



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي العلوم
الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر

– ولاية الوادي –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

– لطيفة عريق

إعداد الطالبة:

– حجاجي إكرام

السنة الجامعية: 2017-2018

الحمد والشكر والعرفان

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل ووهبنا القوة والتوفيق

نحمد الله ونشكره على نعمه التي لا تعد ولا تحصى وبفضله وعظيم سلطانه الذي أعننا على إنجاز هذا العمل وإتمامه والذي نرجو أن نكون في المستوى ولقوله تعالى: ولئن شكرتم لأزيدنكم.....

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير والعرفان الجميل إلى التي خصت لي من وقتها اهتمامها وحسن توجيهها والتي لم تبخل عليا والتي رافقتي طول السنة، أشكرها على صبرها ونعاونها وتشجيعها ونصائحها المتواصلة الأستاذة الفاضلة "لطيفة عريق".

أشكر جميع عمال وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي خاصة رئيس قسم مصلحة الموارد البشرية السيد "سالمي إدريس" الذي تعاون معي وإعطائه المساعدة من أجل إنجاز العمل.

والشكر موصول إلى كل من قدم يد العون من بعيد أو قريب لإتمام هذا العمل، وإلى من ساهم في إخراج هذا العمل مكتبة "عيساوي نت".

ويبقى الكمال لله وحده عز وجل وهو نعم المولى ونعم النصير

وأشكر أساتذتي الكرام في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وخاصة أساتذة علم الاجتماع تنظيم وعمل.

امرام حجابي

الأهل

إلى التي سهرت الليالي وربت إلى الغالية نبض الحياة أُمي "خديجة" أطل الله في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية.

إلى والدي "محمد" العزيز حفظه الله ورعاه.

إلى ورود المحبة وينابيع الوفاء إلى أخوتي "حمزة" "راشد" "ربيعة" "مباركة".

إلى كتاكيت البيت الصغار أبناء أخي "محمد أمين" "مريم" "إنتصار" "عبد الرحمن"

إلى من كان سنداً وعوناً لي في هذا العمل إلى الأستاذة الفاضلة والمشرقة "لطيفة عريق"

إلى أختي التي لم تلدها أُمي.. إلى من تحلو بالإخاء وتمتاز بالوفاء والعطاء "تصيرة الصغير"

إلى من عرفنا كيف نجدهم وعلمونا أن لا نضيعهم صديقاتنا المخلصات

وإلى كل من ساندني وكان سبب في نجاحي وتوفيقي في دراستي.

الأكرام

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف عن "دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي"، فكان التساؤل الرئيسي:

فإلى أي مدى تساهم أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع الدراسة على 30 موظف من مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، معتمدين على عدة أدوات كان منها الاستبيان، وتوصلت الدراسة لجملة من النتائج، نذكر منها:

- 1-نستنتج أن المؤسسة تعتمد على تطوير طرق وأساليب العمل لربح متعاملاتها وزيادة في الانتاجية وهي بذلك تقود إلى رفع أداء وتحقيق فعالية وكفاءة.
- 2-نستنتج أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يلتزمون بالقيام بالأعمال المطلوبة منهم في الوقت المحدد، وهذا يشير إلى ان الموظفين يساهمون في تحقيق أهداف المؤسسة.
- 3-نستنتج ان الموظف يشعر كل الاستقلالية في العمل، وهو يشير إلى أن المؤسسة تحقق مطالب الموظف بحيث يشعر بروح الانتماء فيها.

summary:

The aim of the study is to try to identify the role of professional ethics in the promotion of job performance. The main question was:

To what extent does the ethics of the profession contribute to improving the job performance of the employees of Algeria Telecom in the Valley?

The study was based on the descriptive approach. The study society included 30 employees from Algeria Telecom Corporation in Al Wadi, relying on several tools, including the questionnaire. The study reached a number of results, including:

- we conclude that the institution depends on the development of methods and methods of work to win the customers and increase in productivity and thus lead to the performance and effectiveness and efficiency.
- we conclude that the employees of Algeria Telecom are committed to doing the required work on time. This indicates that the employees contribute to the achievement of the objectives of the institution.
- we conclude that the employee feels all the independence of the work, which indicates that the institution fulfills the demands of the employee to feel the sense of belonging.

مقدمة:

يعتبر مجتمعنا المعاصر مجتمع تنظيم معقد يتسم بسرعة التغير، وهي السمة التي تمثل ميزة لجميع أوجه النشاط البشري وتسيره للمؤسسات المختلفة حيث نتج عن هذه السرعة انحراف إداري نتيجة تجاوز قيم الحق والخير والعدل، وتجاهل القيم الفاضلة والمثل العليا التي تعد من أكبر العوامل تأثيراً على زيادة الانحراف الإداري بالمؤسسات وعلى سلوك الأفراد فيها وبالتالي على أخلاقيات المهنة.

ولقد تزايد الاهتمام بأخلاقيات المهنة على النحو واضح وملفت للنظر حيث تركز على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك العامل، وتتبنّى الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة، المدرسة، الجامعة، الأصدقاء والمجتمع إذن هي بيان للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف.

ونظراً للدور الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته واتجاه المجتمع، سعت المؤسسات لإصدار مدونات أخلاقية المهنة.

وبعد أن شكلت الكفاءة مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام مسؤولي المؤسسات والموظفين داخلها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية، ويمكنها من تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد، وتوفير الآليات الفعالة لمعالجة أثاره.

وللتعرف على مدى دور المؤسسات الجزائرية خاصة بمنطقة الوادي في تطبيقها لأخلاقيات المهنة ومعرفة دورها في تحقيق الارتقاء بالأداء الوظيفي جاءت الدراسة الحالية والتي هي بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي" لتوضح ذلك، حيث تم معالجة هذا الموضوع من خلال خمسة فصول أساسية وهي:

-**الفصل الأول:** يتضمن الإطار النظري للدراسة تم فيه طرح الاشكالية حول موضوع البحث كما تم فيه تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث والدراسات السابقة.

-**الفصل الثاني:** في هذا الفصل تم تناول ماهية أخلاقيات المهنة من خلال التعرف على أهمية وأهداف التي تقوم عليها أخلاقيات المهنة وأهم العناصر والمصادر ومداخله ونظرياته.

-**الفصل الثالث:** تضمن ماهية الاداء الوظيفي من خلال إبراز أهمية وأنواع والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وأبعاده ومحدداته.

-**الفصل الرابع:** وفيه تم تناول مجالات الدراسة وحدودها وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

-**الفصل الخامس:** شمل هذا الفصل تحليل البيانات وتفسيرها واختبار الفرضيات والنتائج العامة، والاجابة عن فرضيات الدراسة، الخاتمة وكذلك الاقتراحات والتوصيات، وقائمة المراجع.

يواجه أي طالب خلل بحثه العديد من الصعوبات، ومن أهم هذه الصعوبات التي واجهت الطالبة: قلة المراجع وهذا راجع للتناول القليل لموضوع اخلاقيات المهنة وعلاقته بالأداء الوظيفي في البحوث الاجتماعية، ومنها ما هو متعلق بالجانب التطبيقي كاستهانة بعض الموظفين في الاجابة عن أسئلة الاستبيان الامر الذي تطلب الذهاب عدة مرات لمكان إجراء الدراسة الميدانية.

فهرس المحتوى

الصفحة	العنوان
	شكر والعرفان
	ملخص الدراسة
	ملخص الدراسة
	الفهرس
	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة.	
04	أولاً: الاشكالية
05	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
05	ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة
06	رابعاً: منهج وفرضيات الدراسة
07	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
10	سادساً: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: أخلاقيات المهنة وأهم النظريات الدارسة لها.	
17	أولاً: أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة
18	ثانياً: مصادر أخلاقيات المهنة
20	ثالثاً: محددات أخلاقيات المهنة
21	رابعاً: مداخل أخلاقيات المهنة
23	خامساً: نظريات أخلاقيات المهنة
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيها.	
30	أولاً: أهمية الأداء الوظيفي
31	ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

31	ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي
33	رابعا: محددات وأبعاد الأداء الوظيفي
34	خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
37	سادسا: دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي
	الفص الرابع: الاجراءات المنهجية.
41	أولا: مجالات الدراسة
42	ثانيا: مجتمع الدراسة
42	ثالثا: الأدوات جمع البيانات
44	رابعا: الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.
	الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها واختبار الفرضيات.
47	أولا: عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها
60	ثانيا: النتائج العامة
64	ثالثا: الإجابة عن فرضيات الدراسة
ج	الخاتمة
	قائمة المصادر المراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال والجداول:

أ/قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
25	مزايا و عيوب نظريات اخلاقيات المهنة	
47	توزيع المبحوثين حسب الجنس.	01
47	توزيع المبحوثين حسب السن.	02
48	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	03
48	توزيع المبحوثين حسب الرتبة الإدارية.	04
49	توزيع المبحوثين حسب نوع المنصب.	05
49	توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشرف عليه المبحوثين ويتماشى مع قدراتهم .	06
50	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم أنهم يشغلون مناصب مناسبة لهم.	07
50	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بوضوح مسؤولياتهم في العمل.	08
50	توزيع المبحوثين حسب تحقيق الشعور بالإنجاز.	09
51	يوضح تشجيع المؤسسة للمبحوثين في عدم التردد والاستفسار في ما يتعلق بالعمل.	10
51	توزيع المبحوثين حسب التزامهم بالأنظمة واللوائح المتعلقة بعملهم.	11
51	يوضح رؤية المبحوثين حول وجود غموض في اللوائح الإدارية وعدم وضوحها في المؤسسة.	12
52	يوضح رؤية المبحوثين في اعتماد المؤسسة لتطوير طرق وأساليب العمل لربح المتعاملين.	13
52	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم لسعي المؤسسة لتطوير خدماتها	14

	للمتعاملين معها	
52	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في وجود مصداقية في التوظيف بالمؤسسة.	15
53	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في سير المؤسسة وفق نظام داخلي لها.	16
53	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في إنجاز العمل بدقة تتناسب مع معايير الموضوعية للعمل.	17
53	توزيع المبحوثين حسب قيامهم بالعمل المطلوب في الوقت المحدد.	18
54	توزيع المبحوثين حول حرصهم على تجنب ارتكاب الأخطاء في العمل	19
54	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في تحمل مسؤولية أخطائهم.	20
54	توزيع المبحوثين حول مساهمتهم في حل المشاكل المتعلقة بالعمل.	21
54	مدى تغطية المبحوثين زملائهم في حالة تأخرهم. .	22
55	مدى تعاون المبحوثين حول في إنجاز العمل بالمؤسسة.	23
55	مدى تهرب المبحوثين من الأعمال الجماعية.	24
55	مدى وجود العدل والمساواة بين الموظفين داخل المؤسسة حسب رأي المبحوثين.	25
55	توزيع المبحوثين حول اهتمامهم بمصير المؤسسة التي يعملون بها.	26
56	توزيع المبحوثين حول الشعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة.	27
56	توزيع المبحوثين حول الحفاظ على أسرار العمل.	28
56	توزيع المبحوثين حول إنجازهم للعمل بأمانة ومسؤولية اتجاه الوظيفة .	29
57	توزيع المبحوثين حول احترامهم وتقديرهم للوقت المحدد لإنجاز العمل	30

57	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالاستقلالية في العمل	31
57	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم على أنه من الجيد التستر على زملائهم في حالة غيابهم وتأخرهم.	32
57	توزيع المبحوثين حول التبليغ عن أخطاء الزملاء في العمل.	33
58	مدى تشجيع المسؤولين لأداء العمل بشكل جيد حسب رأي المبحوثين.	34
58	مدى مراعاة المسؤولين حاجات الموظفين حسب رأي المبحوثين.	35
58	مدى تشجيع الإدارة الموظفين بتقديم المكافآت لهم حسب رأي المبحوثين.	36
59	مدى مراعاة المسؤولين حقوق الموظفين داخل المؤسسة حسب رأي المبحوثين.	37
64	قيمة معامل الارتباط بيرسون في البعد المعرفي.	
64	قيمة معامل الارتباط بيرسون في البعد السلوكي.	
65	قيمة معامل الارتباط بيرسون في البعد الخلفي.	

ب/قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
36	مخطط العوامل البيئية المؤثرة على الأداء.	01

أ/ قائمة الأشكال والجداول:

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
25	مزايا وعيوب نظريات الأخلاق المهنية.	
46	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	01
46	توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	02
47	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	03
47	توزيع المبحوثين حسب الرتبة الإدارية.	04
48	توزيع المبحوثين حسب نوع المنصب.	05
48	يبين مدى تماشي قدرات المبحوثين مع المنصب الذي يشغله.	06
49	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم أنهم يشغلون مناصب مناسبة لهم.	07
49	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بوضوح مسؤولياتهم في العمل.	08
49	يبين مدى تحقيق المبحوثين الشعور بالإنجاز.	09
50	يوضح تشجيع المؤسسة للمبحوثين في عدم التردد والاستفسار في ما يتعلق بالعمل.	10
50	توزيع المبحوثين حسب التزامهم بالأنظمة واللوائح المتعلقة بعملهم.	11
50	يوضح رؤية المبحوثين حول وجود غموض في اللوائح الإدارية وعدم وضوحها في المؤسسة.	12
51	يوضح رؤية المبحوثين في اعتماد المؤسسة لتطوير طرق وأساليب العمل لربح المتعاملين.	13
51	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم لسعي المؤسسة لتطوير خدماتها للمتعاملين معها	14
51	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في وجود مصداقية في التوظيف بالمؤسسة.	15

52	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في سير المؤسسة وفق نظام داخلي لها.	16
52	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في إنجاز العمل بدقة تتناسب مع معايير الموضوعية للعمل.	17
52	توزيع المبحوثين حسب قيامهم بالعمل المطلوب في الوقت المحدد.	18
53	توزيع المبحوثين حول حرصهم على تجنب ارتكاب الأخطاء في العمل	19
53	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في تحمل مسؤولية أخطائهم.	20
53	توزيع المبحوثين حول مساهمتهم في حل المشاكل المتعلقة بالعمل .	21
53	مدى تغطية المبحوثين زملائهم في حالة تأخرهم. .	22
54	مدى تعاون المبحوثين حول في إنجاز العمل بالمؤسسة.	23
54	مدى تهرب المبحوثين من الأعمال الجماعية.	24
54	مدى وجود العدل والمساواة داخل المؤسسة حسب رأي المبحوثين.	25
54	توزيع المبحوثين حول اهتمامهم بمصير المؤسسة التي يعملون بها.	26
55	توزيع المبحوثين حول الشعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة.	27
55	توزيع المبحوثين حول الحفاظ على أسرار العمل.	28
55	توزيع المبحوثين حول إنجازهم للعمل بأمانة ومسؤولية اتجاه الوظيفة .	29
56	توزيع المبحوثين حول احترامهم وتقديرهم للوقت المحدد لإنجاز العمل	30
56	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالاستقلالية في العمل	31
56	توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم على أنه من الجيد التستر على زملائهم في حالة غيابهم وتأخرهم.	32
56	توزيع المبحوثين حول التبليغ عن أخطاء الزملاء في العمل.	33
57	مدى تشجيع المسؤولين لأداء العمل بشكل جيد حسب رأي المبحوثين.	34
57	مدى مراعاة المسؤولين حاجات الموظفين حسب رأي المبحوثين.	35
57	مدى تشجيع الإدارة الموظفين بتقديم المكافآت لهم حسب رأي المبحوثين.	36
58	مدى مراعاة المسؤولين حقوق الموظفين داخل المؤسسة حسب رأي المبحوثين	37

ب/ قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
35	مخطط العوامل البيئية المؤثرة على الأداء.	01

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولاً: الإشكالية.

