتها التنافسية في الاسواق وتتسم الخدمة بسمات متعددة من أهمها عدم القدرة على فصلها عن الشركة التي تقدمها كما أنها تنهي أو تزول في حالة عدم استغلالها أو استهلاكها من قبل الجهة المقدمة اليها وقد تعددت المفاهيم المتعلقة بجوده الخدمة نذكر من بينها:

تميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على انها معيار لدرجه تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن في هذه الخدمة وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي³:

الشكل (1_2) مفهوم جودة الخدمة



المصدر: حمد خليفه ومحمد الدلاييح، جودة الخدمات الصحية ... 2015, ص8.

"عرفتها جمعية ضبط الجودة (ASQC) ومعهد المعايير الوطنية الأمريكي (ANSI) انها المزاي والخصائص الكلية للخدمة التي تشتمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات"⁴.

¹ د. محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في ادارة الجودة الشاملة الانتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 31.

² احمد خليفه ومحمد الدلاييح، جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي من وجهة نظر متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في الادارة العامة، كلية ادارة المال والاعمال، جامعة ال البيت، الأردن، 2014/2015، ص 8.

³ عبد الناصر علك، الاعتماد الأكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، العراق، 2015، <https://books.google.dz/books>، ص 40.

⁴ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، ط1، الأكاديميون في النشر والتوزيع، الأردن <https://books.google.dz/books>، 2014، ص51.

"وعرفت ايضا على أنها هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي أبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ويتكون الجانب الاجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات اما الجانب الانساني او الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء"¹.

"عرفها كل من (kotler و) armstron على انها نشاط او منفعة يمكن ان يقدمها أحد الاطراف من طرف اخر لا تكون ملموسة بالضرورة ولا ينتج عنها ملكية اي شيء"²

"عرفها (lewis orledge and mitchell) على انها: التركيز على النقاء الاحتياجات والمتطلبات وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبائن"³

"يذكر (parauraman و zeithaml و beryy): ان جوده الخدمة هي اسناد خارجي مدرك بناء على تجربة العميل حول الخدمة التي ادركها العميل من خلال لقاء الخدمة"⁴

"عرفت جوده الخدمة ايضا هي مقارنة بين الواقع وتوقعات المستهلكين بشأن الخدمة التي تقدمها الشركة بعبارة اخرى تعرف جوده الخدمة على انها رضا مستخدمي الخدمة إذا قدمت الشركة خدمات عالية الجودة للمستخدمين فسيكون هناك رضا لدى العملاء ورغبتهم بالإضافة الى تقديم الخدمة بسرعة لتحقيق التوازن مع التوقعات"⁵

من خلال التعريفات السابقة، يمكننا القول ان جودة الخدمة هي الحرص على تقديم خدمة تتمتع بصفات متميزة تتوافق مع رغبات الزبائن وتشبع حاجاتهم.

¹ د. نايف قاسم، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، <https://books.google.dz/books>، ص 90.

² مولود حواس رابع محمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد 3، 2013، ص 146.

³ فادي جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، مجلة الحقيقة، الجزائر، العدد 43، 2018، ص 672.

⁴ Md.Hussain Kabir and Therese Carlsson, **perceptions and satisfaction about Service Quality at destination Gotland -A case study**, Master's Program, business administration, in International Management, Gotland University, 2010, p 14.

⁵ La Ode Harwijaya Kaeba, **the effects of work ethics**, skills and motivation on employee work performance at Kendari productivity improvement center, International Journal of Scientific & Engineering, vol (6), Indonesia, 2021, p1074.

2. خصائص جودة الخدمة

تقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة إلى النوعين التاليين¹:

أ- الجودة الفنية:

يتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد على الموظفين ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات وإجراءاتها المتنوعة ويلائم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل خطط التعاقد والمعاشات حيث تعد المعرفة الفنية مطلبا رئيسيا واضحا.

ب- الجودة الوظيفية:

يركز هذا النوع على المصادفة الخدمية والكيفية التي تقدم بها الخدمة وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المنظمة وزبائنها ويجب أن تسعى إدارة المنظمة إلى تعزيز جودة خدماتها من خلال تحديد الهدف الاستراتيجي لجودة الخدمة ومتابعة الاحتياجات وتوقعات الزبائن وقياس الجودة ورضا الزبون ومن ثم القيام بإعادة التنظيم حول الزبون وتحديد الأدوار الجديدة لمديري ومشرفي المنظمة وتحقيق فوائد الإنتاجية وقياس وتفويض تكاليف الخدمة المصرفية وبناء قاعده متينه لكسب ولاء الزبون.

1. أهمية جودة الخدمة

يمكننا الاشارة الى أربع اسباب اساسية لأهمية جوده الخدمة²:

✓ نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف شركات الاعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات اضافة الى ان نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرا بالتوسع؛

✓ ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فان توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية؛

✓ الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء؛

✓ المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرس في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعده عملائها وهذا يعني أن الشركات يجب ان لا تسعى فقط الى اجتذاب زبائن وعملاء

¹ رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة: مدخل الوظائف والأدوات، دار الإسلام للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2016، ص ص 500، 501.

² مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 194.

جدد ولكنه يجب عليها ايضا ان تحافظ على العملاء الحاليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

ثانيا: أبعاد وخطوات تحقيق الجود في خدمة العميل

1. ابعاد جودة الخدمة

تتمثل ابعاد جودة الخدمة فيما يلي:

أ-العوامل المادية الملموسة:

وهي الأدلة المادية للخدمة المعنية كالسلع والمواد والتجهيزات والمعدات والادوات والاجزاء المعاونة او المكملة لها وفقا لخان وفصيح ينظر الى الاشياء الملموسة على انها قابله للإدراك باللمس او الوجود المرئي تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والادوات والمواقع وموظفي الشركة واي مرافق مرئية البعد الملموس لجوده الخدمة مع ذلك يتم تطبيق هذه الاشياء الملموسة بطريقه مختلفة من قبل مقدمي الخدمة ويتم ادراكها وتجربتها على مستويات مختلفة من قبل المستخدمين النهائيين تعتبر الاشياء الملموسة مهمه بشكل خاص لشركات تقديم الخدمات لأنها متغيرات حاسمة لتطوير ارتباط وتجربة قوية وإيجابية وملهمة مع العملاء¹

ب- الجدارة ودرجه الاعتماد:

وهي تشير الى مدى التشابه والتطابق بين مستوى اداء الخدمة ودرجه الاعتماد والاتكال على نوع معين من الخدمة من بين الانواع المقدمة ودرس الاعتماد على المتخصص في تقديم الخدمة وحده دون غيره في انشطه تقديم الخدمة.

ت- درجه الاستجابة:

وهي رغبه او استجابة المستخدمين والموظفين واستعدادهم وقدرتهم على تقديم الخدمات ان المعالجة الفورية والعاجلة للحالات الطارئة في اي مركز طبي او علاج هي مثال واضح لهذا العمل.² تسمى العملية التي يتفاعل بها مقدم الخدمة بسرعه لحل مشكله العميل بشكل ايجابي في غضون فتره زمنية معينه بالاستجابة يدرك هذا البعد من جوده الخدمة من خلال الجانب البشري لجوده الخدمة ومع ذلك فان تقدم تكنولوجيا المعلومات مثل رسائل البريد الالكتروني وصفحات الويب بوجهات خدمه العملاء يحسن من استجابة تقديم الخدمة³.

¹ Ehigie C. Johnson Jesse, **Impact of Service Quality on customer Satisfaction**, Master Degree, business administration, department of business and economics studies, University of Gavle, Liberia,2018, p 11.

² عادل محمد عبد الله، ادارة جودة الخدمات، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص122.

³ Ehigie C. Johnson Jesse, Ibid p 11.

ث- الضمان:

يذكر خان وفصيح ان عمليه المعرفة المكتسبة التي يعرضها الموظفون في تنفيذ شروط تفضيلاهم اثناء تقديم الخدمة يمكن ان تكون مطمئنه للغاية للعملاء وهذا يمنح العملاء الثقة في ان ممثل تقديم الخدمة سوف يؤدي واجبه باحترافيه وأخلاقية يزعم نايت 2014 ان ليس كل العملاء لديهم الخبرة لفهم جوده الخدمة والقيم التي تلقوها تتطلب هذه الخدمة التواصل الفعال او التوضيحات الشخصية لفهم القيمة التي يتلقونها يتم تنفيذ هذا البعد من جوده الخدمة من خلال الجانب البشري لجوده الخدمة¹.

ج- المصدقية:

وتعني الاستمرارية في أداء الخدمة المستخدمة وتمثل كذلك احتمالية عمل المنتج دون فشل خلال فترة زمنية وفق مواصفات محددة² يمكن اعتبار العملية التي يظل فيها مقدم الخدمة مخلصا في تقديم الخدمات لعملائه بمثابة بعد الموثوقية لجوده الخدمة تضمن الموثوقية للعميل قدره مقدم الخدمة على تقديم جوده خدمه منسقه تؤثر الموثوقية على الثقة والانطباع العام الذي يتركه العميل في ذهنه يعد بعد الموثوقية لجوده الخدمة امرا حيويا ويدرك من خلال الجانب البشري لجوده الخدمة.³

ح- الأمان:

التحرر من الخطر والمخاطر أو الشك وهو شعور العميل بالراحة والاطمئنان بالمعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات او الفاظ لا يفهمها العميل وكذلك الشعور بالأمان من المخاطر والتي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة ومن المهم أيضا شعوره بأن العاملين كف بهذا الخدمة وهذا كله يوفر شعور بالأمان لدى العميل.

خ- الاتصالات:

التعليم وابلغ الزبائن بلغة يفهمونها والاصغاء للزبائن في اي وقت يتم إمداد العملاء وتزويدهم بالمعلومات ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمها والإنصات وتأمين الحصول على المعلومات المرتدة لإجراءات التعديلات المطلوبة للوصول إلى الخدمة التي تحقق رضا العملاء.⁴

¹ Ehigie C. Johnson Jessem Ibid, p 11.

² عماد احمد الدهمان، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية، رسالة الماجستير في الاعمال الالكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2011/2012، ص 19.

³ Ehigie C. Johnson Jesse, Ibid, p12.

⁴ سليمان زيدان، ادارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، <https://books.google.dz/books>، ص 126.

د-الكياسة والتعاطف:

مدا ترحيب العاملين بكل عميل وللجميع دون تمييز وأن موظف الخدمة ذو المهارات العالية في التعامل مع العملاء يحملون اشارة ايجابية لإظهار مدى اهتمام المنظمة بالعميل ومدى حرصها على التعامل معه إن فضل وتقصير موظفي منظمة في إعطاء العملاء انطبعا جيدا بأهميتهم قد يؤدي الى فقدان العديد من العملاء¹ . يذكر خان وفصيح ان التعاطف هو قدره شركات تقديم الخدمات على الاهتمام بمشاكل الفرد ومتطلباته ثم معالجته هذه القضايا بشكل فعال ويزعم خان وفصيح ايضا ان الطريقة التي تتحمل بها الشركة مسؤولية معالجة المشاكل التي يواجهها عملائها على المستوى الفردي او الجماعي تصنف على انها تعاطف ويدرك بعد جوده هذا من خلال الجانب البشري لجوده الخدمة.²

2. خطوات تحقيق الجود في خدمة العميل

هناك أربعة خطوات لتحقيق الجود في خدمة العميل تتمثل في³:

الخطوة الاولى: اظهار المواقف الايجابية تجاه الاخرين

يقاس موقف الموظف نحو الاخرين من خلال عدة معايير:

- ✓ مدى الاهتمام بمساعده الاخرين؛
- ✓ الابتسامه والايجابية نحو الجماع بصرف النظر عن اعمارهم ومظهرهم؛
- ✓ الايجابية نحو الاخرين حتى في الايام والمواقف العصيبة؛
- ✓ الشعور بشكل أفضل عند تحقيق جوده الخدمة في العمل؛
- ✓ التحمس العملي؛
- ✓ الايجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهه الناس الذين يصعب التعامل معهم؛
- ✓ الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية اجاده جميع مراحل العمل.

¹ رعد الطائي، عيسى قداة، ادارة الجودة الشاملة، د ط، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، <https://books.google.dz/books> , ص 38.

² Ehigie C. Johnson Jesse, p 12.

³ مأمون سليمان الدرادكة، مرجع سابق، ص من 194 الى 202.

الخطوة الثانية: تحديد حاجة العميل والزبون

يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق:

✓ إدراك المتطلبات الزمنية لجوده خدمه العميل: ان معرفه متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة يعتبر من الامور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة؛

✓ فهم الحاجات الانسانية: كالحاجة للشعور بالترحيب والشعور بالراحة والحاجة للخدمة المنظمة والحاجة لتلقي العون والمساعدة والاحترام؛

✓ توقع حاجات العملاء مسبقا: لا بد من العمل على توفير تلك الخدمة للعميل دون ان يقوم العميل بالسؤال عنها؛

✓ يقظه الموظف ولطفه: ويتم هذا من خلال دراسة العميل وفهمه من خلال الشفافية ان يكون الموظف شفافا نحو الاشارات اللفظية وغير اللفظية التي يبعث بها العملاء التقمص العاطفي ان يضع الموظف نفسه في موقف العملاء وان ينظر للموقف من خلال عيونهم بمعنى ان يسأل الموظف نفسه إذا كنت انا ذلك الشخص اي العميل ما الذي سأرغب فيه؟

✓ فهم حاجات العميل الاساسية: وتتمثل في الحاجة للفهم الحاجة للشعور بالترحيب الحاجة للشعور بالأهمية الحاجة للراحة؛

✓ الاصغاء بحذق: ويتم ذلك عن طريق مجموعه من الطرق التوقف عن الحديث العمل على تجنب المقاطعات التركيز على ما يقوله الشخص البحث عن المعنى الحقيقي توفير المعلومات الراجعة الى مرسل الحليب.
ضرورة الحصول على المعلومات الراجعة من خلال الطرق التالية:

- الاصغاء بعناية لما يقول العملاء؛
- المراجعة المنتظمة لكيفية سير الاعمال؛
- توفر بطاقات للعملاء لا بد من ملاحظاتهم حول الخدمة؛
- تخصيص رقم هاتف معين للعملاء للاتصال عليه بهدف الاستفسار او تقديم الشكاوى وافتراضات
- حث الموظفين على استقطاب المعلومات الراجعة؛
- قيام المدير باتصالات منتظمة مع العملاء لمعرفة آرائهم؛
- الاستجابة لأي شكوى للعميل ودعوتهم لتقديم النقد؛
- شكر العملاء على جميع الملاحظات وردود الفعل الايجابية والسلبية.

الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات العملاء

ويتم تحقيق هذه الخطوة عن طريق:

✓ تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة كل موظف وهذه الخدمات المقدمة لابد ان تمتاز بتوجهها نحو الناس أكثر من الاشياء ويكون فيها نوع من التفاعل الشخصي وتحتاج كذلك لتقديمها خلال فترة زمنية مناسبة وفي مكان مناسب وابتعاد هذه الخدمات المقدمة عن التعقيد وان تكون مكيفه لخدمه حاجات العميل ورغباته وان يمتاز الشخص الذي يقدم هذه الخدمة بالحصول على التدريب والتعليم والمهارات المناسبة؛

✓ القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة وهي الواجبات المشتركة بين عامل مع العاملين الاخرين اذ ان تقديم المساعدة والقيام بمشاركتهم يشكل جانبا مهما للوصول الى جوده الخدمة ومن الأمثلة عليها اعمال الجرد ترتيب الملفات تسجيل المعلومات؛

✓ الاتصال عن طريق ارسال رسائل واضحة الى:

○ الى العملاء

○ الى المشرفين

○ الى الزملاء العاملين

✓ العمل على قول الشيء الصحيح ان يعمل الموظف على استخدام الكلمات العضلية من اجل معاملته العملاء كضيوف واختيار الكلمات الصحيحة التي يريد ان يقولها والنطق بها بنبرة الصوت الصحيحة فقد يتكلم أحد الموظفين مع أحد الزبائن بإحدى الكلمات على سبيل الدعابة او المزاح الا انها قد تغضب العميل وتضطره لعدم الرجوع مره اخرى او تقديم شكوى للمدير عن هذا الموظف؛

✓ الوفاء بالحاجات الأساسية للعملاء وهي:

○ الحاجة للشعور بالترحيب تتطلب الترحيب بصوره وديه وحميميه؛

○ الحاجة للشعور بالأهمية تتطلب مناداه الاخرين بأسمائهم والتوافق مع حاجاتهم الفردية؛

○ الحاجة للراحة تتطلب جعل العملاء يشعرون بالارتياح والتخفيف من قلقهم وشرح اجراءات الخدمة بعناية

وهدهوء.

✓ ممارسة مهارة الترويج الفعالة عن طريق:

○ زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة لدى الموظف؛

○ قيام الموظف بشرح ملامح تلك الخدمات؛

○ قيامه بوصف فوائد ومزايا تلك الخدمات؛

✓ العمل على مقابله تحديد الحاسب الآلي تتطلب العديد من الاعمال والوظائف ان يتم تلبية احتياجات العملاء من خلال استخدام الحاسب الآلي؛

✓ العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للعملاء عندما يحدث امر غير متوقع لان من المعلوم ان الاحداث غير متوقعة تؤدي الى خلق اعداء اضافيه على قدرات الموظف وتحد من قدرته على تقديم خدمه جيده للعميل.

الخطوة الرابعة: التأكد من ان العملاء سيعودون للتعامل مع الشركة مره اخرى

يمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق:

✓ العمل على العناية والاهتمام بشكاوى العملاء: وهذا يتطلب الاصغاء الى الشكاوى واشعار العملاء بان هذه الشكاوى قد سمعت بشكل جيد وصحيح وكذلك ضرورة تقدير مشاعر العميل وامتصاص غضبه واستيائه وخبه امله وكذلك ضرورة شرح الاجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجه هذه الشكاوى وفي النهاية لابد من قيام الموظف المسؤول بتقديم الشكر الى العميل نتيجة قيامه بعرض الشكوى؛

✓ الاستعداد لمعالجه أكثر الشكاوى عموميه بصوره صحيحه كذلك على المسؤولين في الشركة التعرف على ما هي أكثر الشكاوى العامة وما الذي يجب ان نقوله عندما تقدم شكاوى من قبل العملاء؛
✓ ان يعرف الموظف كيفية كسب العملاء الصعبين الى جانب الشركة.

ثالثا: أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على جودة الخدمة

يظهر تأثير اخلاقيات العمل على جوده الخدمة في الواجهه الآتية¹:

✓ لأخلاقيات العمل دورا مهما في جوده الخدمة حيث تعد ركنا اساسيا في تصرفات الافراد سواء داخل بيئة العمل او خارجها لذا فان هذه الاخلاق ستحتم سلوكيات معينة على الافراد العاملين التصرف وفقها وبالتالي كلما كان الفرد العامل او متخذ القرار يتمتع بأخلاق حسنه كلما ادى ذلك الى زياده ولائه التنظيمي وهذا يعكس في المحافظة على سمعه المنظمة وبالتالي انتاج المنتجات وفقا للمتطلبات الأساسية للجودة وهذا يقع على الإدارة تقريبا مفاهيم الجودة الى السلوك الاخلاقي ومحاوله المزج ما بين الاثنين للأجل الوصول الى الجودة المطلوب؛
✓ يؤدي الالتزام بأخلاقيات العمل الإدارة دورا مهما خاصة بالعملية الإنتاجية من خلال التقليل من العيوب والنقائص او الاخطار في المنتجات وكذا الرفع من جوده ومستوى الخدمات من خلال الاستعمال تكنولوجيا عالية تتناسب مع طبيعة النشاط؛

¹ عمري سامي و، عمري مريم، تحليل العلاقة بين اخلاقيات العمل وجودة الخدمة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجزائر، المجلد 19(32)، 2023، ص ص

✓ ان المنظمة الأخلاقية محل تنافس من خلال الميزة التنفسية والمتمثلة بكفاءة مسيرتها وعلاقتها بالمرؤوسين وبالمشاة ويقوم هذا النوع من التنافسية على القيام الأخلاقية التي يحملها مديري المنظمات ويعملون على نشرها والتي تتضمن الصفات والمعارف والتي ستساهم بلا شك في ديمومه الاعمال المنظمة وبقائها فان قيام المنظمة باختيار استراتيجية تنافسيه معينه لابد وان يجعلها متأكدة من ان منتجاتها وخدماتها ترتبط بما يعرف بالاستقامة الأخلاقية وعليه فان التنافسية المتبناة من قبل المنظمة ستضمن تحقيق المعايير الأخلاقية المتمثلة في السعي الحديث من قبل المنظمة لتجربه لترجمه اخلاقياتها من منتجاتها وخدماتها المتميزة بدء وظيفي ناجح وراقي؛

✓ ويمكن ان تؤثر اخلاقيات الإدارة على الحصة السوقية للمنظمة من خلال مساهمتها في زياده عدد الزبائن والشرائح او القطاعات السوقية التي قد تستهدف من قبل المنظمة من خلال تطوير منتجات جديدة وخدمات او تحسين المنتجات او خدمات حاله حتى يتماشى مع حاجات ومتطلبات قطاع سوقي موجود سابقا او حتى استقطاب شريكه معينه من المستهلكين فالالتزام بأخلاقيات الإدارة يمكن للمنظمة من تحسين مكانتها في السوق او دخول اسواق جديدة او توسيع نشاطها ونموها وبالتالي تهدف المنظمة الى تحقيق حصص سوقيه أكبر او على الأقل تعزيز حصصها الحالية باعتبار ان الحصة السوقية من عوامل القدرة التنافسية المرتبطة بسوق المنظمة فان اسهام وتأثير اخلاقيات الإدارة عليها يعني تطور بعض جوانب القدرة التنافسية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المبحث الدراسات السابقة لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة وسنقوم بالمناقشة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية والاجنبية

سنتطرق في هذا المطلب الى اهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع اخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة باللغتين العربية والأجنبية.

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية

1. الدراسات السابقة الخاصة بأخلاقيات الاعمال

❖ دراسة "بوقلال محمد" (2025).

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين تبني اخلاقيات الاعمال بأبعادها الثلاثة ورضا العملاء وولائهم، وإبراز اهم السلوكيات والقيم الأخلاقية السليمة التي يجب على المنظمات الاقتياد بها، حيث أجريت الدراسة على مشتركي متعامل الهاتف النقال موبيليس، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 60 فرد، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها¹:

✓ وجود علاقة ارتباطية قوية بين جميع ابعاد اخلاقيات الاعمال (اخلاق الافراد، اخلاق القائد، اخلاقيات المنظمة) ورضا العملاء وولائهم.

❖ دراسة" د. امل محمد مصطفى " (2024).

هدفت الدراسة على معرفة أثر اخلاقيات الاعمال على معدل دوران العمل، حيث أجريت الدراسة في شركة امازون للتجارة الإلكترونية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستمارة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة 30 استجابة من خلال رابط جوجل فورم، وتحليل واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها²:

¹ بوقلال محمد، أثر تبني اخلاقيات الاعمال في المنظمة على رضا العملاء وولائهم، المجلة المالية والاسواق، شركة موبيليس، الجزائر، المجلد 12(1)، 2025.
² د. امل محمد محمد مصطفى، أثر اخلاقيات الاعمال على معدل دوران العمل، المجلة العربية للإدارة، شركة امازون لتجارة الالكترونية، مصر، المجلد 44(2)، 2024.

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل على معدل دوران العمل؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للالتزام بالقوانين واللوائح على معدل دوران العمل؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعدالة وعدم التمييز بين العاملين على معدل دوران العمل.

2. الدراسات السابقة الخاصة بجودة الخدمة

❖ دراسة "قصي محمود احمد سندياني" (2024).

هدفت الدراسة الى قياس تأثير ابعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المتمثلة (سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت) على أداء البنك الإسلامي الأردني والمعبر عنه من خلال الأداء المالي والحصة السوقية، حيث أجريت الدراسة في البنك الإسلامي الأردني، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة متكونة من 350 مبحوث، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها¹:

- ✓ وجود أثر إيجابي لأبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المتمثلة في سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت في الاداء المالي
- ✓ يوجد أثر إيجابي لبعدي سهولة الاستخدام والأمان في الحصة السوقية.
- ✓ يوجد أثر لبعدي الاستجابة وتوفير الوقت في الحصة السوقية للبنك الإسلامي الأردني.

❖ دراسة "ابتهاج هشام محمد الجزولي" (2023).

هدفت الدراسة في التعرف على أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك، حيث أجريت الدراسة في فنادق مدينة الباحة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة متكونة من 180 مبحوث، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها²:

- ✓ ان جودة الخدمة بأبعادها المختلفة تؤثر تأثير قويا في تحقيق رضا المستهلك.

¹ قصي محمود احمد سندياني، قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الاداء البنكي، مجلة اسرا الدولية للمالية الاسلامية، بنك الاسلامي الاردني، الاردن، مجلد 15(1)، 2024.

² ابتهاج هشام محمد الجزولي، أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، فنادق مدينة الباحة، المملكة العربية السعودية، الإصدار (52)، 2023.

3. الدراسات السابقة الخاصة بأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة

❖ دراسة " زايد علي عبد الخالق المنزوع وآخرون " (2025).

هدفت الدراسة الى تحديد اثر تطبيق اخلاقيات الاعمال في جودة الخدمات المصرفية في شركات الصرافة اليمنية العاملة في مدينة رداع، والبالغ عددها 16 شركة صرافة، حيث تم توزيع الاستبيان على جميع العاملين في الشركات عن طريق الحصر الشامل والبالغ عددهم 90 موظف استر منها 77 استمارة صالحة للتحليل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات التي تم جمعها، ولتحليل البيانات واختيار فرضيات الدراسة تم استخدام حزمة البرامج الاحصائية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لتبني اخلاقيات الاعمال في جودة الخدمات المصرفية¹.

❖ دراسة " الحسن ناصر حمد ال قريشة " (2024).

قام الباحث بدراسة وتحليل دور الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة الصحية، حيث اجريت دراسة الحالة في مستشفى الشرفة العام بالمملكة العربية السعودية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة متكونة من 987 على جميع العاملين بالمستشفى محل الدراسة، ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج (SPSS. V. 26). وقد توصلت الدراسة الى اهم النتائج التالية²:

✓ وجود علاقة إيجابية إحصائية قوية بين الالتزام بأخلاقيات المهنة بشكل عام وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الشرفة العام بالمملكة العربية السعودية،
✓ وجود علاقة ذات دلالة احصائية قوية بين كل بعد من ابعاد الالتزام بأخلاقيات المهنة (الالتزام بمواعيد العمل، العمل الجماعي، الاتصال الفعال، التعامل بأمانة) وتحسين جودة الخدمات الصحية.

❖ دراسة "محمد ياسين حمدي"، (2024).

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة في جودة الخدمة العمومية في ظل تطبيق مقارنة التسيير العمومي الجديد، حيث تمت الدراسة التطبيقية في مكتب الشؤون الاجتماعي لجامعة عمار ثلجي بالأغواط، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة

¹ زايد علي عبد الخالق المنزوع وآخرون، اثر اخلاقيات الاعمال على جودة الخدمات المصرفية، مجلة جامعة البيضاء، شركات الصرافة اليمنية بمدينة رداع، اليمن، المجلد7(1)، 2025.

² الحسن ناصر حمد ال قريشة، دور الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة الصحية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مستشفى الشرفة العام بالسعودية، السعودية، المجلد 15(3)، 2024.

مكونه من 979 استاذ، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة

الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من اهمها¹:

- ✓ عدم وجود تحسين مستمر لجودة الخدمات مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الاغواط
- ✓ عدم وجود التزام دائم بأخلاقيات المهنة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الاغواط
- ✓ وجود علاقة ارتباط بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الاغواط بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفه

❖ دراسة " محمد ياسين حمدي، يوسف خنيش " (2023).

هدفت هذه الدراسة الى تحليل دور اخلاقيات المهنة في بناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسة، ودراسة مدى تأثير هذه الاخيرة في جودة الخدمة الصحية، حيث اجريت الدراسة في العيادات والمستشفيات العمومية الجزائرية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبانة الالكترونية في جمع البيانات اللازمة لدراسة، حيث تم توزيعها في عينة عشوائية تتمثل في 67 فردا في محل الدراسة، وتمت معالجة البيانات المتحصل عليها بواسطة برنامج (SPSS 23). وقد توصلت الدراسة الى اهم النتائج التالية²:

- ✓ وجود جودة متوسطة للخدمة الصحية.
- ✓ وجود علاقة ارتباط متوسطة وطرديية بين اخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في جودة الخدمة الصحية.

❖ دراسة " عمري سامي، عمري ريم" ، (2023).

هدفت الدراسة التعرف الى مكونات اخلاقيات العمل وأثرها على جودة الخدمة، من وجهة نظر العاملين، حيث اجريت الدراسة في البنوك التجارية لولاية تبسة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 220 عامل وتم اعتماد 150 في البنوك، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من اهمها³:

¹ محمد ياسين حمدي، أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل مقاربة العمومي الجديد، اطروحة دكتوراه، مكتب الشؤون الاجتماعي لجامعة عمار ثلجي بالأغواط، الجزائر، 2024.

² محمد ياسين حمدي، يوسف خنيش، العلاقة بين اخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة الصحية، مجلة طنبه للدراسات العلمية الاكاديمية، العيادات والمستشفيات العمومية، الجزائر، المجلد 6(1)، 2023.

³ عمري سامي، عمري ريم، تحليل العلاقة بين اخلاقيات العمل وجودة الخدمة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، البنوك التجارية لولاية تبسة الجزائر، المجلد 19(32)، 2023.

✓ ان هناك علاقة ارتباط وتأثير احصائي موجب ومرتفع بين ابعاد اخلاقيات العمل وبين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة.

❖ دراسة " د. احمد عزمي ذكي، د. محمد فاروق علي سباع " (2022).

تهدف الدراسة الى التعرف على دور تقييم الاداء الاخلاقي في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث اجريت الدراسة الميدانية في مستشفيات الجامعة الحكومية المصرية، وقد تم استخدام اسلوبي قوائم الاستقصاء والمقابلات الشخصية لجمع البيانات، حيث اقتصرت الدراسة على عينة مسيرة من 400 من المرض المترددين على مستشفيات الجامعة محل الدراسة، ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها¹:

✓ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين عوامل تقييم الاداء المهني والاداء الاجتماعي والاداء الاخلاقي وبين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية.

✓ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الاداء المهني والاخلاقي والاجتماعي وكفاءة اداء المستشفيات الجامعية

❖ دراسة " فطوم بعيرة "، (2022).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر ابعاد اخلاقيات الاعمال كمتغير مستقل بأبعاده (اخلاقيات الشخصية، احترام الانظمة والقوانين، الثقافة التنظيمية، اخلاقيات التنظيم الاداري، مدونة السلوك الاخلاقي) في تحسين جودة الخدمة العمومية كمتغير تابع (للاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الامان، التعاطف) بثلاثة مؤسسات استشفائية عمومية بالولاية الخلفة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة من 966 موظف وتم استرجاع منها 275، ولتحليل البيانات واختيار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من اهمها²:

✓ وجود تأثير الالتزام بأخلاقيات الاعمال بأبعاده في تحقيق جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الاستشفائية؛

✓ كما اظهرت ان مستوى كل من اخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة العمومية لدى الفئة المبحوثة كانت متوسطة؛

✓ بالإضافة الى وجود فرق في اجابات العينة حول متغيرات الدراسة.