ثانياً: أهمية وأهداف الدراسة.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

رابعاً: منهج وفرضيات الدراسة.

خامساً: تحديد المفاهيم.

سادساً: الدراسات السابقة.

أولاً: الإشكالية:

تؤدي الأخلاق دوراً مهماً في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وأديانها وفلسفات التي تتبناها وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق عندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد وتشكل دافعاً ومحركاً وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم كما تساعدهم على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه.

ويرتكز مصطلح أخلاقيات العمل المهني لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقيات التي تمثل سلوك العاملين وتتبع الأخلاق المهنية في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة والمدرسة والجامعة والأصدقاء والمجتمع، فهي بيان للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف العام.

ونظراً للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته وتجاه المجتمع، فقد تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات العمل حتى في الدول النامية على غرار الدول المتقدمة، ومنطقة الوادي بالجزائر من المناطق التي تعمل الكثير فيها من المؤسسات العامة والخاصة على تحفيز القيم الأخلاقية لدى موظفيها سعياً لكسب الجماهير الخارجية وزيادة رواج منتجاتها، وهذه ما يرجع إلى طرح تساؤل وهو:

إلى أي مدى تساهم أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

وينبثق عن التساؤل الرئيسي جملة تساؤلات فرعية وهي:

- 1- هل يساهم البعد المعرفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
- 2- هل يساهم البعد السلوكي في الارتقاء بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟
- 3- هل يساهم البعد الخلفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيار موضوع الدراسة الحالية لعدة أسباب نذكرها فيما يلي:

- 1-السعي لرفع الرصيد المعرفي والعلمي، وزيادة معارفنا في هذا المجال.
- 2-تحسيس المؤسسات العامة والخاصة بأهمية أخلاقيات المهنة.
- 3-الحث على زيادة الاهتمام بأخلاقيات المهنة مما يساعد على تحقيق الأداء المتميز داخل المؤسسات.

ثالثا أهمية وأهداف الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة كونها تبحث في أخلاقيات المهنة التي لا يمكن لأي مؤسسة اليوم أن تستغني عنها بأي شكل من الأشكال، ولقد تجسدت أهمية وأهداف الدراسة الحالية التي هي بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي" في:

1-أهمية الدراسة: تمثلت في:

- أ- التعرف على مدى اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي بالبعد الاخلاقي لدى موظفيها والسعي لاستغلال هذا البعد من أجل الارتقاء بأداء موظفيها.
- ب- التعرف على المعوقات التي تقف دون ترسيخ قيم أخلاقية المهنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.
- ج- تعزيز الميزة التنافسية لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

2- أهداف الدراسة: تمثلت في:

- أ- محاولة تشجيع القيم الأخلاقية لدى الموظفين حتى تكون بيئة العمل مستحقة للجميع من أجل أداء مهامهم ووظائفهم بكل أمانة، وإعطاء كل ذي حق حقه، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب داخل المؤسسة.
- ب- ضرورة رفع شعار المبادئ لأخلاقيات المهنة داخل هذه المؤسسات من أجل مواكبة الدول المتقدمة في تسيرها وهيكلتها وفي تطبيقها للمبادئ الاخلاقية المهنية في مختلف مؤسساتها.

رابعا: منهج وفرضيات الدراسة:

- 1-**المنهج:** يعرف المنهج بأنه: وهو من طرق التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (علي معمر، 2008، ص287)

وقد اعتمدت الدراسة الحالية "دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي" على **المنهج الوصفي** بغية التعرف عن أبعاد أخلاقيات المهنة والتي تمثلت في البعد المعرفي والسلوكي والخلقي والقيام بتحليل وتفسير أشكال اعتمادها وتوظيفها من قبل الموظفين من أجل معرفة دورها في إحداث ارتقاء وظيفي داخل المؤسسة.

2-فرضيات الدراسة: في هذا الإطار يمكن أن تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية لتفسير مشكلة ومحاولة الإجابة على الأسئلة المطروحة:

أ- يساهم البعد المعرفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

ب- يساهم البعد السلوكي في الارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

ج- يساهم البعد الخلقي في الارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

خامسا: تحديد المفاهيم:

تمثلت مفاهيم الدراسة الحالية في:

1-مفهوم الأخلاق:

أ: لغة: يطلق عل الطبع أو السجية وهو يشكل صورة الإنسان الباطنية مثلما يشكل. (أبو حامد الغزالي، 1990، ص3)

ب: اصطلاحا: يعرفه حجة الإسلام "أبو حامد الغزالي" بأنه "هيئة في النفس راسخة عنها تصدر الأفعال بسهولة وسير من غير حاجة إلى فكر وروية.(زرداوية فتيحة، 1990، ص23)

ويعرفها "الغزالي" بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية.(بلال خلف، 2009، ص19)

وعرفه "ابن المنظور" على أن الخلق يضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية وحقيقة أنه صورة الإنسان، وهي نفسها وأوصافها ومعانيها المختصة بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة ولها أوصاف حسنة وقبيحة. (حمزة عمر، 2000، ص7)

التعريف الإجرائي: هي مجموعة السلوك والقيم التي يعتبرها الإنسان بشكل عام جالية للخير وطاردة للشر، تعرف بحسن التقدير والحكمة، وهي ما يتميز به الإنسان عن غيره.

2: مفهوم المهنة:

أ: لغة: هي الحذق بالخدمة والعمل، العمل يحتاج إلى مهارة وحذق بممارسته. (سامية لهرأوة، 2014، ص07)

ب: اصطلاحاً: هي مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسة تدريبية. (بلال خلف، 2009، ص27)

ويعرفها "كارتنز" ظاهرة اجتماعية يمكن ملاحظتها ووصفها وتحليل عناصرها وتؤثر فيها عوامل مختلفة وتعمل على نموها أو ذبولها، وتضم مجموعة من الأفراد الذين أعدوا إعداداً عالياً في مؤسسات تعليمية متخصصة لممارسة الأعباء التي تفرضها هذه المهنة. (أذيب دياب، 2013، ص30)

كما عرفها "بروست" بأنها مجموعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد في مجال معين من خلال التنظيمات المختلفة والمؤسسات الحكومية والخاصة، ويمكن القول إنها العمل أو الحرفة التي اعتاد الفرد القيام بها وهو مؤهل لها وقد عرفه الناس بهذه الصفة، وفي القديم كانت في الغالب مهن متوازنة، يكتسبها الفرد من أسرته أو صاحب العمل الخبير المؤهل، وقد أطلقت على الصناعات في صنائعهم المختلفة. (قدريه البشري، 2014، ص33)

ج: المفهوم الإجرائي: هي مجموعة الأعمال المختلفة الواجبات تؤدي من خلال أدوار للوصول إلى أهداف من قبل أشخاص يلتزمون بقواعد أخلاقية، وما يميزه أنه يشير إلى أخلاق المهنة المنظمة لها.

3: مفهوم أخلاقيات المهنة:

يعرفها الباحث جبار عبيد كاظم الدراجي هي: تطبيق للقيم على التصرفات الفردية وتوفير الأساس القانوني والأخلاقي للسلوك الفردي في مختلف المواقف

والظروف، وتنعكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية. (جبار عبيد، 2011، ص 60)

وتعرف أخلاقيات المهنة بأنها التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون وتشمل احترام الموظف للأنظمة والقوانين، وقيم وعادات المجتمع والعدالة وعدم التحيز والعمل من أجل المصلحة العامة، والحفاظ على أسرار المنظمة التي يعمل بها، وكذلك احترام الوقت والتفكير بالدوام لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج. (غوشة زكي، 1983، ص 125)

ويعرفها "رضوان" بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعاون عليها أفراد مهنة ما حول ما خير وواضح وعادل من جهة نظرهم، وما يعتبرونه أساسيا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة، ويعتبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين الرضا والانتقاد، والتعبير عنها لفظا أو كتابة أو إيماء، وبين المقاطعة والعقوبة المادية. (رضوان أحمد، 1994، ص 47)

ومنه يمكن إعطاء مفهوم إجرائي لأخلاقيات المهنة باعتبارها: مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي على الموظفين إتباعها أثناء أداء مهماتهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانية.

4: مفهوم الأداء:

أ: لغة: أدى تأدية (أدى) الشيء قام به، الأداء إيصال الشيء القضاء. (جبران مسعود، 1992، ص 48)

ب: اصطلاحا: يعرفه "أحمد صقر عاشور" قياس العمال بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها عمله. (أحمد صقر، 1983، ص 10)

ويعرفه عبد "الرحمان توفيق" بأنه: تأدية عمل أو نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على تحقيق الأهداف المطلوبة في المؤسسة الجزائرية" (عبد الرحمان توفيق، 1988، ص 115)

ج: المفهوم الإجرائي: يعرف الأداء أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.

5: مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرفها "حسن راوية" بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة الوظيفية الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (حسن راوية، 1999، ص 216)

ويعرفه "عبد المحسن": المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى الأنشطة إلى تحقيقها داخل التنظيم. (عبد الفتاح خليفات، 2010، ص 603)

ويعرفه "عاشور" أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. (عاشور أحمد، 2005، ص 25) وكذلك هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام. (محمد سعيد، 2002، ص 209)

ومنه يمكن إعطاء مفهوم إجرائي للأداء الوظيفي باعتباره: فعل يقوم به الموظف داخل المؤسسة في إطار المهام الموكلة له تبعا لعدة أبعاد منها الجهد المبذول وإدراك الدور، وكذا مستوى القدرات التي يتمتع بها، فيتحقق رضاه وبالتالي يقوم ببذل جهده لتحقيق أهداف المؤسسة ويساهم في الحفاظ على استمراريتها.

سادسا: الدراسات السابقة:

1- الدراسة الأولى: بعنوان دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء الطبي نموذجاً".

- إعداد الباحث أسامة محمد خليل الزيناتي: رسالة ماجستير في برنامج "القيادة والإدارة" تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والإدارة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد وتوزيع استبانته هدفت إلى اختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمرير، نائب مدير دائرة، مدير دائرة،

مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع عدد (180) استبانته على عينة الدراسة، وتم استرداد (152) استبانته أي ما نسبته (84.44 %)

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

2- بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذكور حوالي ثلاث أرباع العينة المختارة.

3- معظم العاملين في المجال الصحي من حملة شهادة البكالوريوس والذين تجاوزت مدة خدمتهم من (11 عام- 16 فأكثر).

4- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة.

5- تربع ببعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية

الاجتماعي،واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلي ذلك واقع المسؤولية

الوطنية في المرتبة الثالثة،وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة.

-تعقيب: تقترب هذه الدراسة من موضوع الدراسة الحالية الذي نحن بصدد القيام بهمن حيث تطرقه إلى دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، وهو ما يمثل جانب كبير في دراستنا، أمان نقطة الاختلاف فتمثل في أن البحث الذي نقوم به يركز على الارتقاء بالأداء الوظيفي للموظفين أي التعرف على آليات الارتقاء وتحسين الأداء من خلال الدور الذي تلعبه أخلاقيات المهنة في ذلك.

2-الدراسة الثانية: بعنوان أخلاقيات المهنة الطبية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي "دراسة حالة مستشفى بن عمر الجيلاني بالوادي".

-إعداد الطالبان: ليلي بوشول، مريم شريط، رسالة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل بالوادي 2015 كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة الطبية والالتزام التنظيمي للطبيب الموظف بمستشفى بن عمر الجيلاني، والتعرف على مدى التزام موظفي الصحة بأخلاقيات المهنة وقواعد سلوكها باستخدام المنهج الوصفي على 60 طبيبا وطبيبة عن طريق المسح الشامل باستخدام الأدوات: الملاحظة، المقابلة وكذا الوثائق وانتهت الدراسة إلى أن أخلاقيات المهنة الطبية تساهم في تشكيل الالتزام التنظيمي لدى الأطباء.

ومن أهم النتائج التي تحصلت عليها هذه الدراسة:

*هناك علاقة جيدة بين المعارف المكتسبة حول المهنة لدى الطبيب والالتزام التنظيمي له.

*يعمل الانضباط في العمل عند الطبيب تشكيل الالتزام التنظيمي لديه وذلك بشكل معتبر.

*كما أن الرقابة الذاتية للطبيب تساهم كثيرا في تكوين الالتزام التنظيمي له.

-تعقيب: تلتقي هذه الدراسة مع بحثنا من حيث تناولها لعلاقة الالتزام التنظيمي بأخلاقيات المهنة الطبية وتأكيدا على ضرورة الدور الذي تلعبه الأخلاقيات وسلوكيات الموظفين في المؤسسة، مع وجود اختلاف في الفرضيات ونتائج الدراسة، وقد ساعدتنا هذه الدراسة باستخدام النموذج التحليل أي الأبعاد الاجرائية.

3-الدراسة الثالثة: بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الموظفين.

-إعداد الطالبة: خولة شمس،دراسة ميدانية على مجموعة من موظفي المؤسسة الجزائرية للمياه الوادي، رسالة ماستر تخصص علم الاجتماع الاتصال 2017/2016

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية ومدى تأثيره على أداء الموظفين ومعرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي الجيد والأداء الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة الجزائرية، وتم الاعتماد المنهج الوصفي حيث شملت العينة 51 فردا من المؤسسة الجزائرية.

ومن النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة:

1- للاتصالات التنظيمية أهمية كبيرة في زيادة حيوية المؤسسات وإنتاجياتها وخاصة إذا كانت الاتصالات التنظيمية جد فعالة في المؤسسة الجزائرية والأخصائيين في مجال الاتصال يدركون جيدا الأهمية الكبيرة التي يلعبها الاتصال داخل المؤسسة.

2- الاتصالات التنظيمية الفعالة في المؤسسة لا تؤدي إلى تحسين معدلات الإنتاج فقط بل تؤدي إلى ارتفاع مستويات الأداء الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية ولا يمكن لأي مؤسسة جزائرية الاستغناء عن الاتصال التنظيمي فهو بالنسبة للمؤسسة العمود الفقري لها.