¹ مهيتاب وفقى محمد على، تقييم دور الاداء الاخلاقي في تحسين جودة الخدمات الصحية، المستشفيات الجامعية، مصر، مجلد 13(1)، 2022.

² فطوم بعيرة، أثر الالتزام بأخلاقيات الاعمال على جودة الخدمة العمومية، المؤسسة الاستشفائية العمومية محاد عبد القادر، المؤسسة المتخصصة الام والطفل، المؤسسة الاستشفائية لطلب العيون، اطروحة دكتوراه، الجزائر، 2022.

❖ دراسة " د. حسام قرني احمد"، (2021).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين اخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين، وجودة الخدمات الالكترونية، حيث اجريت الدراسة الميدانية في هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة بجمهورية مصر العربية، تم تحديد مجتمع الدراسة من العاملين بالهيئة بمختلف درجاتهم الوظيفية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان والمقابلة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 196 موظفا، وتحليل البيانات واختيار فرضيات الدراسة تم استخدام حزمة البرامج الاحصائية SPSS. وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها¹:

✓ يتحلى العاملون بالهيئة بأبعاد اخلاقيات الاعمال عن بعد الواردة في الدراسة، وحقق بعدد العمل كفريق اعلى مرتبة بين باقي الابعاد.

✓ يدرك العاملون بالهيئة ابعاد جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة لمعاملتها، واهميتها.

✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين اخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين السائدة، وبين مستوى جودة الخدمات الالكترونية لدى العاملين في هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة في مصر.

❖ دراسة "سارة زرقوط" (2021).

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الالتزام بأبعاد اخلاقيات التسويق والمتمثلة في الصدق والأمانة، المسؤولية، العدالة، المواطنة والاحترام، ودورها في تحسين جودة الخدمة التأمينية، حيث أجريت الدراسة في الشركة الوطنية للتأمين (saa) بالجزائر، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم التوصل الى 63 استمارة صالحة للتحليل، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss. V25) ، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، يمكن ذكر أهمها²:

✓ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد اخلاقيات التسويق وتحسين جودة الخدمة التامينية للشركة الوطنية للتأمين (saa) بالجزائر.

✓ وجود أثر معنوي موجب بين ابعاد اخلاقيات التسويق وتحسين جودة الخدمة التامينية.

¹ د. حسام قرني احمد، دور اخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية، المجلة العربية للإدارة، هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة بجمهورية مصر العربية، مصر، 2021.

² سارة زرقوط، دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحسين الخدمة التأمينية، أطروحة دكتوراه، الشركة الوطنية للتأمين (saa) بالجزائر، الجزائر، 2021.

❖ دراسة "Tesya Anggraeni Firdaus et al" ، (2024).

يهدف هذا البحث الى تحديد تأثير اخلاقيات العمل على ولاء العملاء، وتحديد تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء، وتحديد تأثير صورة العلامة التجارية على ولاء العملاء، حيث اجريت هذه الدراسة في PT.Gojek الواقع في سولو، تم تحديد مجتمع الدراسة هم مستهلكو PT.Gojek / السكان في هذا البحث هم مستخدمين Go-jek في مدينة سولو، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع العينة المستخدمة من 104 مستجيبين من مستخدمي Go-jek، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام التحليل الاحصائي الوصفي، اختبار الصلاحية، اختبار الموثوقية، اختبار الافتراض الكلاسيكي. ومن اهم النتائج المتواصل اليها ان اخلاقيات العمل وجودة الخدمة وصورة العلامة التجارية لها تأثير إيجابي ومهم على ولاء العملاء¹.

❖ دراسة "Suratni et al" ، (2021).

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الطرق والاستراتيجيات لتحسين جودة الخدمة من خلال تحليل التأثير بين العديد من المتغيرات، وتحديد اخلاقيات العمل والتواصل بين الاشخاص، والالتزام المهني، حيث اجريت هذه الدراسة في جامعة IPB، اندونيسيا، تم تحديد عينة ومجتمع الدراسة من 360 موظفا تعليميا، يتألفون من موظفين التعليم المدنيين وموظفي التعليم بدوام كامل منتظمين في جامعة IPB، حيث تستخدم طريقة هذه الدراسة التحليل الكمي مع نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) Lisrel 8.8 لإجراء تحليل البيانات لهذه الدراسة. حيث توصلت هذه الدراسة الى اهم النتائج التالية²:

✓ اخلاقيات العمل تؤثر بشكل ايجابي على التواصل بين الاشخاص

✓ اخلاقيات العمل لها تأثير ايجابي مباشر على الالتزام المهني

✓ اخلاقيات العمل لها تأثير ايجابي مباشر على جودة الخدمة

❖ دراسة "Sitti Fatimah, Sri wahyuni safitri" ، (2021).

تهدف هذه الدراسة الى تحديد أثر الخدمة الممتازة وأخلاقيات العمل على ولاء العملاء، حيث اجريت الدراسة في بنك Muamalat فرع ماكاسار اندونيسيا، استخدمت الدراسة المنهج الكمي، حيث تألفت العينة من

¹ Tesya Anggraeni Firdaus et al, **the influence of Business Ethics**, Service Quality and Brand image on customer Loyalty, ePspers Bisnis: international journal of Entrepreneurship and Management, PT-Gojek located in Solo, Vol 1(3), 2024.

² Suratni et al, **Service Quality improvement through Work Ethic Development**, interpersonal communication, and professional commitment of Education staff, Italian IPB University, Italian, Vol 11(1), 2021.

100 عميل من عملاء Muamalat فرع ماكاسار، تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الصدق، اختبار الموثوقية، اختبار الافتراض الكلاسيكي، اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، اختبار t، اختبار F، اختبار معامل التحديد. وقد توصلت هذه الدراسة الى اهم النتائج التالية¹:

✓ الخدمة الممتازة واخلاقيات العمل لها تأثير كبير في نفس الوقت على ولاء العملاء، ولكن الخدمة الممتازة جزئياً لها تأثير سلبي وهام على ولاء العملاء، في حين ان اخلاقيات العمل لها تأثير ايجابي وهام على ولاء العملاء.

❖ دراسة " Putri Dila Puspita, Irnawilis " (2021)

هدفت الدراس الى معرف تأثير أخلاقيات العمل وكفاء الموظفين وجلسه الخدمة على رضا الجهاز المدني عن خدمات المجلس الرسمي الإقليمي لمقاطعة غرب سومطرة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 100 عامل، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها²:

✓ أخلاقيات العمل لها تأثير إيجابي وهام على رضا جهاز الخدمة المدنية للدولة عن خدمات مجلس الخدمة المدنية الإقليمي

✓ كفاءة الموظف لها تأثير إيجابي وهام على رضا جهاز الخدمة المدنية للدولة عن خدمات مجلس الخدمة المدنية الإقليمي

✓ جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على رضا جهاز الخدمة المدنية للدولة عن خدمات مجلس الخدمة المدنية الإقليمي

❖ دراسة " Yayat Setiawan" Achmad Tavip Junaedia " (2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير اخلاقيات عمل موظفين على جودة خدمة العملاء في ptxl axiata باندونيسيا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة

¹ Sitti fatimah, sri wahguni safitri, **Growing customer Loyalty through Excellent Service and Business Ethics Bangaga journal for Research in Management**, all customers of Bank Muamalat KC Makassar, Vol 4(2), 2021.

² Putri Dila Puspita , Irnawilis ,**Effect of Work Ethos**, Competence of Employee and Service Quality to the State Apparatus Civil Satisfaction of Officialdom Board. West Sumatra, asian journal of social science and managment technology, Indonésie, Vol 3(1) , 2021.

متكونة من 83 عامل، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي، تم استخدام الحزمة

الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية¹:

✓ أنه كلما زاد دافع الموظف للعمل ساد رضا الموظف في مكتب صحة مدينة بيكانبارو.

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية

سوف نتطرق في هذا المطلب على التعرف على أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة

الحالية:

أولاً: أوجه التشابه:

- كل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيري الدراسة الحالية اخلاقيات الاعمال او جودة الخدمة.
- كل الدراسات السابقة والحالية اتبعت المنهج الوصفي في الجزء النظري والتحليلي في الجزء التطبيقي.
- تتفق الدراسات السابقة مع الحالية على اداة لجمع البيانات وهي الاستبيان.
- اغلب الدراسات السابقة والحالية استخدمت اداة لتحليل البيانات وهي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ثانياً: أوجه الاختلاف:

- من حيث الزمان: تم إنجاز الدراسة الحالية في الموسم 2025/2024، اما الدراسات السابقة كانت من 2019 الى 2025.
- من حيث المكان: كانت الدراسة الحالية في وكالة الاتصالات الجزائرية بالوادي، اما الدراسات السابقة كانت في بيئات مختلفة عربية واجنبية.
- من حيث الهدف: تهدف الدراسة الحالية لمعرفة مدى تأثير اخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة، اما الدراسات السابقة كل دراسة تهدف الى شيء معين.
- من حيث نوع القطاع: استهدفت الدراسة الحالية القطاع الخاص، اما الدراسات السابقة فشملت القطاعات العمومية.
- من حيث العينة الدراسة: استهدفت 35 موظف في وكالة الاتصالات الجزائرية بالوادي، اما الدراسات السابقة كل دراسة استهدفت عينة معينة.

¹ Yayat Setiawan Et Al ,The Effect Of Employee Work Ethics And Training On Employee Performance And Service Quality, Journal Of Applied Business And Technology, Ptxl Axiata Riau, Indonésie, Vol 2(3) , 2021.

الخلاصة:

لقد تناولنا في هذا الفصل مجموعة من الادبيات النظرية والتطبيقية في اخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة، حيث قمنا بتقسيمه لمبحثين في المبحث الاول تطرقنا الى الادبيات النظرية للدراسة التي اعتمدنا فيها على الكتب والمقالات وأطروحات الدكتوراه، وقد تم تقسيمه الى مطلبين، المطلب الاول خصصناه للاطار المفاهيمي لأخلاقيات الاعمال، اولا تعرفنا على مفهوم اخلاقيات الاعمال، ومصادرها، واهميتها، ثانيا ذكرنا اهم ابعادها ووسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال، اما في المطلب الثاني تطرقنا الى المفاهيم الاساسية لجودة الخدمة، حيث درسنا اولا مفهوم جودة الخدمة، وخصائصها، واهميتها، اما ثانيا ذكرنا ابعادها وخطوات تحقيق جودة الخدمة، وثالثا قمنا بمعرفة اثر اخلاقيات الاعمال في جودة الخدمة.

اما المبحث الثاني درسنا الدراسات السابقة لأخلاقيات الاعمال وجودة الخدمة، وتم تقسيمه الى مطلبين، المطلب الاول تضمن الدراسات السابقة باللغة العربية والاجنبية لكلا المتغيرين، وثانيا خصصناه لمناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية، الذي تناولنا اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات.



الفصل الثاني
دراسة حالة

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، وبهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى اكتشاف أثر اخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وانطلاقا من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
- المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل لمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة ودراسة وجهات النظر على موظفي اتصالات الجزائر بالوادي، من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة، كما نتطرق إلى طرق وأدوات جمع البيانات، إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات الخاصة بالاستبيان.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بعرض وتقديم تعريف عام عن المؤسسة محل الدراسة، مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذلك التطرق إلى متغيرات النموذج، وذلك وفق ما يتطلبه موضوع بحثنا.

أولاً: تقديم عام عن المؤسسة

1. نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم¹.

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

✓ قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

✓ 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

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

أ- أهداف مجمع اتصالات الجزائر

الجودة الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

- سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات.
- وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

ب- نشاطات مجمع اتصالات الجزائر

وتتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

ت- فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات. فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس: مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك¹.

كما يضم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة . وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية... الخ) مبروطة حاليا شبكات الأنترنت Intranet بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة "جواب". اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

ث- الإطار القانوني

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "إتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083.

وفي إطار تعزيز وتنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحويلها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

- اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس": مؤسسة ذات أسهم براس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

- اتصالات الجزائر الفضائية ATS «RevSat»: مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ: 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل¹.

2. نظرة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

أ- تعريف المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالوادي

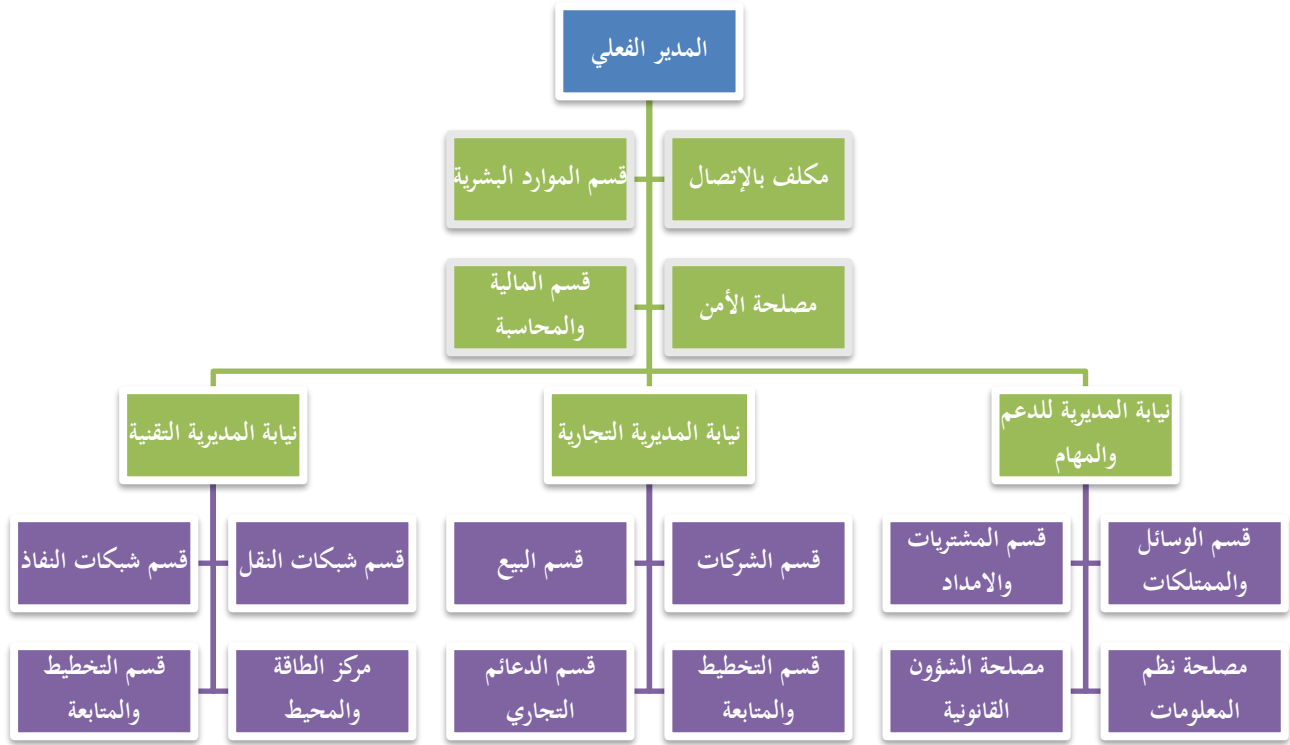
تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته مند الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة⁽¹⁾.