3- الاتصال التنظيمي بأنواعه الاتصال الرسمي والغير الرسمي له أهمية في المؤسسة وفي زيادة الأداء الوظيفي لدى الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية إلى أن الاتصال التنظيمي يساهم في زيادة الأداء الوظيفي لدى الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية وأن أشكال الاتصال داخليا تؤدي على زيادة أداء المهام لدى الموظفين داخل المؤسسة.

-تعقيب: تقترب هذه الدراسة من الدراسة التي نحن بصدد القيام به من حيث تطرقها إلى الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية، ومدى تأثيره على أداء الموظفين، أما نقطة الاختلاف فتتمثل في أن البحث الذي نقوم به يركز على الدور الذي تلعبه القيم أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي، وقد ساعدتنا الدراسة في بناء تصور نظري للخطة.

الفصل الثاني: أخلاقيات المهنة وأهم النظريات الدارسة لها

تمهيد

أولاً- أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة.

ثانياً- مصادر أخلاقيات المهنة.

ثالثاً- محددات أخلاقيات المهنة.

رابعاً- مداخل أخلاقيات المهنة.

خامساً: نظريات أخلاقيات المهنة.

تمهيد:

تعد الأخلاق من أساسيات ديننا الحنيف الذي دعا إليه الله سبحانه وتعالى ورسوله الكريم (صلى الله عليه وسلم) حيث قال تعالى: {وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ} (القلم:4)، وقال الرسول محمد (صلى الله عليه وسلم) {إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق}، (الألباني، 57/1) وهذا يد على أهمية الأخلاق بالنسبة للإنسان بصفة عامة، ولل فرد المسلم بصفة خاصة، ويعتبر حسن الخلق ضرورة في المعاملات بين الأشخاص في المجتمعات، فإن غابت الأخلاق أصبح المجتمع يسير وفق قانون الغالب، والأخلاق لا تقتصر على حياة الأفراد اليومية بل تتعداه إلى أخلاقيات مهنية داخل المؤسسة، ومنه سنتناول في هذا الفصل: مفهوم أخلاقيات المهنة ونشأة الأخلاق، أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة، مصادر أخلاقيات المهنة، مداخل أخلاقيات المهنة وأهم النظريات المتعلقة بها.

أولاً-أهمية وأهداف أخلاقيات المهنة:

1-أهمية أخلاقيات المهنة: تعتبر الأخلاق بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة.

وقد أوضح "الغالبى" و"العامري" أن أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:

أ-أن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.

ب-تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.

ج-الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالترام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار التوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.(الغالبى، 2005، ص30)

2-أهداف أخلاقيات المهنة:ولقد أوردتها "لمقدم" كمايلي:

أ-ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.

ب-فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الايجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحضورة.

ج-ضمان توازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.

د-إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.(مقدم، 1997، ص27)

ثانياً: مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، ويرى الباحثون أن هناك خمسة مصادر لأخلاقيات المهنة تتمثل في ما يلي:

1-المصدر الديني: يشتمل هذا المصدر على المبادئ التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس ،وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان ،ويشتمل أيضا على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم ،لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدر من المصادر الأخلاقية ،ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين كافة المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية ،واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة من حيث الانضباط بالوقت والتقيّد به والاحترام والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل وعدم قبول الرشوة.(البشري قدرية، 2006، ص56)

2-المصدر الاجتماعي: لكل مجتمع ثقافته الخاصة به التي نظم حركته وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته و ولاءه وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع في الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات والعادات ونمط العيش، وممارسة الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه وتقاليد وأعرافه، سواء كانت العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية، أم قيم وتقاليد ايجابية ،فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الضيقة فإن ذلك يؤكد في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.(الحوارين ،2005، ص34)

3-المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع جميع أفرادها ومن بين المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع الفرد في المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية، إذ كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي

مريح، يمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته، فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزام أكبر، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة اتجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف، الغش، الارتشاء واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات، وإذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس. (بني خالد، 2007، ص 61)

4-المصدر السياسي: ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجيهات هذا النظام على الأفراد، فإن كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية، المشاركة، الحوار واحترام الرأي، فإنه سوف يتأثر إيجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام دكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية، فإن تأثيره سلبي في توجيهات الأفراد في كل مؤسسة وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسية قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية ويميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاأخلاقي على مستوى الأفراد عامة، ومستوى أفراد المهنة خاصة. (أسامة، 2014، ص 24)

5-المصدر الإداري التنظيمي: تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسير الإدارة في المنظمات ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد، بكل ما فيها من قوانين ولوائح والأنظمة وقيم وتقاليده ومثل تحدد سلوك العاملين وتوجه مسارهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم أنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب. (بني خالد، 2007، ص 25)

ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل وإجراءاته، ومستوياته وتوفير قيادة إدارية كفؤة على جميع المستويات، لابد وأن تؤمن

بالديمقراطية، والعدالة والمساواة والحوار المباشر، كما تضمن الحقوق لأصحابها، وتشجع على الالتزام بالواجبات وأدائها بدقة وسرعة وأمانة.

ثالثاً - محددات أخلاقيات المهنة:

أخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسئولاً عن العمل الذي يقوم به. وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة كما يراها (جوهرة، فوزية، 2012، ص8) وهي:

1- **الانضباط:** حيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

2- **صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في إنجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.

2- **فرق العمل:** بحيث تضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي

بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

4- **المظهر:** بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة وللمنظمة ولزملائه الموظفين وللجهات العليا وللمستهلكين.

5- **لمواقف:** فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

6- **الإنتاجية:** حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.

7-المهارات التنظيمية: إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

8-الاتصال: فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظي أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.

9-التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

10-الاحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.

رابعاً: مداخل أخلاقيات المهنة:

تتمثل أهم مداخل أخلاقيات المهنة فيما يلي:

1-مدخل السمات الأخلاقية: يقوم هذا المدخل على أساس أن المدير الجيد وكذا العامل من الناحية الأخلاقية يمتلك خصائص وسمات أخلاقية عالية تميزه عن غيره من المديرين،

وبالتالي تكمن جذور هذا الموقف الأخلاقي في سماتهم الموجهة نحو الأخلاق،(نجم عبود نجم، 2010، ص60) فالمديرين من ذوي هذه السمات يكونون قادرين على (الاعتراف بمجال وطبيعة المشكلات، فهم نقاط القوة والضعف في المبادئ الأخلاقية في العمل، الاختيار بين مختلف وجهات النظر، كذا معرفة الوسائل المختلفة التي تكون المثال الأخلاقي الجيد لعمل ما هو أخلاقي ومعرفة الأساليب المختلفة التي تمكنهم من انعكاس أخلاقيات معينة في العمل) (كينهيت، 1984، ص157) فهذا المدخل نجده يركز على ضرورة اختيار المديرين الذين تتوفر فيهم السمات الأخلاقية المميزة.

2-مدخل المعايير الأخلاقية: هذا المدخل لا يركز على سمات الأشخاص المتميزين أخلاقياً، وإنما ما هو مشترك من المعايير الأخلاقية الضرورية بين الناس، لهذا فالغاية الأساسية لهذا المدخل هي التوصل إلى مجموعة محددة من المعايير (القيم المشتركة) التي بقدر ما تستجيب لما يحترمه الناس فإنها ترقى بالمستوى الأخلاقي للعمل، فكل مهنة أخذ تتصنع لها مجموعة من القواعد والقيم الأخلاقية التوجيهية لأعضائها وكل منطقة تضع لها

مدونة خاصة بها بقيم هذه المنظمة، وهكذا أصبحنا نجد أخلاقيات العلاقات العامة، وأخلاقيات المحاسبة، وأخلاقيات السياحة وغيرها (نجم عبود نجم، 2015، ص62)

3-مدخل الالتزام بالمبدأ الرسمي: هذا المدخل يحاول أن يبحث عن المبدأ الرسمي الذي يساعد على الاعتدال والتوازن بين طرفي المصلحة في كل قرار أو تصرف للمدير أو الموظف، فأساس هذا المدخل هو أن هناك حدين الأول يتمثل في تحقيق أقصى المصالح الشخصية من قبل الإدارة بما يحقق أسبقية الرفاهية الشخصية للمدير، ويتمثل الثاني في تحقيق أقصى المنافع الاجتماعية وفق مبدأ أقصى سعادة لأكبر عدد، فالمبدأ الرسمي الأكثر قبولاً هو تحقيق مصلحة الاثنين عند نقطة التوازن بينهما من خلال الالتزام والامتثال للواجبات التي يحددها القانون والمدونة الأخلاقية التي تقرها الإدارة .

لهذا فإن التزام الإدارة بواجباتها المحددة يمكن أن يكون عند نقطة الوسط بين بعدين متطرفين، بل أن الموقف الأخلاقي يتطلب الانحياز إلى مصلحة الطرف الأوسع والأكثر أهمية وأن يكون هذا الموقف الأخلاقي مكمل للالتزام الإداري بواجباتها في حال تعارض المصالح.

إن المداخل السابقة بالرغم من تمايزها عن بعضها إلا أنها تتكامل في ما بينها، فإذا كان مدخل السمات يؤدي إلى اختيار الموظفين ذوي السمات الأخلاقية وتجنب الموظفين الفاسدين، فإن مدخل المعايير الأخلاقية يمكن الموظفين ذوي السمات الأخلاقية من تحديد القيم والمعايير المشتركة ووضعها في مدونة أخلاقية لتكون مرشداً للعاملين لما هو جيد أو سيء من التصرفات في العمل، في حين يساعد مدخل المبدأ الرسمي في تحقيق التوازن في المصالح ومعالجة المواقف المتعارضة وفق أولويات ومبادئ بتزايد اعتراف المنظمات بها لدعم السلوك الأخلاقي للموظفين، ويمكن لهذه المداخل أن تساعد في صياغة السياسات والخطط لتحسين المستوى الأخلاقي للموظفين. (زوبيدة ،2008، ص110)

خامسا: نظريات أخلاقيات المهنة:

يعتمد فهم السلوك الأخلاقي والتعامل معه من خلال تفسيره ومعرفة مجال العوامل التي تسهم في تكوينه وتحديد اتجاهاته، ومن أجل هذا الغرض ظهرت العديد من النظريات التي اهتمت بتفسير السلوك الأخلاقي وفيما يلي نذكر بعض النظريات وهي:

1-نظرية المنفعة: يرى الفيلسوف John Stuart Mill أن الأخلاق وقواعد السلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة النهائية. (chandan,1998,p 104) وعلى أساس ذلك يتوقع من ضياع القرار دراسة تأثير كل قرار بديل على الأطراف جميعا ومن ثم اختيار القرار الذي يحقق حالة الرضا الأكبر عدد من الأفراد.

ويرى Wheelen and Hunger إلى أن هذه النظرية تقترح الأفعال والخطط التي يجب الحكم عليها من خلال النتائج المتحققة عنها، وأن الأفراد هنا يجب أن يتصرفوا بطريقة تعطي أكبر المنافع للمجتمع، المشكلة في هذه النظرية تكمن في صعوبة إدراك كل المنافع والكلف لأي قرار أو تصرف. (whleelen,1998,p 49)

2-النظرية الفردية: الأعمال لا تكون أخلاقية إلا حينما تعزز مصالح الفرد على المدى البعيد، حيث يعد التوجيه الذاتي الفردي هو الحاكم الأعلى فيجب الحد من القوى الخارجية التي تقف بوجهه، ويعد الأفراد الميزة طويلة الأمد لأنفسهم قياسا لجودة القرار، تجد أن هذه النظرية تقوم على الإفراط في حب الذات والأنانية والسعي لتحقيق المصلحة الذاتية عن مصلحة الأطراف الأخرى.

3-نظرية الحقوق الأخلاقية: تعتمد على احترام حقوق الإنسان وخصوصياته، وحياته وحريته والتعبير عن آرائه، ولكنها تركز على الحقوق الفردية فما يخلق جوا عدائيا بينهم، ناهيك عن الحقوق الشخصية قد تتعارض في بعض الأحيان مع الحقوق العامة.

وكما يرى نجم عبود نجم أن واحدة من أكثر السمات الحرية في الحقوق هي أنها يجب أن تكون في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش للفرد الواحد يكون بالترباط مع حق الآخرين في العيش، وحق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا. وهناك ستة أنواع من الحقوق الأخلاقية التي يجب مراعاتها عند عملية اتخاذ القرار وهي:

(نجم عبود نجم، 2005، ص57)

أ- الحق في حرية القبول: يجب أن لا يعامل الأفراد إلا من حيث قبولهم الحر وللطريقة التي يعاملونها.

ب- حق الخصوصية: للأفراد الحرية في الخصوصية، ولهما الحق في مراقبة المعلومات التي تخص حياتهما لشخصية.

ج- حق الحرية في الالتزام: قد يمتنع الأفراد عن تنفيذ أمر ينتهك مبادئهم الدينية أو الأخلاقية.

د- الحق في إبداء الرأي: يعطى للأفراد الحرية في توجيه النقد لتصرفات الآخرين.

هـ- حق المعاملة العادلة: للأفراد الحق في المعاملة العادلة والمتساوية.

و- حق الحياة والسلامة: للأفراد الحق في العيش من دون تعرضهم للمخاطر أو انتهاك لصحتهم وسلامتهم.

وقد يؤخذ على هذه النظرية أن الأفراد أو المنظمات قد يتجاوزون الحدود الأخلاقية في تصرفاتهم مبررين ذلك بالحرية أو الحقوق.

4- نظرية العدالة: ويعتمد السلوك الأخلاقي على الاقتناع بأن القرارات الأخلاقية لا تفرق في المعاملة بين الناس وتعاملهم بعدالة وبدون تحيز وفقا لقواعد قانونية، ولهذه النظرية ثلاث أشكال تتمثل في:

أ- الدالة التوزيعية: تتمثل في مدى توزيع وتخصيص الموارد والمخرجات دون تمييز بسبب العمر أو الجنس أو القومية أو المعتقد إذا تساوت الكفاءات والمهارات، وأن أساس التمايز بين الأفراد هو اختلافهم في مهاراتهم بالعمل أو بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

ب- العدالة الإجرائية: ويعني مستوى ودرجة ووضوح صياغة سياسات وقواعد العمل في المنظمة واستقرار وحيادية ونزاهة واستقامة تطبيقاتها على الجميع تمييز وتفرقة.

ج- العدالة التعويضية: يجب تعويض الأفراد على كلفة الأضرار التي يتعرضون لها، وأن لا يتم تحميلهم مسؤولية أخطاء غير مسئولين عن حدوثها.

وكما أشار R.M.Fulmer أن هناك نظريات أخرى حاولت فهم السلوك الأخلاقي وهي:

(نجم عبود نجم، 2005، ص 54-55)

- 1- **النظرية التجريبية:** تقوم على الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية، وأن ما هو أخلاقي أو ما هو غير أخلاقي يعتد به من خلال الاتفاق العام، وهذا مالا يتحقق إلا بالتجربة أولا وأن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانيا.
- 2- **النظرية العقلانية:** العقل يمتلك القدرة على أن يحدد ما هو سيء، وأن هذه التحديات المنطقية هي أكثر استقلالاً عن التجربة، وبالتالي فإن حل المشكلات الأخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلائي، وأن التأثيرات الذاتية والشخصية هي التي تحد من تحقيق ذلك.
- 3- **نظرية الحدس:** الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق، وإنما يمتلكه الأفراد بشكل فطري وتلقائي من حدس، كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة، والتربية الناقصة وغير السليمة، وعوامل التنشئة غير الملائمة.
- 4- **نظرية الوحي:** وترى أن تحديد الصواب والخطأ أعلى من الإنسان، وأن الله يخبر الإنسان بالمبادئ التي تساعد على تحديد ما هو صحيح وما هو خطأ، وهذا ما فعلته الأديان السماوية.

5- الجدول رقم (1): يوضح مزايا النظريات وعيوبها

النظرية	المزايا	العيوب
المنفعة	-تتناغم مع تعظيم الربحية تحقيق أقصى قدر من المنفعة لأكبر عدد من الأشخاص.	-يصعب جعلها مقياسا كميا -إن تحقيق المنفعة يجب أن يتم حتى ولو كان ذلك انتهاكا للمعايير والقيم الأخلاقية.
الفردية	-تعزيز مصالح الأفراد على المدى البعيد	-يشوب هذه النظرية الكثير من الأنانية في تفضيل الذات وتحقيق مصالحها حتى لو كان ذلك على حساب الآخرين
الحقوق الأخلاقية	-احترام حقوق الآخرين وحمايتهم. -تحمي الفرد من الضرر والخطر. -تتناسق مع معايير اجتماعية مقبولة.	-قد تدفع إلى نظرة تمييزية للفرد. -قد تدفع إلى نشر حريات شخصية فردية وتحدث

عقبات أمام متطلبات الإنتاجية.		
- قد تؤدي إلى عدم الإبداع والإنتاجية؛ - قد تتسبب في وقع الظلم على البعض عند توزيع العدالة بالتساوي على الجميع.	- تهتم بتوزيع عادل ومنصف للموارد. - تحقيق العدالة والمساواة وتوزيع عادل للعوائد والكلف عند اتخاذ القرارات.	العدالة
- إخضاع الأخلاق للقياس الكمي مما يعطيها بعدا ماديا بحثا بعيدا عن طابعها الروحي. - إخضاع الأخلاق للاتفاق العام الذي قد لا يكون صحيحا في جميع الأحوال.	- إن التجارب الإنسانية خير دليل على بيان السلوك الأخلاقي واللاأخلاقي	التجريبية
- إن العقل المستقيم فقط هو الذي يحدد ما هو صائب وما هو خاطئ وقد يتاح المجال لأن يتصرف الفرد وفقا لما يراه مناسبا له في كل الحالات بحجة العقل والمنطق	- إن العقل وحده هو الذي يحدد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي.	العقلانية
- لا يمكن بناء القرارات على الحدس فقط فهو ليس صادقا في جميع الحالات.	- يمتلك الحدس القدرة على تحديد ما هو صحيح وما هو خاطئ	الحدس
- قد لا يلتزم الأفراد بالحكم الإلهي مما يعيق تعزيز هذه النظرية.	- إن السلوك الأخلاقي ينبع من الأوامر الإلهية وإن الله سبحانه وتعالى هو الذي يحدد للإنسان ما يسير به حياته بشكلها الصحيح	الوحي

المصدر: (بودراع أمينة، 2013، ص ص 31-32)

خلاصة الفصل:

أخلاقيات المهنة هي أمر أخلاقي وديني وإداري لا يتوقف عند حدود معينة بل يشمل لكل نواحي الحياة، ولأخلاقيات المهنة عدة محددات كان منها المحدد الاحترام والتعاون والمهارات التنظيمية والانضباط الذي يعز من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين، وغيرها من المحددات، ومن مداخل أخلاقيات المهنة نجد السمات الأخلاقية، المعايير الأخلاقية، ومدخل الالتزام بالمبدأ الرسمي، كما أن لأخلاقيات المهنة عدة نظريات منها نظرية المنفعة، النظرية الفردية، ونظرية العدالة، ونظرية الحقوق الأخلاقية

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي وأهم

العوامل المؤثرة فيه

تمهيد

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي.

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي.

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي.

رابعاً: محددات وأبعاد الأداء الوظيفي.

خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

تمهيد:

يساهم الأداء الوظيفي في تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية في المؤسسة، فأداء الفرد يؤثر بدرجة كبيرة على أداء الفريق، كما يؤثر مستوى الأداء الفردي والجماعي على مستوى أداء المؤسسة، وفي عالم سريع التغير وحافل بتحديات تنافسية متنوعة يصبح الاهتمام بدراسة الاداء الوظيفي سبيلا هاما للارتقاء وبلوغ التميز وتعزيز القدرة التنافسية والخدمات داخل المؤسسة.

ومنه سنتناول في هذا الفصل أهمية الأداء الوظيفي، عناصره، وأنوعه، وأهم محدداته وأبعاده، وأخيرا أهم العوامل المؤثرة فيه.

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي مؤسسة نذكر منها:

1- تتألف أي عملية من عدة مراحل وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكوّن العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي، أو غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان.

2 -العصر البشري: الذي يدير العملية ويحول المواد الخام (الموارد) إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة الجيد وعمل العنصر البشري وبذلك تحقق الربح، وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المؤسسة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل كلفة وأكثر ربحاً. (الدحلة، 2001، ص98)

3 -للأداء الوظيفي أهمية داخل أي مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فإذا كاف هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح أي مؤسسة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءاً حيف يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل أم أن الاهتمام بإدارة المؤسسة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً، كما ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة النمي، مرحلة الزيادة) إذ أن قدرة المؤسسة على تخطي

مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يعتمد على مستوى الأداء بها.

4_ كما لا تتوقع أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة. (أحمد صقر، 2007، ص50)

ثانياً: عناصر الاداء الوظيفي: العناوين الفرعية تكون بلون قاتم

هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

- 1 - **المعرفة بمتطلبات العمل:** ويشمل المعايير العامة والمهارات الفنية والمهنية والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في أخطاء، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.
- 2 - **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.
- 3 - **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية، التفاني في العمل قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة أو مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقديم نتائج عمله. (شامي صليحة، 2010، ص65)

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي:

تنقسم أنواع الأداء الوظيفي إلى جزئيين وهما حسب معيار المصدر وحسب معيار الشمولية.

- 1- **حسب معيار المصدر:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين، الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ: **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساس ما يلي:

- **الأداء البشري:** هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتباره موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** ويكمن في فاعلية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة. (عادل عشي، 2002، ص 05)

ب: **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحي الخارجي للمؤسسة فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحي الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة، كارتفاع سعر البيع وكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا مهم إذ يتعلق الأمر بمتغيرات الكمية أين يمكن قياسها وتحديد أثارها. (عادل عشي، 2002، ص 06)

2- **حسب معيار الشمولية:** وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما: الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ: **الأداء الكلي:** هو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية والريخ والنمو.

ب: **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث

يمكن أنه ينقسم حسب معيار الوظيفة إلى: أداء الوظيفية المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق. (عمر محمد،

1988، ص56)

رابعاً: محددات الأداء الوظيفي وأبعاد الأداء الوظيفي:

1-محددات الأداء الوظيفي:

يميز الباحثين بين ثلاث محددات للأداء الوظيفي هي:

أ-الجهد: الجهد المبذول هو الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

ب-القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير خلال فترة

زمنية قصيرة.

ج-إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله.

نلاحظ أن الأداء تؤثر عليه عدة عوامل مع بعضها البعض بشكل محصلة تفاعل تلك العوامل كـرغبة والقدرة وبيئة العمل، فالرغبة تدل عن حاجة ناقصة تدفع الفرد ليسلك اتجاه لإشباعها، أما القدرة تدل عن مدى تمكن الفرد من أداء عمله، أما بيئة العمل تتمثل في ملامح محيط العمل المادية والمعنوية. (حسن راوية، 1999، ص216)

2- أبعاد الأداء الوظيفي:

يمكن قياس الأداء على أساس ثلاثة أبعاد وهي كالآتي:

أ - **كمية الجهد المبذول:** الجهد المبذول مقدار الطاقة العقلية والجسمية والنفسية التي يبذلها الفرد أثناء أدائه لمهامه من خلال فترة زمنية معينة وتنقسم هذا الجهد إلى ثلاث أقسام هي:

- الجهد النفسي.

- الجهد العضلي.

- الجهد الذهني. (حنفي، 1992، ص28)

ب - **نوعية الجهد:** نوعية الجهد هو مستوى الدقة والجودة ودرجة المطابقة لجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض أنواع العمل قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو الكمية بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول، ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء. (أحمد صقر، 1989، ص34)

ج - **نمط الأداء:** نمط الأداء هو الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، وتفاعل الفرد مع وظيفته تحت عدة تأثيرات ووضعيات ووسائل. (أحمد ماهر، 1889، ص378)

خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء:

يتأثر أداء الفرد بمجموعة من العوامل والتي أحيانا تكون خارج سيطرته ولا يستطيع التحكم فيها، ونستطيع تقسيم هذه العوامل إلى جزئيين: عوامل متعلقة بالفرد وعوامل متعلقة بالمؤسسة.

1- **عوامل متعلقة بالفرد:** وهي متعلقة بالفرد لا غير ونستطيع حصرها فيما يلي:

أ - **الدافعية:** الدوافع هي الطاقات الكامنة لدى الفرد وهي تعبير عن الحاجات والرغبات التي يسعى إلى تحقيقها، وبالتالي فإن دوافع الفرد هي منطلق لإنجاز عمله

على أكمل صورة فكلما كانت الدوافع قوية إيجابية كان الأداء حسنا فعلا والعكس صحيح، بالتالي فعامل الدافعية له تأثير مباشر على أداء العاملين.

ب- المعرفة: لكي يكون مستوى أداء العامل عاليا لابد أن يكون ملما بكل ما يتعلق بوظيفته والبيئة التي يعمل بها، وبالتالي لابد من وجود معلومات تحيط بكل صغيرة وكبيرة للمنظمة التي ينتمي إليها وكلما زادت معارفه كان أكثر إجابة في أداء عمله.

ج- المهارة: وهي الجانب الفني والتقني الذي يتمتع به العامل، والذي مكنه من خلق آلية وديناميكية مناسبة لتطبيق جميع المعلومات المتوفرة لديه على أرض الواقع.

2 - العوامل المتعلقة بالمؤسسة: هناك عوامل خارج سيطرة الفرد وهي متعلقة

بالمؤسسة ولكنها تؤثر على أدائه ومنها:

أ- الظروف المادية: تهتم الكثير من المنظمات ببيئة العمل المادية المناسبة، فالظروف المادية السيئة تؤثر على أداء الفرد داخل المؤسسة من ناحية الإضاءة، الضوضاء، قدم وسائل الإنتاج، التهوية، التدفئة والعكس صحيح، كلما تحسنت الظروف السابقة انعكس ذلك إيجابا على أداء العامل. (بدر حسن، 1998، ص35)

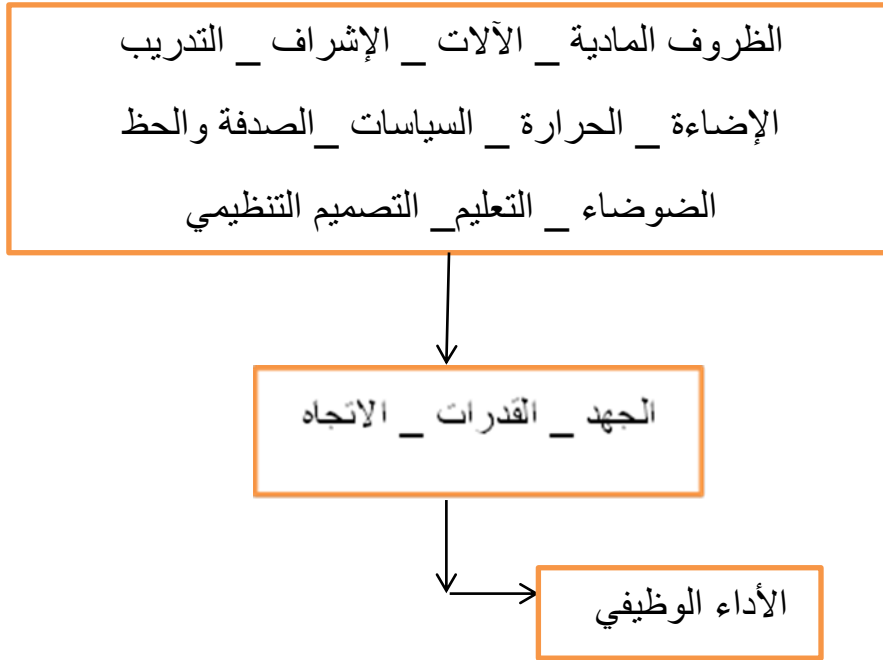
ب- الصراع التنظيمي: ينتج الصراع عند اختلاف وجهات النظر أو البحث عن السيطرة أو توزيع الأدوار ولعل أهم الأسباب التي تنتج هذا الصراع هو الضغوط التي تتعرض لها المؤسسة.

والصراع من شأنه تشتيت الصفوف الداخلية للمؤسسة وهذا ما يضعف قدرتها التنافسية وبالتالي على المنظمة أن تقضي على كل أسباب الصراع التي تقضي على روح التعاون بين الأفراد وفي المقابل تشجع الصراع الإيجابي الذي ييث روح التنافس بين العاملين والذي هو أساس الفعالية في الأداء. (راوية حسن، 2005،

ص212)

- ج-الاغتراب الوظيفي: إن وجود ظاهرة الاغتراب في المؤسسة أمر واضح لأن هناك نتائج تترتب عنه تظهر للعيان وهي:
- المراوغة والانسحاب والعزلة.
 - القلق الدائم لدى العامل وفقدانه للثقة مع الآخرين.
 - قتل كل المبادرات الفردية وعناصر الابتكار لدى الفرد.
- وبالتالي فإن ظاهرة الاغتراب تقلص من فعالية العامل وتقضي على بواعث التطوير والابتكار.

الشكل (1) يوضح العوامل البيئية المؤثرة على الأداء:



المصدر: (راوية حسن، 2005، ص213)

سادسا: دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي:

الأخلاق لا تكون لها أي معنى إلا إذا ساهمت في قدرة تأثيرها على العاملين في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وبما أن تحقيق هذه الأهداف لن يكون إلا من خلال الاداء الذي يقدمه الموظفين للعمل في المؤسسة حيث سوف يفقد العمل فعاليته بدون

وجود درجة من الثقة والامانة والصدق، ومن المعلوم أن الثقة بين الموظفين والإدارة لها علاقة بزيادة إنتاجية العمل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المؤسسة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، والعكس يكون غير محفز له على تطوير العمل والابداع وزيادة الكفاءة.