ب- دراسة الهيكل التنظيمي للاتصالات الجزائر لولاية الوادي

يتمثل الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر بالوادي كما يلي:

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الشكل رقم (2_1): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: من اعداد الطالبات اعتماد على وثائق المؤسسة.

➤ **المدير العملي:** ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاءها

وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

❖ **قسم المالية والمحاسبة:** قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساسا عن:

✓ التحقق والمصادقة على صحة جميع المعاملات المالية المنفذة ومدى مطابقتها على البيانات المالية وفقا للمعايير

والمبادئ المحاسبية المعمول بها؛

✓ ضمان متابعة مدى احترام الميزانية؛

✓ والتحقق من صحة التقارير الشهرية وإرسالها إلى دائرة المالية والمحاسبة المركزية بالمديرية العامة.

✓ ضمان متابعة الوضع النقدي للخزينة على مستوى المديرية العملية؛

✓ وضمان الرقابة المالية على الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية؛

✓ مراقبة العمليات المالية التي يقوم بها المكلف بالتحصيل والمكلف بالحسابات المرفق إداريا بالوكالة التجارية

ووظيفا بقسم المالية والمحاسبة.

❖ **قسم الموارد البشرية:** هو المسؤول أساسا عن:

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

✓ التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية، بما في ذلك التوظيف والاستقبال، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل... إلخ؛

✓ تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه؛

✓ القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف وكذا الموارد البشرية؛

✓ التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين وموظفي المديرية العملية¹.

❖ نيابة المديرية التقنية: وتتألف من:

✓ بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة: وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهياكل الأساسية لتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات على مستوى المديرية العملية بشكل رئيسي؛

✓ قسم شبكة النفاذ: بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية؛

✓ قسم شبكة النقل: مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية؛

✓ مركز الطاقة والمحيط: ويتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاذ والنقل) على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي.

❖ نيابة المديرية التجارية:

نيابة المديرية التجارية هو استمرارية وامتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على

المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بجملة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية

العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها. وتتألف نيابة المديرية

التجارية من أربع أقسام:

✓ قسم التخطيط والمتابعة.

✓ قسم المبيعات: هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع).

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

✓ **قسم الشركات:** هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (كالشركات الكبرى والصغرى والمؤسسات والمديريات العمومية وكذا الجماعات المحلية كالبلدية والولاية). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية، عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحويل وتنسق عملية تزويد المعدات لهذه الفئة من الزبائن مع المديرية المركزية للشركات على مستوى المديرية العامة وكذا الهياكل الأخرى المعنية.

✓ **قسم الدعائم التجارية:** هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات والفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية، الوكالات التجارية، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة. وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفوعات عن السنة المالية الحالية¹.

❖ نيابة المديرية للمهام والدعم.

✓ **المصلحة القانونية:** المصلحة القانونية، هي المسؤولة في المقام الأول على:

- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط، المناقصات، العقود والاتفاقيات وذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر؛
- إدارة المنازعات والتكفل بها.

✓ **مصلحة دعم نظم المعلومات:** مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساسا ب:

- توفير وتركيب صيانة حضيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية؛
- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حضيرة الإعلام الآلي وجميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية وكذا جميع مراكزها.

✓ **قسم المشتريات والإمداد:** رئيس قسم المشتريات والإمداد، هو المسؤول الرئيسي عن:

- ضمان اقتناء التآثيث والتجهيزات والمعدات وفقا للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر وذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة؛
- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير؛
- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للاتصالات، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها.

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

3. مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي وأهدافها

أ- مهام المديرية العملية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

✓ توفير كل وسائل الاتصال؛

✓ تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط

مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛

✓ عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛

✓ مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛

✓ تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛

✓ إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية¹.

ب- نشاطات المديرية العملية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

✓ بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.

✓ بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.

✓ بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا

بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

ت- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

✓ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛

✓ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛

✓ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛

✓ ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛

✓ توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق؛

✓ الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة؛

✓ الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

✓ وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية؛
✓ سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها¹.

ثانيا: عينة الدراسة

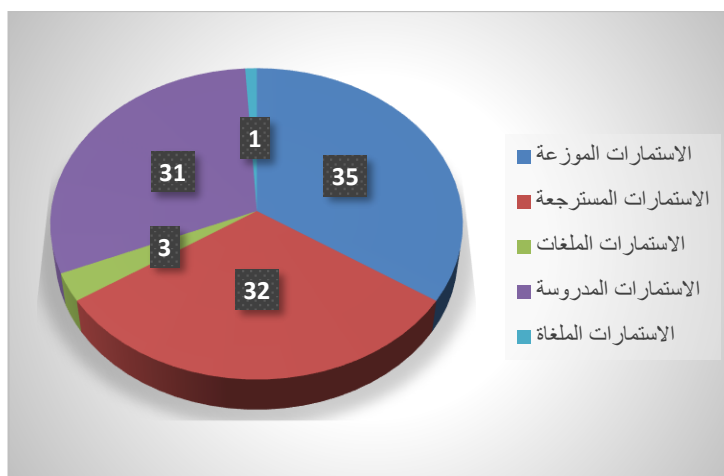
تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجا يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"²، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على العاملين باتصالات الجزائر بالوادي، وقد تم توزيع 35 استمارة على جميع أفراد العينة، في حين تم استرجاع 32 استمارة، وتم استبعاد 01 استمارات. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2_1): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات غير المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات المدروسة	نسبة الردود
35	32	03	01	31	%88.57

المصدر: من إعداد الطالبات.

الشكل رقم (2_2): النتائج الإحصائية لاستمارات الاستبيان الموزعة



المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على استمارات الاستبيان الموزعة

¹ بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

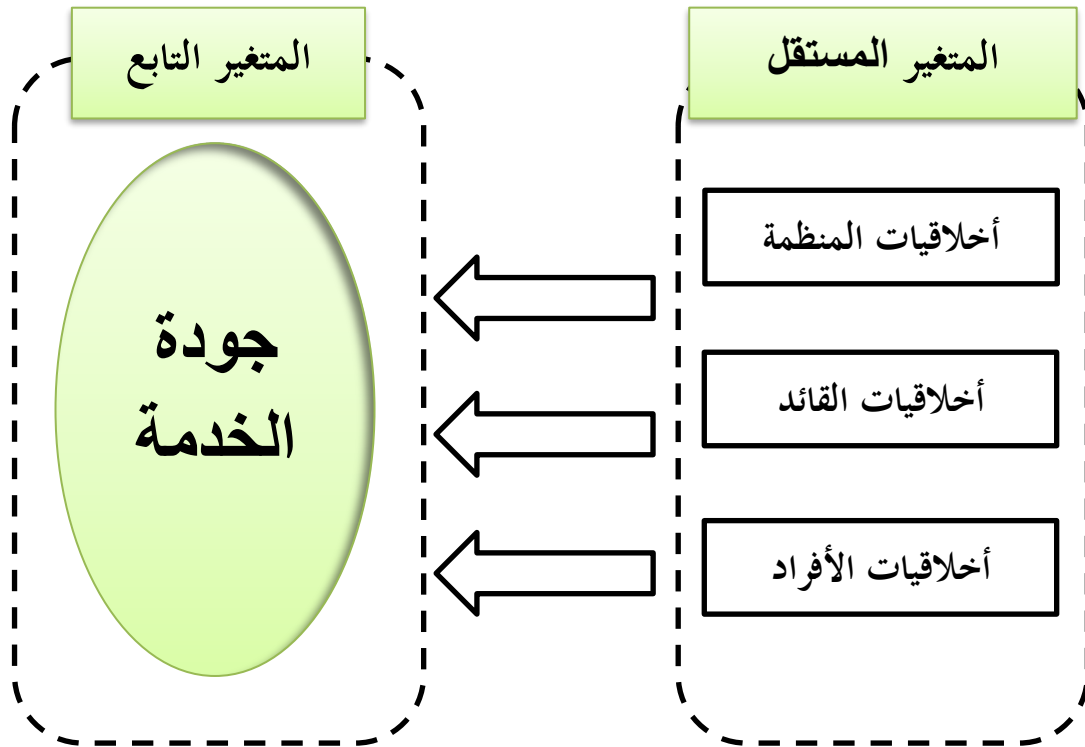
² عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2013، ص 186.

ثالثا: متغيرات الدراسة

بناء على اهداف الدراسة والاشكالية المطروحة، فقد تم الاعتماد في نموذج الدراسة على المتغيرات التالية:

1. المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في أخلاقيات الأعمال وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد وهي: أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات القائد وأخلاقيات الأفراد.
2. المتغير التابع: يتحدد المتغير التابع في جودة الخدمة، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد: الملموسة، الاعتمادية والاستجابة.

الشكل رقم (2_3): متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبات.

المطلب الثاني: منهج وأدوات الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنحاول تحديد منهج الدراسة المتبع والأدوات المستخدمة في جمع المعطيات والأساليب الإحصائية المطبقة في تحليل البيانات.

أولاً: منهج الدراسة

ان المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا في أثر أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة، كما ان طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان، لذلك سنعمد على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

ثانياً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تحاول دراستنا في شقها التطبيقي إلى اسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة من خلال الاعتماد على الأدوات التالية:

1. الاستثمار

تعتبر الاستثمار من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"¹، وقد تطلب بناء الاستثمار عدة مراحل هي:

أ- مرحلة تصميم الاستثمار

تم إعداد الاستثمار خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثنا، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين. شملت المعلومات الواردة في الاستثمار أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستثمار ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستثمار دياحة تضمنت موضوع البحث والمهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستثمار بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات

¹ محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2011، ص 205.

التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

ب- محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

✓ الجزء الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من ستة فقرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة الحالية).

✓ الجزء الثاني: يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

● لمحور الأول: أخلاقيات الأعمال (المتغير المستقل)، ويتكون من 12 فقرة، مقسمة على ثلاثة أبعاد:

-البعد الأول: اخلاقيات المنظمة: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثاني: اخلاقيات القائد: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثالث: اخلاقيات الأفراد: يتكون من 04 فقرات؛

● المحور الثاني: جودة الخدمة (المتغير التابع)، ويتكون من 12 فقرة، مقسمة على ثلاثة أبعاد:

-البعد الأول: الملموسة: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثاني: الاعتمادية: يتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثالث: الاستجابة: يتكون من 04 فقرات.

2. الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول موضوع الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

أ- المتوسط الحسابي المرجح: يعرف بأنه: " مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما"¹.

ب- اختبار الطبيعة (Test Of Normality): من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون

التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل

¹حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص96.

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

يعتبر أساسا لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دورا أساسيا في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجرسى لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختبار من الناحية العلمية.¹

ت- الانحدار الخطي البسيط: هو أداة رياضية تستخدم لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر، أحد هذه المتغيرات يسمى متغيرا تابعا، وهو الذي تتأثر قيمة المتغير المستقل ويسمى بالمتغير الدال، والآخر يسمى بالمتغير المستقل وهو يؤثر في قيمة المتغير التابع ويسمى بالمتغير المفسر.²

ث- الانحدار الخطي المتعدد: وهو الانحدار الذي يستخدم في التنبؤ بظاهرة مستقبلية من خلال أكثر من متغير مستقل واحد.³

3. البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

¹ وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008، ص 16.

² محمد بداوي، محمد دوة، الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 132.

³ فاتن عنان محمد عساس، دراسة نسبة التباين المفسر في نموذج الانحدار المتعدد التدريجي في ضوء أحجام عينات مختلفة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 20، 2019، ص 320.

المبحث الثاني: دراسة تحليل نتائج الاستبيان

نقوم في هذا المبحث بعرض جميع المعلومات البيانات الواردة في استمارة الاستبيان الصالحة وتحليلها مع عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة، لاحظنا من الواجب إظهار مدى ثبات وصدق الاستمارة مع التطرق في آخر المبحث الى اختبار صحة الفرضيات.

المطلب الأول: اختبار ثبات وصدق الاستبيان وعرض الخصائص العامة لعينة الدراسة

قبل البدء في تحليل نتائج المتحصل عليها قمنا باختبار صدق وثبات العينة موضوع الدراسة

أولاً: اختبار صدق وثبات الاستبيان

يتم التحقق من صدق وثبات الاستبيان من خلال:

1- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها، ولهذا الغرض قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

أ- الصدق الظاهري

قمنا بعرض الاستبيان على نخبة من الأساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمه لخضر بالوادي تألفت من 3 أساتذة محكمين، وقد استجبتنا لآرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في ضوء المقترحات المقدمة، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية.

ب- صدق المقياس:

تقاس درجة صدق المقياس من اختبار بيرسون، خلال قياس كل من:

✓ الاتساق الداخلي Internal Validity:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان.

الجدول رقم (2_2): درجة الارتباط الكلية للمحور الأول: أخلاقيات الأعمال

الرقم	المكون	المحاور	معامل بيرسون	Sig
01	أخلاقيات الأعمال	تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات	0.489	0.005
		تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحترام المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل	0.637	0.000
		هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل	0.539	0.002
		تستخدم مؤسستكم في عملياتها آليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي	0.529	0.002
		تعتقد ان القائد في مؤسستك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته	0.886	0.000
		يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز	0.893	0.000
		يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة	0.846	0.000
		يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية	0.906	0.000
		ابدل قصارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملي	0.662	0.000
		اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة واخلاص	0.694	0.000
		هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين	0.770	0.000
		هناك شفافية في تداول وسيرورة المعلومات في المؤسسة	0.827	0.000

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يوضح لنا الجدول (02-02) أن معاملات الارتباط بين جميع عبارات المحور الأول بأخلاقيات الأعمال جاءت قيمة مقبولة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.005 وبذلك يعتبر هذا المحور صادقا إلى حد ما لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (2_3): درجة الارتباط الكلية للمحور الثاني: جودة الخدمة

الرقم	المكون	المحاور	معامل بيرسون	Sig
02	جودة الخدمة	الاجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	0.662	0.000
		يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن	0.596	0.000
		التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح	0.443	0.013
		موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه	0.083	0.656
		الخدمة تقدم بشكل صحيح	0.842	0.000
		تلتزم المؤسسة بالعود التي تقطعها مع الزبائن	0.907	0.000
		الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة	0.731	0.000
		تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة	0.836	0.000
		يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن	0.617	0.000
		تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن	0.892	0.000
		الاستفسارات والشكاوى تلقى اهتمام والرد الفوري	0.863	0.000
		فترة انتظار تقديم الخدمة يستغرق وقتا قصيرا	0.839	0.000

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يُبيّن الجدول (02-03) الارتباطات الخاصة بمحور جودة الخدمة وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين معظم العبارات والمكون الرئيسي، فيما لم تظهر الفقرة "موقع المؤسسة وسهولة الوصول إليها" علاقة ذات دلالة إحصائية، ما يعني أن هذا العامل لا يعد محورا مؤثرا بشكل كبير في تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن، بينما كان تأثير التصميم الداخلي والخارجي متوسطاً. عموماً، توضح النتائج أن جودة الخدمة تتأثر بشكل أكبر بالعوامل المتعلقة بالتعامل المباشر والالتزام المهني، أكثر من تأثرها بالجوانب المادية أو الجغرافية.