ولكون الاخلاق أحد سبل رفع مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وتغيير أراءهم واتجاهاتهم لتأدية العمل بكفاءة وفعالية.

ويرى "somers" أن القيم التنظيمية التي تسعى إلى رقي المبدأ الأخلاقي في المؤسسة، تحصد عددا من الفوائد، وتحقق أقل الأخطاء في العمل وأعلى درجات الالتزام الوظيفي. (somers, 2001، ص 193)

وعليه أن أخلاقيات المهنة هي محاولة لتحديد معايير يمكن من خلاله لجميع العاملين بالشركة معرفة المتوقع منهم، بل وهي محاولة أيضا لحث الموظفين والمديرين وأعضاء مجالس الإدارة على التفكير واتخاذ القرارات من خلال منظومة موجودة لبعض القيم المشتركة، وكذا رفع أداء الموظفين.

العلاقة بين الاخلاقيات والاداء علاقة وثيقة ومتغيرة، كما لا يمكن الفصل أي منها عن الآخر ففي بعض الاحيان يعزز كل منهما الآخر وفي آونة أخرى يتعارضان، وحينما يتعارضان فإنهما يسببان مشكلات للمجتمع والمؤسسات، إن لم يكن للعمل ذاته وربما نجد أن أفضل طريقة لتسوية ذلك التضارب بينهما إنما يكون من خلال العمل الجماعي الذي يعتمد على الحوافز التي يتم منحها

للمؤسسات والأفراد والجزاءات التي يتم فرضها عليهم لكي تدفعهم إلى التصرف بطريقة أخلاقية، ولا لا يمثل ذلك مشكلة كبيرة، حيث يسعى معظم رجال الأعمال إلى فعل الشيء الصحيح بسبب المصالح المالية أو لأن ذلك ببساطة هو الشيء الصحيح الذي ينبغي فعله.

ومما لا شك فيه أن توفر الاخلاق داخل المؤسسة سيؤثر إيجابا على أداء العاملين لعملهم، وغيابه سيؤثر سلبا باعتبار العامل يتأثر مباشرة بالأخلاقيات السائدة في بيئة العمل. (محمد سعيد، 2009، ص37)

خلاصة الفصل:

يعد الأداء نتاج ومحصلة كل الجهود والاعمال التي يقوم بها الافراد لتحقيق الهدف المطلوب منهم داخل المؤسسة، حيث أن كل مؤسسة تسعى جاهدة إلى جعل الموظفين يحققون لها الأداء الوظيفي الجيد والفعال، وهو ذو أهمية في تثبيت الموظفين في وظائفهم.

إضافة إلى أنه له عدة عناصر ومحددات تحدد طبيعة أداء العاملين، كما يمكن استخدامه كمقياس للفاعلية في كل عمل ومع وجود عوامل عديدة مؤثرة على الأداء الوظيفي، وهناك مجموعة من الاجراءات يمكن من خلالها تحسين مستوى الأداء، منها التوجيه وتركيز على الطاقات وحشد الجهود لتحسين علاقات العمل الرئيسية في المؤسسة، وتحديد المفاهيم الأساسية وهي التي تتميز بأنها تضع المؤسسة أمام متباهايات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الأعمال وكذلك المكافآت والاعتراف بالفضل الذي يتضمن الحوافز المالية والغير مالية بهدف دعم أهمية مهام الأخرى داخل البناء الهرمي.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة الحالية في:

1-المجال المكاني: تمثل المجال المكاني للدراسة الحالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وهي مؤسسة عمومية ذات أسهم برأسمال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر. وعبرة عن مؤسسة اقتصادية ذات طابع خدماتي تهتم بالمؤسسات والعملاء الذين يتعاملون معها.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر"، ووفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية اجتماعية. فالمؤسسة ذات أسهم ولها رأسمال والمقدر 50.000.000.000 ألف دينار جزائري والمسجلة في مركز السجل التجاري تحت رقم 0018083B02 يوم 11 ماي 2002.(وثائق من مؤسسة اتصالات الجزائر)

2-المجال الزمني: تعد المرحلة الميدانية من أهم المراحل في دراستنا حيث استغرقت هذه المرحلة فترة امتدت بين 02 مارس 2018 إلى غاية 20 ماي 2018، ويمكن تقسيم هذه المرحلة الأساسية كما يلي:

أ-المرحلة الأولى: في هذه المرحلة تم زيارة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وذلك من أجل نيل الإذن بالموافقة من طرف مسئول المؤسسة لتسهيل عملية جمع المعلومات بهدف استخدامها والاستفادة منها في دراستنا، وكذا التعرف عن أهم أقسام ومهام، وكذا الاطلاع عن الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة، وكان ذلك يوم الأربعاء 02 مارس 2018 على ساعة 10:00 صباحا.

ب-المرحلة الثانية: تم توزيع الاستبيان على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، ومن ثم جمعه، وذلك في الفترة الممتدة بين 15 مارس 2018 إلى غاية 21 مارس 2018.

ج-المرحلة الثالثة: تم في هذه المرحلة تفريغ البيانات وتحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى نتائج الدراسة والإجابة عن فرضيات الدراسة، وامتدت هذه المرحلة ما بين 22 مارس 2018 إلى غاية 20 ماي 2018.

3- المجال البشري: تكون المجال البشري من موظفي الإدارة المركزية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، حيث بلغ عدد أفراد العينة 30موظف.

ثانيا: مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة الحالية في 30 موظف بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وتم اختيار مجتمع الدراسة ككل بسبب صغر حجمه، وقد اقتصر على الموظفين الذين يعملون بالإدارة المركزية لمؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك بسبب أن فروع المؤسسة بعيدة ولا يمكن التنقل والتواصل مع موظفيها بسهولة.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

اقتضيت طبيعة وخصوصية موضوع البحث المتعلق بدور أخلاقيات المهنة بالارتقاء بالأداء الوظيفي ضرورة اللجوء إلى أدوات جمع البيانات، والتي تساعد الطالبة على جمع المعلومات والبيانات المطلوبة من مجتمع الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

1_ المقابلة: وهي عبارة عن محادثة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة. (محمد عبيدات، 1999، ص55)

اعتمدت الطالبة في الدراسة الحالية على أداة المقابلة من أجل الحصول على معلومات متعلقة بمؤسسة الدراسة، وذلك بإجراء مقابلة مع السيد رئيس مصلحة الموارد البشرية والتي تضمنت مجموعة من الأسئلة حول الموضوع وكيفية سير المؤسسة وأهدافها، وكان ذلك يوم 10 ماي 2018 على الساعة التاسعة صباحا

- 2- الاستبيان:** وهو الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها وهو عبارة على مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء حول ظاهرة أو موقف معين. (محمد عبيدات، 1999، ص63)
- وتم الاعتماد في الدراسة الحالية على الاستبيان حيث تم توزيع 30 استبيان على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وانقسم الاستبيان إلى (04) محاور شملت على (37) عبارة، المحور الأول حول البيانات الشخصية والمحور الثاني متصل بالبعد المعرفي، المحور الثالث متصل بالبعد السلوكي، والمحور الأخير متصل بالبعد الخلفي، حيث وضع الاستبيان بشكل يخدم الدراسة ويتلاءم مع طبيعة العمل، والمحاور (04) كانت كالاتي:
- **المحور الأول:** وهو يحتوي على البيانات الشخصية وتمثلت في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة الإدارية، نوع المنصب)
 - **المحور الثاني:** تكون من (11) عبارة تم فيها تناول معلومات حول مساهمة البعد المعرفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي في المؤسسة.
 - **المحور الثالث:** تضمن دور البعد المعرفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي للموظفين وتكون من (10) عبارات.
 - **المحور الرابع:** تكون من (11) عبارة تضمنت مساهمة البعد الخلفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تتطلب طبيعة الفرضيات استخدام تقنيات إحصائية، يستخدمها الباحث للتحقق من فرضياته، ولقد استخدمت الطالبة تقنيات من أجل أن تحقق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، حيث استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

-اعتمدت الدراسة على الأسلوب التحليل الإحصائي في شكله البسيط للتكرارات والنسب المئوية.

-من أجل اختبار صدق الفرضيات تم استخدام معامل الارتباط بيرسون.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها واختبار الفرضيات

- أولاً: عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها.**
- ثانياً: الاستنتاجات العامة.**
- ثالثاً: الإجابة عن الفرضيات.**
- الخاتمة.**
- قائمة المراجع.**

تمهيد:

بعد جمع المعطيات من مجتمع الدراسة عن طريق مختلف أدوات جمع البيانات من استبيان ومقابلة، لابد من تحويل هذه المعطيات لبيانات إحصائية حتى نستطيع قراءتها والاجابة عن فرضيات الدراسة، ومنه سنتناول في هذا الفصل: عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها، ثم اختبار الفرضيات، وكذا الخروج بالاستنتاجات العامة والخاتمة وقائمة المراجع.

أولاً: تحليل البيانات وتفسيرها:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	25	83%
أنثى	05	17%
المجموع	30	100%

من بيانات الجدول أعلاه تبين أعلى نسبة كانت للذكور وذلك بنسبة 83%، تليها الإناث التي مثلت 17%، وترجع نسبة ارتفاع الذكور في مؤسسة اتصالات الجزائر بسبب أن المجتمع السوفي بالرغم ما وصل اليه اليوم من تحرر في خروج المرأة للعمل، إلا أنه يفضل أن لا تعمل المرأة في مجال الإدارة والعمل المناسب لها هو التعليم بأطواره تجنباً للاختلاط والمشاكل الكثيرة التي تصاحب العمل الإداري، إضافة إلى الجهد الكبير الذي يتطلبه العمل الإداري خاصة في مؤسسة كمؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية %
25 - 35]	13	43 %
36 - 46]	11	37 %
من 47 سنة فما فوق	06	20 %
المجموع	30	100 %

من البيانات الإحصائية للجدول رقم (02) يتبين أن أعلى نسبة كانت للفئة العمرية .

[25-35] ، تليها النسبة المئوية للفئة العمرية بين [36-46] ثم نسبة الفئة العمرية بين [من 47 سنة فما فوق، ويرجع ارتفاع النسبة العمرية [25-35] إلى سياسة الدولة التي تحاول ادماج فئة الشباب داخل المؤسسات العمومية لتقليل نسبة البطالة سواء عن طريق التوظيف المباشر أو عن طريق الادماج المهني، ولأن هذه الفئة

العملية مناسبة أكثر لطبيعة المهام الذي يتطلبه العمل في مؤسسة خدماتية كمؤسسة اتصالات الجزائر، كما تشكل فئة الشباب داخل المؤسسة عنصر فعال يساعد في التوجيه الجيد للمؤسسة ويساعد في ديمومة المؤسسة ونجاحها.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
03%	01	متوسط
10%	03	ثانوي
83%	25	جامعي
04%	01	تعليم عالي
100%	30	المجموع

من بيانات الجدول أعلاه يتبين أن أعلى نسبة كانت للمستوى التعليم الجامعي بنسبة 83%، تليها مستوى التعليم الثانوي الذي مثل 10%، ثم نسبة التعليم عالي بنسبة 04%، ثم التعليم المتوسط بنسبة 03%، ويرجع ارتفاع نسبة التعليم الجامعي 83% أن هذه الفئة تعتبر طبقة مثقفة ولها تأثير خاص على سير الانتاجية داخل المؤسسة وتتوافق مع متطلبات المهام العماليات لشركة اتصالات الجزائر، ولا تميل لتوظيف يد عاملة ذات مستوى علمي منخفض بسبب المجال العلمي للمؤسسة والواجبات التقنية في الميدان.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع المبحوثين حسب الرتب الإدارية.

النسبة المئوية%	التكرار	الرتبة الإدارية
51%	10	إداري
51%	10	إطار
51%	10	تقني
100%	30	المجموع

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (04) يتضح أن نسبة مستويات الرتب الادارية متساوية بنسبة 51% لكل مستوى وهذا يرجع إلى ان المؤسسة تعتمد في طبيعة توظيفها

على أفراد ذوي إطارا ت في تخصصات مختلفة بسبب طبيعة عمل المؤسسة الذي يفرض ذلك.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب نوع المنصب.

نوع المنصب	التكرار	النسبة المئوية%
رئيس قسم	07	24%
رئيس مصلحة	06	20%
محاسب	01	04%
مهندس	01	04%
مساعد إداري	04	13%
مكلف	04	13%
تجارة	01	04%
أرشيف	02	07%
مسؤول وحدة	02	07%
مؤسسات	01	04%
نوعي	01	3.3%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (05) أن أعلى نسبة كانت منصب رئيس القسم بنسبة 24% تليها منصب رئيس مصلحة بنسبة 20%، ثم تليها نسبة كل من مساعد إداري ومكلف بنسبة 13%، ثم تليها نسبة منصب كل من أرشيف ومسؤول وحدة بنسبة 07%، ثم تليها كل من المناصب محاسب ومهندس ونوعي ومؤسسات وتجارة بنفس النسبة 04%، نلاحظ تنوع تفاوت في المناصب داخل المؤسسة و يرجع تفاوت في نوع الوظيفة إلى تسلسل الوظائف حسب تدرج المهام والهيكل التنظيمي للمؤسسة .

الجدول رقم(06): يوضح مدى تماشي قدرات المبحوثين مع المنصب الذي يشغله

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	26	86%
لا	02	07%
أحيانا	02	07%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدور رقم (06) تبين ان أكبر نسبة أجابت بنعم بنسبة 86، % بينما جاءت الاجابة بلا بنسبة 07%، وكذلك كانت الاجابة بـ احيانا بنسبة

07%، و يرجع ارتفاع نسبة الاجابة ب نعم، إلى أن أغلب الموظفين في شركة اتصالات الجزائر يشرفون على مناصب تتماشى مع قدراتهم .

الجدول ارقم (07): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم أنهم يشغلون مناصب المناسبة لهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	80%
لا	02	07%
أحيانا	04	13%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (07) يبين أن أكثر نسبة أجابت بنعم بنسبة 80%، وتلتها نسبة 13% أجابت احيانا، ثم نسبة 07% أجابت بـ لا ويرجع ارتفاع نسبة الإجابة بنعم، أن الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر يشغلون مناصب مناسبة لعمل وهو يعتبر مكسب للعمل.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع المبحوثين حسب شعورهم بوضوح مسؤولياتهم في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	24	80%
لا	00	00%
أحيانا	06	20%
المجموع	30	100%

من البيانات الجدول رقم (08) يبين أن أعلى نسبة كانت الاجابة بنعم بنسبة 80% بينما كانت الاجابة بنسبة 20% بـ احيانا، ويرجع أارتفاع نسبة الاجابة بنعم أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يشعرون بوضوح مسؤولياتهم في العمل حيث يؤدي إلى السير الحسن للمؤسسة.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع المبحوثين حسب تحقيق الشعور بالإنجاز.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	27	90%
لا	02	07%
أحيانا	01	03%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (09) يتبين أن أكبر نسبة كانت 90% أجابت بـ نعم تليها نسبة 07% أجابت بلا، ثم نسبة 03% أجابت بـ أحيانا، حيث يرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم إلى أن العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر يحقق للموظفين الشعور بالإنجاز، مما يؤثر إيجابيا على الاداء في العمل.

الجدول رقم (10): يوضح حسب تشجيع المؤسسة للمبحوثين في عدم التردد والاستفسار في ما يتعلق بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	20	66%
لا	01	03%
أحيانا	09	30%
المجموع	30	100%

من البيانات الجدول رقم (10) يبين أن أعلى نسبة كانت الاجابة بنعم بنسبة 66%، وتليها نسبة الاجابة بـ أحيانا بنسبة 30%، ثم نسبة الاجابة بت لا بنسبة 03%، ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم إلى أن المؤسسة تشجع موظفيها على عدم التردد في الاستفسار او ما يتعلق بالعمل وان المؤسسة تساهم في توفير كل الامكانيات وذلك لتفادي المشاكل في العمل.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع المبحوثين حسب التزامهم بالأنظمة واللوائح والقرارات المتعلقة بعملهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	25	83%
لا	02	07%
أحيانا	03	10%
المجموع	30	100%

من بيانات الجدول رقم (11) أيبين أنه جاءت الاجابة بنعم بنسبة 83%، وتلتها الاجابة بـ أحيانا بنسبة 10%، ثم تلتها الاجابة بـ لا بنسبة 07%، ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم بنسبة بأن اللوائح والانظمة والقرارات المتعلقة بالعمل مطبقة بمؤسسة اتصالات الجزائر من طرف الموظفين، حيث تؤدي القيم الاخلاقية للموظف بالارتقاء وتحسن الأداء.

الجدول رقم (12): يوضح حسب رؤية المبحوثين حول وجود غموض في اللوائح الإدارية وعدم وضوحها في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	04	14%
لا	13	43%
أحيانا	13	43%
المجموع	30	100%

من البيانات الإحصائية للجدول رقم (12) بين أن أكبر نسبة 43% كانت نسبة 43% أجابت بـ لا وبنفس النسبة 43% أجابوا بـ أحيانا بينما أجاب نسبة 14% بنعم، يرجع ارتفاع نسبة الإجابة بـ لا وأحيانا أن أغلب الموظفين لا توجد لديهم غموض باللوائح والأنظمة المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر والبعض يصرح بعدم وضوحها بالرغم من أنها مطبقة .

الجدول رقم (13): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم اعتماد المؤسسة للتطوير طرق وأساليب العمل لربح المتعاملين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	26	86%
لا	01	04%
أحيانا	03	10%
المجموع	30	100%

من البيانات الجدول رقم (13) يبين أن أعلى نسبة أجابت بنعم بنسبة 86%، وتليها نسبة 10 % أجابوا بـ أحيانا ثم نسبة 04% كانت أجابتهم لا، ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم في مؤسسة اتصالات الجزائر إلى أن المؤسسة تعتمد على تطوير طرق وأساليب العمل لربح متعاملليها وزيادة في الإنتاجية وهي بذلك تقود إلى رفع أداء وتحقيق فعالية وكفاءة.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم لسعي المؤسسة لتطوير خدماتها للمتعاملين معها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	27	90%
لا	01	03%
أحيانا	02	07%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم(14) يبين أن معظم الاجابات كانت نعم وبنسبة 90%، وتليها نسبة 07% كانت الاجابة بـ أحيانا، ثم نسبة 03 % أجابتهم كانت لا، ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة نعم إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم في سعيها لتطوير خدماتها مع متعاملليها بشكل كبير مما يزيد في نسبة الانتاج والارباح .

الجدول رقم (15): توضيح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في وجود مصداقية في التوظيف بالمؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	18	60%
لا	04	13%
أحيانا	08	27%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم(15)يبين أن نسبة الاجابة ب نعم كانت بنسبة 60% وتليه نسبة 27% أجابوا بـ أحيانا ،ثم بنسبة 13% أجابوا بـ لا. ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة بنعم إلى أن عملية التوظيف في مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم على المصداقية وهذا دليل على أن إدارة المؤسسة لا تطبق القوانين الأزمة في عملية التوظيف.

الجدول رقم (16): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في سير المؤسسة وفق نظام داخلي لها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	19	63%
لا	03	10%
أحيانا	08	27%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (16) من خلال جدول تبين أن أعلى نسبة أجابت ب 63% بنعم، وتليها نسبة 27% أجابت بـ لا، ثم نسبة 10 %، ويرجع ارتفاع نسبة الإجابة بنعم بأن المؤسسة اتصالات الجزائر تسير وفق نظام داخلي مطبق بدقة، مما يزيد من ثقة الموظفين من طرف المؤسسة .

الجدول رقم (17): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في إنجاز العمل بدقة تتناسب مع معايير الموضوعية للعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	100%
لا	00	00%
أحيانا	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال البيانات الاحصائية للجدول رقم (17) يبين أن أعلى نسبة اجابت بنعم بنسبة 100% وهذه النسبة ترجع إلى ان الموظفين في المؤسسة اتصالات الجزائر أنهم ينجزون عملهم بدقة تتناسب لمعايير الموضوعية من طرف الادارة حيث أن هذا الالتزام يولد الثقة بين الإدارة والموظفين.

الجدول رقم (18): يوضح توزيع المبحوثين حسب قيامهم بالعمل المطلوب في الوقت المحدد:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	25	83%
لا	00	00%
أحيانا	05	17%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (18) يبين أن اكبر نسبة اجابت بنعم بنسبة 83%، ثم تليها نسبة 17% ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم إلى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يلتزمون بالقيام بالأعمال المطلوبة منهم في الوقت المحدد، وهذا يشير إلى ان الموظفين يساهمون في تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (19): يوضح توزيع المبحوثين حول حرصهم على تجنب ارتكاب الأخطاء في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	27	90%
لا	00	00%
أحيانا	03	10%
المجموع	30	100%

من خلال البيانات الاحصائية في الجدول رقم (19) تبينه أن أكثر نسبة أجابت بنعم بنسبة 90 % ،بينما كانت نسبة 10 % بـ أحيانا ،ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم أن مؤسسة اتصالات الجزائر تلتزم بقوانين وأنظمة مطبقة حيث لابد لموظفي المؤسسة الحرص على تجنب الأخطاء في العمل .وهذا يؤثر بالإيجاب على انتاجية والأداء

الجدول رقم (20): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم في تحمل مسؤولية أخطائهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	24	90%
لا	01	04%
أحيانا	05	16%
المجموع	30	100%

تبين بيانات الجدول رقم (20) أن أكثر نسبة أجابت بـ 90 % بـ نعم ،بينما كانت نسبة 16% من أجابت بـ أحيانا ،واجاب 04 % بلا. ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم لأن موظف اتصالات الجزائر يتحمل مسؤوليات اخطائهم في العمل وهذا يعتمد على سلوك الموظف في المؤسسة ومكان العمل.

الجدول رقم (21): يوضح توزيع المبحوثين حول مساهمتهم في حل المشاكل المتعلقة بالعمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	20	66%
لا	01	04%
أحيانا	09	30%
المجموع	30	100%

تبين بيانات الجدول رقم (21) أن أكثر نسبة أجابت بنعم بنسبة 66%، بينما أجابت 30% بـ أحيانا، وأجاب 4% لا. ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بنعم بسبب وجود علاقة جيدة بين الإدارة والموظفين، وذلك بمساهمة الموظفين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل وهذا راجع من ثقة المؤسسة بموظفيها.

الجدول رقم (22): يوضح مدى تغطية المبحوثين لزملائهم في حالة تأخرهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	17	57%
لا	03	10%
أحيانا	10	33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال بيانات الاحصائية للجدول رقم (22) يبين أن أعلى نسبة أجابت بنعم بنسبة 57%، بينما اجاب 33% من العمال بـ أحيانا ، واجاب 10% بلا، ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة بنعم إلى أن المؤسسة تقوم على علاقة وطيدة بين الادارة والموظفين لدرجة تغطية الموظفين زملائهم في العمل في حال التأخر.

الجدول رقم (23): يوضح تعاون المبحوثين في إنجاز العمل بالمؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	25	83%
لا	02	07%
أحيانا	03	10%
المجموع	30	100%

تبين بيانات الجدول رقم (23) أعلى نسبة أجابت بنسبة 83% بنعم، بينما اجب 10% بـ أحيانا، وأجاب 07% بـ لا. ويرجع ارتفاع نسبة 83 % إلى أنه من القيم الاخلاقية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر هو التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة، وهذا يرفع من أداء الموظف ويحقق سير الحسن للعمل.

الجدول رقم (24): يوضح تهرب المبحوثين من الأعمال الجماعية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	02	07%
لا	23	76%
أحيانا	05	17%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية الجدول رقم (24) يبين أن أكثر نسبة أجابت بـ لا بنسبة 76%، بينما اجابت نسبة بـ 17%، وأجاب نسبة 07 % بـ نعم، ويرجع ارتفاع نسبة الاجابة بلا إلى أن الموظفين في المؤسسة لا تتهربون من الاعمال الجماعية، فالمجتمع السوفي يتسم بروح التعاون والإخاء.

الجدول رقم (25): يوضح مدى وجود العدل والمساواة بين الموظفين داخل المؤسسة حسب رأي المبحوثين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	12	40%
لا	09	30%
أحيانا	09	30%
المجموع	30	100 %

يبين من خلال البيانات الموجودة على الجدول رقم (25) تبين أن أعلى نسبة أجابت ب نعم بنسبة 40%، بينما تساوت نسبتين 30 % أجابت ب لا، و 30 % أجابت بـ أحيانا، حيث أن ارتفاع نسبة الإجابة بنعم تؤكد على وجود عدل والمساواة بين الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهي محفز لتطوير العمل والابداع وزيادة الكفاءة.

الجدول رقم (26): يوضح توزيع المبحوثين حول اهتمامهم بمصير المؤسسة التي يعملون بها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	29	97%
لا	00	00%
أحيانا	01	04%
المجموع	30	100%

توضح بيانات الجدول رقم (26) أن أعلى نسبة كانت إجابتها بنعم بنسبة 97 %، وتليها نسبة 04 %، ويرجع ارتفاع نسبة الإجابة ب نعم بسبب اهتمام الموظفين لمصير مؤسسة اتصالات الجزائر التي يعملون بها والتي تحقق المكاسب و و ربح. الجدول رقم (27): يوضح توزيع المبحوثين حول الشعور بالمسؤولية اتجاه الوظيفة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	29	96%
لا	00	00%

أحيانا	01	4%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (27) بين أن أكبر نسبة 96 % اجابت بنعم، بينما اجابت نسبة 4%، ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة بنعم إلى أن الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي يقدرون وظيفتهم ويشعرون بالمسؤولية اتجاه اعمالهم حيث ان الموظف يقوم بكل واجباته اتجاه وظيفته في المؤسسة .

الجدول رقم(28): يوضح توزيع المبحوثين حول الحفاظ على أسرار العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	28	94%
لا	00	00%
أحيانا	02	06%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم(28) يبين أن أعلى نسبة اجابت بالحفاظ على اسرار العمل بنعم بنسبة 94 % ،بينما أجاب 06 % بـ أحيانا، ويرج هذا الفرق أن العمال مهتمين لمصيرهم ومصير المؤسسة مما لابد من الحفاظ على أسرار العمل، وبالتالي تعود بالفائدة للمؤسسة والموظف في حد ذاته من خلال السرية في العمل.

الجدول رقم(29): يوضح توزيع المبحوثين حول إنجازهم للعمل بأمانة ومسؤولية اتجاه الوظيفة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	94%
لا	01	03%
أحيانا	01	03%
المجموع	30	100%

من خلال البيانات الإحصائية للجدول رقم (29) يبين أن أكبر نسبة كانت إجابتها بنعم بنسبة 94 % أي، بينما تساوت الاجابات بين لا وأحيانا بنسبة 30% لكل منهما، ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة بنعم ذلك بسبب تشجيع المؤسسة لموظفيها على العمل مما

يؤدي بالموظفين بإنجاز أعمالهم بكل امانة ومسؤولية ،وهذا يساعد على نجاح خطة المؤسسة التي وضعتها.

الجدول رقم (30): يوضح توزيع المبحوثين حول احترامهم وتقديرهم للوقت المحدد لإنجاز العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	26	87%
لا	00	00%
أحيانا	04	13%
المجموع	30	100%

من البيانات الجدول رقم (30) بين ان الاجابة كانت بنسبة 87% بنعم، و 13% أجابوا بـ أحيانا، ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة بنعم بأن الموظفين يحترم ويقدر للوقت المحدد لإنجاز العمل، حيث أن العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر بكل امانة واحترام للوقت يرفع من الأداء ويزد في الكفاءة في الانتاجية.

الجدول رقم (31): يوضح توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالاستقلالية في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	15	50%
لا	04	13%
أحيانا	11	37%
المجموع	30	100%

من خلال البيانات الاحصائي الجدول رقم(31) بين أن الاجابة بنعم بنسبة 50%، بينما أجاب 37% بـ أحيانا وأجابت نسبة 13% بـ لا ويرجع نسبة ارتفاع الاجابة نعم أن الموظف يشعر كل الاستقلالية في العمل ،وهو يشير إلى أن المؤسسة تحقق مطالب الموظف بحيث يشعر بروح الانتماء فيها

الجدول رقم (32): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم على أنه من الجيد التستر على زملائهم في حالة غيابهم وتأخرهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	06	20%
لا	10	33%
أحيانا	14	47%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (32) كانت الاجابة بـ احيانا بنسبة 47% ، ثم تليها الإجابة بـ لا بنسبة 33% ، ثم نسبة 20% بنعم ، ويرجع نسبة ارتفاع اجابة احيانا بسبب ان المؤسسة تعطي قيمة المشاركة والتعاون ، الذي يعد هذا الأخير شكل من الاشكال التي تحفز بعض العمال على عدم التفاني والخمول في العمل ، ويمكن أن يعود التستر على الموظفين بالضرر .

الجدول رقم (33): يوضح توزيع المبحوثين حول التبليغ عن أخطاء الزملاء في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	07	23%
لا	14	47%
أحيانا	09	30%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (33) يبين أن الاجابات كانت بنسبة 47 % بنعم ، وتليها نسبة 30 % أجابت بـ أحيانا ، ثم نسبة 23 % كانت إجابتهم بنعم ، وترجع نسبة ارتفاع الاجابة بلا إلى أن الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر يتسترون عن أخطاء الزملاء ولا يقومون بالتبليغ عنهم ، وهذا يؤدي إلى عدم التقدم في الأداء وتدهور انتاجيتها.