2- ثبات الاستبيان: اختبار ألفا كرونباخ

يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (2_4): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الصدق	الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0.895	0.802	04	البعد الأول: اخلاقيات المنظمة
0.967	0.935	04	البعد الثاني: اخلاقيات القائد
0.907	0.824	04	البعد الثالث: اخلاقيات الافراد
0.959	0.92	12	المحور الأول: أخلاقيات الأعمال
0.95	0.904	12	المحور الثاني: جودة الخدمة
0.973	0.948	24	الاستمارة كلها

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات ثبات وصدق مرتفعة (كلها فوق 0.6)، وهو ما يشير إلى تجانس الفقرات وموثوقية الأداء.

أن أنه يمكن اعتبار الاستبانة ككل أداة موثوقة وصادقة لقياس الأهداف البحثية المتعلقة بها.

ثانيا: الخصائص العامة لعينة الدراسة

سيتم فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الدرجة الوظيفية، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

1-تحليل خصائص أفراد حسب الجنس

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

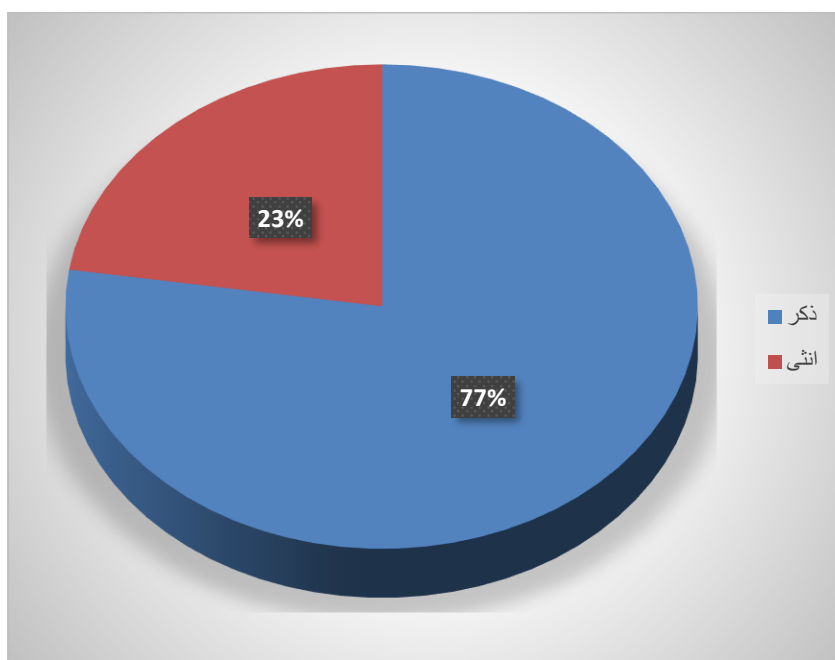
الجدول رقم (2_5): توزيع العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	البيان
77.4%	24	ذكر
22.6%	07	انثى
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم ذكور وذلك حيث بلغ عددهم 24 فردا أي بنسبة 77.4% من اجمالي افراد العينة، فيما كان عدد الاناث 07 فردا بنسبة 22.6%.

الشكل رقم (2_4): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

2-تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب العمر:

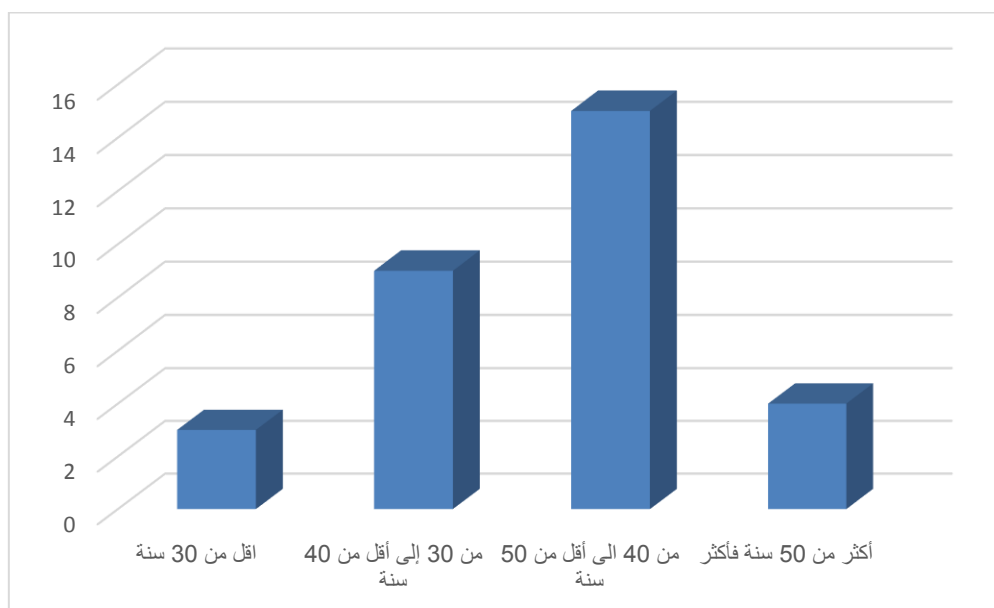
الجدول رقم (2_6): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
09.7%	03	اقل من 30 سنة
29%	09	من 31 إلى من 40 سنة
48.4%	15	من 41 الى من 50 سنة
12.9%	04	أكثر من 50 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، يتضح أن أكبر فئة عمرية هي من 41 الى من 50 سنة بنسبة 48.4%، تليها الفئة العمرية من 31 إلى من 40 سنة بنسبة 29%، ثم الفئة الأكثر من 50 سنة بنسبة 12.9%، وفي الأخير الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 9.7%.

الشكل رقم (2_5): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

3-تحليل خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي:

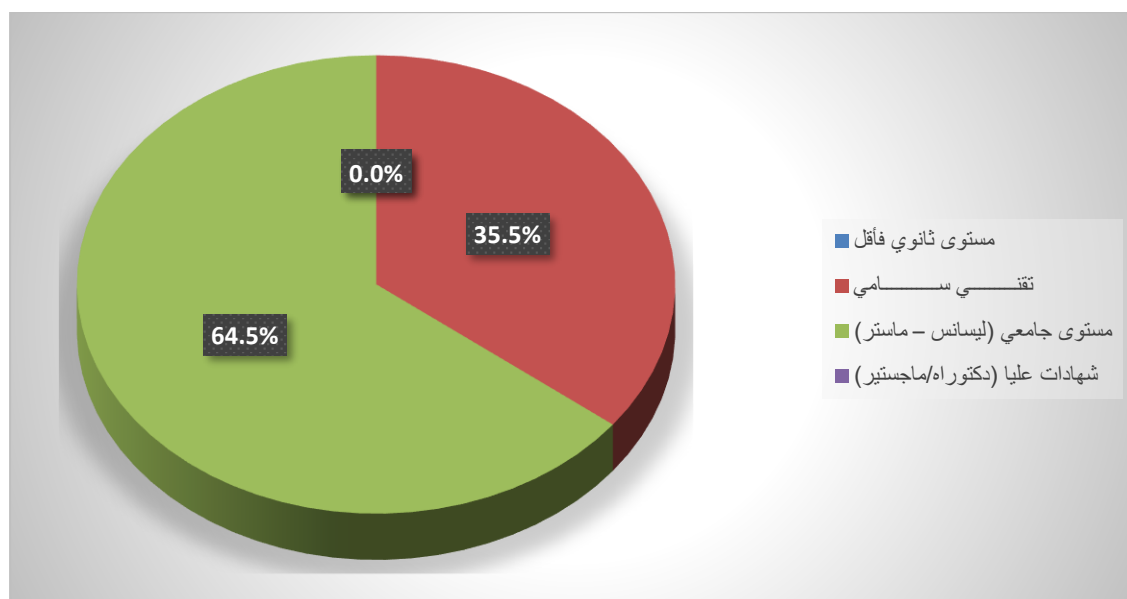
الجدول رقم (2_7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
00	00	مستوى ثانوي فأقل
35.5%	11	تقني سامي
64.5%	20	مستوى جامعي (ليسانس - ماستر)
00	00	شهادات عليا (دكتوراه/ماجستير)
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، ان المستوى الأكاديمي هو الأكثر حيث تحصل المستوى الجامعي (ليسانس - ماستر) على نسبة 64.5%، تليها التقني سامي بنسبة 35.5%، فيما لم نسجل أي فرد في المستوى الثانوي فأقل أو مستوى بالشهادات العليا (دكتوراه - ماجستير).

الشكل رقم (2_6): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

4-تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة:

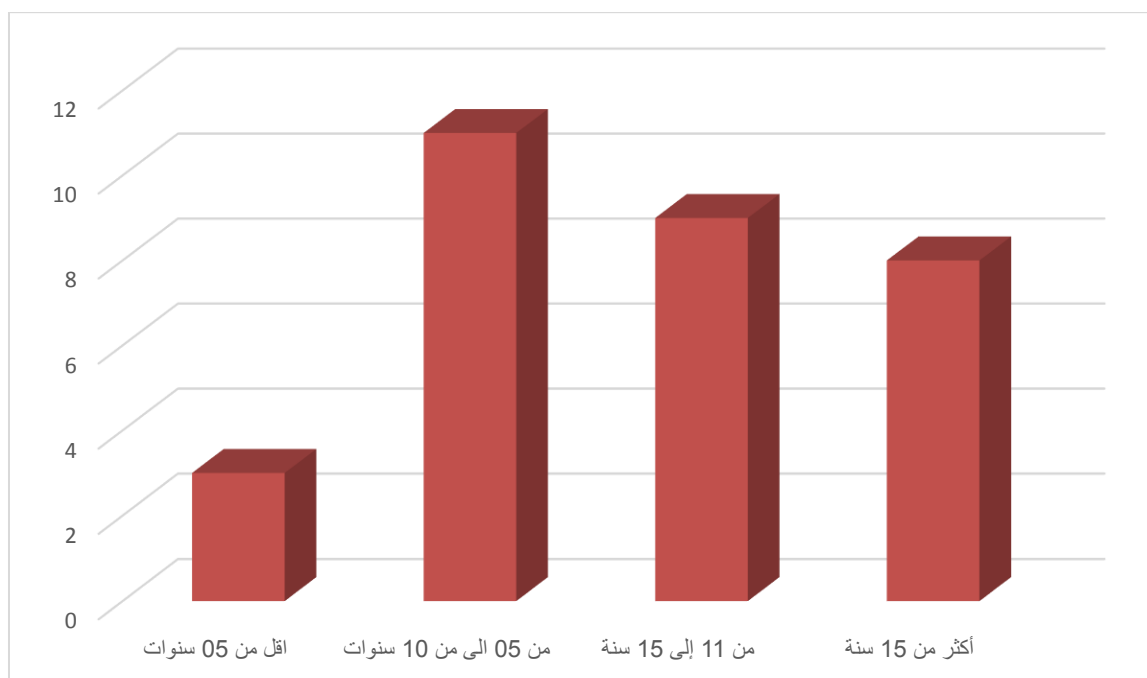
الجدول رقم (2_8): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
9.7%	03	اقل من 05 سنوات
35.5%	11	من 05 الى من 10 سنوات
29%	09	من 11 إلى 15 سنة
25.8%	08	أكثر من 15 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، نلاحظ ان أكبر فئة ذات خبرة مهنية هي من 05 الى 10 سنوات بنسبة 35.5% لكلاهما، تليها الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 29%، ثم الفئة أكثر من 15 سنوات بنسبة 25.8%، وفي الأخير الفئة الأقل من 05 سنوات بنسبة 9.7%.

الشكل رقم (2_7): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

5-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الدرجة الوظيفية:

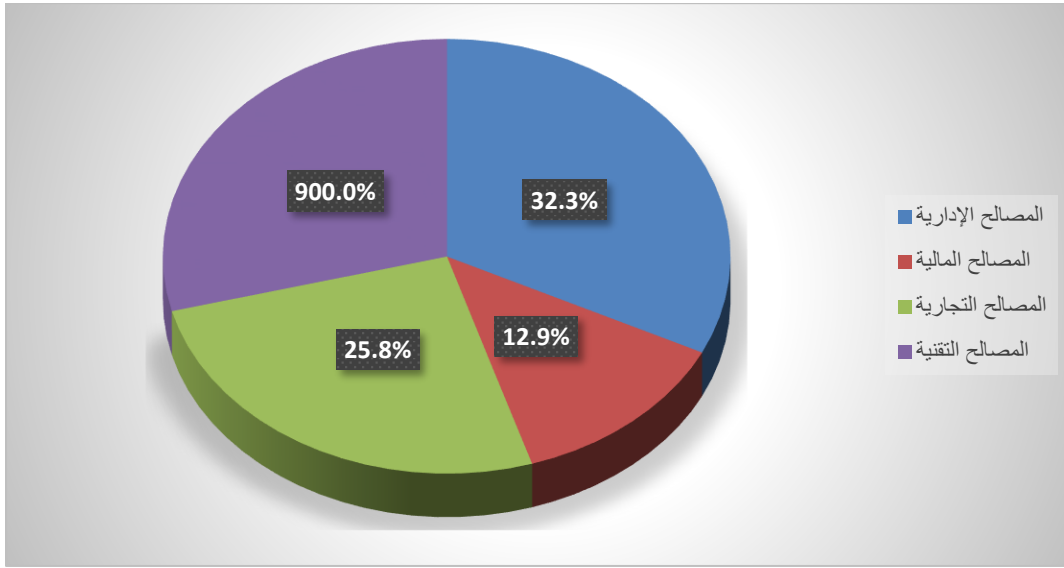
الجدول رقم (2_9): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	البيان
32.3%	10	المصالح الإدارية
12.9%	04	المصالح المالية
25.8%	08	المصالح التجارية
29%	09	المصالح التقنية
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية، نلاحظ بأن أعلى درجة وظيفية هي المصالح الإدارية بنسبة 32.3%، ثم المصالح التقنية بنسبة 29%، ومن ثم المصالح التجارية بنسبة 25.8%، وفي الأخير المصالح المالية بنسبة 12.9%.

الشكل رقم (2_8): توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الاستبيان

سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقا من أجل الحصول على النتائج لاستكمال هذه الدراسة.

أولا: عرض نتائج محاور الاستبيان

لتحويل إجابات المبحوثين إلى بيانات كمية قمنا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2_10): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطالبات.

- بعدها يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح، باتباع الخطوات التالية:
- حساب المدى والذي يساوي أكبر قيمة من هذا المقياس - أقل قيمة منه أي: $5 - 1 = 4$.
- حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات، أي: $0.8 = 4 / 5$ فتكون الفئة الأولى: من 1 إلى 1.8 أي: $1.8 = 0.8 + 1$ وهكذا.
- تحديد الاتجاه العام للإجابات، وهذا ما تم توضيحه في الجدول السابق في الدرجة.

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

وعليه سوف يتم عرض نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة، ومن ثم تحديد الاتجاه العام لأفراد العينة محل الدراسة، كما توضحه الجداول التالية:

1-المحور الأول: الأخلاقيات الأعمال

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد محور أخلاقيات الأعمال الثلاثة.

أ- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: أخلاقيات المنظمة

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: أخلاقيات المنظمة

الجدول رقم (2_11): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: أخلاقيات المنظمة

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة				
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
موافق	02	4.06	05	23	03	-	-	تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات	01	الأخلاقيات المنظمة البعد الأول:	
			16.1	74.2	09.7	-	-				
موافق	01	4.19	07	23	01	-	-	تحتزم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحطار المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل	02		
			22.6	74.2	03.2	-	-				
موافق	04	3.84	02	22	07	-	-	هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل	03		
			06.5	71	22.6	-	-				
موافق	03	4.06	06	21	04	-	-	تستخدم مؤسستكم في عملها آليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي	04		
			19.4	67.7	12.9	-	-				
موافق		4.04	مجموع البعد الأول: أخلاقيات المنظمة								

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الأول: أخلاقيات المنظمة،

ما يلي:

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

• **المرتبة الأولى:** الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحترام المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل " بمتوسط حسابي 4.19 واتجاه (موافق).

• **المرتبة الثانية:** الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات " بمتوسط حسابي 4.06 واتجاه (موافق).

• **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " تستخدم مؤسستكم في عملياتها آليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي " بمتوسط حسابي 4.06 واتجاه (موافق).

• **المرتبة الرابعة:** الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل " بمتوسط حسابي 3.84 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فحاء متوسطه الحسابي 4.04 أي ان اتجاهه (موافق).

ب- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: أخلاقيات القائد

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: أخلاقيات القائد

الجدول رقم (2_12): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: أخلاقيات القائد.

الاتجاه العام	الرتيب	المتوسط الحسابي	مؤشرات					العبارات	ارقام الفقرات	المكون
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
			%	%	%	%	%			
موافق	01	3.74	05	16	07	03	-	تعتقد ان القائد في مؤسستك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته	01	المكون الثاني: أخلاقيات القائد
			16.1	51.6	22.6	09.7	-			
موافق	03	3.52	03	15	08	05	-	يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز	02	
			09.7	48.4	25.8	16.1	-			
موافق	02	3.68	03	16	11	01	-	يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة	03	
			09.7	51.6	35.5	03.2	-			
موافق	04	3.48	05	12	08	05	01	يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية	04	
			16.1	38.7	25.8	16.1	03.2			
موافق		3.60	مجموع البعد الثاني: أخلاقيات القائد							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثاني: أخلاقيات القائد، ما

يلبي:

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- **المرتبة الأولى:** الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " تعتقد ان القائد في مؤسستك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته " بمتوسط حسابي 3.74 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثانية:** الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة " بمتوسط حسابي 3.68 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز " بمتوسط حسابي 3.52 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية " بمتوسط حسابي 3.48 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.6 أي ان اتجاهه (موافق).

ت- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: أخلاقيات الأفراد

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: أخلاقيات الأفراد

الجدول رقم (2_13): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: أخلاقيات الأفراد.

العام	الرتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
موافق بشدة	01	4.52	16	15	-	-	-	ابذل قصارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملي	01	البعد الثالث: أخلاقيات الأفراد	
			51.6	48.4	-	-	-				
موافق بشدة	02	4.39	15	14	01	01	-	اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة واخلاص	02		
			48.4	45.2	03.2	03.2	-				
موافق	03	3.71	07	11	10	03	-	هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين	03		
			22.6	35.5	32.3	09.7	-				
موافق	04	3.68	06	12	10	03	-	هناك شفافية في تداول وسيرورة المعلومات في المؤسسة	04		
			19.4	38.7	32.3	09.7	-				
موافق		4.07	مجموع البعد الثالث: أخلاقيات الأفراد								

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الثالث: أخلاقيات القائد،

ما يلي:

- **المرتبة الأولى:** الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " بذل قصارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملي " بمتوسط حسابي 4.52 واتجاه (موافق بشدة).
- **المرتبة الثانية:** الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة واخلاص " بمتوسط حسابي 4.39 واتجاه (موافق بشدة).
- **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين " بمتوسط حسابي 3.71 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " هناك شفافية في تداول وسيورة المعلومات في المؤسسة " بمتوسط حسابي 3.68 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل ف جاء متوسطه الحسابي 4.07 أي ان اتجاهه (موافق).

2- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثاني: جودة الخدمة

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد جودة الخدمة الثلاثة.

أ- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: الملموسية

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الملموسية

الجدول رقم (2_14): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الملموسية

الامتجاه العام	الرتيب	المتوسط الحسابي	مؤشرات					العبارات	ارقام الفقرات	المكون
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
			%	%	%	%	%			
موافق	02	4.19	09	19	03	-	-	الاجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	01	البعد الأول: الملموسية
			29	61.3	09.7	-	-			
موافق بشدة	01	4.26	10	19	02	-	-	يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن	02	
			32.3	61.3	06.5	-	-			
موافق	03	4.19	10	18	02	01	-	التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح	03	
			32.3	58.1	06.5	03.2	-			
موافق	04	4.1	08	19	03	01	-		04	

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

			25.8	61.3	09.7	03.2	-	موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه		
موافق	4.18	مجموع البعد الأول: الملموسية								

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول البعد الأول: الملموسية، ما يلي:

- **المرتبة الأولى:** الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن " بمتوسط حسابي 4.26 واتجاه (موافق بشدة).
- **المرتبة الثانية:** الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " الاجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة " بمتوسط حسابي 4.19 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح " بمتوسط حسابي 4.193.78 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الرابعة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه " بمتوسط حسابي 4.1 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 4.18 أي ان اتجاهه (موافق).

ب- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: الاعتمادية

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: الاعتمادية

الجدول رقم (2_15): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: الاعتمادية.

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
موافق	01	3.97	06	19	05	01	-	الخدمة تقدم بشكل صحيح	01	يتألف المكون من 10 فقرات	
			19.4	61.3	16.1	03.2	-				
موافق	03	3.68	04	16	08	03	-	تلتزم المؤسسة بالوعود التي تقطعها مع الزبائن	02		
			12.9	51.6	25.8	09.7	-				
موافق	02	3.87	05	18	07	01	-	الفاتورة المدفوعة تناسب مع الخدمة المقدمة	03		
			16.1	58.1	22.6	03.2	-				
موافق	04	3.52	02	15	11	03	-	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة	04		
			06.5	48.4	35.5	09.7	-				
موافق		3.75	مجموع البعد الثاني: الاعتمادية								

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثاني: الاعتمادية، ما يلي:

• **المرتبة الأولى:** الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " الخدمة تقدم بشكل صحيح " بمتوسط حسابي 3.97 واتجاه (موافق).

• **المرتبة الثانية:** الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة " بمتوسط حسابي 3.87 واتجاه (موافق).

• **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " تلتزم المؤسسة بالوعود التي تقطعها مع الزبائن " بمتوسط حسابي 3.68 واتجاه (موافق).

• **المرتبة الرابعة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة " بمتوسط حسابي 3.52 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.75 أي ان اتجاهه (موافق).

ت- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: الاستجابة

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: الاستجابة

الجدول رقم (2_16): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: الاستجابة

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق		غير موافق		العبارات	ارقام الفقرات	المكون	
			بشدة	موافق	غير موافق	بشدة				
			العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%				
موافق	01	4.1	10	16	03	02	-	01	البعد الثالث: الاستجابة	
			32.3	51.6	09.7	06.5	-			
موافق	03	3.77	06	14	09	02	-	02		
			19.4	45.2	29	06.5	-			
موافق	02	3.84	06	15	09	01	-	03		
			19.4	48.4	29	03.2	-			
موافق	04	3.58	02	16	11	02	-	04		
			06.5	51.6	35.5	06.5	-			
موافق		3.82	مجموع البعد الثالث: الاستجابة							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثالث: الاستجابة، ما يلي:

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

- **المرتبة الأولى:** الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن " بمتوسط حسابي 4.1 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثانية:** الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " الاستفسارات والشكاوى تلقى اهتمام والرد الفوري " بمتوسط حسابي 3.84 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الثالثة:** الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن " بمتوسط حسابي 3.77 واتجاه (موافق).
- **المرتبة الرابعة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " فترة انتظار تقديم الخدمة يستغرق وقتا قصيرا " بمتوسط حسابي 3.58 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.82 أي ان اتجاهه (موافق).

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أهم الفروض لمعرفة طبيعة الاختبارات اللاحقة التي يجب استخدامها. من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولمنجروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) وشايبرو ويلك (Shapiro-Wilk) تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛ لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ومن خلال برنامج SPSS يمكن إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (K.S) و (S.W). كما يتضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2_17): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		Kolmogorov-Smirnov			البيان
مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
0.816	31	0.98	0.2	31	0.094

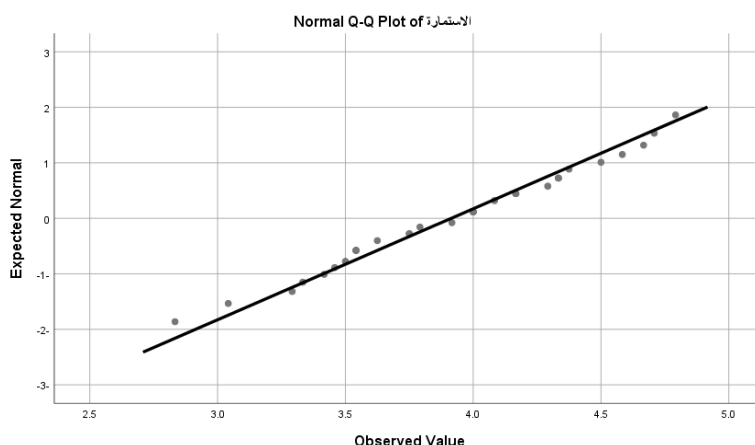
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

- فرضية العدم (H_0): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة (H_1): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

يلاحظ أن مستوى المعنوية للاستمارة أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، أي ان بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

الشكل رقم (2_9): التوزيع الطبيعي للبيانات



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

تتمثل فرضيات الدراسة في:

1. اختبار الفرضية الجزئية الأولى

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات المنظمة في تحسين جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

فرضية العدم (H_0) = لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات المنظمة وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات المنظمة وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (2_18): اختبار الفرضية الجزئية الأولى

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط (R)
0.0941	1.749	1.42	a	9.583	0.248	0.498

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

0.004	3.096	0.619	b				
-------	-------	-------	---	--	--	--	--

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

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول إلى وجود علاقة بين أخلاقيات المنظمة وجودة الخدمة. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.498$) مما يدل على وجود علاقة إيجابية لكنها نسبيا بين المتغيرين. بالإضافة إلى ذلك، فإن معامل التحديد ($R^2=0.248$) يشير إلى أن أخلاقيات المنظمة يفسر فقط 24.8% من التغيرات في جودة الخدمة، مما يدل على أن معظم التغيرات تفسر بعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج. كما أظهر اختبار تحليل التباين أن النموذج الإحصائي معنوي، حيث كانت قيمة $Sig=0.004$ وهي أقل من 0.05، كذلك أظهرت معاملات الانحدار أن أثر أخلاقيات الأعمال لكنه معنوي ($B=0.619$ و $Sig=0.004$) على الرغم من أن الثابت في النموذج ($a=1.42$) غير معنوي ($Sig=0.0941$) إلا أن محدودية أثر أخلاقيات الأعمال تعكس محدودية النموذج في تفسير العلاقة بين المتغيرات.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة.

2-نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات القائد في تحسين جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات القائد وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات القائد وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (2_19): اختبار الفرضية الجزئية الثانية

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار		مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط (R)
0.000	7.9	2.128	A	0.000	46.542	0.616	0.785
0.000	6.822	0.498	B				

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

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول إلى وجود علاقة قوية بين أخلاقيات القائد وجودة الخدمة. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.785$) مما يدل على وجود علاقة إيجابية متوسطة القوة بين المتغيرين. بالإضافة إلى ذلك، فإن معامل التحديد ($R^2=0.616$) يشير إلى أن أخلاقيات القائد تفسر حوالي 61.6% من التغيرات في متغير جودة الخدمة، مما يعكس قدرة متوسطة للنموذج على تفسير الظاهرة المدروسة. كما أظهر اختبار تحليل التباين أن النموذج الإحصائي معنوي، حيث كانت قيمة $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى وجود أثر معنوي بين المتغيرين، كذلك أظهرت معاملات الانحدار أن أثر أخلاقيات القائد إيجابي قوي ومعنوي ($B=0.498$ و $Sig = 0.000$) وأن الثابت في النموذج ($a=2.128$) ذا دلالة إحصائية ($Sig = 0.000$).

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات القائد في تحسين جودة الخدمة.

3-نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأفراد في تحسين جودة الخدمة.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (2_20): اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R^2	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.682	0.465	25.25	0.000	A	3.711	0.001
				B	5.025	0.000

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

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول إلى قوة العلاقة بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.682$) مما يدل على وجود علاقة إيجابية نوعاً ما بين المتغيرين. بالإضافة إلى ذلك،

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

فإن معامل التحديد ($R^2=0.465$) يشير إلى أن أخلاقيات الأفراد يفسر فقط 46.5% من التغيرات في متغير جودة الخدمة، مما يعكس محدودية النموذج في تفسير الظاهرة المدروسة.

كما أظهر اختبار تحليل التباين أن النموذج الإحصائي معنوي، حيث كانت قيمة $Sig=0.001$ وهي أقل من 0.05، كذلك أظهرت معاملات الانحدار أن أثر أخلاقيات الأفراد إيجابي ومعنوي ($B=0.551$ و $Sig = 0.027$) على الرغم من أن الثابت في النموذج ($a=1.677$) معنوي ($Sig = 0.001$).

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأفراد في تحسين جودة الخدمة.

4-نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة من خلال كل من: أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات القائد وأخلاقيات الأفراد. وعليه سوف نستخدم تحليل الانحدار المتعدد:

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة باتصالات الجزائر بالوادي.

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة باتصالات الجزائر بالوادي.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة باتصالات الجزائر بالوادي.

الجدول رقم (21_2): اختبار الفرضية الرئيسية.

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار		مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط (R)
0.028	2.316	1.601	A	0.000	14.046	0.626	0.791
0.485	0.708	0.125	1b				
0.011	2.746	0.406	b2				
0.618	0.505	0.087	b3				

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

الفصل الثاني.....دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تشير البيانات الإحصائية في الجدول إلى علاقة قوية بين الأبعاد الأربعة (أخلاقيات المنظمة، أخلاقيات القائد وأخلاقيات الأفراد) كمتغيرات مستقلة وتأثيرها على المتغير التابع (جودة الخدمة). حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.791$) مما يشير إلى وجود علاقة قوية. بالإضافة إلى ذلك، فإن معامل التحديد ($R^2=0.626$) يوضح أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر بحوالي 62.6% من التغيرات في المتغير التابع، مما يعكس قدرة كبيرة للنموذج على تفسير الظاهرة المدروسة.

كما أظهر اختبار تحليل التباين أن النموذج الإحصائي معنوي، حيث كانت قيمة $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0.05، ومع ذلك عن فحص معاملات الانحدار، تظهر النتائج التالية:

-البعد الأول (أخلاقيات المنظمة) كان مستوى دلالاته 0.485، مما يشير إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لهذا البعد.

-البعد الثاني (أخلاقيات القائد) كان مستوى دلالاته 0.011، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لهذا البعد.

-البعد الثالث (أخلاقيات الأفراد) كان مستوى دلالاته 0.618، مما يشير إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لهذا البعد.

بناءً على النتائج، يمكن قبول الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة.

كما يجب توضيح أن التأثير الإجمالي لأخلاقيات الأعمال قوي ومعنوي، لكن التأثير الفردي للأبعاد يظهر أن أخلاقيات القائد هو العامل الوحيد ذو الدلالة الإحصائية بينما باقي الأبعاد تأثيرها ضعيف وغير معنوي.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لأخلاقيات

الأعمال في تحسين جودة الخدمة باتصالات الجزائر بالوادي.

خلاصة

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق اعداد استمارة استبيان والتي تهدف إلى معرفة أثر اخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة، حيث تم توزيعها على عينة من العاملين باتصالات الجزائر بالوادي، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (Spss) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتواصل إليها ومعالجتها، واختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، وقد تم التوصل الى أن هناك تأثير لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة.