الجدول رقم (34): يوضح توزيع المبحوثين حسب رؤيتهم على تشجيعهم من طرف المسؤولين لأداء العمل بشكل جيد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	19	63%
لا	01	04%
أحيانا	10	33%
المجموع	30	100%

من البيانات الإحصائية للجدول رقم (34) تبين أن أعلى نسبة هي 63% أجابت بنعم تتم تيتها نسبة 33% أجابت بـ أحيانا، ثم نسبة 04% أجابت بلا، ويرجع نسبة ارتفاع الفئة التي أجابت بنعم بنسبة 63% السبب في أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى لتحقيق أداء جيد من أجل نجاح المؤسسة وذلك بتشجيعها لموظفيها وتحفيزهم وكسب رضا العاملين.

الجدول رقم (35): يوضح توزيع المبحوثين حسب مراعاة المسؤولين حاجات الموظفين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	15	50%
لا	04	13%
أحيانا	11	37%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الإحصائية للجدول رقم (35) يسن أن نسبة 50% أجابت بنعم، وتليها نسبة 37% أجابت بـ أحيانا، ثم تليه نسبة 13% أجابت بلا، ويرجع نسبة ارتفاع الفئة التي أجابت بنعم بسبب أن إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر تراعي حاجات موظفيها حيث مراعاتها لهم إلى رضا العامل وشعوره بالانتماء للمؤسسة حيث يصبح حريص على مسؤوليته ويحقق إنجاز جيد في الأداء.

الجدول رقم (36): يوضح مدى تشجيع المبحوثين بتقديم المكافآت لهم حسب رأي المبحوثين .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	12	40%
لا	10	33%
أحيانا	08	27%
المجموع	30	100%

من البيانات الجدول رقم (36) تبين أن الإجابة بنعم كانت بنسبة 40%، وتليه نسبة 33% كانت الإجابة بلا ثم نسبة 27% التي أجابت بـ أحيانا، حيث ترجع نسبة ارتفاع إلى أن مؤسسة اتصالات تشجع على تقديم المكافآت لموظفيها مما يحقق ذلك ارتفاع في الأداء والاستمرارية، فمن أخلاقيات المؤسسة رفع مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وتغيير آراءهم واتجاهاتهم لتأدية العمل بكفاءة وفعالية .

الجدول رقم (37): يوضح مدى مراعاة المسؤولين حقوق الموظفين داخل المؤسسة حسب رأي المبحوثين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	22	73%
لا	02	07%
أحيانا	06	20%
المجموع	30	100%

من البيانات الاحصائية للجدول رقم (37) تبين أن نسبة الإجابة بنعم هي 73%، وتليها نسبة الإجابة بـ أحيانا بنسبة 20%، ثم نسبة الإجابة بلا 07%، ويرجع نسبة الارتفاع الإجابة بنعم أن مؤسسة اتصالات الجزائر تراعي حقوق الموظفين داخل المؤسسة شير من خلال المبحوثين أنه يراعي المسؤولون حقوق الموظفين داخل المؤسسة فلكل مؤسسة نظام داخلي لها ينص على حقوق وواجبات الموظف داخل عمله ومن المعلوم أن الثقة بين الموظفين والإدارة لها علاقة بزيادة إنتاجية العمل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة

المؤسسة ستقدر مجهوداته وتلتزم بإعطائه لحقوقه فإنه يتفانى في عمله، والعكس يكون غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة.

ثانيا: النتائج العامة:

توصلت الدراسة الحالية والتي هي بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي" إلى جملة من النتائج، وهي:

- 1- نستنتج أن أعلى نسبة للمبحوثين كانت من جنس الذكور وهذا ما أثبتته نسبة 83%.
- 2- نستنتج أن أعلى نسبة للفئة العمرية للمبحوثين كانت للفئة بين [25-35]
- 3- نستنتج أن أعلى نسبة كانت للمستوى الجامعي وذلك بنسبة 83%، تليها المستوى ثانوي بنسبة 10%، ثم المستوى تعليم عالي بالنسبة 04%، ثم المستوى المتوسط بنسبة 03%.
- 4- نستنتج أن الرتب الإدارية للمبحوثين تساوت بنسبة 51 لكل من رتبة إداري وتقني وإطار.
- 5- نستنتج أن أعلى نسبة كانت لفئة رئيس قسم وذلك بنسبة 24%.
- 6- أن أغلب الموظفين في المؤسسة يشغلون مناصب تتماشى مع قدراتهم.
- 7- أن الموظفين يمثلون مناصب مناسبة لهم وهي تعتبر مكاسب للعامل بنسبة 80%.
- 8- أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يشعرون بوضوح مسؤولياتهم في العمل بنسبة 80% حيث يؤدي إلى السير الحسن في المؤسسة.
- 9- نستنتج أن العمل في المؤسسة اتصالات الجزائر يحقق للموظفين الشعور بالإنجاز 90%، مما يؤثر إيجابيا على الاداء في العمل.
- 10- نستنتج أن المؤسسة تشجع موظفيها على عدم التردد في الاستفسار أو ما يتعلق بالعمل، أي أن المؤسسة تساهم في توفير كل الامكانيات لتفادي المشاكل في العمل.
- 11- نستنتج بأن اللوائح والانظمة والقرارات المتعلقة بالعمل مطبقة بمؤسسة اتصالات الجزائر من طرف الموظفين، حيث تؤدي القيم الاخلاقية للموظف بالارتقاء وتحسن الأداء.
- 12- نستنتج أن أغلب الموظفين لا توجد لديهم غموض باللوائح والانظمة المطبقة في مؤسسة اتصالات الجزائر والبعض يصرح بعدم وضوحها بالرغم من انها مطبقة .

- 13- نستنتج أن المؤسسة تعتمد على تطوير طرق وأساليب العمل لربح متعاملاتها وزيادة في الانتاجية وهي بذلك تقود إلى رفع أداء وتحقيق فعالية وكفاءة.
- 14- نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم في سعيها لتطوير خدماتها مع متعاملاتها بشكل كبير، مما يزيد في نسبة الانتاج والارباح.
- 15- نستنتج أن عملية التوظيف في مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم على المصادقية وهذا دليل على أن إدارة المؤسسة لا تطبق القوانين الازمة في عملية التوظيف.
- 16- نستنتج بأن المؤسسة اتصالات الجزائر تسير وفق نظام داخلي مطبق بدقة، مما يزيد من ثقة الموظفين من طرف المؤسسة.
- 17- نستنتج أن الموظفين في المؤسسة اتصالات الجزائر أنهم ينجزون عملهم بدقة تتناسب لمعايير الموضوعية من طرف الإدارة، حيث أن هذا الالتزام يولد الثقة بين الإدارة والموظفين.
- 18- نستنتج أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يلتزمون بالقيام بالأعمال المطلوبة منهم في الوقت المحدد، وهذا يشير إلى ان الموظفين يساهمون في تحقيق أهداف المؤسسة .
- 19- نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تلتزم بقوانين وأنظمة مطبقة حيث لا بد لموظفي المؤسسة الحرص على تجنب الأخطاء في العمل، وهذا يؤثر بالإيجاب على إنتاجية والأداء.
- 20- نستنتج أن موظف اتصالات الجزائر يتحمل مسؤوليات اخطائهم في العمل بنسبة، وهذا يعتمد على سلوك الموظف في المؤسسة ومكان العمل.
- 21- نستنتج أن هناك العلاقة الجيدة بين الإدارة والموظفين، وذلك بمساهمة الموظفين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل، وهذا راجع من ثقة المؤسسة بموظفيها.
- 22- تبين من نتائج الجدول رقم نستنتج أن معظم المبحوثين في المؤسسة يقومون بتغطية زملائهم في العمل في حال التأخر.
- 23- من نتائج الجدول رقم نستنتج أن هناك تعاون بين الموظفين في المؤسسة، وهذا يحقق سير الحسن للعمل.
- 24- نستنتج أن الموظفين في المؤسسة لا تنهربون من الاعمال الجماعية بنسبة، فالمجتمع السوفي يتسم بروح التعاون والإخاء.

- 25- نستنتج أن الموظفين يؤكد على وجود عدل والمساواة بين الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر، وهي محفز لتطوير العمل والابداع وزيادة الكفاءة. نسبة للمبحوثين الذين يؤكدون بوجود العدل المساواة بين الموظفين داخل المؤسسة
- 26- نستنتج أن الموظفون يهتمهم مصير المؤسسة التي يعملون بها والتي تحقق المكاسب و وربح.
- 27- نستنتج أن الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي يقدرون وظيفتهم ويشعرون بالمسؤولية اتجاه أعمالهم، حيث ان الموظف يقوم بكل واجباته اتجاه وظيفته في المؤسسة، وهذا يشير على أن العمل المطلوب واضح بالنسبة لهم .
- 28- نستنتج أن العمال مهتمين لمصيرهم ومصير المؤسسة مما لابد من الحفاظ على أسرار العمل، وبالتالي تعود بالفائدة للمؤسسة والموظف في حد ذاته من خلال السرية في العمل.
- 29- تبين أن المؤسسة تقوم بتشجيع موظفيها على العمل، مما يؤدي بالموظفين بإنجاز أعمالهم بكل امانة ومسؤولية، وهذا يساعد على نجاح خطة المؤسسة التي وضعتها.
- 30- بان الموظفين يحترم ويقدر للوقت المحدد لإنجاز العمل، حيث أن العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر بكل امانة واحترام للوقت يرفع من الأداء ويزد في الكفاءة في الانتاجية.
- 31- نستنتج أن الموظف يشعر كل الاستقلالية في العمل، وهو يشير إلى أن المؤسسة تحقق مطالب الموظف بحيث يشعر بروح الانتماء فيها.
- 32- نستنتج أن المؤسسة تعطي قيمة المشاركة والتعاون ،الذي يعد هذا الأخير شكل من الاشكال التي تحفز بعض العمال على عدم التفاني والخمول في العمل ،ويمكن أن يعود التستر على الموظفين بالضرر .
- 33- نستنتج أن الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر يتسترون عن أخطاء الزملاء ولا يقومون بالتبليغ عنهم، وهذا يؤدي إلى عدم التقدم في الأداء وتدهور انتاجيتها
- 43- نستنتج ان مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى لتحقيق أداء جيد من اجل نجاح المؤسسة وذلك بتشجيعها لموظفيها وتحفيزهم وكسب رضا العاملين.

35- نستنتج أن إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر تراعي حاجات موظفيها حيث مراعاتها لهم إلى رضا العامل وشعوره بالانتماء للمؤسسة حيث يصبح حريص على مسؤوليته ويحقق انجاز جيد في الاداء.

36- نستنتج أن مؤسسة اتصالات تشجع على تقديم المكافآت لموظفيها مما يحقق ذلك ارتفاع في الأداء والاستمرارية ،فمن أخلاقيات المؤسسة رفع مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وتغيير آراءهم واتجاهاتهم لتأدية العمل بكفاءة وفعالية .

37- نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تراعي حقوق الموظفين داخل المؤسسة شير من خلال المبحوثين أنه يراعي المسؤولون حقوق الموظفين داخل المؤسسة فلكل مؤسسة نظام داخلي لها ينص على حقوق وواجبات الموظف داخل عمله ومن المعلوم أن الثقة بين الموظفين والإدارة لها علاقة بزيادة إنتاجية العمل ،فالموظف الذي يعلم أن إدارة المؤسسة ستقدر مجهوداته وتلتزم بإعطائه لحقوقه فإنه يتفانى في عمله ،والعكس يكون غير محفز له على تطوير العمل والابداع وزيادة الكفاءة.

ثالثا: الإجابة عن فرضيات الدراسة:

الإجابة عن الفرضية الأولى: ان البعد المعرفي يساهم في الارتقاء بالأداء الوظيفي تحققت ويظهر ذلك في النتائج الموضحة حول الجدول التالي:

الجدول رقم (1) قيمة معامل الارتباط بيرسون في البعد المعرفي:

مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط بيرسون	
0.01	0.00	0.78	البعد المعرفي

من خلال الجدول نلاحظ قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.78 وهي دالة عند 0.01 ولهذا نقبل الفرضية التي تنص على: يساهم البعد المعرفي في الارتقاء بالأداء الوظيفي.

الإجابة عن الفرضية الثانية: يساهم البعد السلوكي في الارتقاء بالأداء الوظيفي حسب معامل الارتباط بيرسون وقد جاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): قيمة معامل الارتباط بيرسون في البعد السلوكي

مستوى الدالة	الدالة الاحصائية	معامل الارتباط بيرسون	
0.01	0.001	0.55	البعد السلوكي

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.55 وهي دالة عند 0.01 ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة التي تتمثل في: يساهم البعد السلوكي في الارتقاء بالأداء الوظيفي، ومن خلال الإشارة إلى قيمة معامل بيرسون فإن هذه العلاقة طردية فكلما كان سلوك الأفراد داخل المؤسسة جيد كلما زادت درجة الارتقاء بالأداء، والعكس كلما كانت درجة سلوك منخفضة كلما انخفضت درجة الأداء. الإجابة عن الفرضية الثالثة: يساهم البعد الخلق في الارتقاء بالأداء الوظيفي فهي فريضة محققة من خلال النتائج التي تحصلنا عليها عن مطابقة البعد الخلق حسب معامل بيرسون، حيث جاءت النتائج توضح ذلك في ما يلي :

الجدول رقم (03) كقيمة معامل الارتباط بيرسون بالبعد الخلق

مستوى الدالة	الدالة الاحصائية	معامل الارتباط بيرسون	
0.01	0.00	0.73	البعد الخلق

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.73 وهي دالة عند 0.01 ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة التي تنص على: يساهم البعد الخلق في الارتقاء بالأداء الوظيفي، وهذا يشير إلى أن كلما كانت الأخلاق ثابتة ومرتفعة كلما زاد في الارتقاء بالأداء والعكس.

وعليه من خلال الفرضيات الثلاثة إن الفرضية العامة تحققت والقائلة: "تساهم أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر".

الخاتمة:

تعتبر أخلاقيات المهنة قضية هامة من القضايا المعاصرة والملحة فهي ضمن المواد الأساسية في بناء المؤسسات وأساس تقدمها ورمز ثقافتها وحضارتها، إذ تزايد الاهتمام بمجال القيم وثقافة المؤسسات في جميع دول العالم، وذلك بسبب التطور الكبير الذي تحقق في مجال أخلاقيات المهنة على صعيد المفاهيم والممارسات العملية في مواجهة الاهتمامات والمشاكل التي تعاني منها المؤسسات في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم على مختلف الأصعدة.

ولقد توصلت الدراسة الحالية إلى أن لأخلاقيات المهنة دور في تحقيق الارتقاء بالأداء الوظيفي في مؤسسات اتصالات الجزائر بالوادي وذلك على مستوى كل من البعد المعرفي والسلوكي والأخلاقي.

في الأخير يمكن تطبيق نتائج هذه الدراسة على المؤسسات المشابهة لموضوع الدراسة فقط ولا يمكن تعميمها على جميع المؤسسات، كما نأمل أن تفتح هذه الدراسة المجال أما الطلبة والباحثين مجالا لتطوير فرضياتها وتوسيع المجال المكاني والبشري لهذه الدراسة.