الخاتمة

نختم هذه المذكرة بشكر الله والحمد لله بفضلته وتوفيقه أتمنا هذا العمل المتواضع.

لقد حاولنا في هذه الدراسة إبراز الأثر الذي تلعبه أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائرية بالوادي، التي من خلالها تبين لنا أن أخلاقيات الأفراد وقيمهم وسلوكياتهم لها أهمية كبيرة ودور فعال في استقرار ونجاح المؤسسة التي تبذل جهدا في الزامية الالتزام بمعايير اخلاقيات العمل حيث تساهم جودة الخدمة بجلب أكبر قدر ممكن من العملاء والحصول على رضاهم وولائهم للمؤسسة، وحسب درستنا تبين لنا عدة نتائج نظرية وتطبيقية.

أولا: نتائج الدراسة:

1. النتائج النظرية

- ان اخلاقيات الاعمال تعزز من سمعة المنظمة التي بدورها تؤدي الى التقليل من الممارسات الغير عادلة في العمل؛
- تساعد أخلاقيات الأعمال على تحقيق العدالة والإنصاف في اتجاه الأفراد العاملين بالمنظم إن جودة الخدمة تساهم في تلبية احتياجات العملاء التي من خلالها تكسب رضا العملاء وولائهم؛
- تلعب اخلاقيات الاعمال دورا مهما في تحقيق جودة الخدمة حيث تعد ركنا أساسيا في تصرفات الأفراد سواء داخل بيئة العمل او خارجها؛
- يؤدي الالتزام بأخلاقيات الأعمال الى تقليل المخاطر والعيوب في الخدمات مما يساعد على رفع مستوى جودة خدماتها؛
- كلما كانت المنظمة تلتزم بأخلاقيات الأعمال كل ما ارتفعت جودة خدماتها.

2. النتائج التطبيقية

- حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين فإن أخلاقيات الأفراد كبعد أخلاقيات الأعمال جاء في المركز الأول، وضمن مجال الموافقة حيث يؤكد كل فرد على بذل قصار جهده لإنجاز عمله، ويحافظ على سرية، وخصوصية المعلومات المتعلقة بعمله، وكذلك التقييد بتخصيص كل وقته الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانه وإخلاص، اما بالنسبة لبعد الأخلاقيات المنظمة فجاء في المركز الثاني، وضمن مجال الموافقة، ويؤكد أفراد العينة على ان مؤسساتهم تحترم القوانين الخاصة بالحماية والأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل، وكذلك تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات، واما بالنسبة لبعد أخلاقيات القائد كان في المركز الثالث،

وضمن مجال الموافقة، ويؤكد أفراد العينة على أن القائد في مؤسستهم يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته، وكذلك يحرص القائد على تعزيز القيم الأخلاقية داخل المؤسسة؛

● حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين فان الملموسية كبعد جوده الخدمة جاء في المركز الأول، وضمن مجال الموافقة، حيث يؤكدون على ان مقدمي الخدمة يهتمون بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن، وكذلك الأجهزة والمعدات المستخدمة حديثه متطورة، اما بالنسبة لبعد الاستجابة قد جاء في المركز الثاني، وضمن مجال الموافقة، ويؤكد افراد العينة على تمتع العاملين بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن، وكذلك الاستفسارات والشكاوي تلقى اهتمام والرد الفوري، اما بالنسبة لبعد الاعتمادية قد جاء في المركز الثالث وضمن مجال الموافقة، حيث يرى أفراد العينة أن الخدمة تقدم بشكل صحيح، وكذلك الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة؛

● يوجد أثر علاقة ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات المنظمة وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%؛

● يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات القائد وجودة الخدمة لدى شركة اتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%؛

● يوجد أثر علاقة ذو دلالة احصائية بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة لدى شركة الاتصالات الجزائر عند مستوى معنوية 5%؛

● يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة باتصالات الجزائر بالوادي.

ثانيا: توصيات الدراسة:

● يجب على المؤسسة زيادة توعية الافراد العاملين بأهمية اخلاقيات العمل؛

● تعسى المؤسسة الى احترام القوانين الخاصة بالحماية والاحطار المهنية وفرض العقوبات على المخالفين للإجراءات دون تحيز؛

● تعزيز القيم الأخلاقية يرجع بالإيجاب على الافراد العاملين؛

● الأجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة تنتج عليها جودة خدمة أفضل؛

● قدرة العاملين على الاهتمام بالزبائن وتلبية حاجاتهم يحقق ولاء العملاء.

ثالثا: افاق الدراسة:

● دور اخلاقيات الاعمال في بيئة العمل؛

- أثر اخلاقيات الافراد على العمل؛
- اخلاق العمل ونمو المؤسسة؛
- أثر بيئة العمل على اخلاقيات المؤسسة.



قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. ابتهاج هشام محمد الجزولي، أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، فنادق مدينة الباحة، المملكة العربية السعودية، الإصدار (52)، 2023.
2. احمد جابر، حسين علي، اخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، المنظمة العربية للتنمية الادارية 181، القاهرة، 2011.
3. احمد خليفه، محمد الدلايخ، جودة الخدمات الصحية المقدمة، رسالة ماجستير في الادارة العامة، كلية ادارة المال والاعمال، جامعة ال البيت، الأردن، 2015/2014.
4. أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، ط1، الأكاديميون في النشر والتوزيع، الأردن، 2014، <https://books.google.dz/books>.
5. بلال خلف السكارنه، اخلاقيات العمل، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
6. بلحاج فتيحة، اخلاقيات الاعمال وسبل ترسيخها مع الاشارة الي بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، الجزائر، المجلد 23(2).
7. بودراع امينة، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين، شهادة ماجستير في ادارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، الجزائر، 2013/2012.
8. بوقلال محمد، أثر تبني اخلاقيات الاعمال في المنظمة على رضا العملاء وولائهم، المجلة المالية والاسواق، شركة موبيليس، الجزائر، المجلد 12(1)، 2025.
9. حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
10. الحسن ناصر حمد ال قريشة، دور الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة الصحية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مستشفى الشرفة العام بالسعودية، السعودية، المجلد 15(3)، 2024.
11. د. امل محمد محمد مصطفى، أثر اخلاقيات الاعمال على معدل دوران العمل، المجلة العربية للإدارة، شركة امازون لتجارة الالكترونية، مصر، المجلد 44(2)، 2024.
12. د. حسام قرني احمد، دور اخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية، المجلة العربية للإدارة، هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة بجمهورية مصر العربية، مصر، 2021.
13. د. رعد الطائي، د. عيسى قداد، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن <https://books.google.dz/books>، 2008.
14. د. سامية بن رمضان، قراءة سوسولوجية في مصادر اخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، المجلد 10(5)، 2018.
15. د. قدرية محمد البشري، اخلاقيات مهنة التعليم، ط1، دار الخليج، عمان، 2011م.
16. د. ماهر عودة الشمالية وآخرون، اخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015م.
17. د. محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في ادارة الجودة الشاملة الانتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
18. د. نايف قاسم، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، <https://books.google.dz/books>.

19. رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة: مدخل الوظائف والأدوات، دار الإسلام للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2016.
20. زايد علي عبد الخالق المنزوع وآخرون، أثر اخلاقيات الاعمال على جودة الخدمات المصرفية، مجلة جامعة البيضاء، شركات الصرافة اليمنية بمدينة ردا، اليمن، المجلد7(1)، 2025.
21. زياد خليل قبلان، اخلاقيات الاعمال، تاريخ الانشاء 04/12/2015، Www.noor-book.com.
22. سارة زرقوط، دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحسين الخدمة التأمينية، أطروحة دكتوراه، الشركة الوطنية للتأمين (saa)، الجزائر، 2021.
23. سامي احمد محمد الصالحى واخرون، دور اخلاقيات الاعمال في الحد من سلوكيات العمل السلبية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مصر، المجلد8(14)، 2022.
24. سليمان زيدان، اداره الجودة الشاملة: الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، <https://books.google.dz/books>
25. صليحة شامي، اخلاقيات الاعمال ودورها الرائد في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، مجلة المنهل الاقتصادية، الجزائر، المجلد6(1)، 2023.
26. ضحى احمد محمد الحباشية، اخلاقيات العمل ودورها في تحسين اداء موظفين البلديات في الأردن، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، الاردن، المجلد4(2)، 2023.
27. عادل محمد عبد الله، ادارة جودة الخدمات، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
28. عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2013.
29. عبد الناصر علك، الاعتماد الأكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، العراق، 2015، <https://books.google.dz/books>
30. عماد احمد الدهمان، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية، رسالة الماجستير في الاعمال الالكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2011/2012.
31. عمري سامي، عمري ريم، تحليل العلاقة بين اخلاقيات العمل وجودة الخدمة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، البنوك التجارية لولاية تبسة الجزائر، المجلد19(32)، 2023.
32. فاتن عنان محمد عساس، دراسة نسبة التباين المفسر في نموذج الانحدار المتعدد التدريجي في ضوء أحجام عينات مختلفة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 20، 2019.
33. فادي جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، الجزائر، مجلة الحقيقة، العدد 43، 2018.
34. فاطمة عبد الرقيب فاضل محمد، اخلاقيات العمل، جامعة الملك عبد العزيز، منشور في شبكة الالوكة Wwww.alukah.net، 2018م.
35. فائز لعرف رايح بوقرة، دراسة ميدانية حول أثر الالتزام بأخلاقيات العمل والاعمال على اداء وكفاءة وفعالية البنك التجاري وتحقيق الاستقرار المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة مسيلة، الجزائر، المجلد8(1)، 2021.
36. فطوم بعيرة، أثر الالتزام بأخلاقيات الاعمال على جودة الخدمة العمومية، المؤسسة الاستشفائية العمومية محاد عبد القادر، المؤسسة المتخصصة الام والطفل، المؤسسة الاستشفائية لطب العيون، اطروحة دكتوراه، الجزائر، 2022.
37. فهد احمد عطا الله الضمور، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز اخلاقيات العمل لدى موظفين البلديات في الاردن، مجلة العلوم الإنسانية، الاردن، المجلد3(8)، 2022م.
38. قصي محمود احمد سندياني، قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الاداء البنكي، مجلة اسرا الدولية للمالية الاسلامية، بنك الاسلامي الاردني، الاردن، مجلد15(1)، 2024.
39. مأمون سليمان الدرادكة، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

40. محمد البخاري عمومن، اخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي، مجلة افاق للدراسات والبحوث، البيزي، العدد الاول، 2018.
41. محمد بداوي، محمد دوة، الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
42. محمد ياسين حمدي، أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في ظل مقارنة العمومي الجديد، اطروحة دكتوراه، مكتب الشؤون الاجتماعي لجامعة عمار ثلجي بالأغواط، الجزائر، 2024.
43. محمد ياسين حمدي، يوسف خنيش، العلاقة بين اخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة الصحية، مجلة طبينه للدراسات العلمية الاكاديمية، العيادات والمستشفيات العمومية، الجزائر، المجلد 6(1)، 2023.
44. محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2011.
45. مهيتاب وفقى محمد على، تقييم دور الاداء الاخلاقي في تحسين جودة الخدمات الصحية، المستشفيات الجامعية، مصر، مجلد 13(1)، 2022.
46. مولود حواس رابح محمودي، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد 3، 2013.
47. وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008.
48. يعقوب سالم، اخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الادارة الجزائرية، اطروحة دكتوراه في إدارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2018م.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Yayat Setiawan et al, THE EFFECT OF EMPLOYEE WORK ETHICS AND TRAINING ON EMPLOYEE PERFORMANCE AND SERVICE QUALITY, journal of Applied business and technology, ptxl axiata riau, Indonésie, vol 2(3), 2021.
2. Ashraf Abdullah Saad AL-huzaili et al, the role of work ethics in improving employees, performance in public organization, the seybold, vol 7(8), sultanate of oman, 1443, Dol 10.5281/zenodo-7014858.
3. Ehigie C. Johnson Jesse, Impact of Service Quality on customer Satisfaction, Master Degree, business administration, department of business and economics studies, University of Gavle, Liberia, 2018.
4. Kit-yeng sin et al, the mediating effect of business ethics in the relationship between total quality management and sustainable performance: perspective from 4-and 5-stars hotels, Int.J. Productivity and Quality Management, Vol 34(2), Malaysia, 2021.
5. La Ode Harwijaya Kaeba, the effects of work ethics, skills and motivation on employee work performance at Kendari productivity improvement center, International Journal of Scientific & Engineering, vol (6), Indonesia, 2021.
6. Md.Hussain Kabir and Therese Carlsson, perceptions and satisfaction about Service Quality at destination Gotland -A case study, Master's Program, business administration, in International Management, Gotland University, 2010.
7. Putri Dila Puspita , Irnawilis, Effect of Work Ethos, Competence of Employee and Service Quality to the State Apparatus Civil Satisfaction of Officialdom Board. West Sumatra, asian journal of social science and management technology, Indonésie, Vol 3(1) , 2021.
8. Sitti fatimah, sri wahguni safitri, Growing customer Loyalty through Excellent Service and Business Ethics Bangaga journal for Research in Management, all customers of Bank Muamalat KC Makassar, Vol 4(2), 2021.
9. Suprianto et al, the Effect of work ethics and competence on employee performance at the turatea district office, jeneponto regency, KnE social sciences, Dol 10.18502/kss. v9i2.14858, indonesia, 2024.
10. Suratni et al, Service Quality improvement through Work Ethic Development, interpersonal communication, and professional commitment of Education staff, Italian IPB University, Italian, Vol 11(1), 2021.
11. Tesya Anggraeni Firdaus et al, the influence of Business Ethics, Service Quality and Brand image on customer Loyalty, ePspers Bisnis: international journal of Entrepreneurship and Management, PT-Gojek located in Solo, Vol 1(3), 2024.



الملحق رقم (01): ترخيص المؤسسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2025/2024



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
الرقم الجامعي: ع.م.م.ك.ع.ق.ت.و.ع.ت/2025

الوادي في: 25 فيفري 2025

إلى السيد:
الطالب:
بالتوازي:

الموضوع: طلب تسهيل الحصول على معلومات

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي يقوم بها طلبة ماستر قسم علوم التسيير للحصول على المعلومات النظرية في الوسط العلمي المهني.

تطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

- اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل: 39.066.3.6.0
- اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل: 39.066.2.4.3.3
- اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل:
- اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل:

- التخصص: أعمال
- موضوع البحث: الأعمال التجارية
.....
- الأستاذ المشرف: طيبين عبد الله

في مؤسستكم وذلك لمدة: 30 يوما.
ابتداء من:
إلى غاية:

رئيس القسم
قسم علوم التسيير
جامعة Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

موافقة المؤسسة المستقبلية
من الموارد البشرية
وكل من الموارد البشرية
سالم ادريس

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

المؤسسة	الدرجة العلمية	الاسم واللقب
جامعة الوادي	أستاذ التعليم العالي	أ.د. عقبة ريمي
جامعة الوادي	أستاذ التعليم العالي	أ.د. ابراهيم قعيد
جامعة الوادي	أستاذ التعليم العالي	أ.د. زكرياء مسعودي

الملحق رقم (03): استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه الاخضر - بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير

استبيان:

أخي الفاضل...أختي الفاضلة... السلام عليكم ورحمة الله.. تحية طيبة وبعد:

يسرنا أن نتقدم إليكم بفائق الاحترام والتقدير، ونلفت عنايتكم الكريمة أن هذا الاستبيان، قد أعد بهدف إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال حول:

أثر أخلاقيات الاعمال في تحسين جودة الخدمة (شركة الاتصالات الجزائرية بالوادي)

ونظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة، كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، ودون الإشارة إلى شخصكم الكريم.. أشكر لكم حسن تعاونكم.. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

ضع علامة (X) في الخيار المناسب

الجنس	ذكر	أنثى
العمر	30 سنة فأقل	31 إلى 40 سنة
المستوى التعليمي	مستوى ثانوي فأقل	مستوى جامعي (ليسانس - ماستر)
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5 - 10 سنة
الوظيفية الحالية	المصالح الادارية	المصالح التجارية
		المصالح التقنية
		أكثر من 50 سنة
		شهادات عليا (دكتوراه/ماجستير)
		أكثر من 15 سنة

ضع علامة (X) في الخيار المناسب

المحور الأول: أخلاقيات الاعمال					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اخلاقيات المنظمة
					01 تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات
					02 تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحطار المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل
					03 هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل
					04 تستخدم مؤسستكم في عملياتها آليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اخلاقيات القائد
					05 تعتقد ان القائد في مؤسستك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته
					06 يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز
					07 يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة
					08 يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اخلاقيات الافراد
					09 ابذل قصارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملي
					10 اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة واخلاص
					11 هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين

					12	هناك شفافية في تداول وسيرورة المعلومات في المؤسسة
--	--	--	--	--	----	---

المحور الثاني: جودة الخدمة						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الملموسية	
					13	الاجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة
					14	يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن
					15	التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح
					16	موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاعتمادية	
					17	الخدمة تقدم بشكل صحيح
					18	تلتزم المؤسسة بالوعود التي تقطعها مع الزبائن
					19	الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة
					20	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة	
					21	يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن
					22	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن
					23	الاستفسارات والشكاوى تلقى اهتمام والرد الفوري
					24	فترة انتظار تقديم الخدمة يستغرق وقتا قصيرا

الملحق رقم (04): مخرجات SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	24

Statistics

		N		Mean
		Valid	Missing	
الجنس	31	0		1.23
العمر	31	0		2.65
المستوى التعليمي	31	0		2.65
عدد سنوات الخبرة	31	0		2.71
الوظيفة الحالية	31	0		2.52
تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات	31	0		4.06
تحتزم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل	31	0		4.19
هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل	31	0		3.84
تستخدم مؤسستكم في عملها أليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي	31	0		4.06
تعتقد ان القائد في مؤسستك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته	31	0		3.74
يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز	31	0		3.52
يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة	31	0		3.68

يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية	31	0	3.48
ابدل قصارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملي	31	0	4.52
اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة و إخلاص	31	0	4.39
هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين	31	0	3.71
هناك شفافية في تداول وسيرة المعلومات في المؤسسة	31	0	3.68
الاجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	31	0	4.19
يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن	31	0	4.26
التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح	31	0	4.19
موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه	31	0	4.10
الخدمة تقدم بشكل صحيح	31	0	3.97
تلتزم المؤسسة بالوعود التي تقطعها مع الزبائن	31	0	3.68
الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة	31	0	3.87
تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة	31	0	3.52
يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن	31	0	4.10
تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن	31	0	3.77
الاستفسارات والشكاوي تلقى اهتمام والرد الفوري	31	0	3.84

فترة انتظار تقديم الخدمة يستغرق وقتا قصيرا	31	0	3.58
المنظمة	31	0	4.0403
القائد	31	0	3.6048
الافراد	31	0	4.0726
الملموسة	31	0	4.1855
الاعتمادية	31	0	3.7581
الاستجابة	31	0	3.8226
المحور الاول	31	0	3.9059
المحور الثاني	31	0	3.9220
الاستمارة	31	0	3.9140

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	24	77.4	77.4	77.4
	أنثى	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30 سنة فأقل	3	9.7	9.7	9.7
	31 الى 40 سنة	9	29.0	29.0	38.7
	41 الى 50 سنة	15	48.4	48.4	87.1

	أكثر من 50 سنة	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقني سامي	11	35.5	35.5	35.5
	(مستوى جامعة (ليسانس - ماستر	20	64.5	64.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

عدد سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 3 سنوات	3	9.7	9.7	9.7
	5-10 سنة	11	35.5	35.5	45.2
	11-15 سنة	9	29.0	29.0	74.2
	أكثر من 15 سنة	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

الوظيفة الحالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	المصالح الادارية	10	32.3	32.3	32.3
	المصالح المالية	4	12.9	12.9	45.2

المصالح التجارية	8	25.8	25.8	71.0
المصالح التقنية	9	29.0	29.0	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	3	9.7	9.7	9.7
موافق	23	74.2	74.2	83.9
موافق بشدة	5	16.1	16.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تحتزم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاحطار المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	1	3.2	3.2	3.2
موافق	23	74.2	74.2	77.4
موافق بشدة	7	22.6	22.6	100.0
Total	31	100.0	100.0	

هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	محايد	7	22.6	22.6	22.6
	موافق	22	71.0	71.0	93.5
	موافق بشدة	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

تستخدم مؤسساتكم في عملها آليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	12.9	12.9	12.9
	موافق	21	67.7	67.7	80.6
	موافق بشدة	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

تعتقد ان القائد في مؤسساتك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	9.7	9.7	9.7
	محايد	7	22.6	22.6	32.3
	موافق	16	51.6	51.6	83.9
	موافق بشدة	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	16.1	16.1	16.1
	محايد	8	25.8	25.8	41.9
	موافق	15	48.4	48.4	90.3
	موافق بشدة	3	9.7	9.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
	محايد	11	35.5	35.5	38.7
	موافق	16	51.6	51.6	90.3
	موافق بشدة	3	9.7	9.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	3.2	3.2	3.2
	غير موافق	5	16.1	16.1	19.4
	محايد	8	25.8	25.8	45.2
	موافق	12	38.7	38.7	83.9
	موافق بشدة	5	16.1	16.1	100.0

Total	31	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

ابدل قصارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملتي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	15	48.4	48.4	48.4
	موافق بشدة	16	51.6	51.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة واخلاص

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
	محايد	1	3.2	3.2	6.5
	موافق	14	45.2	45.2	51.6
	موافق بشدة	15	48.4	48.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	9.7	9.7	9.7
	محايد	10	32.3	32.3	41.9
	موافق	11	35.5	35.5	77.4

	موافق بشدة	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

هناك شفافية في تداول وسيرورة المعلومات في المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	9.7	9.7	9.7
	محايد	10	32.3	32.3	41.9
	موافق	12	38.7	38.7	80.6
	موافق بشدة	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

الاجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	9.7	9.7	9.7
	موافق	19	61.3	61.3	71.0
	موافق بشدة	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	6.5	6.5	6.5

موافق	19	61.3	61.3	67.7
موافق بشدة	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
محايد	2	6.5	6.5	9.7
موافق	18	58.1	58.1	67.7
موافق بشدة	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
محايد	3	9.7	9.7	12.9
موافق	19	61.3	61.3	74.2
موافق بشدة	8	25.8	25.8	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الخدمة تقدم بشكل صحيح

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
	محايد	5	16.1	16.1	19.4
	موافق	19	61.3	61.3	80.6
	موافق بشدة	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

تلتزم المؤسسة بالوعود التي تقطعها مع الزبائن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	9.7	9.7	9.7
	محايد	8	25.8	25.8	35.5
	موافق	16	51.6	51.6	87.1
	موافق بشدة	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
	محايد	7	22.6	22.6	25.8
	موافق	18	58.1	58.1	83.9
	موافق بشدة	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	9.7	9.7	9.7
محايد	11	35.5	35.5	45.2
موافق	15	48.4	48.4	93.5
موافق بشدة	2	6.5	6.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6.5	6.5	6.5
محايد	3	9.7	9.7	16.1
موافق	16	51.6	51.6	67.7
موافق بشدة	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6.5	6.5	6.5
محايد	9	29.0	29.0	35.5

موافق	14	45.2	45.2	80.6
موافق بشدة	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الاستفسارات والشكاوي تلقى اهتمام والرد الفوري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.2	3.2	3.2
	محايد	9	29.0	29.0	32.3
	موافق	15	48.4	48.4	80.6
	موافق بشدة	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

فترة انتظار تقديم الخدمة يستغرق وقتا قصيرا

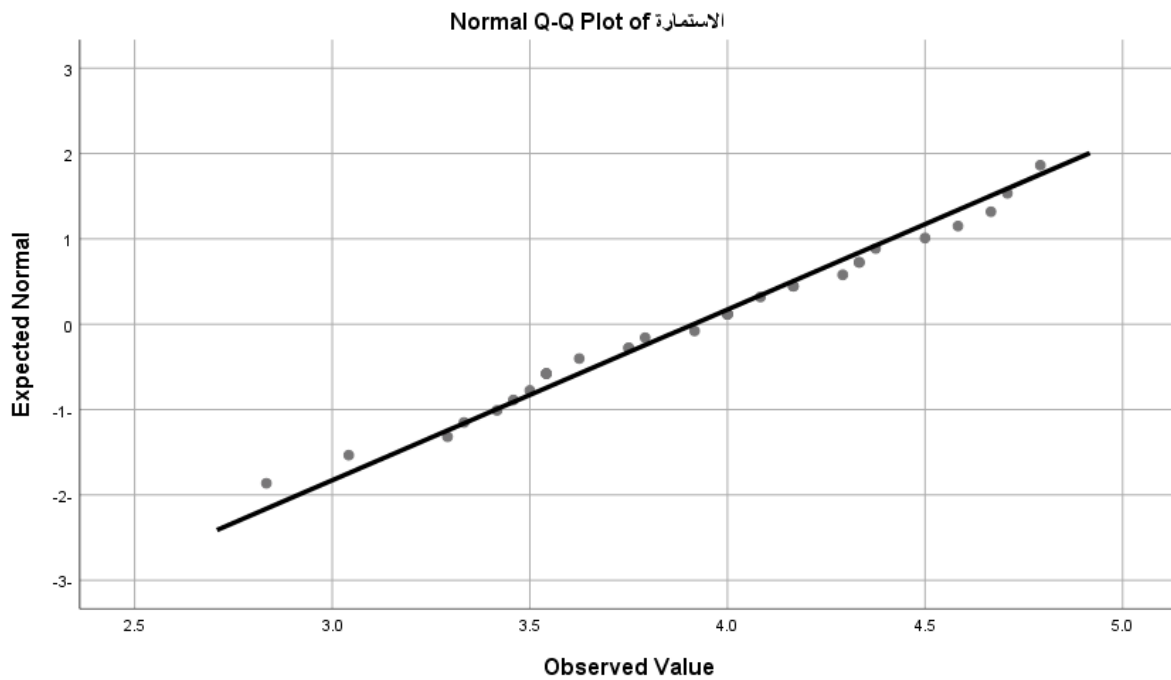
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	6.5	6.5	6.5
	محايد	11	35.5	35.5	41.9
	موافق	16	51.6	51.6	93.5
	موافق بشدة	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الاستمارة	.094	31	.200*	.980	31	.816

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

a. Lilliefors Significance Correction



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	. المنظمة		Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498 ^a	.248	.222	.45335

a. Predictors: (Constant), المنظمة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.969	1	1.969	9.583	.004 ^b
	Residual	5.960	29	.206		
	Total	7.930	30			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), المنظمة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.420	.812		1.749	.091
	المنظمة	.619	.200	.498	3.096	.004

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	القائد ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.603	.32399

a. Predictors: (Constant), القائد

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.886	1	4.886	46.542	.000 ^b
	Residual	3.044	29	.105		
	Total	7.930	30			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant),
الفائد**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.128	.269		7.900	.000
	الفائد	.498	.073	.785	6.822	.000

a. Dependent Variable:
المحور الثاني**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الافراد ^b	.	Enter

a. Dependent Variable:
المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.447	.38232

a. Predictors: (Constant),
الافراد

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.691	1	3.691	25.250	.000 ^b
	Residual	4.239	29	.146		
	Total	7.930	30			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), الافراد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1.677	.452		3.711	.001
	الافراد	.551	.110	.682	5.025	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الافراد, المنظمة, القائد ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.584	.33154

a. Predictors: (Constant), الافراد, المنظمة, القائد

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.962	3	1.654	15.046	.000 ^b
	Residual	2.968	27	.110		
	Total	7.930	30			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), الافراد, المنظمة, القائد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.601	.691		2.316	.028
	المنظمة	.125	.176	.100	.708	.485

القائد	.406	.148	.640	2.746	.011
الافراد	.087	.173	.108	.505	.618

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Correlations

المحور الاول

المحور الاول	Pearson Correlation	1
		N 31
تفرض المؤسسة عقوبات على المخالفين للإجراءات	Pearson Correlation	.489
	Sig. (2-tailed)	.005
		N 31
تحتزم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية والاطار المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل	Pearson Correlation	.637
	Sig. (2-tailed)	.000
		N 31
هناك اساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات العمل	Pearson Correlation	.539
	Sig. (2-tailed)	.002
		N 31
تستخدم مؤسستكم في عملها آليات للرقابة والالتزام بالميثاق الاخلاقي	Pearson Correlation	.526
	Sig. (2-tailed)	.002
		N 31
تعتقد ان القائد في مؤسستك يتصرف بصدق وشفافية في جميع تعاملاته	Pearson Correlation	.886
	Sig. (2-tailed)	.000
		N 31
	Pearson Correlation	.893

يعامل القائد جميع الموظفين بعدالة دون تمييز	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
يحرص القائد على تعزيز القيم الاخلاقية داخل المؤسسة	Pearson Correlation	.846
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
يضع القائد مصلحة الفريق فوق مصلحته الشخصية	Pearson Correlation	.906
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
ابدل قسارى جهدي لإنجاز عملي واحافظ على سرية وخصوصية المعلومات المتعلقة بعملي	Pearson Correlation	.662
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
اتقيد بتخصيص كل وقتي الرسمي بالعمل لإنجاز المهام الموكلة بأمانة واخلص	Pearson Correlation	.694
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
هناك عدالة ومساواة في التعامل بين الموظفين	Pearson Correlation	.770
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
هناك شفافية في تداول وسيرورة المعلومات في المؤسسة	Pearson Correlation	.827
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31

Correlations

المحور الثاني

المحور الثاني	Pearson Correlation	1
	N	31

الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	Pearson Correlation	.662
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
يهتم مقدمي الخدمة بمظهرهم وحسن استقبالهم للزبائن	Pearson Correlation	.596
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
التصميم الداخلي والخارجي للمؤسسة جميل ومريح	Pearson Correlation	.443
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	31
موقع المؤسسة في مكان ملائم يسهل الوصول اليه	Pearson Correlation	.083
	Sig. (2-tailed)	.656
	N	31
الخدمة تقدم بشكل صحيح	Pearson Correlation	.842
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
تلتزم المؤسسة بالوعود التي تقطعها مع الزبائن	Pearson Correlation	.907
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
الفاتورة المدفوعة تتناسب مع الخدمة المقدمة	Pearson Correlation	.731
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة	Pearson Correlation	.836
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن	Pearson Correlation	.617
	Sig. (2-tailed)	.000

		N	31
تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات الزبائن	Pearson Correlation		.892
	Sig. (2-tailed)		.000
		N	31
الاستفسارات والشكاوي تلقى اهتمام والرد الفوري	Pearson Correlation		.863
	Sig. (2-tailed)		.000
		N	31
فترة انتظار تقديم الخدمة يستغرق وقتا قصيرا	Pearson Correlation		.839
	Sig. (2-tailed)		.000
		N	31