أولاً: قائمة المصادر:

القرآن الكريم:

السنة النبوية (مصدر الألباني)

أبو حامد، (الغزالي)، (1990)، إحياء علم الدين، دار الجيل، بيروت.

ثانياً: المعاجم:

جبران، (مسعود)، الرائد، (1992)، معجم لغوي عصري، ط7، دار الملايين.

ثالثاً: قائمة المراجع:

أ/الكتب بالعربية:

- 1- أحمد، (ماهر)، (1889)، إدارة الموارد البشرية، ط2، الدار الجامعية الاسكندرية مصر.
- 2- أحمد (ماهر)، (2004)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- 3- أحمد صقر (عاشور)، (1989)، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعي، لبنان.
- 4- الأشعري، (احمد داود)، (2008)، الوجيز في أخلاقيات العمل، خوارزم العلمية لنشر والتوزيع، جدة.
- 5- الغالبي، وآخرون، (2005)، المسؤولية وأخلاقيات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
- 6- الدحلة، (فيصل عبد الرؤوف)، (2001)، تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس والنماذج)، المكتبة الوطنية، عمان الاردن.

- 7- السمحروني، (أسعد)، (1988)، الأخلاق في الإسلام والفلسفة القديمة، دار النفائس للطباعة والنشر.
- 8- بدر حسن حجاج، (1998)، إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة، عين شمس، مصر.
- 9- السكارنة، (بلال خلف)، (2009)، أخلاقيات العمل، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 10- حسن محمد، (راوية)، (1999)، إدارة الموارد البشرية، بط، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- 11- حسن محمد، (راوية)، (2003)، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، مصر.
- 12- حسن محمد، (راوية)، (2005)، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، مصر.
- 13- حمزة، عمر (يوسف)، (2000)، أصول الأخلاق القرآن الكريم، دار الخليج للنشر، الأردن.
- 14- حنفي محمد، (سليمان)، (1992)، السلوك التنظيمي والأداء، إدارة الجامعات المصرية، مصر.
- 15- عبد الرحمان، (توفيق)، (1988)، قيمة الأداء، ط10، دار اليرموك، مصر.
- 16- العيسوي، (عبد الفتاح محمد)، العيسوي، (عبد الرحمان محمد)، (1997)، مناهج البحث العلمي في الفكر الاسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، مصر.

- 17- علي معمر (عبد المؤمن)، (2008)، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات، ط1 دار الكتاب الوطني، ليبيا.
- 18- غوشة، (زكي راتب) (1983)، أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، مطبعة التوحيد، الاردن.
- 19- محمد البشري، (قدريّة)، (2014)، أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان.
- 20- الشحيمي، (محمد سعيد) خلف الله، (2009)، من أخلاقيات زمالة العمل، ط1 دائرة شؤون الاسلاميّة والعمل الحيوي، الامارات العربية المتحدة.
- 21- مقدم، (سعيد)، (1997)، أخلاقيات الوظيفة العمومية، ط1، دراسة نظرية تطبيقية، دار الأمة للطباعة والترجمة والنشر، الجزائر.
- 22- عبيدات، (محمد)، وآخرون، (1999)، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، ط2، دار وائل للنشر، عمان.
- 23- نجم عبود، (نجم)، (2015)، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.
- 24- نصار، "محمد عبد الستار"، (1989)، دراسات في فلسفة الاخلاق، دار القلم، الكويت.

رابعاً: المجالات:

- 1- أديب، (دياب)، (2013)، درجة التزام معلمي اللغة العربية ومعلماتها بأخلاقيات المهنة التعلم من جهة نظر مديري المدارس ومديراتها في مديريات التربية والتعلم لمحافظة الفرق المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 19.

- 2- إقطني جوهرة، (فوزية)، مقراش، (2012)، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، حوكمة الشركات للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر الجزائر.
- 3- كينيهيت، (كيرنجهان)، (1084)، أخلاقيات الخدمة العامة، ترجمة محمد قاسم القريوني الشركة العربية للعلوم الإدارية، عمان.
- 4- خليفات، (عبد الفتاح)، شرين المطارنة، (2010)، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الاردن، مجلة 26، العدد 29، مجلة دمشق.

خامسا: الرسائل الجامعية:

- 1- قرنيط، أسيا، حسونة مريم، (2016)، الحوافز وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- 2- الحوراني، (غالب)، صالح، (عبد الرحمان)، (2005)، تطوير مدونة اخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء التدريس والطلبة في الجامعة الأردنية، رسالة دكتورا غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- 3- عبيد كاظم الدراجي، (جبار)، (2011)، اخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، دكتوراه فلسفة الادارة العامة، جامعة سانت كليمانتس، بغداد، العراق.
- 4- بني خالد، (خلف حمدان) سميران، (2007)، درجة التزام الاداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بأخلاقيات مهنة التعليم من وجه نظر مديري المدارس الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الهامشية، الأردن.

- 5- بودراع، (أمنية)، (2013)، دور اخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين، دراسة ماجستير في إدارة المنظمات، تخصص علوم تسيير، جامعة مسيلة، الجزائر.
- 6- لهرأوة، (سامية)، (2014)، الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل، رسالة ماستر تنظيم وعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 7- عشي، (عادل)، (2002)، الاداء المالي للمؤسسات، قياس وتقييم، رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 8- شامي، (صليحة)، (2010)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.
- 9- رضوان، أحمد محمود (أحمد)، (1994)، أخلاقيات مهنة التعليم ومدى التزام المشرفين التربويين بها من وجهة نظر مديري مدارس والمعلمين في محافظات الشمال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 10- بو الصبعين، (زبيدة)، (2008)، أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 11- زرداوية، (فتيحة)، (1990)، الاخلاق والسياسة هند أبو حامد الغزالي، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الفلسفة، جامعة الجزائر.

سادسا: الكتب الأجنبية:

- 1 Chandan, **ManagementM cocept and strategics**, Vikas Publishing House pvt Ltd, New Delhi, 1998.
- 2 Wheelen Thimas, Hunger David, **Strategic Management**, 6th ed, Wesley Longman, New York, USA 1998
- 3 Somers Mark John, **Ethical codes of conduct and organizational context: Astudy of The relationship between codes of conduct, employee behavoir and organizational values**, Journal of Buusiness Ethics, 2001,

الملحق رقم (01): استبيان عينة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

تخصص: علم اجتماع تنظيم

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

وعمل

سنة: ثانية ماستر

قسم: علوم اجتماعية

استبيان بعنوان:

دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لشركة اتصالات الجزائر بالوادي

إعداد الأستاذة:

إعداد الطالبتين:

*عريق لطيفة

*حجاجي إكرام

أخي الفاضل/أختي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل يسعدني أن أضع بين يديكم استبيان بعنوان دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي فإننا نأمل من سيادتكم التكرم بقراءة أسئلة الاستبيان بتمعن والإجابة عما جاء فيها بموضوعية وذلك بوضع علامة (x) في الحقل المناسب، وإن تعاونكم معنا سيكون سببا في نجاح هذا البحث علما أن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

وشكرا لكم مسبقا على حسن تفهمكم وتعاونكم في إنجاح هذه الدراسة.

المحور الأول: البيانات الأولية:

الجنس: ذكر () أنثى ()

السن:

المستوى التعليمي: ابتدائي () متوسط () ثانوي ()

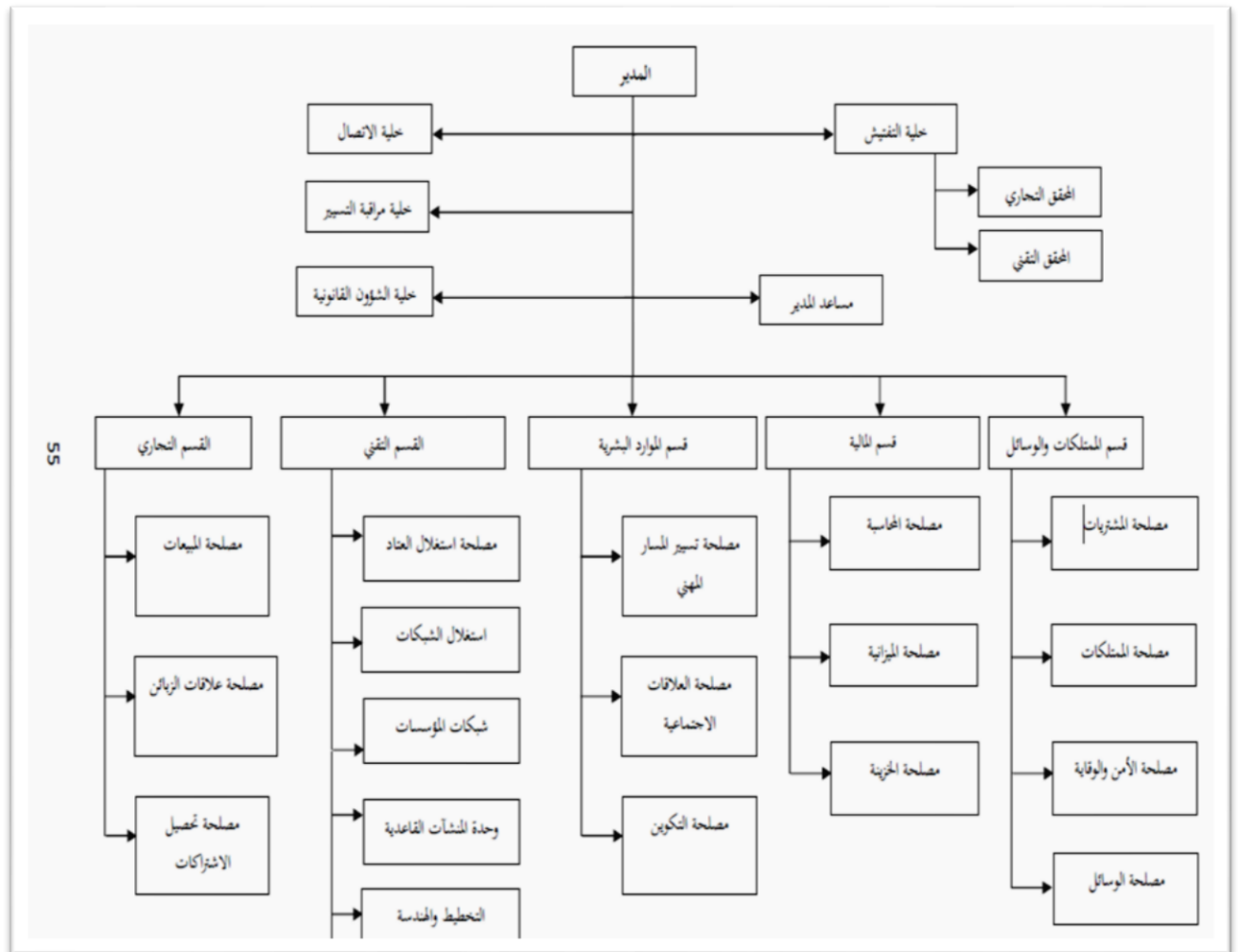
جامعي () تعليم عالي ()

الرتبة الإدارية:

نوع المنصب:

المحور	الرقم	العبارات	نعم	لا	أحيانا
البعد المعرفي ودوره في زيادة الأداء الوظيفي	01	هل المنصب الذي تشرف عليه يتمشى وقدراتك؟			
	02	هل ترى أنك في المنصب المناسب لك؟			
	03	هل تشعر بوضوح مسؤولياتك في العمل؟			
	04	هل العمل في هذه المؤسسة يحقق لك الشعور بالإنجاز؟			
	05	هل تشجعك الإدارة في عدم التردد والاستفسارات على أمر متعلق بالعمل؟			
	06	هل تلتزم بالأنظمة واللوائح والقرارات المتعلقة بعملهم؟			
	07	هل تجد أن هناك غموض في اللوائح الإدارية وعدم وضوحها في المؤسسة؟			
	08	هل تعتمد المؤسسة على تطوير طرق وأساليب العمل لربح المتعاملين؟			
	09	هل تسعى المؤسسة لتطوير خدماتها للمتعاملين معها؟			
	10	هل توجد مصداقية في عملية التوظيف بالمؤسسة؟			
	11	هل ترى بأن العمل في المؤسسة يسير وفق نظام داخلي مطبق بدقة؟			
البعد السلوكي ودوره في الالتزام	12	هل تنجز عملك بدقة تتناسب لمعايير الموضوعية من طرف الإدارة؟			
	13	هل تقوم بالعمل المطلوب منك في الوقت			

			المحدد؟		
			هل تحرص على تجنب ارتكاب الأخطاء في العمل؟	14	
			هل تتحمل مسؤوليات أخطائك ؟	15	
			هل تساهم في حل المشكلات المتعلقة بعملك؟	16	
			هل تقوم بتغطية مكان زميلك في حال تأخره؟	17	
			هل تتعاون مع زملائك لإنجاز العمل في المؤسسة؟	18	
			هل تتهرب من القيام بالأعمال الجماعية؟	19	
			هل يوجد العدل والمساواة بين الموظفين داخل المؤسسة؟	20	
			هل يهتمك مصير المؤسسة التي تعمل بها ؟	21	
			هل تشعر بالمسؤولية اتجاه وظيفتك؟	22	مساهمة البعد الخلقى في زيادة الأداء الوظيفي
			هل تحافظ على أسرار العمل ؟	23	
			هل تنجز عملك بأمانة ومسؤولية اتجاه وظيفتك؟	24	
			هل تحترم وتقدر الوقت المحدد لإنجاز العمل ؟	25	
			هل تشعر بالاستقلالية في العمل ؟	26	
			هل ترى من الجيد التستر على زميلك في حالة غيابه أو تأخره؟	27	
			هل تقوم بالتبليغ عن أخطاء زملائك في العمل؟	28	
			هل يشجعك مسؤولك لأداء عملك بشكل جيد ؟	29	
			هل يراعي المسؤولون حاجات الموظفين؟	30	
			هل تشجع الإدارة الموظفين بتقديم مكافآت؟	31	
			هل يراعي مسؤولك حقوق الموظفين داخل المؤسسة؟	32	



الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الملحق رقم: (03)

أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

1- أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر.
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه.
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

2- 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.
 - وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية....) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.
 - سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها.
 - تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها.
 - تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن.
 - معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها؛
 - متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها.
 - دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.
- 3- الأهداف الاستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم

□ على الصعيد التقني: بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى Backbone مبنية على قواعد تكنولوجية حديثة ، وجديدة ومؤمنة جدا

(DW.DN.IP./NPLS) وذات مرونة ومستوى الربط العالي بضمانات QOS وموزات انتقال الشبكات الموجودة نحوا معايير جديدة للاتصالات .

□ على الصعيد التجاري: إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة ، وكذا جعل متعاملين استراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الأنترنت (XDSL. VOIP) مع مراعات سياسة تسوية التسعيرة الموحدة.

□ على الصعيد التنظيمي: وضعت اتصالات الجزائر اندماجية الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة، وكذا الزبائن المحليين، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الاتصال وهذا بوضع أداة تسير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي.