



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

أطروحة مقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

بعنوان:

أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، في ظل

مقاربة التسيير العمومي الجديد

الخدمات المقدمة للأساتذة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية بجامعة الأغواط نموذجا

من إعداد الطالب: محمد ياسين حمدي

نوقشت بتاريخ: 2024/05/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| | | | |
|--------------|---------------|---------------|-----------------------|
| رئيسا | جامعة غرداية | أستاذ | سليمان دحو |
| مشرفا ومقرا | جامعة الأغواط | أستاذ | يوسف خنيش |
| مشرفا مساعدا | جامعة ورقلة | أستاذ محاضر ب | مراد حجاج |
| مناقشا | جامعة غرداية | أستاذ محاضر أ | أبو القاسم الشيخ صالح |
| مناقشا | جامعة غرداية | أستاذ محاضر أ | عبد الله عنيشل |
| مناقشا | جامعة الأغواط | أستاذ | عبد القادر بن برطال |

السنة الجامعية: 2023-2024

إهداء

إلى أبي رحمه الله

إلى أمي العزيزة التي أكرمتني بدعواتها أينما كنت
حفظها الله وبارك في عمرها

إلى زوجتي التي ساندتني ووقفت معي في السراء والضراء
حفظها الله وبارك لي فيها

إلى إخوتي الأعزاء على قلبي
(فاطمة، إبراهيم، عبد القادر، طه)

إلى أولادي قرة عيني
(إياد، جواد، أميمة، لقمان)

شكر

يقول الله سبحانه وتعالى:
{وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ}

أشكر الله العلي القدير على توفيقه لي لإتمام أطروحتي

ثم أتوجه بالشكر الجزيل إلى مشرفي الأستاذ يوسف خنيش، على توجيهي وإرشادي وصبره عليّ.

والشكر موصول إلى المشرف المساعد الدكتور مراد بحاج، على نصائحه وتوجيهاته القيّمة.

كما لا أنسى أن أتقدم بوافر التحية وجزيل الشكر إلى السادة أعضاء اللجنة الموقرة، على جهودهم المبذولة في قراءة هذا العمل وتصويبه.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة في جودة الخدمة العمومية، في ظل تطبيق مقاربة التسيير العمومي الجديد، حيث تمت الدراسة التطبيقية في مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة عمار تليجي بالأغواط. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على جميع مجتمع الدراسة الذي تكون من 979 أستاذًا من جامعة الأغواط، وتم استرجاع 279 استبانة من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

أشارت نتائج الدراسة إلى:

- عدم وجود تحسين مستمر لجودة خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، حسب الأساتذة عينة الدراسة؛
 - عدم وجود التزام دائم بأخلاقيات المهنة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، حسب الأساتذة عينة الدراسة؛
 - وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم.
 - وجود أثر ذو دلالة إحصائية، الالتزام بأخلاقيات المهنة في جودة الخدمة العمومية، في ظل تطبيق مقاربة التسيير العمومي الجديد
- الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات مهنة، جودة، جودة خدمة، خدمة عمومية، تسيير عمومي جديد، مكتب شؤون اجتماعية.

Abstract

This study aims to identify the impact of commitment to professional ethics on the quality of public service, in light of the application of the new public management approach, where the applied study was conducted in the Social Affairs Office of Amar Telidji University in Laghouat. To achieve the study objective, we used the descriptive approach, where we designed a questionnaire and distributed it to the entire study community, which consisted of 979 professors from Laghouat University, and 279 questionnaires were retrieved from the total distributed questionnaires.

The results of the study indicated:

– The lack of continuous improvement in the quality of the services of the Social Affairs Office of the University of Laghouat, according to the professors sample study;

– According to the professor's sample study, there is no permanent commitment to professional ethics by the employees of the Social Affairs Office of the University of Laghouat;

– There is a statistically significant correlation between the commitment of the employees of the Social Affairs Office of Laghouat University to professional ethics and improving the quality of service provided by them;

– The presence of a statistically significant impact on adherence to professional ethics in the quality of public service under the application of the new public management approach.

Keywords: Professional ethics, quality, quality of service, public service, new public management, social works office.

قائمة المحتويات

| الصفحة | البيان |
|--------|--|
| I | إهداء |
| II | شكر |
| IV | الملخص |
| VI | قائمة المحتويات |
| VIII | قائمة الجداول |
| X | قائمة الأشكال |
| أ | مقدمة |
| 1 | الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية |
| 2 | تمهيد |
| 3 | المبحث الأول: مفاهيم حول أخلاقيات المهنة |
| 3 | المطلب الأول: مفاهيم متعلقة بالأخلاق وأخلاقيات المهنة |
| 12 | المطلب الثاني: أخلاقيات المهنة في الفكر الإداري |
| 18 | المطلب الثالث: أهمية تبني أخلاقيات المهنة ومختلف أبعادها |
| 22 | المطلب الرابع: مصادر أخلاقيات المهنة وطرق ترسيخها |
| 26 | المبحث الثاني: مفاهيم حول جودة الخدمة العمومية |
| 26 | المطلب الأول: مفهوم الجودة وجودة الخدمة |
| 28 | المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة |
| 30 | المطلب الثالث: مفهوم الخدمة العمومية |
| 33 | المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية وتصنيفاتها |
| 35 | المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة |
| 35 | المطلب الأول: نموذج (Grönroos) ونموذج الفجوات |
| 41 | المطلب الثاني: نموذج المكونات الثلاث ونموذج الأداء الفعلي للخدمة |
| 42 | المطلب الثالث: النموذج متعدد المستويات والنموذج الهرمي |
| 48 | المبحث الرابع: جودة الخدمة العمومية ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد |
| 48 | المطلب الأول: مفهوم التسيير العمومي والتسيير العمومي الجديد |
| 55 | المطلب الثاني: مبادئ التسيير العمومي الجديد وتصنيفاته |
| 63 | المطلب الثالث: أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد |
| 68 | خلاصة الفصل |
| 70 | الفصل الثاني: مراجعة الدراسات السابقة |
| 71 | تمهيد |
| 73 | المبحث الأول: استعراض الدراسات السابقة |

| | |
|-----|--|
| 73 | المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية |
| 80 | المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية |
| 92 | المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة |
| 92 | المطلب الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية |
| 122 | المطلب الثاني: الفجوة البحثية وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة |
| 124 | خلاصة الفصل |
| 125 | الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية |
| 126 | تمهيد |
| 127 | المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة |
| 127 | المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة |
| 134 | المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة |
| 138 | المطلب الثالث: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة |
| 143 | المبحث الثاني: نتائج الدراسة |
| 143 | المطلب الأول: عرض النتائج |
| 153 | المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج بناء على الفرضيات |
| 182 | الخاتمة |
| 185 | المراجع |
| 196 | الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | البيان |
|--------|--|
| 29 | الجدول رقم 1.1: أبعاد جودة الخدمة حسب عدد من الباحثين |
| 37 | الجدول رقم 2.1: أبعاد وعناصر نموذج (SERVQUAL) |
| 46 | الجدول رقم 3.1: أوجه الاختلاف والتشابه بين نموذجي (SERVQUAL) و (SERVPERF) |
| 49 | الجدول رقم 4.1: وجهات نظر بعض الباحثين حول التسيير العمومي |
| 56 | الجدول رقم 5.1: فلسفة التسيير العمومي الجديد |
| 60 | الجدول رقم 6.1: الفرق بين التسيير العمومي والتسيير العمومي الجديد |
| 61 | الجدول رقم 7.1: تصنيف الأنشطة في التسيير العمومي الجديد |
| 92 | الجدول رقم 8.2: ملخص الدراسات السابقة |
| 112 | الجدول رقم 9.2: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة |
| 122 | الجدول رقم 10.2: الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة |
| 128 | الجدول رقم 11.3: عدد الأساتذة الدائمين في جامعة الأغواط حسب الكليات والمعهد |
| 132 | الجدول رقم 12.3: الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط |
| 135 | الجدول رقم 13.3: خصائص عينة الدراسة |
| 140 | الجدول رقم 14.3: أوزان مقياس (ليكرت) الخماسي |
| 140 | الجدول رقم 15.3: طول الفئات حسب مقياس (ليكرت) الخماسي |
| 142 | الجدول رقم 16.3: معامل (ألفا كرونباخ) لعبارات محاور الاستبانة |
| 143 | الجدول رقم 17.3: اختبار كولموغوروف-سميرنوف لعينة واحدة |
| 144 | الجدول رقم 18.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاعتمادية |
| 145 | الجدول رقم 19.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاستجابة |
| 146 | الجدول رقم 20.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الملموسية |
| 146 | الجدول رقم 21.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها التعاطف |
| 147 | الجدول رقم 22.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الأمان |
| 148 | الجدول رقم 23.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها السمعة |
| 149 | الجدول رقم 24.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها التواصل |
| 150 | الجدول رقم 25.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الرضا |
| 152 | الجدول رقم 26.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تحسين جودة الخدمة |
| 152 | الجدول رقم 27.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (الالتزام بأخلاقيات المهنة) |
| 154 | الجدول رقم 28.3: اتجاه آراء الأساتذة نحو محور تحسين جودة الخدمة |
| 155 | الجدول رقم 29.3: اختبار t للعينات المستقلة لمحور تحسين جودة الخدمة |

| | |
|-----|---|
| 156 | الجدول رقم 30.3: اختبار تحليل التباين الأحادي لمحور تحسين جودة الخدمة |
| 157 | الجدول رقم 31.3: اتجاه آراء الأساتذة نحو التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة |
| 158 | الجدول رقم 32.3: اختبار t للعينات المستقلة لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 159 | الجدول رقم 33.3: اختبار تحليل التباين الأحادي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 160 | الجدول رقم 34.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاعتمادية |
| 160 | الجدول رقم 35.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاستجابة |
| 161 | الجدول رقم 36.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الملموسية |
| 161 | الجدول رقم 37.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التعاطف |
| 162 | الجدول رقم 38.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الأمان |
| 162 | الجدول رقم 39.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد السمعة |
| 163 | الجدول رقم 40.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التواصل |
| 163 | الجدول رقم 41.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الرضا |
| 164 | الجدول رقم 42.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة |
| 164 | الجدول رقم 43.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاعتمادية |
| 165 | الجدول رقم 44.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاستجابة |
| 166 | الجدول رقم 45.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الملموسية |
| 166 | الجدول رقم 46.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التعاطف |
| 167 | الجدول رقم 47.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الأمان |
| 168 | الجدول رقم 48.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد السمعة |
| 168 | الجدول رقم 49.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التواصل |
| 169 | الجدول رقم 50.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الرضا |
| 170 | الجدول رقم 51.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة |
| 171 | الجدول رقم 52.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأبعاد جودة الخدمة بالترتيب |

قائمة الأشكال

| الصفحة | البيان |
|--------|---|
| 36 | الشكل رقم 1.1: نموذج (Grönroos) لجودة الخدمة |
| 40 | الشكل رقم 2.1: نموذج الفجوات لجودة الخدمة |
| 41 | الشكل رقم 3.1: نموذج المكونات الثلاث لجودة الخدمة |
| 44 | الشكل رقم 4.1: النموذج متعدد المستويات لجودة الخدمة |
| 45 | الشكل رقم 5.1: النموذج الهرمي لجودة الخدمة |
| 135 | الشكل رقم 6.3: نسبة حجم العينة إلى المجتمع |
| 136 | الشكل رقم 7.3: توزيع أفراد العينة حسب الجنس |
| 136 | الشكل رقم 8.3: توزيع أفراد العينة حسب العمر |
| 137 | الشكل رقم 9.3: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية |
| 137 | الشكل رقم 10.3: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة |
| 139 | الشكل رقم 11.3: نموذج الدراسة |
| 180 | الشكل رقم 12.3: توزيع خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية حسب الاستفادة |
| 180 | الشكل رقم 13.3: الخدمات المطلوب من مكتب الشؤون الاجتماعية إضافتها |

لطالما كان مفهوم الخدمة العمومية مرتبطا بالدولة، بصفتها تضطلع بدورها الهادف إلى إشباع الحاجات العامة للمواطنين، وذلك من خلال القيام بأنشطة ووظائف، وإنجاز مشاريع في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، بغرض زيادة رفاهية المجتمع وبالتالي تحقيق التنمية.

ولا تتحقق الرفاهية في المجتمع، إلا بوجود خدمة عمومية ذات جودة. لذا كان لزاما على المؤسسات العمومية العمل على تحسين جودة خدماتها، استجابة لطلبات ورغبات المواطنين، ومواكبة للتغيرات البيئية. خاصة في عصر التكنولوجيا والعولمة التي سهّلت للفرد الحصول على المعلومة، ومنحت له إمكانية مقارنة ما يحصل عليه من خدمات، مع ما تحصل عليه مجتمعات أخرى في الدول المتقدمة، من حيث مستوى الأداء والجودة.

وحتى تتحقق جودة الخدمة العمومية، يجب على من يقوم بتقديمها أن يلتزم بمجموعة من العوامل. ومن العوامل التي قد تؤثر على جودة الخدمة، ما يصطلح عليه بـ "أخلاقيات المهنة". حيث إن الالتزام بهذه الأخلاقيات من طرف الموظفين، يعد أمرا مهما وضروريا في المؤسسة. إذ إن الأخلاق تعبر عن الطباع والسلوكيات التي يتميز بها الفرد؛ وهي الأساس التي يتعامل بها مع غيره، ويميز بها الخطأ عن الصواب. أما أخلاقيات المهنة، فهي تعبر عن المبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري، وتوجه المديرين والموظفين وأصحاب الأعمال إلى اتباع السلوك الأخلاقي، في اتخاذ القرارات المتعلقة بأهداف المؤسسة. وعليه، يُفترض أن أخلاقيات المهنة تؤثر في جودة الخدمة التي يستفيد منها المواطن، والالتزام بها قد يكون سببا من أسباب نجاح المؤسسة، في إرضاء زبائنها وكسب ولائهم.

وتوجّه المؤسسات العمومية نحو إرضاء الزبائن، يعد أسلوباً جديداً في طريقة تسيير هذه المؤسسات. وهو أسلوب تسيير جاء لتصحيح الاختلالات التي حدثت جراء انتهاج نموذج التسيير العمومي التقليدي، والذي يتميز بالمركزية والبيروقراطية العاليتين، والتركيز على تطبيق القوانين والتعليمات، دون الاهتمام باحتياجات ورغبات الزبون. وعلى العكس من ذلك، يتميز هذا الأسلوب الجديد في التسيير بالتركيز على أداء المؤسسة العمومية وزيادة فعاليتها، مع وضوح المسؤوليات والصلاحيات وتطبيق مستوى عالٍ من اللامركزية، يسمى هذا النموذج بالتسيير العمومي الجديد.

وفي هذا البحث الذي أماننا، سنعالج الإشكالية المتمثلة في مدى الأثر الذي يتركه الالتزام بأخلاقيات المهنة، في جودة الخدمة العمومية، ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد.

ومما سبق ولمعالجة هذا الموضوع، نطرح الإشكالية التالية:

ما مستوى مساهمة الالتزام بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة العمومية، في ظل

مقاربة التسيير العمومي الجديد؟

ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من

وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين

جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغيرات:

(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية)؟

3. ما مدى التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغيرات: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية)؟

5. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم؟

6. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد؟

فرضيات الدراسة

وللإجابة على هذه الأسئلة، نضع الفرضيات الآتية:

1. الفرضية الأولى: يوجد تحسين دائم لجودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط.

2. الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

3. الفرضية الثالثة: يوجد التزام دائم لدى موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط.

4. الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

5. الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم.

6. الفرضية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد.

نموذج الدراسة

من أجل معالجة إشكالية البحث ضمن إطارها النظري والتطبيقي، قمنا بتصميم النموذج الآتي، والذي يوضح العلاقة بين متغيري الدراسة، حيث أن:

- **المتغير المستقل:** والذي يتمثل في الالتزام بأخلاقيات المهنة، التي تشمل بعض القيم والمبادئ مثل: احترام الوقت، تفادي الغياب عن الدوام، التعامل بنزاهة وشفافية، المحافظة على السر المهني، الالتزام بقوانين المهنة وتطبيقها، المعاملة بعدل واحترام، احترام ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية، احترام عادات وتقاليد المجتمع.

- **المتغير التابع:** والذي يتمثل في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث يتكون من مجموعة من الأبعاد، هي: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان، السمعة، التواصل، الرضا.



أهداف الدراسة وأهميتها

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى محاولة البحث عن ماهية العلاقة الموجودة بين أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية، ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد؛
- تبين أهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين؛
- محاولة تقديم الإضافة العلمية فيما يتعلق بموضوع الأخلاقيات المهنية والخدمة العمومية، خاصة ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الموضوع من خلال ما يلي:

- محاولة التعرف على مدى قدرة مؤسسات الدولة على تحسين جودة الخدمة العمومية، ضمن

مقاربة التسيير العمومي الجديد؛

- محاولة معرفة تأثير التزام الموظف بأخلاقيات المهنة، في جودة الخدمة العمومية المقدمة من

طرف المؤسسة؛

- الاطلاع على مفهوم التسيير العمومي الجديد، والتعرف على مدى تبني هذه المقاربة من طرف

المؤسسات العمومية؛

- التعرف على مستوى جودة الخدمة العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد، مقارنة

بالتسيير العمومي التقليدي.

حدود الدراسة

حدود الدراسة النظرية: اقتصرت الدراسة النظرية على متغير أخلاقيات المهنة، وأثر الالتزام بها

في تحسين جودة الخدمة العمومية، ضمن مقاربة التسيير العمومي الجديد.

الحدود المكانية: مكتب الشؤون الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

الحدود الزمنية: انطلقت الدراسة التطبيقية لهذا البحث، من شهر ماي 2023 واستمرت إلى غاية

شهر سبتمبر 2023.

منهج البحث والأدوات المستخدمة

منهج البحث:

تم الاعتماد في البحث على المنهج الوصفي، من خلال وصف متغيرات البحث والدراسة والتي تتمثل في: الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتحسين جودة الخدمة العمومية، وتحليل العلاقة بينهما في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. بالإضافة إلى تبين تعريفاتها ومفاهيمها وواقعها في المؤسسة العمومية.

الأدوات المستخدمة

تم جمع البيانات والمعلومات عن الدراسة التطبيقية، بواسطة المقابلة والاستبانة، حيث كانت المقابلة من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط. في حين كانت الاستبانة لجمع آراء الأساتذة حول جودة الخدمات المقدمة.

وتمت معالجة البيانات المتحصّل عليها عن طريق الاستبانة، بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss 26. حيث تم استخدام كل من الإحصائيات الوصفية مثل: النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والإحصاءات الاستدلالية: مثل معامل الارتباط (بيرسون) والانحدار الخطي البسيط لمعالجة البيانات وتحليلها.

هيكل البحث

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول (الإطار النظري): يتضمن الجانب النظري للدراسة، وتم التطرق فيه إلى شرح المفاهيم

المتعلقة بمتغيرات الدراسة (أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية)، كما تم شرح وتحليل مقارنة التسيير العمومي الجديد.

الفصل الثاني (الدراسات السابقة): يُعنى هذا الفصل بمراجعة وتحليل الدراسات السابقة من:

مقالات وأطروحات وطنية وأجنبية، والمقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

الفصل الثالث (الدراسة التطبيقية): يتعلق هذا الفصل بالجانب التطبيقي للدراسة، حيث تم فيه

التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وتبيين مجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع وتحليل

البيانات، ثم عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لأخلاقيات

المهنة وجودة الخدمة العمومية

تمهيد

يشير مفهوم الخدمة العمومية، إلى مجموعة الأنشطة التي تقدمها الهيئات والمرافق العمومية لصالح المواطنين، بهدف تحقيق المنفعة العامة. كما تعدّ حلقة الوصل بين الدولة والمرتكز الذي يتلقى الخدمة العمومية؛ فهي بهذا تشكّل النشاط الأساسي الذي يضمن رضا المواطنين.

ولمحاولة تحسين العلاقة بين الدولة والمواطن، يجب على القائمين على المرافق العمومية العمل والتركيز على تحسين جودة الخدمات المقدّمة. وحتى يمكنهم تحقيق ذلك، لا بدّ عليهم من تبني مجموعة من المبادئ، وتطبيق مجموعة من المتطلبات.

ومن المبادئ التي قد تؤثر على جودة الخدمة العمومية، ما يصطلح عليه بأخلاقيات المهنة. حيث تتمثّل أخلاقيات المهنة مجموعة المبادئ والقيم التي توجّه الأشخاص الذين يعملون في مهنة معينة، حيث ترشدهم لما يفترض بهم القيام به وما لا يفترض، في أثناء العمل في هذه المهنة.

وتحسين جودة الخدمة العمومية، لا يمكن أن يحدث بالطرق التسييرية القديمة. لأنها طرق تتميز بالبيروقراطية والتركيز على الإجراءات وتطبيق القوانين، أكثر من اهتمامها بكفاءة الموظف ورضا المواطن. وعليه، فقد ظهرت مقارنة التسيير العمومي الجديد، لتصحح الاختلالات التي حدثت في التسيير التقليدي، بهدف زيادة كفاءة الإدارة العمومية، وتحسين جودة خدماتها.

وفي هذا الفصل، سنتناول بالتفصيل المفاهيم المتعلقة بالبحث، وهي: أخلاقيات المهنة، جودة الخدمة، الخدمة العمومية، والتسيير العمومي الجديد. مع محاولة إظهار مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة، في جودة الخدمة العمومية ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد.

المبحث الأول: مفاهيم حول أخلاقيات المهنة

إن الهدف من تحسين جودة الخدمة العمومية، هو تعزيز ولاء المواطن وكسب ثقته تجاه مؤسسات الدولة وخدماتها. ومن الوسائل التي يمكنها أن تعيد ثقة المواطن في المؤسسات والمرافق العمومية، التزام موظفي المؤسسات العمومية بأخلاقيات المهنة، والتي تتمثل في الأمانة وإتقان العمل وحسن المعاملة، وغيرها من السلوكيات الجيدة.

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الأخلاق وأخلاقيات المهنة، أخلاقيات المهنة في الفكر الإداري، وأهم أبعادها ومصادرها، وطرق ترسيخها.

المطلب الأول: مفاهيم متعلقة بالأخلاق وأخلاقيات المهنة

تعبّر أخلاقيات المهنة عن الأسس والمبادئ التي تحكم المهن وتنظّمها. فهي تُعنى بالقواعد المتعلقة بممارسة مهنة ما، بما يحقق الممارسة الصحيحة لها، ويساعد في تحقيق أهدافها.

وسنحاول من خلال هذا المطلب، التعرض إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالأخلاقيات المهنية بدءاً بالتطور التاريخي لها، ثم إيراد أهم آراء المنظرين حولها، مع تحديد مفهوم أخلاقيات المهنة وبعض المفاهيم الأخرى المتعلقة بها.

الفرع الأول: مفهوم الأخلاق وأخلاقيات المهنة

قبل التطرق إلى مفهوم أخلاقيات المهنة، لا بأس أن نتناول أولاً تعريف الأخلاق لغة واصطلاحاً، ثم نستعرض بعدها أهم تعريفات أخلاقيات المهنة.

الأخلاق لغة: في لغة العرب "الخُلُقُ والخُلُقُ: هو الدين والطبع والسجية، وهو صورة الإنسان الباطنة، التي هي نفسه".¹ والخُلُقُ والخُلُقُ: "السجية والطبع، والمروءة والدين".²

الأخلاق اصطلاحاً: الخُلُقُ كما يقول الجرجاني: "عبارة عن هيئة للنفس راسخة، تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية".³

ومن خلال ما سبق، يمكننا أن نرى أن تعريف الخُلُق في معناه اللغوي والاصطلاح، يتعلق تقريباً بمفهوم واحد، وهو أنه: عبارة عن مجموعة العادات والطبائع والأفعال التي تصدر عن الإنسان، أي أنها متعلقة بطبيعة الإنسان الداخلية وضميره ونفسيته.

¹ ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف للنشر، القاهرة، مصر، دون سنة نشر، ص: 1245.

² مجد الدين محمد الفيروز آبادي، القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، مصر، 2008، ص: 494.

³ خالد بن جمعة بن عثمان الحراز، موسوعة الأخلاق، مكتبة أهل الأثر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الكويت، 2009، ص: 21.

والكلمة الإنجليزية **Ethics** التي تقابلها في العربية كلمة "أخلاق"، هي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية القديمة **ēthikós**، والتي تعني: "ما يتعلق بشخصية المرء"، والتي بدورها تتحدر في من كلمة **ēthos** ومعناها: "الشخصية والطبيعة الأخلاقية".¹

أما فيما يخص الأخلاقيات، فيرى كل من **(Wines and Napier)** أنها: "تتطوي على العمليات التحليلية، لقواعد السلوك والقواعد الأخلاقية، المتمثلة في المبادئ التي تحكم أنماط السلوك في بيئة ذات ثقافة محددة".²

كما يعرفها **(Griffin)** بأنها: "المعتقدات الشخصية الفردية، المتعلقة بالتصرفات الصحيحة والخاطئة".³ وتعني أيضا: "مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ وما هو صواب في موقف معين".⁴

إذن، فالأخلاق تعبر عن المبادئ والقيم التي تحكم أفراد مجتمع ما، بحيث يتخذونها مرجعا ودليلا لأفعالهم وتصرفاتهم. أما الأخلاقيات، فهي المبادئ والأحكام التي تختص بها مجموعة معينة، ويستندون إليها في سلوكهم وتصرفاتهم، كأن يكونوا أصحاب حرفة أو مهنة معينة، مثل: أخلاقيات الطب، أخلاقيات الصحافة، أخلاقيات التعليم وغيرها.

وجدير بالذكر، أن هذا التفريق بين الأخلاق والأخلاقيات، موجود لدى فلاسفة الغرب فقط. أما المسلمون فلا يوجد فرق بين هذين المصطلحين عندهم.

ولأن أخلاقيات المهنة تعد مفهوما واسعا، وكونها تمثل عنصرا مهما وأساسيا داخل كل مؤسسة، بصفتها توجه وتقوم سلوك الموظفين، فقد اهتم بها العديد من الباحثين، وقدموا عدة تعريفات لها:

- "أنها تتعلق بالقيم الداخلية التي تعد جزءا من البيئة الثقافية للمؤسسة، والتي تتعلق بالقرارات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالبيئة الخارجية".⁵

ركز الباحث في هذا التعريف، على عنصرين هما: القيم الداخلية للمؤسسة والبيئة الخارجية لها. فالقيم الداخلية تعبر عن فلسفة المؤسسة وتصوراتها وخطوطها العريضة مثل: تبني مفهوم الجودة الشاملة، أو التركيز

¹ RSM, Ethics – Why they vary from person to person?, 18 December 2019, consulted: 08/01/2022, link: <https://www.rsm.global/pakistan/insights/corporate-literature/ethics-why-they-vary-person-person>

² ليلي هادف وعبد الرحمن شنيني، أخلاقيات الإشهار ومدى تطبيقها في واقع الممارسة الإشهارية في الجزائر، Maghreb Review of Economic and Management، العدد: 02، سبتمبر 2016، ص: 11.

³ سعدية سعدي، مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد: 01، 2018، ص: 82.

⁴ أبو النصر مدحت محمد محمود، قيم وأخلاقيات الإدارة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص: 53.

⁵ محفوظ حمدون الصواف، مدى إدراك مدراء الشراء للمعايير الأخلاقية والمهنية لوظيفة الشراء، مجلة تنمية الرافدين، العدد: 92، 2008، ص:

على التطوير والإبداع. أما البيئة الخارجية فتشمل كل من: البيئة المباشرة (موردون، زبائن، منافسون، حكومة) والبيئة غير المباشرة (العوامل الاقتصادية والاجتماعية، سياسة الدولة، التغيرات التكنولوجية).

ويُفهم من هذا التعريف، أن أخلاقيات المهنة يجب أن تراعي البيئة الخارجية للمؤسسة، انطلاقاً من فلسفتها ونظرتها للمسؤولية الاجتماعية.

- "هي المبادئ والمعايير، المعبرة أساساً عن سلوك أفراد مهنة معينة، متعهدين بالالتزام بها".¹

ركز هذا التعريف على أن أخلاقيات المهنة، هي المبادئ والمعايير التي تعبر عن سلوك أصحاب مهنة ما، ومدى التزامهم بهذه المعايير.

- "هي جميع السلوكيات المهنية التي يجب على الموظف أن يقوم بها، لتحقيق المصلحة العامة".²

هنا ربط التعريف بين أخلاقيات المهنة، وتحقيق المصلحة العامة. حيث أن الموظف يجب عليه القيام بمجموعة من السلوكيات والتصرفات، لتحقيق هذا الهدف. هذه السلوكيات يعبر عنها بـ "أخلاقيات المهنة".

- وتعرف أخلاقيات المهنة بأنها: "مجموعة من الأعمال ذات واجبات مختلفة، يمارسها أشخاص خلال أدوار محددة لهم، وفق أهداف مرسومة يعملون من أجل تحقيقها. ويلتزمون أثناء ذلك، بمجموعة من القواعد الأخلاقية التي تحكم سلوكهم المهني عندما يمارسون تلك المهنة".³

هذا التعريف أكثر تفصيلاً من سابقه، حيث عرف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من الأعمال والواجبات، التي يتم تنفيذها وفق أهداف محددة، باتباع مجموعة من القواعد والسلوكيات التي توجه منفي هذه الأعمال.

ومن خلال تحليل التعريفات السابقة، يمكننا القول أن أخلاقيات المهنة هي:

"مجموعة من القواعد والسلوكيات والمبادئ والقوانين والأنظمة المتعلقة بالمهنة أو الوظيفة، والواجب احترامها والالتزام بها من طرف المسؤولين والموظفين داخل المؤسسة، والتي تنظم العلاقة بين المسؤولين ومروسيهم، وبين الموظف وزملائه، وبين المؤسسة ومحيطها الخارجي، بهدف الوصول إلى الأهداف المسطرة، وتحقيق مصلحة المؤسسة والمجتمع".⁴

¹ أحمد لعربي والأزهر العقبى، دور وظائف إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة، مجلة الحقيقة، المجلد: 15، العدد: 04، ص: 261.

² نفس المرجع السابق، ص: 262.

³ فواز بن علي العمري، دور التثقيف بأخلاقيات المهنة في التقليل من الفساد الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية-المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد: 10، المجلد: 01، ديسمبر 2017، ص: 81.

⁴ من وضع الطالب بناء على التعريفات السابقة.

الفرع الثاني: الأخلاق وأخلاقيات المهنة عبر التاريخ

إن أول ظهور للأخلاق والقيم، يرجع إلى زمن نبي الله آدم عليه السلام. وبدأت هذه الأخلاق والقيم في الانتشار، مع انتشار المجتمعات البشرية. ومع كبر هذه المجتمعات وزيادة حاجاتها ومتطلباتها، ظهرت عدة أفكار حول الحياة العامة، حيث تم تبنيها والاعتقاد بها، لأنها تعبر عما كانت ترغب فيه تلك المجتمعات.

وفيما يلي نلقي نظرة على أهم الحضارات، وما ساد فيها من مظاهر أخلاقية:

1- حضارة بلاد الرافدين

تكونت حضارة بلاد الرافدين من عدة حضارات أهمها: الحضارة السومرية والحضارة البابلية. حيث كانت أولى القيم التي ظهرت في بلاد سومر، هي القيم الاقتصادية، والتي تجلّت في قيام السومريين، بتنظيم العقود والتبادلات التجارية، وحماية حقوق الملكية. أما القيم السياسية، فقد ظهرت في ولع السومريين بالحكم والسيطرة على البلاد. وظهرت القيم الدينية، في إتقانهم الكبير لبناء المعابد.¹

أما الحضارة البابلية، فقد شهدت ظهور قيم التشريع والقانون، أين نشأت هناك أقدم مدونة أعمال قانونية، وهي (مدونة حمورابي). حيث تضمنت هذه المدونة 282 مادة، اشتملت على قواعد للتجار، وإرشادات وواجبات للبنائين والأطباء، وغيرهم من أصحاب المهن. كما تضمنت أيضاً، العقوبات المترتبة عن عدم القيام بهذه الواجبات.²

وقد استمد (حمورابي) هذه البنود من واقع حياة البابليين، ورغبتهم في الحفاظ على قيمهم. ومن أمثلة هذه البنود ما يأتي:³

- البند رقم 18: إذا لم يطع العبد سيده، فيجب على الباحث إحضاره إلى القصر وإجراء تحقيق معه، ومن ثم إعادته إلى سيده.

- البند رقم 48: إذا كان أي شخص مديناً لشخص آخر بالمال، وتعرض حصاده للعواصف أو الفشل، أو عدم النمو نتيجة نقص الأمطار خلال السنة، فإنه لا يعطي دائته أي حبوب، ولا يدفع الإيجار في ذلك العام.

- البند رقم 161: إذا تزوج رجل من امرأة وأنجبت له أبناء ثم توفيت، فإن مهرها يعود لأبنائها وليس لأبيها.

¹ محمد رضا، نشأة وتطور القيم عبر الحضارات التاريخية، كلية العلوم السياحية، جامعة كربلاء، تاريخ النشر: 2015/06/18، تاريخ الاطلاع:

2023/04/29، الرابط: <https://tourism.uokerbala.edu.iq/wp/blog/2015/06/18/> نشأة وتطور القيم عبر الحضارات - التاريخ

² نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 42.

³ هديل تيسير شراري، أهم قوانين حمورابي، موقع موضوع، تاريخ النشر: 2019/05/16، تاريخ الاطلاع: 2023/04/29، الرابط:

<https://mawdoo3.com/> أهم قوانين حمورابي

- البند رقم 196: إذا تسبب رجل بفقأ عين رجل آخر، فإن عين المسبب تفقأ.

- البند رقم 209: إذا قام رجل بضرب امرأة حامل، وأدى ذلك إلى فقدان جنينها، فإنه يدفع عشرة شيكل تعويضا عن خسارتها.

- البند رقم 221: إذا قام الطبيب بمعالجة العظم المكسور لمريض، فإن المريض يدفع له خمسة شيكل.

- البند رقم 224: إذا قام جراح بيطري بإجراء عملية لحمار أو ثور، فإن مالك الحيوان يدفع للجراح سدس شيكل مقابل العلاج.

2- الحضارة المصرية

لقد كان للدين مكانة أساسية ومهمة في مصر القديمة، وكان له الدور الأكبر في حياة المصريين الخاصة والعامة، أين يرجح أن بداية التفكير الأخلاقي في مصر، يرجع إلى عهد الاتحاد الأول؛ حيث كانت الإلهة (ماعت) تمثل النظام الأخلاقي السائد في الكون والمجتمع، حيث أطلق المصريون القدماء هذا اللقب عليها، كونها جوهر النظام والعدالة في الكون، وللملك والمجتمع والفرد. وكانت بمثابة النظام الأخلاقي الذي يجب اتباعه، وتوريثه إلى الأبناء بغرض تكوين تعاليم اجتماعية شاملة، تحتوي على تعاليم وخبرات مادية وروحية.¹

كان القانون الأخلاقي المصري يؤكد على أن الفضيلة جيدة، وأن كل من يتصرف بسلوك ودّي نحو ملكه، ينال مقابل ذلك الصحة والحياة الطويلة، والشرف على الأرض وبعد الموت. كما تضمن القانون الأخلاقي المصري أيضا، تعاليم للقضاة مثل: (يُحمى الضعيف من ظلم الظالم)، (على النبيل أن يعطي الخبز للجياع). أما الموظفون فتأمرهم التعاليم بـ (راقب يدك، واكبح جماح قلبك، وصن شفقتك).²

3- الحضارة اليونانية

لقد عدّ الفلاسفة والحكماء اليونانيون، الأعمال التجارية ضرورية، لكنها مكروهة وغير مرغوبة. فقد وضعوا الحرفيين وأهل المهن، في مرتبة أدنى ضمن طبقات المجتمع.³ حيث يرى (سقراط)، أن الأخلاق تقع ضمن ميدان العقل فقط، وليست من ميادين الدين أو التقاليد أو الأعراف. ولكي نتصف بالأخلاق الفاضلة، علينا بالعلم والمعرفة. فالعلم هو الذي يحدد قيمة كل شيء، ويبين أين يكون الخير، وكيف السبيل إلى تحقيقه.⁴

¹ محمد السيد، الأخلاق في مصر القديمة، حولية الآثاريين العرب، المجلد: 15، العدد: 15، 2012، ص: 309.

² محمد نبيل الشيمي، القيم الأخلاقية في مصر القديمة، صحيفة الحوار المثمن، تاريخ النشر: 2019/10/17، تاريخ الاطلاع: <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=652780>، الرابط: 2023/04/29

³ نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص: 43.

⁴ عماد الدين الجبوري، رحلة مع الفلاسفة في علم الأخلاق، موقع "اندبندنت عربية"، تاريخ النشر: 2021/05/1، تاريخ الاطلاع: <https://www.independentarabia.com/node/221806/>، الرابط: 2023/06/04 (الحلقة الأولى)

بينما يرى تلميذه (أفلاطون) في جمهوريته الفاضلة، أن سكان جمهوريته أو أي دولة، ينتمون إلى ثلاث طبقات: طبقة الحكام وطبقة الحراس وطبقة العمال. وتشمل طبقة العمال، كلا من أصحاب الحرف والفلاحين.¹

4- الحضارة الرومانية

وضع الرومان عدة قوانين بهدف تنظيم المجتمع، وتوضيح واجبات المواطن في أسرته وعمله ومجتمعه. كما أنهم اتصفوا بالصرامة، في تطبيق المبادئ السياسية والقانونية، في دولتهم والدول التي أخضعوها، حيث كان الهدف من هذا هو إعلاء سيادة الدولة وعظمتها.² ورغم ذلك، فقد كان البعد الأخلاقي في الحضارة الرومانية، قائماً على القسوة في علاقة الدولة بالمواطنين. فقد فُرضت الضرائب على أفراد المجتمع الروماني بشكل واسع، وانتشرت العنصرية ضد العبيد، والتمييز ضد المرأة بشكل كبير.³

5- الحضارة الصينية

يعد المفكر والمعلم (كونفوشيوس) الذي عاش بين عامي 551 ق م و479 ق م، الشخصية الأهم والأقوى تأثيراً في تشكل وتطور "الثقافة المشتركة" لدى الصينيين. وليس هناك أي شخصية أخرى في تاريخ الصين، يضاهي دورها في هذا الجانب، الدور الذي أدّاه (كونفوشيوس).⁴

وقد أطرّ (كونفوشيوس) المبادئ الأخلاقية في جانبين:⁵

- **جانب نظري:** ويتضمن ماهية الفرد الذي يعد نواة الأسرة والمجتمع، حيث أكد (كونفوشيوس) على أن الإنسان كائن أخلاقي، يجب إيقاظه من التدهور الأخلاقي الذي يعيش فيه، وذلك عبر وضع مثاليات أخلاقية له، وحثّه على الالتزام بها.

- **جانب عملي:** يمثل هذا الجانب، القيم الأخلاقية والاجتماعية التي يجب على الفرد الاقتداء بها، وتطبيقها في علاقاته مع الآخرين.

¹ محمد سيد بركة، جمهورية أفلاطون.. فلسفة العدالة، موقع البيان، تاريخ النشر: 13 نوفمبر 2015، تاريخ الاطلاع: 2023/06/04، الرابط:

<https://www.albayan.ae/books/eternal-books/2015-11-13-1.2504444#>

² إبراهيم طوبال، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجاً، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد: 03، العدد: 03، 2021، ص: 156.

³ محمد فتحي عبد العال، شهر رمضان وصناعة الأخلاق، موقع دنيا الوطن، تاريخ النشر: 2020/05/09، تاريخ الاطلاع: 2023/06/04،

الرابط: <https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2020/05/09/521760.html>

⁴ تشانغ داي نيان، ترجمة وتقديم: وليد عبدالله، كونفوشيوس والثقافة الصينية، صحيفة الشعب أونلاين، تاريخ النشر: 2017/11/24، تاريخ

الاطلاع: 2023/06/05، الرابط: <http://arabic.people.com.cn/n3/2017/1124/c31657-9296787.html>

⁵ هالة أبو الفتوح أحمد، فلسفة الأخلاق والسياسة المدينة الفاضلة عند كونفوشيوس، دار قباء، القاهرة، مصر، 2000، ص: 59.

لقد كان (كونفوشيوس) مُنظراً سياسياً بارعاً، حيث بنى فكره السياسي على ثلاثة نقاط رئيسية، وهي: الحكم وفقاً للأخلاق، مركزية السلطة، معارضة الاستبداد الفردي واحتكار الوزراء للسلطة. حيث يولي كونفوشيوس أهمية كبيرة لدور الأخلاق في السياسة، ويطالب الحاكم بأن يعطي القدوة الأخلاقية للناس.¹

6- الشرائع السماوية

كانت المجتمعات قبل نزول الشرائع السماوية، تعيش حالة من الفوضى والفساد، وقد جاءت هذه الشرائع لعلاج الاختلالات والانحرافات التي حدثت في المجتمع. وفيما يلي نظرة الشريعة اليهودية، والمسيحية، والإسلامية، للأخلاق وأخلاقيات المهنة:

أ. الشريعة اليهودية

اشتملت التوراة على بعض الوصايا الأخلاقية التي تحض على الفضيلة وتنها عن الرذيلة، من هذه الأخلاق ما جاء في الوصايا العشر من سفر الخروج:

1. أَنَا الرَّبُّ إِلَهُكَ.. لَا يَكُنْ لَكَ إِلَهَةٌ أُخْرَى أَمَامِي.
2. لَا تَصْنَعْ لَكَ تِمْنًا لَا مَنُحُوتًا، وَلَا صُورَةً مَا مِمَّا فِي السَّمَاءِ مِنْ فَوْقَ، وَمَا فِي الْأَرْضِ مِنْ تَحْتِ، وَمَا فِي الْمَاءِ مِنْ تَحْتِ الْأَرْضِ. لَا تَسْجُدْ لَهُنَّ وَلَا تَعْبُدُهُنَّ.
3. لَا تَنْطِقْ بِاسْمِ الرَّبِّ إِلَهُكَ بَاطِلًا.
4. اذْكُرْ يَوْمَ السَّبْتِ لِنُقَدِّسَهُ.
5. أَكْرِمِ أَبَاكَ وَأُمَّكَ لِكَيْ تَطُولَ أَيَّامُكَ عَلَى الْأَرْضِ الَّتِي يُعْطِيكَ الرَّبُّ إِلَهُكَ.
6. لَا تَقْتُلْ.
7. لَا تَزْنِ.
8. لَا تَسْرِقْ.
9. لَا تَشْهَدْ عَلَى قَرِيبِكَ شَهَادَةً زُورًا.
10. لَا تَشْتَهَ بَيْتَ قَرِيبِكَ. لَا تَشْتَهَ امْرَأَةَ قَرِيبِكَ، وَلَا عَبْدَهُ، وَلَا أُمَّتَهُ، وَلَا ثَوْرَهُ، وَلَا جِمَارَهُ، وَلَا شَيْئًا مِمَّا لِقَرِيبِكَ.

إلا أن هذه الأخلاق والفضائل، ضاعت بين القبائح والرذائل التي ميزت اليهود آنذاك وإلى اليوم، ومنها: المكر، القسوة، الاعتراض، التذمر، الظلم، التآمر، السرقة، القتل، الكره، التملق، والغرور.² حيث اشتمل

¹ تشانغ داي نيان، ترجمة وتقديم: وليد عبدالله، مرجع سبق ذكره، الرابط: <http://arabic.people.com.cn/n3/2017/1124/c31657-9296787.html>

² مروة مصطفى هاشم، القيم الأخلاقية في حضارات العصر الوسيط، مجلة كلية الآداب، جامعة بني سويف، العدد: 54، أكتوبر-ديسمبر 2020، ص: 98.

التلمود* على نظرة عنصرية ومتعالية لليهود، على كل الشعوب والأمم الأخرى. جاء في التلمود: "إن جميع خيرات الأرض ملك لبني إسرائيل وإنّ النصارى والمسلمين وعبدة الأوثان خلّفوا عبيدا لهم".¹

أما في الجانب الاقتصادي، فقد منع اليهود أخذ فائدة أو ربح أو زيادة (ربا) عن قرض من اليهود فيما بينهم. إلا أنهم أباحوا التعامل بالربا مع غيرهم، ومنعوا التعامل به فيما بينهم كنوع من أنواع التضامن الاجتماعي.²

ب. الشريعة النصرانية

ظهر المسيح (عليه السلام) في بيئة فوضوية، مفتقدة للانتماء الروحي، بسبب تلاعب الملوك والكهنة بالدين، لخدمة مصالحهم. فدعاهم في تعاليمه إلى اتباع قيم المحبة، الرحمة، التسامح، التعاون، العدل، والإحسان، وغيرها من القيم الفاضلة.³

وقد تميز القانون الأخلاقي في النصرانية بأمرين، هما:⁴

- **القيم:** ركّزت الشريعة النصرانية على أن سعادة الإنسان ليست في هذا العالم، بل في العالم الآخر؛ وأن الدنيا لا تساوي شيئا أمام الحياة الخالدة. لذا يجب على الإنسان أن يركز اهتمامه ويوجه رغباته وآماله، نحو الحياة الأخرى.

- **السلوك:** دعا المسيح (عليه السلام) إلى تغيير شامل في النفس البشرية، بما يؤثر على السلوك الفردي والجماعي. ويظهر ذلك في نصائحه (عليه السلام)، حيث جاء في إنجيل (متّى):

طُوبَى لِلْمَسَاكِينِ بِالرُّوحِ، فَإِنَّ لَهُمْ مَلَكُوتَ السَّمَاوَاتِ.

طُوبَى لِلْحَرَائِى، فَإِنَّهُمْ يَتَعَرَّوْنَ.

طُوبَى لِلْوُدَعَاءِ، فَإِنَّهُمْ سَيَرِثُونَ الْأَرْضَ.

طُوبَى لِلْجِيَاعِ وَالْعَطَاشِ إِلَى النِّبْرِ، فَإِنَّهُمْ سَيُشْبِعُونَ.

طُوبَى لِلرَّحَمَاءِ، فَإِنَّهُمْ سَيُرْحَمُونَ.

* يعد التلمود تدوينا لنقاشات حاخامات اليهود حول الشريعة اليهودية، الأخلاق، الأعراف، وقصص موثقة من التراث اليهودي. ويعد أيضا، المصدر الأساسي لتشريع هؤلاء الحاخامات في الدعاوى القانونية.

¹ إبراهيم أحمد الديبو، المتفق والمختلف في القيم الأخلاقية بين اليهودية والمسيحية والإسلام "دراسة مقارنة"، مجلة ربحان للنشر العلمي، العدد: 14، 2021/09/09، ص: 164.

² تامر البطراوي، الفكر الاقتصادي اليهودي، موقع الحوار المتمدن، تاريخ النشر: 2017/03/22، تاريخ الاطلاع: 2023/06/05، الرابط:

<https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=552384>

³ مروة مصطفى هاشم، مرجع سبق ذكره، ص: 100.

⁴ إبراهيم أحمد الديبو، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 173-172.

طُوبَى لِلأَنْفِيَاءِ الْقَلْبِ، فَإِنَّهُمْ سَيَرُونَ اللهَ.

طُوبَى لِصَانِعِي السَّلَامِ، فَإِنَّهُمْ سَيُدْعَوْنَ أَبْنَاءَ اللهِ.

طُوبَى لِلْمُضْطَهَدِينَ مِنْ أَجْلِ الْحَقِّ.

جـ. الشريعة الإسلامية

تطبع العرب في الجاهلية على الكثير من الفضائل التي كانوا يتوارثونها، حيث تمثلت القيم الأخلاقية عند العرب، في الكرم والإيثار والمروءة والرفافة والرحمة، والشجاعة في القتال والصبر على الشدائد، وحماية الضعيف. حتى جاء الإسلام فتمم مكارم الأخلاق، ونبذ رذائلها.

والأخلاق في الإسلام لا تقوم على نظريات فلسفية، ولا مصالح فردية. بل هي حلقات متصلة في سلسلة واحدة، لا يخرق المسلم إحداها إلا أحدث خرقا في عقيدته وإيمانه. قال رسول الله -صلى الله عليه وسلم-: "لا يَزْنِي الزَّانِي حِينَ يَزْنِي وَهُوَ مُؤْمِنٌ، وَلَا يَشْرِبُ الخَمْرَ حِينَ يَشْرِبُ وَهُوَ مُؤْمِنٌ، وَلَا يَسْرِقُ حِينَ يَسْرِقُ وَهُوَ مُؤْمِنٌ، وَلَا يَنْتَهَبُ نُهْبَةً، يَرْفَعُ النَّاسُ إِلَيْهِ فِيهَا أَبْصَارَهُمْ حِينَ يَنْتَهَبُهَا وَهُوَ مُؤْمِنٌ"¹

ومن كمال الشريعة الإسلامية أنها شريعة وسطية، قال الله تعالى: "وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا" [البقرة:143]. حيث حققت التوازن بين العبادة والعمارة، قال الله تعالى: "هُوَ أَنشَأَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا" [هود:61]. وحققت التوازن بين الدنيا والآخرة، قال الله تعالى: "وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا" [القصص:77]. وحققت التوازن بين الإيمان والعمل، قال الله تعالى: "رِجَالٌ لَا تُلْهِيهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ" [النور:37].

والى جانب الوسطية والتوازن، فإن الإسلام يعد أساسا في بناء شخصية المسلم، فعن عبد الله بن عباس - رضي الله عنهما- قال: "لَمَّا بَلَغَ أَبَا ذَرٍّ مَبْعَثَ النَّبِيِّ -صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- بِمَكَّةَ، قَالَ لِأَخِيهِ: ارْكَبْ إِلَى هَذَا الْوَادِي، فَأَعْلَمْ لِي عِلْمَ هَذَا الرَّجُلِ، الَّذِي يَزْعُمُ أَنَّهُ يَأْتِيهِ الْخَبْرُ مِنَ السَّمَاءِ، فَاسْمَعْ مِنْ قَوْلِهِ، ثُمَّ انْتَبِهِي. فَأَنْطَلَقَ الْآخَرَ حَتَّى قَدِمَ مَكَّةَ، وَسَمِعَ مِنْ قَوْلِهِ، ثُمَّ رَجَعَ إِلَى أَبِي ذَرٍّ، فَقَالَ: رَأَيْتُهُ يَأْمُرُ بِمَكَارِمِ الْأَخْلَاقِ..."² فالصدق والأمانة والاستقامة والوفاء بالوعد، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، كلها قيم أخلاقية يُطَلَبُ ويُزَمُّ المسلم بتطبيقها.

¹ محمد بن إسماعيل البخاري، صحيح البخاري، الطبعة الأولى، دار ابن كثير للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2002، رقم الحديث: 2475، ص: 599.

² نفس المرجع السابق، رقم الحديث: 3861، ص: 944.

الفرع الثالث: النظريات المفسرة للسلوك الأخلاقي

تكمن أهمية النظريات الأخلاقية، في تفسيرها للسلوك الأخلاقي في تصرفات الإنسان. وقد طُوِّرت عدة نظريات في هذا المجال، أهمها ما ذكره (Fulmer R.M)، وهي أربع نظريات:¹

1. النظرية التجريبية: ترى أن الأخلاق تستمد من تجارب الإنسان، وأن الاتفاق العام هو من يحدد التصرفات الأخلاقية وغير الأخلاقية، وذلك من خلال التجربة.

2. النظرية العقلانية: الفكرة العامة لهذه النظرية، أن عقل الإنسان يستطيع تحديد التصرف الجيد من السيء، وأن الإنسان يمكنه حل المشكلات الأخلاقية، عن طريق عقله والتأثيرات الذاتية والشخصية.

3. نظرية الحدس: حسب هذه النظرية، تكون الأخلاق موجودة لدى الإنسان بشكل فطري، حيث يستعملها في التمييز بين الخير والشر عن طريق الحدس. وأن الأخلاق السيئة سببها هي النشأة في بيئة غير سليمة.

4. نظرية الوحي: ترى أن تحديد الصواب والخطأ أكبر من قدرة الإنسان، وأن الله تعالى يخبر الإنسان بالقيم والمبادئ التي تساعد على تحديد الخير من الشر.

والملاحظ لهذه النظريات، يرى أنها لا تكاد تخلو من قصور وتعارض بين بعضها البعض، لأنها ألغت دور الدين في تحسين الأخلاق وتوجيه التصرفات. بينما "يثبت الاتجاه الأخلاقي في الإسلام، أن الأخلاق هي روح الرسالة الإسلامية، وأن التشريع الإسلامي يعد صورة مجسمة لهذه الروح".²

المطلب الثاني: أخلاقيات المهنة في الفكر الإداري

سنتطرق في هذا المطلب، إلى آراء بعض المفكرين الإداريين حول أخلاقيات المهنة، إضافة إلى دور أخلاقيات المهنة في وظائف الإدارة.

الفرع الأول: أخلاقيات المهنة لدى بعض المفكرين الإداريين

تعددت الآراء والأطروحات النظرية لموضوع أخلاقيات المهنة، والتي لم تأخذ مكانها إلا في ثمانينيات القرن الماضي. وفيما يلي سنتطرق إلى آراء ثلاثة من رواد الفكر الإداري وهم: (Frederick Taylor)، (Chester Barnard) و (Peter Drucker).

¹ طارق عبد أحمد الدليمي، الاتجاهات الحديثة في الإدارة التربوية والمدرسية، الطبعة الأولى، مركز ديوبنو لتعليم التفكير، عمان الأردن، 2013، ص-ص: 88-89.

² مصطفى حلمي، الأخلاق بين الفلاسفة وعلماء الإسلام، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2004، ص: 102.

1. أخلاقيات المهنة لدى (Frederick Taylor)

يعد (Frederick Taylor) رائد ومؤسس الإدارة العلمية، حيث تتمثل أهم إسهاماته في ثلاث دراسات، وهي: إدارة المصنع (الورشة) عام 1903، مبادئ الإدارة العلمية عام 1911، شهادة في حضرة اللجنة الخاصة للمجلس التشريعي عام 1912.

جمعت هذه المطبوعات الثلاث عام 1947، وسميت بـ "الإدارة العلمية"، أين أدت ملاحظات (Taylor) في مصنع الفولاذ، إلى ذكر أسباب عدم تحقيق الحد الأقصى من الكفاءة بالعمل من طرف العمال. وبناء على هذه الأسباب، اقترح (Taylor) نظامه العلمي والذي يستند حسبه على تجزئة نشاطات الموظفين إلى أساسية وثانوية، عن طريق استخدام "ساعة التوقيت" * لقياس النشاط المطلوب.

وفي الحقيقة لم يناقش (Taylor) موضوع أخلاقيات المهنة بصفة مباشرة، إلا أنه قد أشار لها في نظريته من خلال تطرقه إلى قضايا مثل: الرضا الوظيفي، الرفاهية، المشاركة وحقوق العمال، والتي شكلت جوهر العملية الإدارية، بهدف تحسين علاقة الإدارة بالعمال.²

2. أخلاقيات المهنة لدى (Chester Barnard)

هو اقتصادي أمريكي تأثر بـ (Max Weber)، حيث يعد مؤلف (وظائف الرؤساء التنفيذيين)، أشهر إسهام له في علم الإدارة، أين ركز فيه على التنظيم الرسمي كأنظمة تعاونية. وأوضح (Barnard) أن الموظفين في أي مؤسسة، لديهم دوافع خاصة مثل: الأهداف، الرغبات، الاندفاعات، والتي تحركها غرائزهم، حيث يمكن تعديلها وتوجيهها لخدمة أهداف المؤسسة من خلال وظائف الرؤساء، وذلك عن طريق تقديم المكافآت والتحفيزات والتأثير في سلوكهم. وبناء عليه، إذا تحققت أهداف الموظفين والمؤسسة بشكل تعاوني، يصبح النظام الإداري فعالاً.

ولعل أهم ما قدمته نظرية (C. Barnard) لأخلاقيات المهنة، تلك القضايا المرتبطة بالطرق التي يستخدمها المديرون لجعل دوافع الموظفين تتجه صوب أهداف المؤسسة، مثل: كيفية خلق الولاء وطرق بناء روح التضامن والإيمان بأهداف المؤسسة. ويمكن القول، أن الأبحاث المنجزة في الوقت الحاضر حول القيادة الأخلاقية، تعود في الأصل إلى كتابات (C. Barnard) خاصة مؤلفات: وظائف الرؤساء التنفيذيين عام 1938، التنظيم والإدارة عام 1948، الشروط الجوهرية لأخلاق الأعمال عام 1958.³

* ساعة التوقيت أو Stopwatch: هي طريقة استخدمها تايلور لتحليل وقياس الوقت الذي تستغرقه الحركات التي يؤديها العامل في أثناء عمله، وذلك بهدف اختصار الوقت وتفادي الحركات غير الضرورية، وتحسين الأداء.

² سعد العنزي، أخلاقيات الأعمال في نظرية الإدارة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 14، العدد: 49، 2008، ص-ص: 381-382.

³ نفس المرجع السابق، ص-ص: 383-384.

3. أخلاقيات المهنة لدى (Peter Drucker)

يعد كتاب (مفهوم الشركة) الصادر عام 1946، وكتاب (تطبيق الإدارة) الصادر عام 1954، أهم مؤلفين لـ (Peter Drucker) والذين كان لهما تأثير كبير في نظريات الإدارة. والقارئ لهذين الكتابين، سيكتشف العديد من القضايا الأخلاقية المتعلقة للمؤسسات. ففي الكتاب الأول، أعطى (Drucker) للمؤسسة مفهوم المؤسسة الاجتماعية. في حين جسد في الكتاب الثاني، مسؤوليات الإدارة.

ركزت نظرية (Drucker) في الإدارة على أن أخلاقيات المهنة تتحدد في ثلاثة عناصر:

- التركيز على الزبائن أكثر من الأرباح؛
- للمؤسسة مسؤولية اجتماعية ينبغي أن تضطلع بها؛
- تواجه المؤسسة مسؤولية خاصة تجاه الموظفين فيها.¹

الفرع الثاني: أخلاقيات المهنة في وظائف الإدارة

قد يكون هناك إجماع بين الباحثين، أن أهم وظائف الإدارة هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة. وهذه الوظائف -بطبيعة الحال- تتأثر بتصرفات الموظفين، ومصالح المؤسسة. لذا كان لا بد من توضيح دور أخلاقيات المهنة في القيام بهذه الوظائف، وذلك كما يلي:

1. وظيفة التخطيط

يتضمن التخطيط كمفهوم إداري، العناصر التالية:

- تحديد الأهداف المستقبلية للمؤسسة؛
- تعيين وتحديد وسائل تحقيقها (الموارد)؛
- تحديد مدة مناسبة لتنفيذ ما حُطِّط له.

والملاحظ أن وظيفة التخطيط في المؤسسة، تترتب عليها مسؤولية أخلاقية. إذ يجب أن يعطي الجانب الأخلاقي للتخطيط المؤسسة مشروعية تصرفها في مواردها، وذلك في إطار يخدم أهداف جميع أصحاب المصالح. لأنه على خلاف ذلك، نجد الكثير من المؤسسات تتبنى فلسفة التخطيط، تقوم على اعتبار التكلفة المثلى والعائد الأكبر، دون مراعاة الجوانب الأخلاقية في قراراتها.²

¹ أمينة عثمان، تحليل الأسس النظرية للأخلاقيات في الإدارة وآليات إرسائها-دراسة حالة الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد: 14، 2015، ص: 05.

² خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الثانية، 1433هـ، 2012م، ص: 131.

2. وظيفة التنظيم

يعرف التنظيم على أنه: تجميع منطقي للأجزاء المترابطة، لتكوين كيان واحد تمارس من خلاله السلطة والتنسيق، لتحقيق غاية محددة.¹

فالتنظيم يعد وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة، لأنه من خلال هذه الوظيفة الإدارية، يتم توجيه جميع موارد الإدارة البشرية والمادية والمالية، نحو تحقيق أهداف المؤسسة. وذلك من خلال تقسيم النشاطات المختلفة، وتجميع النشاطات المتشابهة، وتحديد العلاقات والتداخلات بين الوحدات الإدارية، مما يؤدي بها إلى العمل كمجموعة متسقة، لتحقيق هدف المؤسسة.²

وللوصول إلى أهداف المؤسسة، فإنه يجب ألا تتعارض مبادئ التنظيم مع القيم الأخلاقية. وذلك من خلال:³

- تحمّل المدير للمسؤولية بصدق وعدل ونزاهة، مع تقبله للرأي المعارض والنقد الموضوعي.
- وضع كل موظف في مكانه المناسب، بعيداً عن التحيز والمحسوبية والوساطة.
- الاهتمام بالتنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة، وإيجاد مواقف صريحة تجاهه، واستغلاله لتطوير أداء الموظفين.
- الاهتمام بمناخ العمل وتوفير التسهيلات المادية للموظفين.
- خلق وحدات داخل المؤسسة، تكون حلقة وصل بينها وبين المجتمع، بهدف شرح طريقة عمل المؤسسة للزبائن والمواطنين، وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية.
- انفتاح المؤسسة على الإعلام، بهدف تعزيز مبدأ الشفافية تجاه المجتمع.

3. وظيفة التوجيه

يعرّف التوجيه كوظيفة إدارية على أنه: "إرشاد الموظفين داخل المؤسسة، وتعليمهم وتحفيزهم، من أجل أداء أعمالهم بفاعلية وثقة وحماس".⁴ حيث أنه يتم توجيه الموظفين في المؤسسة من خلال ثلاثة عناصر، وهي: "القيادة، الاتصال، التحفيز".⁵

¹ عبد الغني بسيوني، أصول علم الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 1993، ص: 203.

² سالم سعيد الفحطاني، القيادة الإدارية، مرامر للطباعة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2001، ص: 15.

³ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص: 134.

⁴ سمير عسكر، أصول الإدارة، دار القلم العربي، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2000، ص: 295.

⁵ أحمد اليوسفي، مبادئ الإدارة ووظائفها، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب، سوريا، 2003، ص: 125.

وتتجسد في كل عنصر من العناصر السابقة، مجموعة من المبادئ والالتزامات الأخلاقية، هي:

- **القيادة:** تمثل القيادة لدى (John M. Piffner and Robert V. Presthus) "نوعاً من الروح المعنوية والمسؤولية التي تتجسد في القائد، والتي تعمل على توحيد جهود التابعين، لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتجاوز المصالح الشخصية".¹ وبما أن أهداف المؤسسة تُحَقَّق عن طريق الموظفين، فإن دور القيادة الإدارية يزداد أهمية. وهنا تتجلى أهمية وضرورة الاهتمام بالجوانب الأخلاقية، لتعزيز هذه القيادة وتقويتها. ويتضح ذلك أكثر، من خلال استعراض صفات القائد، والذي يجب أن يتميز بما يلي:²

- الالتزام بالعدالة والصدق في العمل، واحترام الموظفين وسماع آرائهم.

- الاهتمام بمتطلبات العمل، وتحقيق حاجات الموظفين والمؤسسة، بشكل متوازن ومتكامل.

- الاهتمام بتقييم أداء الموظفين، ووضع الموظف المناسب في المكان المناسب.

- عدم التحيز في حسم وحل المشكلات والصراعات داخل المؤسسة.

- الالتزام بتحقيق الرضا الوظيفي لمروسيه.

- نقل السلطة بمرونة والتركيز على الكفاءات.

- **الاتصال:** يعرّف الاتصال الإداري على أنه: عملية تبادل الأفكار والآراء والبيانات والمعلومات، بين الموظفين داخل المؤسسة، بواسطة وسائل شفوية وغير شفوية، بهدف التأثير على السلوك، وتحقيق النتائج المطلوبة.³ وبما أن عناصر عملية الاتصال تتكون من: مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة اتصال، وتغذية عكسية، فإن هذا النظام الاتصالي يجب أن يتمتع بالفعالية والكفاءة.

لذلك، فإنه كي تعطي المؤسسة لعملية الاتصال الإداري بعداً أخلاقياً، يجب عليها تحقيق ما يلي:⁴

- التدقيق والفحص المستمر لنظام الاتصالات، لنفاذي المشكلات التي تتسبب في تسريب أو اجتزاء أو تشويه المعلومات.

- تعزيز الاتصالات الرسمية، والتقليل من الاتصالات غير الرسمية، التي تأخذ الأشكال السلبية مثل: الوشاية، تزييف الحقائق، تهويل الأمور البسيطة، أو استغصار الأمور المهمة، وغيرها من الاتصالات السلبية.

¹ شهدان عادل الغرابوي، القيادة الإدارية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2020، ص: 13.

² خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص: 136-137.

³ ضرار العتيبي، العملية الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2022، ص: 234.

⁴ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص: 138-139.

- تحديد مجال الاتصالات الإدارية لكل وظيفة، وتوضيح مصادرها، لضمان وضوح المعلومة، وتفاذي تداخل المهام والصلاحيات، والالتزام بوحدة الأمر والقرار.

- **التحفيز:** يمكن تعريف التحفيز على أنه: تنمية الرغبة لدى الموظفين في بذل مستوى أعلى من الجهود، نحو تحقيق أهداف المؤسسة. على أن تؤدي هذه الجهود، إلى إشباع رغبات هؤلاء الموظفين.¹ حيث تهدف عملية التحفيز إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، تفادي المشاكل داخل المؤسسة، وتوفير بيئة عمل مشجعة على التميز والإبداع.

وتظهر الأطر الأخلاقية لعملية التحفيز في ما يلي:²

- أن يتوافق نظام التحفيز مع الأهداف والقيم والثقافة التنظيمية، ومع الموارد المالية والبشرية للمؤسسة.

- الربط بين نظام التحفيز والأفكار الإبداعية للموظفين، حيث يمكن لهذه الأفكار، أن تحل المشكلات التي تعترض المؤسسة.

- تحقيق العدالة بين الموظفين، في سياسة الأجور والمكافآت والتحفيزات.

- عدم الاقتصاد في التحفيز على زيادة الإنتاج فقط، بل الاهتمام بالجانب المعنوي والنفسي للموظفين.

4. وظيفة الرقابة: تعد الرقابة أساس العملية الإدارية، فبواسطتها يتم ضبط وتصحيح العمل داخل المؤسسة. وتعرف الرقابة الإدارية على أنها: مجموعة من العمليات والأساليب، التي يتم بمقتضاها التحقق من أن الأداء، يتم حسب المعايير المطلوبة، ويخدم الأهداف الموضوعة في المؤسسة.³ ونستنتج من التعريف، أن الرقابة عملية مستمرة داخل المؤسسة، فهي تسعى إلى الكشف عن الانحرافات في العمل، ثم تعديلها وتصحيحها.

ويمكن أن نشير إلى الجوانب الأخلاقية في الرقابة، من خلال ما يلي:⁴

- عدم التركيز في العملية الرقابية، على تتبع أخطاء الموظف بهدف عقابه. وإنما التركيز على جعلها وسيلة لتقويم المخطئين، وتحفيز أصحاب القدرات والكفاءات.

- تنمية الحوار وروح النقد، ومناقشة نتائج العمل من قبل الموظفين المعنيين مباشرة.

- استحضار قيم الصدق والنزاهة في العملية الرقابية، عند التعامل مع الزبائن والموردين والهيئات الرسمية.

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، مهارات بناء وتحفيز فرق العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2013، ص:79.

² خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص: 139-140.

³ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الرقابة الإدارية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2020، ص: 09.

⁴ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص: 141-142.

المطلب الثالث: أهمية تبني أخلاقيات المهنة ومختلف أبعادها

حتى تكسب المؤسسة ثقة زبائنها، يستلزم على موظفيها والمنتسبين إليها، التحلي بمجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية، والتي تساعدهم على تقديم أحسن خدمة ممكنة للزبائن والمستهلكين.

وفي هذا المطلب، سنتطرق إلى أهمية تبني أخلاقيات المهنة، إضافة إلى تحليل أهم أبعادها.

الفرع الأول: أهمية أخلاقيات المهنة

إن الالتزام بالأخلاقيات يعد أمرا مهما للفرد، سواء على المستوى الشخصي أو داخل المؤسسة، وتظهر أهمية أخلاقيات المهنة بشكل عام في الآتي:¹

- تحقيق مردود مالي على المدى الطويل، وهذا ضد المنظور الذي يرى تعارضا بين تحقيق الربح المادي والالتزام بالمعايير الأخلاقية.

- تفادي الخسائر التي كان من الممكن التعرض لها جراء إهمال أخلاقيات المهنة.

- تعزيز سمعة المؤسسة.

- تفادي ردود الفعل السلبية للأطراف المتعاملة مع المؤسسة في حالة تجاهل المعايير الأخلاقية.

- الالتزام بالمعايير الأخلاقية يعطي مصداقية للمؤسسة أمام المنافسين.

ويمكن تفصيل أهمية أخلاقيات المهنة كالاتي:²

- تعزيز علاقة الموظف بزملائه، وزيادة الأخوة والترابط بينه وبينهم.

- مساعدة الموظف على تجنب الأزمات في العمل، وتخطيها بسهولة في حال حدوثها.

- حماية الموظف من الخوف في الوقوع في الأخطاء أثناء العمل.

- تؤدي بالموظف إلى النجاح المهني؛ حيث أثبتت الدراسات أن نجاح الفرد في عمله يعتمد على 85

بالمئة على أخلاقيات المهنة، و15 بالمئة على مهارته الخاصة.

- زيادة فرص الترقية وإيجاد وظائف أفضل في المستقبل.

¹ وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد: 14، ديسمبر 2013، ص: 146.

² الموسوعة العربية الشاملة، ما هي أخلاقيات المهنة وأهميتها، في: 02 جويلية 2020، تاريخ الاطلاع: 10 سبتمبر 2021، الرابط:

[/https://www.mosoah.com/career-and-education/human-resources/work-ethics](https://www.mosoah.com/career-and-education/human-resources/work-ethics)

- **زيادة الإنتاجية:** إن اتباع المؤسسة لأساليب مهنية وأخلاقية مع زبائنها وموظفيها، غالبا ما تحصل على أرباح كبيرة. فحسب دراسة أجريت على أكثر من 1500 شركة أمريكية، أثبتت أن الشركات التي تلتزم بالبروتوكولات وأخلاقيات المهنة، تحظى بمبيعات أكثر من الشركات غير الملتزمة.

- **تقليل التكاليف:** إن التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة، يؤدي بهم إلى الانضباط والاجتهاد في عملهم، وبالتالي فإن المؤسسة تتحمل تكاليف تشغيل أقل من المؤسسات التي لا تلتزم بالأخلاقيات المهنية.

- **سلامة وأمان البيئة الداخلية للمؤسسة:** حيث أن المؤسسة التي تلتزم بأخلاقيات المهنة، يقل فيها حدوث النزاعات والصراعات بين الموظفين.

- **تحسين صورة المؤسسة:** إن المؤسسة الملتزمة بأخلاقيات المهنة، تتمتع بصورة وسمعة جيدتين بين زبائنها ومنافسيها.

- **المحافظة على الزبائن:** إن تعامل المؤسسة باحترام وعدالة واحترافية مع الزبائن، سيجعلها تحافظ عليهم وتكسب وفاءهم.

- **تنظيم العلاقة بين الإدارة والموظفين:** إن الالتزام بميثاق أخلاقيات المهنة من طرف الإدارة، يخلق جوا من الثقة والاحترام بينها وبين الموظفين، مما يجعل العلاقة بينهما سليمة وبعيدة عن التوتر.

الفرع الثاني: أبعاد أخلاقيات المهنة

نظرا للأهمية الكبيرة لأخلاقيات المهنة، فإن المؤسسة مطالبة بالالتزام بها وتحديد أبعادها بشكل واضح، وذلك عن طريق ما يسمى بـ "مدونة الأخلاق المهنية"، والتي هي عبارة عن "وثيقة تصدرها المؤسسة، تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ، ذات العلاقة بما هو مرغوب فيه وغير مرغوب فيه من سلوكيات المؤسسة والموظفين فيها".¹

والمقصود بأبعاد أخلاقيات المهنة، تلك المعايير والمبادئ التي ينبغي على الموظف والعامل احترامها واتباعها، في أثناء تأدية مهامه. ومن خلال اطلعنا على مجموعة من مدونات الأخلاق المهنية لعدد من المؤسسات والشركات، يمكننا أن نلخص أهم أبعاد أخلاقيات المهنة في الآتي:

- **الصدق والأمانة:** يقصد بالصدق والأمانة، المحافظة على الوثائق والملفات الإدارية، والتجهيزات والوسائل المادية للمؤسسة من جهة، والتحلي بالصدق والالتزام في أداء الأعمال والواجبات الوظيفية من جهة أخرى. أي أنه يجب أن يكون لدى الموظف رقابة ذاتية يعتمد عليها في أثناء إنجاز مهامه.

¹ محمد الصالح قريشي وهاجر قريشي، حتمية اعتماد مدونة أخلاقية لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة: أنموذج مقترح، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد: 04، العدد: 01، جوان 2018، ص: 436.

ولقد تطرق القانون الأساسي للوظيفة العمومية لمبدأ الأمانة، من خلال مواده الآتية:¹

"المادة 49: على الموظف أن يسهر على حماية الوثائق الإدارية وعلى أمنها.

يمنع كل إخفاء أو تحويل أو إتلاف الملفات أو المستندات أو الوثائق الإدارية ويتعرض مرتكبها إلى عقوبات تأديبية دون المساس بالمتابعات الجزائية.

المادة 50: يتعين على الموظف أن يحافظ على ممتلكات الإدارة في إطار ممارسة مهامه.

المادة 51: يجب على الموظف، ألا يستعمل بأية حال، لأغراض شخصية أو لأغراض خارجة عن المصلحة، المحلات والتجهيزات ووسائل الإدارة".

- **الاحترام وحسن المعاملة:** يقصد بها معاملة الموظف لجميع من لهم علاقة به من رؤساء وزملاء وزبائن، معاملة طيبة وحسنة. بالإضافة إلى الحرص على تنفيذ تعليمات وتوجيهات الرؤساء، واحترام السلم الوظيفي، والعمل على تحقيق رضا الزبون.

وقد حث القانون الأساسي للوظيفة العمومية على ذلك من خلال مواده:

"المادة 52: يجب على الموظف التعامل بأدب واحترام في علاقاته مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه.

المادة 53: يجب على الموظف التعامل مع مستعملي المرفق العام بلباقة ودون مماطلة".²

- **النزاهة والشفافية:** النزاهة تعني تأدية العمل وفق القواعد والإجراءات المعمول بها، دون انتظار مزية أو منفعة شخصية من وراء هذا العمل، باستثناء الراتب الذي يتلقاه الموظف. والموظف النزيه هو الموظف الذي لا يُعزى بالهدايا أو يقع في الرشوة من أجل التلاعب بقوانين وأنظمة الوظيفة.

أما الشفافية، فيقصد بها وضوح القواعد والإجراءات الوظيفية وتبسيطها، وتوفير المعلومات للموظفين داخل المؤسسة لمساعدتهم على العمل، وللزبائن خارجها لتلبية حاجاتهم.

تنص المادة 54 على: "يمنع على الموظف تحت طائلة المتابعات الجزائية، طلب أو اشتراط أو استلام، هدايا أو هبات أو أية امتيازات من أي نوع كانت، بطريقة مباشرة أو بواسطة شخص آخر، مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه".³

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد: 46، بتاريخ: 16 جويلية 2006، الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ص: 07.

² نفس المرجع السابق، ص: 07.

³ نفس المرجع السابق، ص: 07.

- **السرية:** يرتبط مفهوم السرية بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسة وموظفيها وزبائنها، سواء كانت مادية كالوثائق والملفات، أو غير مادية كالمعلومات الشفهية أو الإلكترونية. حيث أنه يجب على الموظف أن يلتزم بالحفاظ عليها وعدم نشرها وإذاعتها، لما في ذلك من ضرر على الموظف نفسه وعلى المؤسسة وزبائنها.

جاء في الفصل الثاني (واجبات العمال)، المادة السابعة، في الفقرة الثامنة من قانون العمل الجزائري: "أن لا يفشوا المعلومات المهنية المتعلقة بالتقنيات والتكنولوجيا وأساليب الصنع وطرق التنظيم وبصفة عامة أن لا يكشفوا مضمون الوثائق الداخلية الخاصة بالهيئة المستخدمة إلا إذا فرضها القانون أو طلبتها سلطتهم السلمية".¹

وجاء في المادة 48 من القانون الأساسي للوظيفة العمومية: "يجب على الموظف الالتزام بالسر المهني. ويمنع عليه أن يكشف محتوى أية وثيقة بحوزته أو أي حدث أو خبر علم به أو اطلع عليه بمناسبة ممارسة مهامه، ما عدا ما تقتضيه ضرورة المصلحة. ولا يتحرر الموظف من واجب السر المهني إلا بترخيص مكتوب من السلطة السلمية المؤهلة".²

- **العدالة:** يتضمن مفهوم العدالة، عدم التمييز بين الموظفين أو الزبائن من حيث: العرق، اللون، الجنس، السن، أو الحالة الاجتماعية والصحية. وضرورة معاملة الجميع معاملة عادلة ومتساوية، دون تمييز أو تحيز.

- **احترام القوانين والأنظمة:** لكل مؤسسة قوانين وأنظمة تحكمها وتسيرها، والتي تبين طريقة العمل داخل المؤسسة وتوزيع المهام بين الموظفين وغيرها من الإجراءات؛ لذا من الواجب على كل فرد داخل المؤسسة احترام هذه القوانين والأنظمة وتنفيذها على أكمل وجه.

- **الإتقان:** يقصد به أداء العمل بأعلى قدر من المهارة والخبرة، والتي تؤدي بدورها إلى مفهوم الجودة في العمل.

ومن عناصر إتقان العمل:³

- أخذ الوقت اللازم لإنجاز العمل؛

- احترام الموعد المتفق عليه لتسليم العمل؛

- الدقة في الإنجاز والعناية بالتفاصيل؛

- تقديم خدمات إضافية.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد: 17، بتاريخ: 25 أبريل 1990، القانون رقم 90-11 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق 21 أبريل 1990 المتعلق بعلاقات العمل، ص: 563.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد: 46، بتاريخ: 16 جويلية 2006، مرجع سبق ذكره، ص: 06.

³ موقع البلاغ، أخلاقية إتقان العمل، في: 07 أوت 2018، تم الاطلاع عليه في: 07 سبتمبر 2021، الرابط:

<https://www.balagh.com/article/أخلاقية-إتقان-العمل>

- احترام الوقت: يقصد به احترام الموظف لأوقات الدخول والخروج إلى ومن العمل. وتخصيص وقت العمل كله للوظيفة، بمعنى أن يستغل الموظف الوقت لأداء الوظيفة المعهودة إليه، بما يخدم السير المنتظم والمستمر للمرفق العام،¹ وألا يغادر مقر عمله إلا في الحالات القصوى، وبموافقة رئيسه أو موافقة صاحب الصلاحية في ذلك.²

- العمل الجماعي (العمل ضمن فريق): أي قدرة الموظف وقابليته للعمل ضمن مجموعة، ومدى قدرته على إنجاز المهام الموكلة إليه ضمن فريق العمل، ومدى استقراره داخل هذا الفريق من خلال التعاون والاحترام المتبادل بين أعضائه.

كما تجدر الإشارة إلى أن هناك من يصنف أخلاقيات المهنة إلى: أخلاق المؤسسة، أخلاق المديرين، أخلاق الموظفين وأخلاق الزبائن. بحيث يكون لكل صنف أو مستوى، مجموعة من المبادئ التي يجب عليه الالتزام بها.

المطلب الرابع: مصادر أخلاقيات المهنة وطرق ترسيخها

هناك مجموعة من الأسس والمبادئ، التي يرى الباحثون أنها تشكل مصادراً لأخلاقيات المهنة. وسنتناول في هذا المطلب، مختلف أنواع المصادر التي تُؤخذ منها الأخلاقيات المهنية، إضافة إلى التطرق إلى الطرق والسبل، التي ترسخ هذه الأخلاقيات لدى موظفي المؤسسة.

الفرع الأول: مصادر أخلاقيات المهنة

بخصوص مصادر أخلاقيات المهنة، فإن هناك مجموعة من المصادر التي تعد الأساس الذي تقام عليه الأخلاقيات الخاصة بالوظائف والمهن، والتي تعكس ثقافة المجتمع وهويته.

وعموماً، فإن هذه المصادر تتمثل في: الأخلاق الشخصية، المؤسسة، البيئة الخارجية.

1. الأخلاق الشخصية

يمثل الفرد مهما كانت صفته أساس السلوك الأخلاقي، ويتأثر هذا الفرد بعدة عوامل منها:

¹ خالد رشيد علي، واجب الموظف العام الحضور في أوقات الدوام الرسمي وآثار مخالفته ذلك (موظف الخدمة الجامعية في العراق أنموذجاً)، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد: 04، العدد: 01، 2015، ص: 07.

² عبد الله بن راشد بن عثمان السندي، قياس كفاءة الموظف العام وتطوير أدائه دراسة تطبيقية في المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه في الإدارة العامة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، جويلية 2010، ص: 101.

- **الدين:** بما أن الدين يدعو إلى طاعة الله ويأمر بالتقوى وحسن المعاملة، فسينعكس هذا على أخلاقيات الموظف في عمله. فقد حث الدين على النزاهة وحرّم الرشوة والغش، مما يعني أنه المصدر الرئيسي للمسؤولية الشخصية التي تتبع منها الرقابة الذاتية.

- **العائلة:** تعد من أهم المؤثرات التي تساعد على تكوين أفراد المجتمع، خاصة وأنها المصدر الأول للمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد في المجتمع، والذي بدوره ينقل سلوكه الموروث إلى مكان عمله. فمن تربي في أسرته على الصدق والاحترام والأمانة، سيتعامل بهذه الصفات في عمله، والعكس صحيح. وهذا كله يؤثر على الأخلاقيات داخل المؤسسة.¹

2. المؤسسة

تشير الأنظمة والمبادئ في المؤسسة إلى أهم القوى التي تشكل أخلاقيات المهنة، والتي توجه سلوك الموظفين باتجاه محدد. ومن أهم هذه الأنظمة داخل المؤسسة:

- **ثقافة المؤسسة:** تشير ثقافة المؤسسة إلى مجموعة المعتقدات والقيم والشعائر، والتي يعبر عنها بـ "طريقة عمل المؤسسة"، حيث تكون مرجعا للموظفين ومرشدة لسلوكهم. وتكون معالم هذه الثقافة واضحة في طريقة تعامل الموظفين، وفي القرارات التي يتخذونها، لذا كان لزاما على الإدارة أن تراقبها وتطورها بما ينعكس إيجابا على أداء المؤسسة.²

- **المدونات الأخلاقية:** هي وثيقة تصدرها المؤسسة تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ، ذات العلاقة بما هو مرغوب ومكروه بالنسبة لسلوكيات الموظفين في المؤسسة. تعمل هذه المدونات على التركيز على الجوانب القانونية ومنع السلوكيات غير الأخلاقية، كما تساعد على حل المشكلات الأخلاقية التي تواجه الموظفين. ومن مزاياها:³

- زيادة الاهتمام بالمشكلات والجوانب الأخلاقية، وتحقيق التوازن بينها وبين الجوانب المادية.

- تحقيق التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي في العمل الإداري، من خلال رفع قدرات الموظفين على مواجهة المشكلات الأخلاقية.

- تطوير العمل الإداري من خلال حماية سمعة الإدارة.

- تحصين وحماية الموظفين من الضغوط الفوقية، التي قد تؤدي إلى انتهاكات أخلاقية.

¹ معنصم موسى مطلق العودات، أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الارتباط الوظيفي دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير في تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، أوت 2019، ص-ص: 15-16.

² نفس المرجع السابق، ص-ص: 17-18.

³ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 58-59.

- تنمية الاهتمام بالمعايير الأخلاقية والقيم المشتركة، والتي تؤدي إلى الرفع من الأداء.

3. البيئة الخارجية

من العوامل الخارجية التي تؤثر في أخلاقيات الفرد ما يلي:

- **القوانين والتشريعات:** يقصد بالتشريعات دستور الدولة وجميع القوانين المنبثقة عنه، والتي تضبط وتوجه أخلاقيات المهنة. حيث تعد القوانين والأنظمة من المصادر المهمة التي تتحكم في تسيير المؤسسات، ومن جهة أخرى تعمل على تحديد واجبات ومحظورات كل وظيفة ومهنة.¹

- **التقاليد والأعراف الاجتماعية:** هي مختلف العادات والتقاليد والأعراف التي تميّز المجتمع، والتي لها نفس قوة القانون في التأثير على سلوك الفرد. وعندما تكون هذه العادات والتقاليد واضحة لدى الفرد، فإنها ستؤثر في سلوكياته في العمل، وبالتالي تظهر المؤسسة بالشكل الذي يجسد أخلاقيات موظفيها من خلال بيئتهم الاجتماعية، ولهذا فهي تعد من أهم مصادر أخلاقيات المهنة.²

الفرع الثاني: طرق ترسيخ أخلاقيات المهنة

لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها، دون وجود معايير أخلاقية تنظم طريقة العمل فيها. لذا كان واجبا على المسؤولين، العمل على ترسيخ القيم والمبادئ الأخلاقية، لدى موظفي المؤسسة.

ومن طرق ووسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة ما يلي:³

- تنمية الرقابة الذاتية

يقصد بالرقابة الذاتية قدرة الموظف على مراقبة أقواله وأفعاله، وإحساسه أنه مكلف بوظيفة ومؤتمن عليها؛ إضافة إلى استتعار مراقبة الله له، وتقديم المصلحة العامة على مصلحته الخاصة.

ويقوم الموظف بتنمية الرقابة الذاتية لديه عن طريق:

- تعزيز الوازع الديني، واستنكار الحساب والعقاب؛
- تنمية حس المسؤولية، ومراقبة سلوكه؛

¹ يسين سي لخضر غربي وريحية قرينعي، مدى التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال دراسة ميدانية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة -الواقع والرهنات- يومي 14 و15 نوفمبر 2016، من تنظيم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالتعاون مع مخبر: تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات البديلة، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، ص: 07.

² خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص: 52.

³ محمد جواد بلقايد وجيلالي بن أحمد، آليات ووسائل ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الاقتصادية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد: 02، العدد: 01، 30 جوان 2017، ص-ص: 81-83.

- عدم الانسياق خلف الأقاويل والإشاعات، والتمسك بقيمه ومبادئه.

- وضع أنظمة واضحة تمنع الاجتهادات الفردية

تحدث الممارسات غير الأخلاقية أحيانا، نتيجة الاجتهادات الفردية التي يقوم بها الموظفون، وهذا بسبب غياب أو عدم وضوح القواعد والإجراءات. لذا يجب على مسؤولي المؤسسات، توضيح إجراءات العمل وتبسيطها، وتوضيح مهام كل وظيفة ومصلحة، إضافة إلى إعداد لائحة للجزاء والعقوبات المترتبة عن كل سلوك يقوم به الموظف.

- القدوة الحسنة

وتعني أن يكون المسؤول والموظف في المؤسسة، مثالا يحتذى به في سلوكه وأفعاله. فإذا رأى المرؤوسون أو الموظفون في العمل، أن مسؤولهم أو زملائهم لا يلتزمون بأخلاقيات المهنة، فهم بذلك سيتأثرون بهم، ويحذون حذوهم.

ولقد ذكر القرآن الكريم تأثير القدوة الحسنة في قوله تعالى: "لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا" [الأحزاب:21].

- تعزيز المعنى الديني للمهنة

وتعني أن تتكون قناعة لدى الموظف، أن العمل عبادة، وأنه وسيلة لتنمية الاقتصاد الوطني. لأن هذه القناعة التي يكتسبها، ستكون دافعا له للالتزام بأخلاقيات المهنة. وهنا يكمن الدور المهم الذي يجب أن يقوم به المسجد، والمدرسة، والجامعة، في نشر وترسيخ أخلاقيات المهنة لدى الأفراد.

- مراقبة ومحاسبة المخطين من المسؤولين والموظفين

تعد المراقبة والمحاسبة من أهم الوسائل التي تسمح بتحديد الانحرافات والأخطاء، وكذا معرفة مدى الالتزام بالقواعد والقوانين من طرف المسؤولين والموظفين، لأنها تسمح باتخاذ الإجراءات ضد المخالفين للإجراءات واللوائح الوظيفية.

- التقييم المستمر للموظفين

يتمثل التقييم الوظيفي في الاطلاع على مستوى الموظفين داخل المؤسسة، ومعرفة كفاءاتهم ومهاراتهم، ونقاط قوتهم وضعفهم؛ حيث يكون هذا التقييم، بناء على معايير ومؤشرات معدة مسبقا.

تسمح عملية التقييم بتشجيع وتحفيز الموظفين الأكفاء، وتصحيح وتعديل السلوكيات المنحرفة. ومن شأن هذه العملية، أن تشجع الموظفين على تقديم أفضل أداء وظيفي ممكن، رغبة في الحصول على الحوافز المادية والمعنوية، وتجنباً للعقوبات والملاحظات السلبية من طرف المسؤول.

المبحث الثاني: مفاهيم حول جودة الخدمة العمومية

إن اعتماد فلسفة الجودة وتطبيقها في قطاع الخدمات العمومية، يعد أمراً مهماً للرقى بهذا القطاع والتحسين المستمر له. وسنتطرق في هذا المبحث إلى المتغير الثاني للدراسة، والمتمثل في تحسين جودة الخدمة العمومية. وسناقش فيه بالتفصيل عناصر هذا المتغير، والتي تشمل: الجودة، جودة الخدمة، الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الجودة وجودة الخدمة

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية، لا بد أن نتناول أولاً مفهومي: الجودة وجودة الخدمة. واللذان سنناقشهما في هذا المطلب

الفرع الأول: تعريف الجودة

يكتسي مفهوم الجودة أهمية بالغة لدى الأفراد والمؤسسات، فكل مؤسسة ترى الجودة من منظورها الخاص. وقد مر هذا المصطلح بعدة مراحل قبل أن يصل إلى ما هو عليه الآن. حيث أن تطبيق مفهوم وفلسفة الجودة، كان في أواخر القرن 18م مقتصرًا على وظيفة التصنيع فقط. أما اليوم فقد وصلت الجودة إلى مراحل متقدمة في التطبيق، من خلال ما يُعرف بـ "إدارة الإبداع وفق نماذج التميز المؤسسي".

وتُعرّف الجودة لغة بأنها "مصدر من الفعل جاد، أي عُرف بصناعته الجيدة. والجودة هي النوعية، أو مجمل الخصائص والسمات لخدمة أو منتج معين، تجعله يليق بالزبائن أو المستفيدين"¹. ويعرف (W. Edwards Deming) الجودة بأنها "المطابقة في المواصفات، مع الاستمرار في تخفيض التكلفة".

أما (Joseph M. Juran) فيعرفها بأنها "الملاءمة للاستعمال".

ويعرفها (Philip B. Crosby) بأنها "المطابقة للمواصفات، وإنتاج السلع وتقديم الخدمات دون أية أخطاء"².

وتُعرف الجودة حسب مداخلها كما يلي:³

- **مدخل الامتياز:** ويعني أن الجودة هي مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء، ويشير هذا المدخل إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال خبرتهم أن يميزوا بين الجودة العالية والجودة الرديئة وفق معايير محددة مسبقاً.

¹ شيماء طه، معنى الجودة، الموسوعة العربية الشاملة، في: 23 سبتمبر 2019، تاريخ الاطلاع: 26 أكتوبر 2021، الرابط:

<https://www.mosoah.com/references/dictionaries-and-encyclopedias/>

² علي جبلاق، إدارة الجودة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2021، ص-ص: 01-02.

³ محمد خثير وحكيم بن جروة، العلاقة بين المتغيرات الأساسية لنظام إدارة الجودة باستخدام طريقة الجداول التقاطعية، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد: 05، العدد: 01، 01 ماي 2019، ص: 137

- **مدخل يعتمد على المنتج:** وتعني الجودة مجموعة من الصفات والخصائص التي يمكن قياسها وتحديد كميتها، أي مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية من قبل المؤسسة.

- **مدخل يعتمد على الزبون:** وتعني ملاءمة المنتج للاستعمال، أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقا للمواصفات التي تحقق رضا الزبون وتشبع رغباته.

- **مدخل يعتمد على التصنيع:** وتعني صنع منتجات خالية من العيوب، وهذا من خلال مطابقتها للمواصفات الموضوعية من قبل المؤسسة.

- **مدخل يعتمد على القيمة:** يتحدد تعريف الجودة هنا على أساس التكلفة والسعر وعدد من الخصائص الأخرى، فالجودة هي الامتياز الذي يمكن للزبون أو المؤسسة أن تتحمله. أي كلما كان المنتج المقدم للزبون ذو سعر مرتفع، كانت جودته عالية.

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، كونها تؤدي دورا أساسيا في كسب ولاء الزبون واكتساب ميزة تنافسية لها. وقد تعددت واختلقت تعريفات مصطلح "جودة الخدمة"، لكنها انفقت في أن مفهوم جودة الخدمة يتعلق برأي المستهلك والزبون حولها. ومن هذه التعريفات:

- عرفها (Lewis and Booms) على أنها "قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت".¹

- وعرفها الباحثون (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry) بأنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها".²

- أما تعريف (Bitner and Hubbert) فيرى أن جودة الخدمة هي "انطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق بخصوص المؤسسة وخدماتها".³

¹ إسماعيل مراد وعبد العزيز عبدوس، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (ServPerf) دراسة حالة مؤسسة -موبيليس-، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد: 03، العدد: 01، مارس 2017، ص: 04.

² عبد الرحيم رحاوي وخديجة قاسمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد: 01، العدد: 03، أوت 2017، ص: 110.

³ كهينة رشام وأحمد جميل، التمكين الإداري كمدخل حديث لتحقيق جودة الخدمة في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد: 05، جوان 2017، ص: 75.

- وتعرف جودة الخدمة بأنها "تقييم معرفي للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة على المدى الطويل، فالجودة المدركة هي جزء من الرضا أو ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار".¹

من خلال التعريفات السابقة، نلاحظ أن محور وموضوع الجودة يتركز حول المستهلك أو الزبون، أي أنه هو من يحكم على جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة، لذا يجب على المؤسسة أن تهتم بآراء زبائنهم وتأخذ توقعاتهم بعين الاعتبار، عند تقديم خدماتها لهم.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة

تعتبر أبعاد جودة الخدمة، عن المؤشرات والمعايير التي يتم الاعتماد عليها، لتقييم جودة خدمة المؤسسة. وقد اختلفت آراء المفكرين وتباينت أفكارهم في تحديد أبعاد الجودة، إلا أننا نجد معظمهم يشتركون في بعضها. ومن الأبعاد التي قُدمت لقياس جودة الخدمة ما يلي:

حسب (L. J Krajewski and L. P Ritzman)، فإن أبعاد الجودة هي: مطابقة المواصفات، القيمة، المطابقة للاستخدام، الدعم، الاعتبارات النفسية. حيث نلاحظ أن هذه الأبعاد ركزت على وجهة نظر الزبون تجاه المنتج أو الخدمة.

وحسب (Carvin) فأبعاد جودة الخدمة تتمثل في: الأداء، الهيئة، الموثوقية (الاعتمادية)، المطابقة، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية.

أما (Philip B. Crosby) فوضع أبعاداً أخرى للجودة هي:

- يجب أن تكون الجودة مطابقة للمتطلبات،

- يجب أن تكون مقاييس الأداء ذات عيب صفري،

- التأكيد على مبدأ الوقاية لا التقييم،

- قياس سعر عدم المطابقة،

- لا يوجد شيء اسمه مشكلة الجودة.

وهذه الأبعاد هي المحاور التي أقام عليها (Crosby) فلسفته في الجودة الشاملة.²

ووضع (R. Russell and B W. Taylor) أبعاد الجودة كالاتي: الأداء، الاعتمادية، المطابقة،

المتانة، القدرة على الخدمة، الجودة المدركة، الخصائص الإضافية، الجمالية.

¹ نفس المرجع السابق، ص: 75.

² مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص-ص: 56-58.

في حين يرى (Hezier and Render) أن أبعاد الجودة كما يلي: الاعتمادية، القدرة على الاستجابة، اللياقة الأهلية، سهولة الوصول، المجاملة، الاتصال، الأخلاقية، الأمان، معرفة وتفهم الزبون، الملموسات. ويختصرها (Lovelock and Wright) في خمسة أبعاد: الاعتمادية، الملموسات، الاستجابة، الثقة المتبادلة، العناية.¹

وقد طوّر الباحثون (Parasuraman, Zeithaml and Berry) عام 1988، نموذجاً لأبعاد جودة الخدمة يقع في خمسة محاور أساسية وهي:²

- **الملموسات:** ويقصد بها العوامل المادية للخدمة، والتسهيلات المقدمة ضمنها. أي مدى توفر الموظفين والتجهيزات المكتبية، تصميم المؤسسة، الأجهزة والتكنولوجيا المستعملة، وغيرها من الجوانب المادية.
- **الاعتمادية:** وتعني قدرة مقدم الخدمة على أدائها في الوقت المناسب وبالشكل الدقيق، من خلال الوفاء بالوعود للزبون، والمعرفة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.
- **الاستجابة:** وتعني السرعة في أداء الخدمة، ومساعدة الزبائن، والرد على تساؤلاتهم وحل مشاكلهم، إضافة إلى مد يد العون وتقديم المعلومات المهمة لهم.
- **الضمان:** يقصد به مدى الشعور بالثقة والأمان في التعامل مع موظفي المؤسسة، ودرجة تحلي هؤلاء الموظفين بأخلاقيات العمل.
- **التعاطف:** ويعني قدرة الموظفين على التواصل مع الزبائن والاهتمام بهم، ومحاولة معرفة احتياجاتهم وحل مشاكلهم، بطريقة ودية وإنسانية.

الجدول رقم 1.1: أبعاد جودة الخدمة حسب عدد من الباحثين

| أبعاد الخدمة | الباحث |
|--|-----------------------------|
| مطابقة المواصفات، القيمة، المطابقة للاستخدام، الدعم، الاعتبارات النفسية | LJ Krajewski and LP Ritzman |
| الأداء، الهيئة، الموثوقية (الاعتمادية)، المطابقة، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية. | Carvin |
| يجب أن تكون الجودة مطابقة للمتطلبات، يجب أن تكون مقاييس الأداء ذات عيب صفري، التأكيد على مبدأ الوقاية لا التقييم، قياس سعر عدم | Philip B. Crosby |

¹ علاء فرحان طالب وزينب مكي محمود البناء، إستراتيجية المحيط الأزرق والميزة التنافسية المستدامة: مدخل معاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص-ص: 243-244.

² جاي كاندامبولي وآخرون، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007، ص: 117.

| | |
|---|--|
| المطابقة، لا يوجد شيء اسمه مشكلة الجودة. | |
| الأداء، الاعتمادية، المطابقة، المتانة، القدرة على الخدمة، الجودة المدركة، الخصائص الإضافية، الجمالية. | R. Russell and B W. Taylor |
| الاعتمادية، القدرة على الاستجابة، اللياقة الأهلية، سهولة الوصول، المجاملة، الاتصال، الأخلاقية، الأمان، معرفة وتفهم الزبون، الملموسات. | Hezier and Render |
| الاعتمادية، الملموسات، الاستجابة، الثقة المتبادلة، العناية. | Lovelock and Wrig ht |
| الملموسات، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد (الضمان)، التعاطف. | Parasuraman, Zeithaml and Berry |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مرجعي مهدي صالح السامرائي وعلاء فرحان طالب

من خلال الجدول رقم 1.1، نلاحظ أن معظم الباحثين اختلفوا في وضع أبعاد لجودة الخدمة، فمنهم من ركز على الجانب المادي للخدمة، ومنهم من ركز على الجانب النفسي لها. إلا أنهم اتفقوا على أن أبعاد جودة الخدمة، يجب أن تكون مرضية لتطلعات الزبون ومشبعة لحاجاته ورغباته.

المطلب الثالث: مفهوم الخدمة العمومية

في هذا المطلب سنناقش مجموعة من المفاهيم التي تخص الخدمة والخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة

تعددت آراء الباحثين حول مفهوم الخدمة، ومن أشهر تعريفاتها ما يلي:

- يرى (Philip Kotler) أن الخدمة هي "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون".¹

حسب (Kotler)، فالخدمة تعبر عن نشاط أو منفعة يتم تقديمها من المنتج إلى المستهلك، بحيث تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها أي تملك.

- وعرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها "الأنشطة أو المنافع التي تُعرض للبيع أو تُقدم مع السلع

المباعة".¹

¹ بوعبد الله رابحي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أنموذجاً)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية المجلد: 04، العدد: 01، 2020، ص: 194.

في هذا التعريف، نجد أن الخدمة عبارة عن الأنشطة والمنافع التي تقدم للمستهلك عن طريق البيع، أو التي تقدم مع المنتجات المباعة.

- عرفها (Stanton) على أنها "النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للمستهلك أو للزبون والتي ليست مرتبطة بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة".²

في هذا التعريف، يرى (Stanton) أن الخدمة هي الأنشطة غير الملموسة التي تباع للمستهلك، والتي ليست بالضرورة أن تكون مرتبطة بمنتج مادي، أي أن إنتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية. وعرفت أيضا بأنها "كل النشاطات والعمليات التي تحقق رضا المستهلك النهائي، مقابل ثمن مادي، ودون أن يقع في تقديمها أي خطأ".³

ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن أن نقول إن الخدمة هي نشاط غير ملموس، يتضمن تقديم منفعة من طرف إلى طرف آخر. كما يمكننا اعتماد التعريف الآتي للخدمة، والذي يرى أنها "نشاط اقتصادي، يمنح قيمة ويوفر مزايا للزبائن في وقت ومكان محددين، بغرض إحداث تغييرات مرغوبة لدى المستفيد من الخدمة".⁴

ووفقا للباحثين (Gary Armstrong) و (Philip Kotler) فإن للخدمة أربعة خصائص هي:⁵

- اللاملموسية: وتعني أنه لا يمكن رؤية الخدمة قبل الاستفادة، ولا يتم الشعور بها إلا عند تلقيها.

- عدم التجزئة: وتعني عدم إمكانية فصل الخدمة عن مقدمها.

- التباين: وتعني أن مستوى الخدمة مختلف في كل مرة حسب من يقدمها.

- الفناء والتلف: ويعني أن الخدمة غير قابلة للتخزين وغير دائمة بمجرد تلقيها، حيث يتم الشعور بها بمجرد الاستفادة منها.

¹ عمر سدي وأحمد برداي، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المجلد: 11، العدد: 03، 2019، ص: 172.

² حميد الطائي ويشير العلاق، مبادئ التسويق الحديث (مدخل شامل)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2020، ص: 139.

³ حسن يحي عسيري وسعيد محفوظ علي تومي، أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة دراسة حالة مستشفى طرفي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد: 07، العدد: 02، ديسمبر 2020، ص: 13.

⁴ عبد القادر عجوط وآسيا خياط، دور تكوين الموظفين في الرقي بجودة الخدمات العمومية المقدمة على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية -دراسة حالة جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-، Revue algérienne d'économie et gestion، المجلد: 10، العدد: 03، 31 ديسمبر 2016، ص: 28.

⁵ Damarsari Ratnasahara Elisabeth, Akhmad Nasir and Joko Suyono; **the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Lotus Indah Textile Industry**; (International Journal of Entrepreneurship and Business Development; Volume: 02; Number: 02; 2019; p-p: 173-174.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية

يعبر مصطلح "الخدمة العمومية" عن العلاقة التي تربط بين المؤسسات والهيئات التابعة للدولة وبين المواطنين المستفيدين من هذه الخدمة، من حيث إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم، وهذا من خلال النشاطات التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، والتي تسعى من أجل المنفعة العامة للمواطنين.

وهناك عدة تعريفات للخدمة العمومية منها:

- "هي مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة، وتكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة".¹

- "تلك الخدمة التي تُزوّد بواسطة مؤسسة عمومية استجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها، تحقيق مبادئ المساواة، الاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام".²

- "هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الدولة، لأن تادية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق الترابط الاجتماعي، وهذا لا يتحقق إلا بتدخل قوة الدولة".³

نلاحظ من خلال التعريفات، أن الخدمة العمومية هي عبارة عن نشاط تقوم به الدولة، بحيث يجب أن يكون هذا النشاط تحت إشرافها، وموجها لعامة الشعب تحت مبدأ الاستمرارية والمساواة والتكلفة المعقولة.

ويشير مصطلح الخدمة العمومية إلى عنصرين مختلفين:⁴

- المهمة وهي نشاط ذو مصلحة عامة،

- الطريقة التنظيمية وتكون عن طريق تولي هذه الأنشطة ذات المصلحة العامة، من قبل الدولة أو السلطات الإقليمية أو المؤسسات العمومية أو الأشخاص العاديين، ولكن تحت سيطرة شخص عام.

¹ عائشة قاسمي، العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد: 03، مارس 2018، ص: 29.

² محمد لكل وإيمان مسعودين، الإدارة الإلكترونية نموذج حديث لعصرنة الخدمات العمومية -دراسة بعض النماذج التطبيقية-، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد: 03 العدد: 01، 2021، ص: 85.

³ رشيد سالم وأسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد: 01، العدد: 03 الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، 17 و 18 نوفمبر 2015، ص: 349.

⁴ Vie publique, **La notion de service public**, le : 30 juin 2018, consulté le : 12/11/2021, lien :

<https://www.vie-publique.fr/fiches/20223-la-notion-de-service-public>.

المطلب الرابع: مبادئ الخدمة العمومية وتصنيفاتها

بما أن الخدمة العمومية هي نشاط موجه للمصلحة العامة، حيث يكون في متناول أكبر شريحة ممكنة من المواطنين، فإنه يجب أن يتوفر على مبادئ لتنظيمه، وتصنيفات لتوضح معناه وهدفه.

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية

اتفقت تقريبا كل المراجع على مبادئ الخدمة العمومية، حيث أن هناك عدة مبادئ يجب أن تتوفر في الخدمة العمومية، وهي: المساواة، الاستمرارية، التطور والتكيف، المجانية النسبية، الشمولية، الفعالية،¹ بالإضافة إلى مبدأ التضامن. وهذه المبادئ، هي التي تعتمد عليها عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية. وتفصيلها كالآتي:²

- **المساواة:** وتعني تأدية الخدمة لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها، دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي. وهذا المبدأ يتسمد وجوده من الدساتير ومواثيق حقوق الإنسان.

- **الاستمرارية:** يرتكز هذا المبدأ على المصلحة العامة وعلى ضرورة إشباع حاجات المواطنين، لذا من واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية.

- **التطور والتكيف:** يعني هذا المبدأ، تكيف وتطوير الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتكنولوجي من جهة، واحتياجات المواطنين من جهة أخرى.

- **المجانية النسبية:** في حالة ما إذا كان المواطنون متباينين من حيث مستوى الدخل، يتم اعتماد سلم متدرج من مجانية الخدمة للجميع، إلى الاستفادة من خدمة بمقابل مراعاة لمبدأ المساواة.

- **الشمولية:** انطلاقا من كون الخدمة العمومية ضرورية، فإن حق الاستفادة منها يكون مكفولا لكل المواطنين، ويجب أن يكون الوصول إليها والاستفادة منها موافقا لقدراتهم ومستوياتهم.

- **الفعالية:** تقوم الخدمة العمومية بتصحيح العجز والاستغلال غير المتوازن بين ولايات الوطن، وذلك عن طريق توفير الخدمات العمومية في مختلف المجالات، في المناطق المعزولة أو قليلة الكثافة السكانية، مما يجعل عملية التنمية أكثر فعالية.

¹ توفيق رفاع وفائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد: 03، جوان 2019، ص: 144.

² مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص- ص: 18-20.

- **التضامن:** تعبر الخدمة العمومية، عن التضامن الاجتماعي الذي تقوم به الدولة تجاه المواطنين، وذلك عن طريق التقليل من الفوارق بين المواطنين من حيث الدخل، أو الجانب الصحي أو المادي.

فالخدمة العمومية لها ثلاث مهام وفق هذا المعيار هي:

- جعل الخدمة العمومية في متناول الفئات المعوزة،
- المحافظة على النسيج الاجتماعي وإحساس المواطنة،
- تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة.

الفرع الثاني: تصنيفات الخدمة العمومية

بسبب التطورات الاقتصادية والتكنولوجية، وبسبب التحولات التي عرفتتها المجتمعات، تعددت واختلفت حاجات الأفراد فيها، فأدى ذلك إلى تعدد وتنوع الخدمات المقدمة من طرف الدولة.

ويمكن تقسيم أنواع الخدمات العمومية كالتالي:¹

1. خدمات إدارية: هي الخدمات التي تقوم بها مؤسسات الدولة، بهدف تنظيم شؤون المواطنين

الاجتماعية، ومن أمثلة هذه الخدمات:

- خدمات تنظيم الأحوال الشخصية،
- خدمات الأمن وحماية الأفراد والممتلكات،
- خدمات تنظيم الأنشطة السياسية في المجتمع،
- خدمات تنظيم شؤون التوظيف.

2. خدمات اقتصادية: وهي الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي مثل:

- خدمات تنظيم الشؤون المالية والاقتصادية،
- خدمات تسجيل المؤسسات والضرائب،
- خدمات إدارة المؤسسات المالية والضمان الاجتماعي،
- خدمات تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.

¹حسين زاوش، الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني للخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، الجزائر، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، ص-ص: 12-13.

3. خدمات اجتماعية وصحية وتعليمية: وهي الخدمات المتعلقة بالحياة الاجتماعية للمواطنين مثل: فتح وإدارة المدارس ومراكز التكوين والجامعات، بناء المرافق الصحية وإداراتها.

ويمكن أن نصنف الخدمة العمومية حسب طبيعتها إلى ثلاثة أصناف هي:¹

- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: هناك خدمة فردية وخدمة جماعية.

- من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: هناك خدمة ذات استهلاك إجباري، وخدمة ذات استهلاك اختياري.

- من حيث طبيعة تكلفة الخدمة: هناك خدمة مجانية مثل: التلقيح، الإنارة العمومية، الأمن؛ وخدمة بمقابل مثل: خدمات الكهرباء والهاتف، والماء؛ وخدمة مدعمة مثل: النقل العمومي، ودعم السلع الواسعة الاستهلاك.

المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة

تبعاً لفلسفة (A. Feigenbaum) و (J. Juran) بأن الزبون هو من يحدد الجودة²، فإن قياس جودة الخدمة -بما فيها الخدمة العمومية- تنطلق من الزبون. وذلك من خلال معرفة رأيه حول الخدمة، ومدى رضاه عن جودتها.

وهناك نماذج عديدة لقياس جودة الخدمات، سنتطرق لها بالتفصيل في هذا المبحث، وأهمها: نموذج Grönroos، نموذج الفجوات، نموذج المكونات الثلاث، نموذج الأداء الفعلي للخدمة، النموذج متعدد المستويات، النموذج الهرمي.

المطلب الأول: نموذج (Grönroos) ونموذج الفجوات

سنناقش في هذا المطلب نموذجي (Grönroos) ونموذج الفجوات (SERVQUAL).

الفرع الأول: نموذج (Grönroos) 1984

تم تشكيل التصور لنموذج جودة الخدمة من طرف (Christian Grönroos)، بين عامي 1982 و1984. حيث رأى أنه إذا أرادت المؤسسة أن تكون ناجحة، فعليها أن تهتم بتصوير الزبائن حول الخدمة المقدمة. إذ يجب أن تكون جودة الخدمة المقدمة، مطابقة لجودة الخدمة المتصورة من أجل الوصول إلى رضا الزبائن.

¹ صيرينة بويكر وحفيظة خماسية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجاً-، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد: 02، 03 ديسمبر 2019، ص: 209.

² يوسف جسيم الطائي وآخرون، نظم ادارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2020، ص: 224.

ووضع (Grönroos) ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي:¹

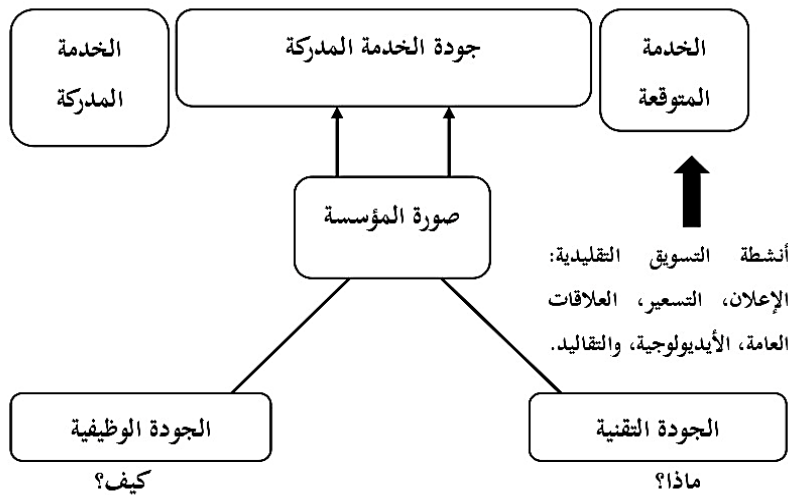
- البعد التقني (النتيجة): ويعني ما يحصل عليه الزبائن نتيجة تفاعلهم مع المؤسسة التي تقدم الخدمة.

- البعد الوظيفي (العمليات): ويعني كيفية تلقي الخدمة من طرف الزبائن، حيث تعد طريقة تقديم الخدمة مهمة جدا في تقييم الزبائن لجودتها.

- صورة المؤسسة: وتعني كيفية رؤية الزبائن للمؤسسة أو العلامة التجارية. حيث تتأثر توقعات هؤلاء الزبائن بروئيتهم للمؤسسة، وبإدراكهم لخدماتها. ولذلك تم الاعتماد في بناء صورة المؤسسة، على الجودة التقنية والجودة الوظيفية. وهناك عوامل أخرى يمكن أن تؤثر على الصورة مثل: الإعلان، التسعير، العلاقات العامة، الأيديولوجية، والتقاليد.

ويعد نموذج (Grönroos) من المحاولات الأولى، لتقديم نموذج لقياس جودة الخدمة. والشكل التالي يوضح هذا النموذج:

الشكل رقم 1.1: نموذج (Grönroos) لجودة الخدمة



Source: A. R. Ghotbabadi and R. Baharun; Service Quality Measurements: A Review; p: 272.

من الشكل السابق نلاحظ أن صورة المؤسسة تتأثر وتُبنى على أساس بعدي الجودة التقنية والجودة الوظيفية، والتي بدورها (صورة المؤسسة) تؤدي إلى جودة الخدمة المدركة من طرف الزبائن، والتي تمثل الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

إلا أن المشكلة الأساسية لهذا النموذج، كانت عدم وجود تفسير لقياس الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

¹ Ali Ramezani Ghotbabadi and Rohaizat Baharun; **Service Quality Measurements: A Review**; International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences; Vol: 05; No: 02; February 2015; p-p: 271-272.

الفرع الثاني: نموذج الفجوات (SERVQUAL)

نموذج (SERVQUAL) هو اختصار لكلمة (Service Quality)، وهو نموذج لقياس جودة الخدمة، اعتمادا على إدراكات وتوقعات الزبائن حول الخدمة المقدمة لهم. تم اقتراح هذا النموذج من طرف خبراء التسويق (Parasuraman, Zeithaml and Berry) عام 1988، لقياس تصورات المستهلكين حول الخدمة، وذلك عن طريق قياس الفجوة بين الإدراك الفعلي للزبائن حول جودة الخدمة، وبين توقعاتهم حولها.¹ ويتكون هذا النموذج من خمسة أبعاد و 22 عنصرا، وهي كالتالي:

1- بعد الملموسية: ويتكون من أربعة عناصر؛

2- بعد الاعتمادية: ويتكون من خمسة عناصر؛

3- بعد الاستجابة: ويتكون من أربعة عناصر؛

4- بعد الضمان: ويتكون من أربعة عناصر؛

5- بعد التعاطف: ويتكون من خمسة عناصر.

والجدول التالي يوضح هذه العناصر بالتفصيل:

الجدول رقم 2.1: أبعاد وعناصر نموذج (SERVQUAL)

| العنصر | البعد |
|--|---------------|
| 1. حداثة المعدات. | 1. الملموسية |
| 2. جاذبية المرافق بصريا. | |
| 3. تمتع الموظفين بمظهر أنيق ومهني. | |
| 4. جاذبية الأمور المادية المرتبطة بالخدمة بصريا. | |
| 5. تقديم الخدمات كما وُعد بها. | 2. الاعتمادية |
| 6. الاعتمادية في التعامل مع مشاكل خدمة الزبائن. | |
| 7. أداء الخدمات بشكل صحيح من المرة الأولى. | |
| 8. تقديم الخدمات في الوقت الموعود به. | |
| 9. الحفاظ على سجلات خالية من الأخطاء. | 3. الاستجابة |
| 10. إبقاء الزبائن على علم بموعد تقديم الخدمات. | |
| 11. خدمة سريعة للزبائن. | |
| 12. الرغبة في مساعدة الزبائن. | |
| 13. الاستعداد للرد على استفسارات الزبائن. | |

¹ Zhengyu Shi and Huifang Shang; A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model; 7th International Conference, HCIBGO 2020 HCI in Business, Government and Organizations; 19–24/07/2020; p: 190.

| | |
|--|------------|
| 14. غرس الثقة في الزبائن من طرف الموظفين. | 4. الضمان |
| 15. جعل الزبائن يشعرون بالأمان في تعاملاتهم. | |
| 16. اتسام الموظفين بالتهذيب بشكل دائم. | |
| 17. توفر المعرفة لدى الموظفين للإجابة على أسئلة الزبائن. | |
| 18. إعطاء الزبائن الاهتمام الفردي. | 5. التعاطف |
| 19. تعامل الموظفين برعاية مع الزبائن. | |
| 20. الاهتمام بمصلحة الزبون. | |
| 21. تفهم الموظفين لاحتياجات الزبائن. | |
| 22. ساعات عمل مريحة. | |

Source: Ernest Emeka Izogo; Determining the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, A dissertation of master degree in marketing; June 2013; p: 41.

يسمى مقياس (SERVQUAL) بنموذج الفجوات، لأنه يقوم على افتراض وجود فجوة بين ما يدركه الزبائن وما يتوقعونه من جودة في الخدمة المقدمة لهم. ويتضمن النموذج خمس فجوات هي كالآتي:¹

- **الفجوة الأولى (فجوة البحث):** تتمثل هذه الفجوة في الفرق بين إدراك المؤسسة لتوقعات الزبائن، وتوقعات الزبائن أنفسهم. وهذا النموذج يستند على أحد مفاهيم الجودة القائل: أن الجودة هي مقياس لكيفية مقابلة توقعات الزبائن لمستوى الخدمة.

ومن أسباب هذه الفجوة: نقص بحوث التسويق، عمليات الاتصال الخارجية غير مناسبة (سوء التغذية العكسية)، عدد كبير من المستويات الإدارية.

- **الفجوة الثانية (فجوة التصميم):** وتمثل هذه الفجوة الفرق بين إدراك المؤسسة لتوقعات الزبائن، وقدرتها على تحويل ذلك الإدراك إلى معايير توافق توقعاتهم.

ومن أسباب هذه الفجوة: عدم وجود التزام حقيقي من قبل المؤسسة، عدم إدراك حاجات ورغبات الزبائن، عدم الكفاءة والفضول في وضع المعايير.

- **الفجوة الثالثة (فجوة التقديم):** وتحدث هذه الفجوة، عندما يكون هناك فرق بين مواصفات جودة الخدمة الموضوعية، وبين الخدمة المقدمة فعلا. أي أن معايير الجودة وحدها لا تكفي، بل لا بد من الالتزام بهذه المعايير.

¹ مهند رامت حمدان، دور الجودة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة، مجلة جامعة تشرين-العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد: 43، العدد: 02، 09 مارس 2021، ص-ص: 99-100.

والسبب الرئيسي لهذه الفجوة، هو تباين الأداء بين الموظفين بسبب ما يلي: عدم وضوح الأدوار والصراع حولها، ضعف أداء الموظفين، تخلف التكنولوجيا المستخدمة، عدم وجود روح الفريق.

- **الفجوة الرابعة (فجوة الاتصال):** تمثل الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل، والوعد التي قدمتها المؤسسة للزبائن. أي أن الإدارة قد تبالغ حول مستوى جودة الخدمة، من خلال وسائل وطرق الترويج، مما يؤدي إلى رفع توقعات الزبائن. والنتيجة ستكون في الغالب أقل من التوقعات مهما كان إدراكهم مرتفعاً، مما ينتج عنه انخفاض مستوى الرضا عن الجودة المقدمة.

ومن أسباب هذه الفجوة: إعطاء وعود مبالغ بها.

- **الفجوة الخامسة (الفجوة الحقيقية):** وهي الفرق بين الخدمة المدركة من قبل الزبائن والخدمة التي كانوا يتوقعونها. وتنشأ هذه الفجوة بسبب إحدى الفجوات السابقة أو كحصلة لها جميعاً. أي أن علاج الفجوات الأربع السابقة، سيمنع ظهور الفجوة الخامسة. هذا الأمر ينتج عنه تقدير عالٍ للجودة من وجهة نظر الزبائن.

قام (Luk and Layton) بتطوير نموذج الفجوات من خلال إضافة فجوتين، وهما:¹

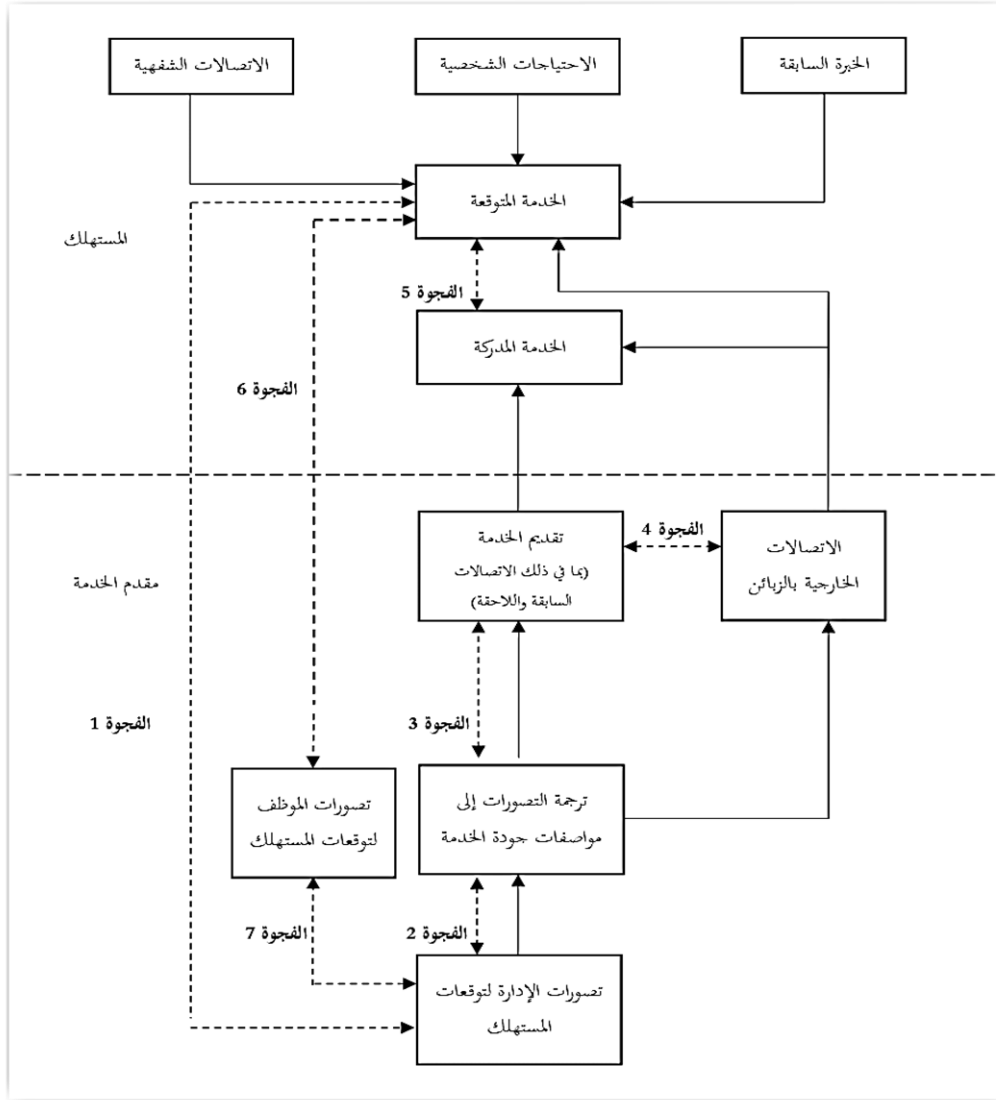
- **الفجوة السادسة:** وتمثل الفرق بين توقعات الزبائن حول جودة الخدمة، وتصورات الموظفين حول تلك التوقعات.

- **الفجوة السابعة:** وتمثل الفرق بين تصورات الموظفين وتصورات الإدارة، حول توقعات الزبائن بخصوص جودة الخدمة.

والشكل التالي يمثل نموذج الفجوات لجودة الخدمة:

¹ Partha Sarathy; **Service quality – An introduction**; Edition: 01; Publisher: Andhra Pradesh: ICFAI University; p-p: 120-121.

الشكل رقم 2.1: نموذج الفجوات لجودة الخدمة



Source: Mohd Adil et al; SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research; Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management; Volume: 13; Issue: 06; 2013; p: 68.

تعرض نموذج (SERVQUAL) لانتقادات كثيرة، ولعل أهمها انتقادان اثنان، هما:¹

- صعوبة تعميم الأبعاد الخمسة للنموذج على جميع أنواع الخدمات.
- عدم تمييز النموذج بين الزبائن أصحاب الخبرة والذين ليس لديهم خبرة حول الخدمة.

¹ ناصر الدين بن احسن، تقييم جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون باستخدام نموذج الأداء الفعلي للخدمة: دراسة استقصائية لعينة من زبائن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لمدينة قالمة، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد: 05، العدد: 01، 2015/06/30، ص: 24.

المطلب الثاني: نموذج المكونات الثلاث ونموذج الأداء الفعلي للخدمة

نناقش في هذا المطلب نموذجي المكونات الثلاث ونموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF).

الفرع الأول: نموذج المكونات الثلاث

عرض (Rust and Oliver) عام 1994 نموذجا مكونا من ثلاثة أبعاد، وهي منتج الخدمة (الجودة التقنية)، وتقديم الخدمة (الجودة الوظيفية)، وبيئة الخدمة. بحيث يرى (Rust and Oliver) أن التصور العام حول جودة الخدمة، يعتمد على تقييم الزبون للأبعاد الثلاثة للخدمة، وهي:

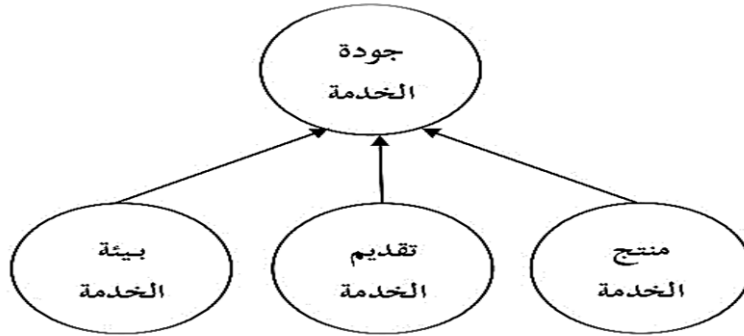
1. تفاعل الموظف مع الزبون (أي الجودة الوظيفية)،

2. بيئة الخدمة،

3. النتيجة (أي الجودة التقنية).¹

تم استخدام هذا النموذج في قياس جودة الخدمات المصرفية للأفراد. والشكل الموالي يوضح هذا النموذج:

الشكل رقم 3.1: نموذج المكونات الثلاث لجودة الخدمة



Source: Abdul Khader D. and C. Madhavi; Progression of Service Quality Concepts; p: 73

من الشكل السابق يظهر لنا أن جودة الخدمة تخضع لمجموعة من الأبعاد التي تؤثر عليها وهي: التفاعل بين الزبون والموظف الذي يقدم الخدمة (منتج الخدمة)، وطريقة تقديم الخدمة، بالإضافة إلى البيئة التي يتم فيها تقديم الخدمة.

¹ Abdul Khader D. & C. Madhavi; **Progression of Service Quality Concepts**; Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management; Volume: 17; Issue: 06; 2017; p: 72.

الفرع الثاني: نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF)

قام الباحثان (Joseph Cronin and Steven Taylor) بانتقاد نموذج (SERVQUAL). وحسب رأيهما، لا يمكن الجزم بأن الفرق بين التوقعات والإدراكات يحدد المقياس الحقيقي لجودة الخدمة، وهذا بسبب أن توقعات الزبون حول الخدمة متغيرة وغير ثابتة.

وبناء على ذلك، قام الباحثان بين عامي 1992 و1994 بتطوير نموذج (SERVPERF)، والذي تم فيه تجاهل عنصر "التوقع" والاعتماد فقط على "الإدراك" فيما يتعلق بجودة الخدمة (SERVICE PERFORMANCE)¹.

يستند هذا النموذج، إلى التقييم المباشر للعمليات، المصاحبة لنشاط تقديم الخدمة، ويرتكز على خمسة أبعاد هي كالآتي:² (نفس الأبعاد التي اعتمد عليها نموذج SERVQUAL)

- الملموسات: وتشمل التجهيزات والتسهيلات المادية ومظهر الموظفين.

- الاعتمادية: وتعني الوفاء بالوعود للزبون.

- الاستجابة: وتتضمن: إعلام الزبائن بوقت تأدية الخدمة، حرص الموظفين على تقديم الخدمات الفورية للزبائن، الرغبة الدائمة للموظفين في مساعدة الزبائن، عدم انشغال الموظفين عن الاستجابة لطلبات الزبائن.

- التوكيد (الضمان): يقصد به خلق وكسب الثقة من طرف الزبون نحو الموظف والمؤسسة.

- التعاطف: ويعني الاهتمام بالزبون شخصيا.

يتكون نموذج الأداء من اثنتين وعشرين (22) عنصرا، حيث يشير أعلى أداء مدرك لجودة الخدمة.

¹ Jaime Torres Fragoso and Ignacio Luna Espinoza; **Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model**; Contaduría y Administración; Number: 62; 2017; p: 1300.

² ياسين عطاه ومحمد بوهالي، تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد: 05، العدد: 02، جوان 2021، ص: 358.

المطلب الثالث: النموذج متعدد المستويات والنموذج الهرمي

نناقش في هذا المطلب النموذج متعدد المستويات والنموذج الهرمي.

الفرع الأول: النموذج متعدد المستويات

في عام 1996، طوّر الباحثون (Pratihba Dabholkar, Dayle Thorpe and Joseph. Rentz) نموذجاً لقياس جودة الخدمة. يتبع هذا النموذج شكلاً هرمياً، ويحتوي ثلاث مستويات هي:¹

- إدراك الزبائن حول جودة الخدمة.

- الأبعاد الأولية

- الأبعاد الفرعية.

حيث تضم الأبعاد الأولية خمسة عناصر، وهي: الجوانب المادية، الموثوقية، التفاعل الشخصي، حل المشكلات، السياسة. أما الأبعاد الفرعية فتضم ستة عناصر، وهي كالتالي:

- المظهر الخارجي، الملاءمة، وتندرج تحت بعد (الجوانب المادية).
- الوعود، فعل الشيء بشكل صحيح، وتندرج تحت بعد (الموثوقية).
- الثقة، التهذيب، وتندرج تحت بعد (التفاعل الشخصي).

حيث أن تفاعل الأبعاد الفرعية يؤثر في الأبعاد الأولية، وتفاعل الأبعاد الأولية يؤثر في جودة الخدمة المدركة من طرف الزبائن.

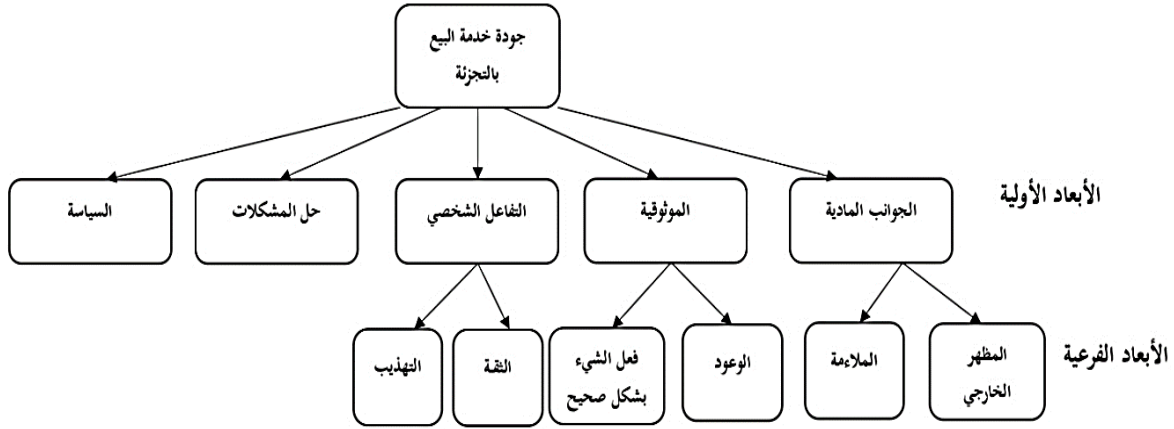
وقد وُضع هذا النموذج في بادئ الأمر، لتقييم جودة الخدمة في متاجر البيع بالتجزئة. وعلى الرغم من أن النموذج متعدد المستويات يقترح هيكلًا جديدًا لجودة الخدمة، إلا أنه يحتاج إلى النظر في تأثير بعض العوامل الأخرى مثل بيئة الخدمة والسعر وما إلى ذلك. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في تحديد العوامل التي تحدد الأبعاد الفرعية.²

والشكل التالي، يوضح النموذج متعدد المستويات لجودة الخدمة:

¹ Lewlyn L. R. Rodrigues; **Service Quality Measurement: Issues and Perspectives**; Anchor Academic Publishing; 22 May 2013; p: 12.

² Sanjay Kumar Yadav; **Contemporary Research in Management**; Volume: 03; Orange Books Publication, 24 September 2021; p: 108.

الشكل رقم 4.1: النموذج متعدد المستويات لجودة الخدمة



Source: Sanjay Kumar Yadav; Contemporary Research in Management; p: 109.

الفرع الثاني: النموذج الهرمي

في عام 2001، اقترح (Brady and Cronin) نموذجًا هرميًا متعدد الأبعاد لقياس جودة الخدمة، وذلك عن طريق جمع أبعاد نموذج المكونات الثلاث لـ (Rust and Oliver)، وأبعاد النموذج متعدد المستويات لـ (Dabholkar)، ووضعوا نموذجًا مكونًا من عدة عوامل من الدرجة الثالثة.¹

وقد قام نموذج (Brady and Cronin) بتفسير جودة الخدمة من خلال ثلاثة أبعاد أساسية:

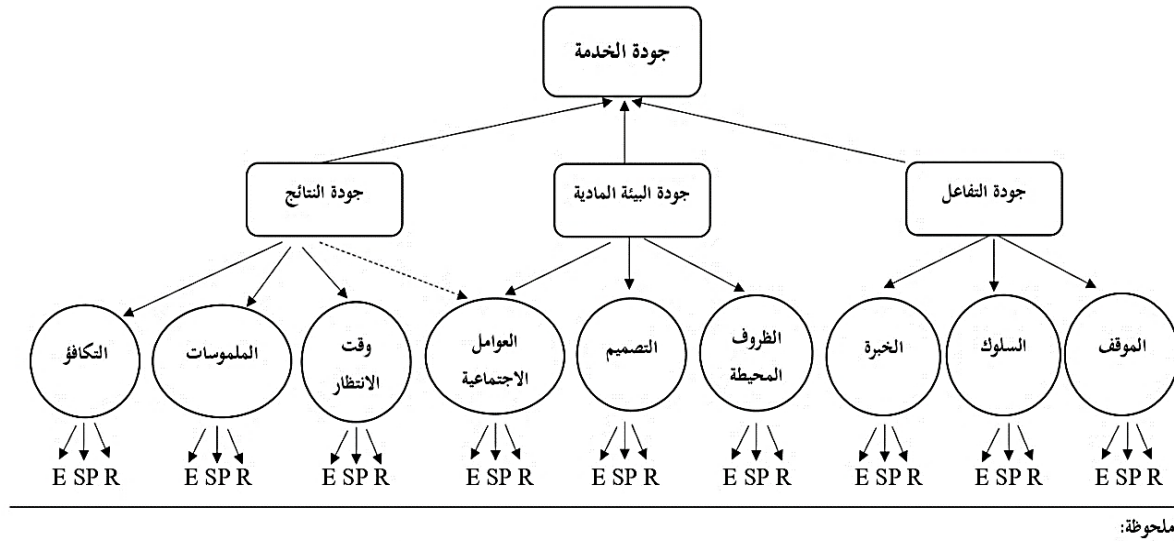
- جودة التفاعل،
 - جودة البيئة المادية،
 - جودة النتائج.
- ويتكون كل بعد من هذه الأبعاد، من ثلاثة أبعاد فرعية، وهي:
- الموقف، السلوك، والخبرة والتي تقابل بعد (جودة التفاعل).
 - الظروف المحيطة، التصميم، والعوامل الاجتماعية والتي تقابل بعد (جودة البيئة المادية).
 - وقت الانتظار، الملموسات، والتكافؤ والتي تقابل بعد (جودة النتائج).

¹ POLYAKOVA Olga and MIRZA Mohammed; **Perceived service quality models: are they still relevant?**; The Marketing Review; Volume: 15; Number: 01, 2015; p: 70.

ووفقاً لـ (Brady and Cronin)، يعمل النموذج الهرمي على تحسين الفهم لثلاث قضايا أساسية، متعلقة بجودة الخدمة وهي:¹

- ما الذي يحدد تصورات جودة الخدمة؟
- كيف تتشكل تصورات جودة الخدمة؟
- ما مدى أهمية مكان تقديم الخدمة؟

الشكل رقم 5.1: النموذج الهرمي لجودة الخدمة



ملحوظة:

R: عنصر الموثوقية، SP: عنصر الاستجابة، E: عنصر التعاطف. يشير الخط المتقطع إلى أنه تمت إضافة المسار كجزء من إعادة تقدير النموذج.

Source: M. Brady and J. Cronin; Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach; Journal of marketing; July 2001; p: 37.

من الشكل السابق، نلاحظ أن تصورات الزبائن حول (جودة الخدمة)، تتكون من الأبعاد التي تقع في المستوى الثاني (جودة التفاعل، جودة البيئة المادية، جودة النتائج)، وهذه الأبعاد هي التي يستعملها الزبائن لتقييم جودة الخدمة المقدمة لهم. ويلاحظ أن هذه الأبعاد تتفق مع نموذج المكونات الثلاث لـ (Rust and Oliver).

أما المستوى الثالث، فيتكون من الأبعاد الفرعية التي تشكل الأبعاد الأساسية للنموذج، وهي عبارة عن تسعة أبعاد: الموقف، السلوك، الخبرة، الظروف المحيطة، التصميم، العوامل الاجتماعية، وقت الانتظار، الملموسات، التكافؤ. كما يشير (Brady and Cronin) إلى أن عوامل الموثوقية، الاستجابة والتعاطف هي كذلك يجب قياسها.

¹ Laura Martínez Caro and Jose Antonio Martínez García; **Developing a multidimensional and hierarchical service quality model for the travel agency industry**; Tourism Management; volume: 29; 2008; p: 707.

وبعد استعراض أهم نماذج جودة الخدمة، لا بد من الإشارة إلى أن أكثر النماذج شيوعاً في قياس جودة الخدمة هما: نموذجاً (SERVQUAL) و (SERVPERF). وهذا بسبب استخدامهما الواسع من طرف الباحثين والصناعيين ومقدمي الخدمات.

ويمكن عرض أوجه التشابه والاختلاف بينهما في الجدول الآتي:

الجدول رقم 3.1: أوجه الاختلاف والتشابه بين نموذجي (SERVQUAL) و (SERVPERF)

| المعيار | نموذج SERVQUAL | نموذج SERVPERF |
|-----------------|--|--|
| الاستبانة | يتكون من ثلاثة أجزاء، يحتوي الأولان على 22 سؤالاً لكل جزء منهما. | يتكون من 22 سؤالاً. |
| المقياس | مقياس (ليكرت) | مقياس (ليكرت) |
| التوقعات | - لا يوجد تعريف واضح لمصطلح التوقعات؛ - توقعات ذاتية لكل مستجيب. | - التوقعات توافق أقصى جودة مثالية؛ - جودة مثالية. |
| تفسير النتائج | هناك ثلاثة أنواع: - التوقع = الإدراك: الزبون راضٍ. - التوقع > الإدراك: الجودة الفعلية للخدمة أعلى من توقعات الزبائن. - التوقع < الإدراك: لم يتم الوفاء بتوقعات الزبائن حول جودة الخدمة. | هناك احتمالان: - الإدراك = رأي الزبون حول جودة الخدمة: الزبون راضٍ. - رأي الزبون حول جودة الخدمة < الإدراك: لم يتم الوفاء بتوقعات الزبائن حول جودة الخدمة. |
| نوع جودة الخدمة | جودة الخدمة نسبية (بالإضافة إلى الإدراك، تؤخذ توقعات الزبائن في الاعتبار). | جودة الخدمة مطلقة (يتم أخذ الإدراك فقط في الاعتبار). |
| أفضل استخدام | يستخدم عند تحديد أوجه القصور في جودة الخدمة. | يستخدم عند: - محدودية الوقت، - تبسيط إجراء البحوث، - المقارنة بين جودة الخدمة في مختلف القطاعات. |

Source: Agnieszka Czajkowska and Ingaldi Manuela; Application of ServQual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services –Comparative Analysis; Manufacturing technology; 2021; p: 302.

من الجدول رقم 3.1، نلاحظ أن نموذجي (SERVQUAL) و (SERVPERF) يختلفان في عدة

عناصر:

- **شكل الاستبانة:** حيث يحتوي نموذج (SERVQUAL) على استبانة خاصة بالتوقعات، وأخرى خاصة بالإدراك، وثالثة خاصة بالفرق بينهما. بينما نموذج (SERVPERF) يحتوي على استبانة خاصة بالإدراك فقط.
- **التوقعات:** في نموذج (SERVQUAL) ليس هناك تعريف محدد لتوقعات الزبائن حول جودة الخدمة، كما أن آراء الزبائن حول الجودة، تختلف من شخص لآخر. بينما في نموذج (SERVPERF) فإن توقعات الزبائن تساوي أقصى درجة جودة للخدمة، أي الجودة المثالية.
- **النتائج:** يحتوي نموذج (SERVQUAL) على ثلاثة نتائج، وهي: الرضا، عدم الوفاء بتوقعات الزبون، الوفاء بتوقعات الزبون. بينما نموذج (SERVPERF) يحتوي على نتيجتين، هما: الرضا، عدم الوفاء بتوقعات الزبون.
- **جودة الخدمة:** في نموذج (SERVQUAL) تكون الجودة نسبية، لأنه يتم الاعتماد على توقعات وإدراك الزبائن لجودة الخدمة. بينما في نموذج (SERVPERF) تكون الجودة مطلقة، لأنه يتم الاعتماد على الإدراك فقط.
- **الاستخدام:** يستخدم نموذج (SERVQUAL) عند حساب وتحديد جوانب التقصير في جودة الخدمة. بينما يستخدم نموذج (SERVPERF) للمقارنة في جودة الخدمة بين مختلف القطاعات، أو لتبسيط إجراءات البحث، أو لضيق الوقت المحدد للقياس.
- يرى (William Sabadie) أن على نماذج جودة الخدمة، أن تأخذ بعين الاعتبار خصوصية الخدمة العمومية، على أساس أن المستفيد من تلك الخدمة، هو زبون ومواطن في آن واحد.¹
- وبناء على مبدأ الرضا والعدالة المدركة، اقترح (Sabadie) عام 2003، إضافة نموذج قانوني إلى نموذج جودة الخدمة، يأخذ في الاعتبار خصوصيات الخدمة العمومية، حيث يضم الأبعاد الأربعة التالية:²
- **المساواة في المعاملة:** يجب معاملة الزبائن الموجودين في وضعية متماثلة بنفس الطريقة.
- **المشاركة:** أخذ رأي الزبائن أو ممثليهم بعين الاعتبار، بخصوص تعريفهم لـ "عرض الخدمة".
- **إدارة الشكاوى:** توفير إمكانية إيداع الشكاوى مع النظر فيها وأخذها بعين الاعتبار.

¹ عابد بن قدور ونور الدين شارف، تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشور في المجلات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد: 03، العدد: 01، 2021، ص: 85.

² Marcel Guenoun et al, **Construction et validation d'un modèle hybride de mesure de la qualité perçue des services publics (QSP)**, Revue Internationale des Sciences Administratives, Vol. 82, N : 01, 2016, p-p : 229-230.

- الشفافية: تقديم المعلومات للزبائن حول إجراءات تقديم الخدمة العمومية بشكل عام، وإجراءات معالجة طلباتهم بشكل خاص.

المبحث الرابع: جودة الخدمة العمومية ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد

يعد التسيير العمومي أداة ووسيلة تعتمد عليها الدولة في تسيير مرافقها، التي تقوم بتقديم الخدمات العمومية للمواطنين، من أجل إشباع حاجاتهم ورغباتهم. هذا النوع من التسيير، يعتمد في أفكاره ومبادئه على النموذج التقليدي البيروقراطي، الذي يقوم على تطبيق القوانين واللوائح بشكل صارم، وعلى المركزية العالية والتدرج الهرمي للسلطة، وكذا إهمال العلاقات الإنسانية بشكل كبير.

وفي منتصف السبعينيات ومع تتابع الأزمات الاقتصادية على الدول، إضافة إلى اتباعها التسيير البيروقراطي المستوحى من نموذج (Max Weber) القائم على وجود درجة عالية من التخصص وتقسيم العمل، وبناء هرمي جامد، ومركزية كبيرة في اتخاذ القرارات، ظهرت لديها مشاكل تسييرية أثرت بشكل كبير على قطاع الخدمات العمومية فيها؛ مما دفع بها إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، فأنت الإصلاحات بنظريات ومقاربات حديثة، أنتجت ما يسمى بنموذج أو مقارنة التسيير العمومي الجديد، الذي ينتهج ويقتدي بأساليب التسيير في القطاع الخاص.

وستتناول في هذا المبحث مجموعة من المفاهيم تتعلق ب: التسيير العمومي التقليدي والتسيير العمومي الجديد، مبادئ وتصنيفات التسيير العمومي الجديد، تأثير الأخلاقيات المهنية في جودة العمومية، عند تطبيق مفاهيم التسيير العمومي الجديد.

المطلب الأول: مفهوم التسيير العمومي والتسيير العمومي الجديد

يعرف التسيير بأنه عملية التنسيق بين مختلف الموارد المادية والمالية والبشرية، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وفق وظائف التخطيط والتنفيذ والتنسيق والرقابة. والتسيير العمومي يندرج تحت هذا المفهوم، من خلال قيام الدولة بعملية إنجاز المشاريع، وتقديم الخدمات العمومية للمواطنين.

وفي هذا المطلب، سنتطرق إلى مفهوم كل من التسيير العمومي والتسيير العمومي الجديد، كما سنوضح الفرق والاختلاف بين المفهومين.

الفرع الأول: مفهوم التسيير العمومي ومبادئه

شكّل وضع تعريف واضح للتسيير العمومي تحدياً كبيراً للباحثين، وهذا بسبب كثرة مجالات تدخل الدولة في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين. وفيما يلي بعض التعريفات الخاصة به:¹

- عرّف (Woodrow Wilson) * التسيير العمومي بأنه " التنفيذ المفصل والمنهجي للقانون، وأي تطبيق للقانون هو عمل إداري. فالإدارة تمثل السلطة التنفيذية والتشغيلية والجانب الأكثر وضوحاً للحكومة".

- وعرّفه (Leonard D. White) بأنه " جميع العمليات التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة".

- وكان تعريف (Luther Gullick) للتسيير العمومي بأنه "ذلك الجزء من علم الإدارة الذي يتعلق بالحكومة، وبالتالي يتعلق في المقام الأول بالجزء التنفيذي حيث يتم عمل الحكومة".

ومن التعريفات السابقة، نلاحظ أن مفهوم التسيير العمومي يتمحور حول العمل الإداري المتمثل في تطبيق القانون، بغرض تنفيذ السياسة العامة للحكومة.

وقد اختلف الباحثون في تعريفهم للتسيير العمومي، فمنهم من نظر إليه بصفته نشاطاً، ومنهم من رآه نظاماً أو مجموعة مهام، ومنهم من عدّه فناً وعلماً.

والجدول التالي يوضح وجهات نظر بعض الباحثين حول التسيير العمومي:

الجدول رقم 4.1: وجهات نظر بعض الباحثين حول التسيير العمومي

| وجهة النظر | الباحث | التعريف |
|---------------------|------------|---|
| نشاط أو عمليات | Gladden | جميع أنواع النشاطات التي يباشرها الرؤساء الإداريون في الإدارات العامة، والتي تغطي نشاط الحكومة. |
| | Mosher | النشاطات المتعلقة بتنفيذ السياسات الخاصة بالحكومة، بما تتضمنه من مشاركة في تكوين هذه السياسات والعمل على تنفيذها. |
| | Simon | نشاط السلطة التنفيذية، ومجالات إدارتها وإدارة المشروعات العامة. |
| | Dimock | تنفيذ السياسة العامة من خلال سلسلة من العمليات المرتبطة. تبدأ بتحديد أهداف الدولة، وإدارة السياسة، والمصالح العامة والقانون. |
| أداة تنفيذ أو وسيلة | Debbasch | وسيلة لإدارة الأعمال العامة، تشتمل على إدارة مجموعة من المرافق العامة لتحقيق الأهداف المقررة، بواسطة السلطة السياسية في الدولة. |
| | Waldo | تنظيم وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق أهداف عامة. |
| جهاز/تنظيم | Derbyshire | الجهاز المحرك للحكومة المركزية والحكومة المحلية، يتعلق بتطبيق |

¹ Biswaranjan Mohanty et al; Reviewer Nivedita Giri; **PUBLIC ADMINISTRATION**; VIKAS Publishing House Pvt. Ltd; India; 2017; p: 05.

* الرئيس الثامن والعشرون (خلال الحرب العالمية الأولى) للولايات المتحدة الأمريكية.
* الرئيس الثامن والعشرون (خلال الحرب العالمية الأولى) للولايات المتحدة الأمريكية.

| | | |
|--|------------------------------|---------|
| القرارات السياسية. | | |
| تنظيم الموارد المتاحة، وتوجيهها بهدف تحقيق السياسة العامة. | Piffners and Persthus | |
| فن وعلم الإدارة كما يطبق في شؤون الدولة. | Waldo | فن وعلم |

المصدر: نعمة عباس الخفاجي وصلاح الدين الهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة-منظور معاصر، دار اليازوري العلمية، الطبعة الثانية، عمّان، الأردن، 2015، ص: 19.

من الجدول رقم (4.1)، نلاحظ أن تعريف التسيير العمومي يختلف من باحث إلى آخر، حيث يمكن تصنيف تعريفاتهم له إلى:

- تعريف يرى التسيير العمومي نشاطا لتنفيذ السياسة الحكومية.
- تعريف يرى التسيير العمومي أداة لإدارة المرافق العمومية.
- تعريف يرى التسيير العمومي جهازا لتنظيم الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف عمومية.
- تعريف يرى التسيير العمومي فنا وعلما لإدارة شؤون الدولة.
- أما فيما يخص مبادئ التسيير العمومي، فإنها تتمثل فيما يلي:¹
- **الشرعية القانونية:** أي استناده واعتماده على القوانين في كافة أعماله وأنشطته.
- **المؤسسية:** لضمان الاستمرارية والموضوعية، فإن التسيير العمومي يخضع في عمله، للإجراءات والقواعد المحايدة والبعيدة عن الأحكام الشخصية.
- **المسؤولية العامة:** وذلك من خلال التزامه بالأهداف والواجبات المحددة له، بالإضافة إلى الرقابة الذاتية للموظفين.
- **المساءلة:** أي إمكانية القيام بالتحقيقات للوقوف على مسؤولية الأفراد والمؤسسات عن الأخطاء، واتخاذ الإجراءات المناسبة.
- **الخدمة العمومية:** من خلال استخدام الوظيفة الحكومية لخدمة المجتمع، وليس لممارسة النفوذ واستغلال المنصب.
- **المهنية والجدارة:** وذلك باعتباره يتطلب التأهيل العلمي والسلوكي للموظف، من أجل وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

¹ فاطمة بوداوي وأحمد بوشناقفة، حدود التسيير العمومي الجديد كنموذج لإصلاح الإدارة العامة في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد: 05، العدد: 02، 2020/06/08، ص-ص: 14-15.

- نظام مفتوح: من خلال اهتمامه بعلاقاته بالبيئة الخارجية.
 - النظرة الاستشرافية: من خلال وضع خطط واستراتيجيات مواكبة للتغيرات.
 - الإبداع: من خلال استخدامه للأساليب والطرق التكنولوجية الحديثة لتحقيق إنجاز أفضل.
- من خلال هذه المبادئ، نستنتج أن التسيير العمومي يستند إلى القوانين، ويخضع للقواعد والإجراءات في إنجاز الواجبات وتحقيق الأهداف، مع التزام الحياد وبعيدا عن المصالح الشخصية للموظف. كما أنه يستخدم الوظائف الحكومية لتحقيق المنفعة العمومية وخدمة المجتمع، من خلال وضع السياسات والاستراتيجيات، والاعتماد على موظفين ذوي كفاءة علمية وسلوكية لتنفيذ هذه السياسات.

الفرع الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين التسيير العمومي وإدارة الأعمال

يقوم التسيير العمومي بترجمة السياسة العامة للدولة إلى أعمال تنفيذية، أما إدارة الأعمال فهي ترجمة للسياسة التي يرسمها القائمون على مؤسسة خاصة، والتي تُؤدّى في نطاق المصالح الخاصة للمؤسسة.

ويمكن توضيح أوجه الشبه بين التسيير العمومي وإدارة الأعمال في الآتي:¹

- تخضع كل من المؤسسات العمومية والخاصة، للقوانين واللوائح، والاعتبارات الاجتماعية.
- يعتمد العمل في كلا المجالين على وظائف التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة.
- يخضع كلا المجالين لمبدأ التخصص وتقسيم العمل، ووحدة القيادة ونطاق الإشراف.
- كلا الإدارتين تعمل على رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، والتي تنعكس على كفاءة المؤسسة وأهدافها.
- اقتران السلطة بالمسؤولية.
- تحقيق الأهداف بأقل تكلفة.

أما في نقاط الاختلاف، فإن التسيير العمومي يختلف مع إدارة الأعمال في بعض العناصر أهمها:²

- الهدف: إن الهدف الأساسي للمشاريع الخاصة هو تحقيق الربح؛ بينما تهدف المشاريع العمومية إلى المصلحة العامة، وجزء منها فقط من يهدف إلى الربح.

¹ طلق عوض الله السواط وآخرون، الإدارة العامة: المفاهيم-الوظائف-الأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية، دون سنة نشر، ص-ص: 11-12.

² زيد منير عبودي وسامي حريز، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005، ص-ص: 24-25.

- **صناعة القرار ونطاق الاهتمام:** تتصف صناعة القرار في مجال إدارة الأعمال، بالتركيز على أهداف المؤسسة والمصلحة الخاصة؛ ويقع نطاق اهتمامها ضمن عدد محدد من الموردين والزبائن. بينما في التسيير العمومي، يكون التركيز على الأهداف العامة، مع وجود عدد كبير جدا من الزبائن ضمن اهتمامه.

- **المسؤولية:** يكون الموظف العمومي مسؤولاً أمام الجهات العليا التشريعية، وقد يتعرض للضغوط من طرف أصحاب المصالح ووسائل الإعلام. أما الموظف في المؤسسات الخاصة، فيعمل بعيداً عن هذه المساءلات والضغوط، ويكون أمام مسؤولية أخلاقية واجتماعية فقط، عكس الموظف العمومي الذي يكون أمام مسؤولية سياسية وقانونية.

- **الصبغة الرسمية:** يعد التسيير العمومي أداة لتنفيذ السياسة العامة، حيث تعامل المؤسسة فيه على أساس شخص عام، تخضع لسلطة الدولة، ويعمل فيها الموظف بصفته الرسمية. أما المؤسسات الخاصة، فليست بالضرورة أداة لتنفيذ السياسة العامة، ويعمل فيها الموظف بصفته الشخصية.

- **الشكل التنظيمي:** يقصد به هياكل تنظيم الإدارة العامة بمختلف صورها ومستوياتها. يتضمن التنظيم والسلطة والموارد البشرية، ويحدد شكل الإدارة العامة، والبناء الهرمي للجهاز الإداري، كما يحدد العلاقات تحكم هذه المستويات.

- **بيئة التسيير العمومي:** أهداف التسيير العمومي تتعلق بالصالح العام وإرادة الشعب، كما أن الإدارة العامة مرتبطة تماماً بتطور وظائف الدولة التي تتحكم فيها الاتجاهات السياسية السائدة.

الفرع الثالث: مفهوم التسيير العمومي الجديد وأسباب ظهوره

يعد التسيير العمومي الجديد ثمرة اجتهاد مجموعة من المذاهب الإدارية، التي برزت ضمن أعمال الإصلاح في عدد من دول منظمة التعاون الاقتصادي، بداية من السبعينيات. وهو يمثل نموذجاً جديداً للإدارة في المؤسسات العمومية، حيث يدعوها إلى التحول من الشكل البيروقراطي إلى الشكل ما بعد البيروقراطي.¹

وقد تعددت تعريفات التسيير العمومي الجديد بين الباحثين، إلا أنها اتفقت حول مبدأ واحد وهو أن التسيير العمومي الجديد، يركز حول مفهوم إدخال آليات التسيير المطبقة في القطاع الخاص، إلى المؤسسات العمومية. وفيما يلي بعض تعريفات التسيير العمومي الجديد:

- يعرفه (François Xavier Merrien) على أنه "إدخال قيم وأنماط تسيير عمل المؤسسة الخاصة، في الإدارة العامة، بالإضافة إلى إدخال تقنيات مستوحاة من السوق".

¹ محمد السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد NPM: دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد: 12، العدد: 14، 2016/02/05، ص: 63.

- ويعرّفه (Jacque Chevallier) بأنه "نقل أساليب التسيير الخاصة إلى المجال العمومي، تغيير نمط الإدارة، تقوية مسؤولية المسيرين، وتحسين العلاقة مع المواطنين".¹

- كما عرّفه (Borins) بأنه "مفهوم معياري للإدارة العامة، يهدف إلى توفير الخدمات للمواطنين بجودة عالية، زيادة استقلالية المسيرين العموميين، المكافأة على أساس تحقيق الأداء للأهداف الموضوعية، إلى جانب توفير التكنولوجيا اللازمة لهذا الأداء".

- في حين عرّفه (Pollit) على أنه "إيديولوجية تركز على استخدام المقاربات التي أثبتت نجاعتها في القطاع الخاص، من أجل تحسين أداء المؤسسات العمومية".²

من خلال التعريفات السابقة وبشكل عام، يظهر جلياً أنه يوجد اتفاق بين الباحثين حول مفهوم التسيير العمومي الجديد. والذي يعني نقل وإدخال طرق التسيير في المؤسسات الخاصة، إلى المؤسسات الحكومية بهدف زيادة كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وعليه، كان هناك اتفاق بين هؤلاء الباحثين، على أن الحكومة يجب أن تهتم وتستجيب في الأساس لمطالب المواطنين، عن طريق نموذج جديد يركز على هذه المهمة. وذلك بتقسيم المؤسسات الحكومية إلى مؤسسات صغيرة الحجم، والتركيز على المخرجات بدلاً من المدخلات، وتقييم أموال دافعي الضرائب، وتفويض السلطة في تقديم الخدمة، والمرونة، والاستجابة للزبائن، وإدخال المنافسة في الخدمات العمومية، وتعزيز المساءلة والشفافية.³

لقد كان لتضخم أعباء الدولة وما صاحبه من ارتفاع في الديون العمومية، أثر كبير على كفاءة تسيير المؤسسات في القطاعات العمومية. ويمكننا صياغة أسباب ضعف التسيير في القطاع العام، في ثلاثة عناصر رئيسية، والتي ستشكل إحدى الأسباب التي مهّدت لظهور التسيير العمومي الجديد، وهي:

¹ نصيرة بطاط، تسيير الإدارة العمومية في الجزائر بين خصوصيات التسيير العمومي ومتطلبات المناجمت العمومي، مجلة التنمية وإدارة المورد البشرية، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، 01 جوان 2007، ص: 394.

² صليحة بوسليمان ونوال ضريفي، فعالية حوكمة القطاع العام كإحدى آليات تحديث التسيير العمومي، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد: 01، العدد: 02، 2019، ص: 04.

³ Binod Atreya; **THE APPLICABILITY OF NEW PUBLIC MANAGEMENT TO DEVELOPING COUNTRIES: A CASE FROM NEPAL**; thesis of Doctorate in Philosophy, School of Management, Faculty of Business and Law, Victoria University of Technology, Melbourne, Australia, 2002; P: 32.

1. تراجع دور الدولة

لسنوات عديدة، كان دور الدولة قائماً على توفير خدمات الدفاع والأمن والقضاء للمواطنين. وقد سماها الكاتب (Emile Olivier) بالدولة الحارسة. وبداية من ثلاثينيات القرن 19م، تزايد تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ولكن مع منتصف السبعينيات، ظهرت أزمات كبيرة في اقتصاديات عدة دول متقدمة. ورغم المحاولات الإصلاحية الكثيرة، إلا أنه لم تكن هناك نتائج جيدة. وقد رأى العديد من الباحثين الليبراليين، أن تعاضد دور الدولة وتدخلها في مختلف الأنشطة، هو السبب في استمرار الأزمة. وعليه، ظهرت مطالب بضرورة تقليص دور الدولة، وإعطاء الفرصة للمبادرات الخاصة في مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية. وبالفعل فقد كان لآلية السوق والمنافسة، دور في ضبط اقتصاديات هذه الدول. وبناء على ذلك، ظهرت عدة نظريات تبنت فكرة أن آلية السوق والمنافسة، هي الحل الأمثل فيما يتعلق بتحقيق الاستقرار، والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية.

وبشكل عام، فإن هذه الإصلاحات كانت تستهدف أمرين اثنين:

- جلب موارد غير الموارد العمومية، من أجل رفع المستوى في تقديم الخدمات لأوسع شريحة ممكنة.
- إشراك القطاع الخاص في تلبية الاحتياجات الاجتماعية، من شأنه أن يكفل تحسين مستوى الأداء في القطاع العام.¹

2. ضعف الأداء والفعالية

مع مرور الزمن والعديد من العوامل المختلفة، أصبح من الضروري رفع كفاءة وأداء المرفق العام. فتقليص مستوى تدخل الدولة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية، أصبح غير كافٍ بالنظر إلى عدم كفاءتها. وقد كانت للتكنولوجيات الحديثة، والعولمة، والأزمات المالية للدولة، وأنماط التسيير الحديثة، بالإضافة إلى الأفكار الليبرالية، أدوار أساسية في الضغط على الدولة من أجل رفع كفاءتها في القطاعات العمومية.²

3. تأثير النظريات الحديثة

من النظريات التي مهّدت لظهور نموذج التسيير العمومي الجديد:

- **نظرية تكاليف عقد الصفقات العمومية:** تعود هذه النظرية إلى سنة 1973، حيث تقوم على لجوء المؤسسات العمومية إلى عقد صفقات داخلية دون اللجوء إلى آليات السوق، وذلك من خلال مقارنة التكاليف. وعليه، فإن الدولة تقوم بتقليص تكاليف عقد وإبرام الصفقة، بالاعتماد على سعر السوق ودون اللجوء إليه.

¹ ليلي بن عيسى، التسيير العمومي الجديد المقاربات النظرية والتجارب الواقعية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد: 08، العدد: 16، 2007/06/01، ص-ص: 09-08.

² نفس المرجع السابق، ص: 10.

- **نظرية الوكالة:** إن تطبيق هذه النظرية على المؤسسة العمومية، قد يساعد على إعادة تنظيمها من خلال:

- التحديد الدقيق لصلاحيات المسيرين، والإبقاء على صلاحيات الهيئة السياسية في إطار دورها، في تصميم ومعالجة السياسات العمومية. وهذا يساعد في قياس أدق للنتائج، وفي رقابة أفضل للأداء على مستوى المؤسسات.

- النجاح في العنصر السابق، سيضمن الشفافية، والرفع من كفاءة وأداء المسيرين، والتحديد الدقيق للتكاليف.¹

- **نظرية الاختيار العام:** ظهرت هذه النظرية في نهاية الستينات من القرن الماضي، حيث تفترض أن المؤسسات العمومية غير فعالة بسبب الضغوط السياسية والبيروقراطية، بدليل أن السياسيين والإداريين يقومون بتقديم مصلحتهم الخاصة على المصلحة العامة، عند اتخاذ القرارات.

وعليه، تقرّ هذه النظرية بأن دور الدولة، يجب أن يقتصر على الحد الأدنى من التمكين والتنظيم والمبادرة، كما تدعو إلى إدخال آليات السوق في المؤسسات العمومية، والتي يمكن من خلالها أن تتطور وتحسن كفاءتها.²

المطلب الثاني: مبادئ التسيير العمومي الجديد وتصنيفاته

يقوم التسيير العمومي الجديد على مجموعتين من الأفكار، الأولى مستمدة من مجال الاقتصاد، والثانية مستمدة من مجال نظم التسيير. "أما النظريات التي يستند إليها فهي: نظرية الاختيار العام، نظرية الوكالة، ونظرية تكلفة الصفقات".³

وفيما يلي سنتطرق إلى أهم مبادئ التسيير العمومي الجديد إضافة إلى تصنيفاته.

الفرع الأول: مبادئ التسيير العمومي الجديد

إن التسيير العمومي الجديد يعد نموذجا مختلفا في الإدارة، فهو يركز على زيادة اللامركزية، وإزالة البيروقراطية، وإخضاع الخدمات العمومية لاقتصاد السوق، بهدف تحقيق الكفاءة في عملية تقديمها، بالإضافة إلى رفع مستوى أداء المؤسسات العمومية.

¹ نفس المرجع السابق، ص: 11.

² طارق عشور، مقارنة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد: 01، العدد: 01، 2012، ص: 117.

³ نفس المرجع السابق، ص: 116.

وضع (Christopher Hood) سبعة مبادئ للفلسفة التي يقوم عليها نموذج التسيير العمومي الجديد، وهي:¹

1. تقسيم المؤسسة العمومية إلى وحدات.
 2. إدخال آليات السوق في الإدارات العمومية، وعليه ستكون هناك منافسة بين المؤسسات العمومية؛ وبين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة.
 3. استعمال أساليب الإدارة المطبقة لدى القطاع الخاص في الإدارات العمومية، والاستفادة منها في مجال تقديم الخدمات العمومية.
 4. اعتماد مبدأ المشاركة في التسيير العمومي من خلال: المشاركة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات (أي اعتماد اللامركزية)، إشراك المواطنين في عملية التسيير العمومي.
 5. اعتماد التسيير العمومي الجديد على مقارنة الإدارة بالنتائج.
 6. تحقيق الفاعلية وتحسين الأداء، عن طريق ترشيد استعمال الموارد.
 7. اعتبار المواطن زبونا يجب إرضاءه، والسعي إلى تحسين علاقته بالدولة.
- ويمكن عرض فلسفة التسيير العمومي الجديد في الجدول التالي:

الجدول رقم 5.1: فلسفة التسيير العمومي الجديد

| المبررات | المعنى | الفلسفة |
|--|---|--|
| تتطلب المساءلة تحديدا واضحا للمسؤوليات. | وجود مديرين يتمتعون بحرية الإدارة، باستخدام السلطة التقديرية. | الإدارة المهنية العملية للمؤسسة العمومية |
| المسؤولية تعني أهدافا محددة بوضوح. تتطلب الفعالية "نظرة فاحصة" على الأهداف. | أهداف وغايات محددة، وقابلة للقياس كمؤشرات نجاح. | معايير ومقاييس أداء واضحة |
| التركيز على النتائج بدلا من الإجراءات. | ربط الموارد والمكافآت بالأداء | التركيز على المخرجات |
| إدارة الوحدات؛ تقسيم التوريد والإنتاج؛ استخدام العقود والامتيازات داخل وخارج القطاع العام. | تقسيم القطاع العام إلى وحدات بميزانية خاصة. | التحول إلى تقسيم الوحدات في القطاع العام |
| المنافسة وسيلة لخفض التكاليف، | الانتقال إلى العقود لأجل، وإجراء | التحول إلى المنافسة في القطاع العام |

¹ سلوى تيشات، المناجمنت العمومي الجديد كمدخل لإصلاح الإدارة العمومية -دراسة حالة بعض دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد: 05، العدد: 01، 2018/05/20، ص: 32.

| | | |
|---|---|--|
| ولتحقيق معايير افضل. | المناقصات العامة. إدخال ضوابط السوق في القطاع العام. | |
| الحاجة إلى تطبيق أدوات إدارة القطاع الخاص "المثبتة" في القطاع العام. | الابتعاد عن أخلاقيات الخدمة العمومية التقليدية، والتركيز على المرونة في الأجور والتوظيف والقواعد. | ممارسة أساليب الإدارة في القطاع الخاص |
| الحاجة إلى التحقق من متطلبات موارد القطاع العام، وتحقيق أكثر نتائج بأقل موارد.. | خفض التكاليف المباشرة وزيادة الانضباط في العمل، والحد من تكاليف الامتثال للأعمال. | التأكيد على الانضباط والاقتصاد في استخدام موارد القطاع العام |

Source: Nazmul Ahsan Kalimullah et al; New Public Management: Emergence and Principles; BUP Journal; 2012; p: 11.

من الجدول رقم (5.1)، نلاحظ أن فلسفة التسيير العمومي الجديد تقوم على عدة مبادئ، هي:

- الاعتماد على الإدارة المهنية العملية للمؤسسة العمومية، من خلال منح المديرين الحرية في استعمال السلطة التقديرية لاتخاذ القرارات.
- وضع معايير ومقاييس أداء واضحة ومحددة، من أجل الاعتماد عليها في قياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.
- التركيز على النتائج والمخرجات بدلا من الإجراءات والعمليات، وذلك من خلال ربط تقديم الموارد والمكافآت بالأداء.
- تقسيم المؤسسات العمومية إلى وحدات، لكل وحدة ميزانيتها ومواردها الخاصة. بالإضافة إلى الاعتماد على العقود والامتيازات.
- التحول إلى المنافسة داخل القطاع العام، عن طريق إدخال آليات السوق فيه، واستخدام العقود وإجراء المناقصات العمومية، مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وتحقيق أحسن المعايير.
- ممارسة أساليب الإدارة في القطاع الخاص، من حيث الاعتماد على المرونة في تقديم الأجور، وتوظيف العاملين، وتطبيق الإجراءات والقواعد.
- الاقتصاد في موارد القطاع العام من خلال تخفيض التكاليف، الانضباط في العمل، والحد من "تكاليف الامتثال للأعمال" *.

* تكاليف الامتثال للأعمال: هي جميع المصاريف التي تتحملها الشركة للالتزام بقواعد الصناعة. تشمل تكاليف الامتثال رواتب الأشخاص الذين يعملون وفقاً للوقت، والوقت والمصاريف التي تنفق على إعداد التقارير، والأنظمة الجديدة اللازمة للوفاء بالاحتفاظ بها، وما إلى ذلك.

الفرع الثاني: تصنيفات التسيير العمومي الجديد

لقد اعتقد العديد أن تطبيق مبادئ التسيير العمومي الجديد في تسيير القطاع العام، ممكنة في كافة دول العالم. إلا أن تجارب الدول والدراسات التي تطرقت إلى هذه التجارب، أكدت أنه من الخطأ أن يعد التسيير العمومي الجديد نموذجا موحدا جاهزا للتطبيق. بل إن هناك عدة تصنيفات له متشابهة في المبادئ، لكنها تختلف في التطبيق حسب عوامل وإمكانيات كل دولة.

وقد قام الباحثون بمحاولة صياغة نماذج للتسيير العمومي الجديد، فكانت النتيجة ظهور أهم نموذجين هما:¹

1- نموذج (Ewan Ferlie) للتسيير العمومي الجديد

قدم (Ferlie) أربعة نماذج للتسيير العمومي الجديد وهي كالآتي:

- **نموذج الكفاءة:** في هذا النموذج، تأخذ المفاهيم الاقتصادية مثل المنافسة، والأداء، والكفاءة الإنتاجية مكانة كبيرة. وتماشيا مع هذا، تم اللجوء إلى أساليب التسيير في القطاع الخاص. حيث يرى هذا النموذج، ضرورة لجوء الدولة إلى إبرام عقود لتقديم الخدمات، يتم بموجبها تمويل نشاط الإدارة المعنية بتقديم الخدمة، مقابل مهام محددة تنجزها. وتتضمن هذه العقود عادة مخطط تفصيلي يحتوي على الأهداف والنتائج الواجب بلوغها بما يسمح بقياس مستوى الأداء لهذه الإدارات.

- **نموذج اللامركزية وتقليص الحجم:** الهدف الأساسي لهذا النموذج، هو اعتماد نسبة عالية من اللامركزية في هيكلة وتسيير المؤسسة العمومية. وهذا بهدف تقليص حجم الأجهزة البيروقراطية، وتدعيم الرقابة لا سيما في الجانب المالي.

- **نموذج البحث عن الامتياز:** يتمحور هذا النموذج حول فكرة تغيير ثقافة المؤسسات العمومية، بالشكل الذي يمكنها من تطوير نظام التسيير والأداء فيها بصورة مستمرة. فنموذج البحث عن الامتياز يؤكد على لامركزية اتخاذ القرار، ويحرص على المسؤولية والتغيير التدريجي للسلطة. كما يهتم بتطوير الأداء عن طريق تنظيم دورات تكوينية للموظفين، ودفعهم إلى تبني روح الانتماء والمسؤولية القيادية.

- **نموذج التوجه للخدمة العمومية:** يقوم هذا النموذج على دمج أفكار التسيير في القطاعين العام والخاص، ويركز على أن نوعية الخدمة هي المبدأ لبلوغ التميز، مع الأخذ في عين الاعتبار رغبات الزبائن وأرائهم، في ظل المحافظة على القيم الخاصة بالقطاع العمومي.

¹ أحلام فوغالي، التسيير العمومي الجديد وإصلاح البيروقراطيات الدولية - الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة أنموذجا-، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2013، ص-ص: 44-45.

2- تصنيف (Joost Mönks) للتسيير العمومي الجديد

قدم (J. Mönks) هو الآخر أربعة نماذج للتسيير العمومي الجديد وهي:

- نموذج الكفاءة: يهدف هذا النموذج إلى رفع كفاءة المؤسسات والإدارات العمومية، وتقليص كافة التكاليف المرتبطة بها من خلال السياسات التالية:
 - محاولة الانفتاح على المنافسة،
 - استعمال مؤشرات لقياس الأداء من أجل مراقبته،
 - التركيز على النتائج في اعتماد الميزانية،
 - تقليص حجم الإدارة.
 - نموذج المرونة التنظيمية: يعتمد هذا النموذج على مجموعة من الأدوات هي كالتالي:
 - إبرام عقود واتفاقيات تقديم الخدمات بين الدولة والأعوان،
 - تقليص درجات سلم السلطة الإداري،
 - تفويض السلطات بشكل مباشر إلى المصالح المتعاقد معها لتقديم الخدمة،
 - التحول نحو لامركزية العمليات التسييرية،
 - التركيز على عملية الرقابة.
 - نموذج النوعية: يهدف هذا النموذج إلى تقريب الإدارة من المواطنين، وذلك من خلال الاهتمام بأرائهم حول جودة الخدمات المقدمة. حيث يجب أن يكون اهتمام المؤسسة منصباً حول نوعية وجودة مخرجاتها.
 - النموذج التشاركي: يهدف هذا النموذج إلى إضفاء الديمقراطية على الإجراءات الإدارية، من خلال المشاركة الواسعة للمواطنين في تحديد نوعية وجودة الخدمات التي يجب أن تقدّم لهم. فهم حسب هذا النموذج، مشاركون في عملية اتخاذ القرار.
- إن الفلسفة التي جاء بها التسيير العمومي الجديد، هي نتيجة أساليب وممارسات تسييرية، أثبتت كفاءتها وفعاليتها في القطاع الخاص. لذا كان لزاماً نقلها إلى القطاع العام للاستفادة منها، مع المحافظة على خصوصية هذا القطاع وأهدافه، في تقديم الخدمة العمومية للمواطنين.
- ويمكن توضيح أهم الفروق بين التسيير العمومي والتسيير العمومي الجديد في الجدول الآتي:

الجدول رقم 6.1: الفرق بين التسيير العمومي والتسيير العمومي الجديد

| عوامل المقارنة | التسيير العمومي التقليدي | التسيير العمومي الجديد |
|---|--|--|
| الهدف | احترام القواعد والإجراءات القانونية | التركيز على النتائج، إرضاء المواطنين، البحث عن الفعالية وتحسين الأداء. |
| التنظيم | مركزي (مركزية القرارات)، هيكل تنظيمي هرمي. | لامركزي، تفويض الصلاحيات، هيكل تنظيمي شبكي. |
| الفصل بين المسؤوليات السياسية والإدارية | غامضة | واضحة |
| تنفيذ المهام | تقسيم العمل، التخصص. | مستقلة |
| التوظيف | عن طريق المسابقات | عن طريق التعاقد |
| الترقية | الترقية في الدرجة، الترقية في الرتبة. | الترقية حسب الاستحقاق والأداء |
| المراقبة | مؤشر المتابعة | مؤشر الأداء |
| نوع الميزانية | تركز على الوسائل | تركز على النتائج |

المصدر: محمد السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقارنة التسيير

العمومي الجديد NPM: دراسة نظرية تحليلية، ص: 76.

من الجدول السابق نلاحظ أن هناك فرقا كبيرا بين النموذجين، وعلى مستوى عدة عوامل:

- هدف وغاية المؤسسة: يركز التسيير العمومي الجديد على إرضاء الزبائن، وزيادة الفعالية، وتحسين الأداء؛ في حين أن التسيير العمومي التقليدي، يركز أكثر على احترام وتنفيذ القواعد والإجراءات القانونية.
- التنظيم الإداري: يشجع التسيير العمومي الجديد على اللامركزية وتفويض السلطة؛ بينما يتميز التسيير العمومي التقليدي بالمركزية الكبيرة في اتخاذ القرارات، والتدرج الهرمي للسلطة.
- تنفيذ المهام: تتميز المهام في التسيير العمومي الجديد بالاستقلالية؛ في حين يعتمد التسيير العمومي التقليدي على التخصص وتقسيم العمل في تنفيذ المهام.
- التوظيف، الترقية، المراقبة: نجد في التسيير العمومي الجديد، أن التوظيف يكون عن طريق التعاقد، والترقية حسب الاستحقاق، والمراقبة حسب مؤشر الأداء؛ بينما في التسيير العمومي التقليدي، يكون التوظيف عن طريق المسابقة، والترقية تتم بصفة آلية، والمراقبة تكون بمتابعة تنفيذ المهام.

- الميزانية: في التسيير العمومي الجديد، توضع الميزانية من أجل توفير الوسائل والموارد؛ أما في التسيير العمومي التقليدي، فتركز على النتائج، بغض النظر عن الموارد.

أما على مستوى الاستراتيجية والوظائف، فهي تظهر ضمن نموذج التسيير العمومي الجديد كما يلي:

الجدول رقم 7.1: تصنيف الأنشطة في التسيير العمومي الجديد

| | |
|---|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • التسيير على أساس النتائج. • الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي. • خصوصية المؤسسات العمومية، والاستعانة بمصادر خارجية. • إقامة الشراكة بين القطاع العام والخاص. • الفصل بين الوظيفة السياسية والإدارية (التنفيذية). • عدم التركيز و/أو اللامركزية. • استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة داخليا. • تعميم التقييم (ثقافة الأداء). • تبسيط الروتين الإداري. | الاستراتيجية |
| <ul style="list-style-type: none"> • تخفيض العجز. • وضع الميزانية على أساس البرنامج. • الشفافية في الحسابات. | وظيفة المالية |
| <ul style="list-style-type: none"> • تطوير التسويق عن طريق المشاورات، التحقيقات، واستطلاعات الرأي. • استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة خارجيا. | وظيفة التسويق |
| <ul style="list-style-type: none"> • تخفيض القوى العاملة. • المساءلة وتحفيز الموظفين (الأجر الفردي، المكافأة حسب الأداء). | وظيفة الموارد البشرية |

Source : A. Amar and L. Berthier ; Le Nouveau Management Public : Avantages et Limites ; p : 04.

من الجدول رقم (7.1)، نلاحظ أن التسيير العمومي الجديد يؤثر على كل من المستويات والوظائف الاستراتيجية والمالية، والتسويقية والموارد البشرية، وذلك كما يلي:

المستوى الاستراتيجي: وذلك من خلال:

- التسيير على أساس النتائج، عن طريق التركيز على المستهلك أو المواطن، وعلى ضرورة وجود مساءلة بشأن تحقيق النتائج. حيث يعرف التسيير بالنتائج على أنه: "ثقافة إدارية تُستخدم في تخطيط البرامج والأنشطة والمشاريع وتقييمها، من أجل رضا المواطن أو المستهلك، حيث تتطلب ضرورة توفر المساءلة"¹.

¹ عبد السميع روبنة، تطبيقات نظرية التغيير في التسيير المبني على النتائج، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد: 18، العدد: 01، 10 ديسمبر 2018، ص: 81.

- الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي من خلال تحديد رؤى المؤسسة وتوجهاتها المستقبلية، وتحويلها إلى خطط ومشاريع واقعية، تحقق من خلالها أهدافها على المدى المتوسط والبعيد.
- تحويل ملكية المؤسسات والمشاريع العمومية من القطاع العام إلى القطاع الخاص، كلياً أو جزئياً، حيث يهدف هذا التحويل إلى تخفيض الأعباء الحكومية من إشراف ورقابة وتمويل لهذه المؤسسات والمشاريع.
- إقامة الشراكة بين القطاعين العام والخاص، لتنفيذ المشاريع وتقديم الخدمات العمومية.
- الفصل بين الوظيفة السياسية والإدارية (التنفيذية)، حيث يرى (Pesqueux) أن "التسيير العمومي الجديد، يدعو المؤسسات العمومية إلى التركيز على الإدارة وطرق التسيير أكثر من القضايا السياسية. مع التأكيد على أن التسيير العمومي الجديد، يهدف لغرس روح المبادرة في مؤسسات الدولة، من خلال إدخال منطق السوق والمنافسة التي تحل محل المبادئ السياسية."¹
- عدم التركيز واللامركزية، من خلال تحويل بعض السلطات للمسؤولين للبت في الأمور ذات الطابع المحلي، دون الرجوع إلى السلطة المركزية، بهدف تخفيف العبء الإداري.
- ويعرف عدم التركيز الإداري على أنه: "تحويل بعض الموظفين في الوزارة أو في الإقليم، صلاحية اتخاذ القرار دون الرجوع إلى الوزير المختص."²
- وتعرف اللامركزية الإدارية على أنها: "عملية تحويل للصلاحيات والسلطات إلى أشخاص معنويين محليين، من جماعات إقليمية أو هيئات عمومية، على أن تتمتع بمستوى من الاستقلالية."³
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة داخليا.
- تعميم عملية التقييم، وذلك بالتركيز على أداء الموظفين، بهدف تحسين جودة الإنجاز في المؤسسات العمومية.
- تبسيط الروتين الإداري عن طريق تقليل الإجراءات الإدارية، وتقليل الوثائق واختصار الوقت، بهدف تخفيف الضغوط على الموظف، وتحسين العلاقة بالمواطن.

¹ محمد السعيد جوال، مرجع سبق ذكره، ص: 68.

² منير إسعادي وهشام عبد الكريم، إدارة الولاية بين اللامركزية وعدم التركيز على ضوء القانون 12-07 الخاص بالولاية بالجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد: 07، العدد: 02، 21 جوان 2020، ص: 1603.

³ نفس المرجع السابق، ص: 1598.

وظيفة المالية: من خلال:

- العمل على تخفيض العجز في الميزانية.
- وضع الميزانية على أساس البرنامج، أي "توضيح الأهداف الموضوعية في شكل برامج ومشاريع محددة، والتقدير المفصل لنفقاتها".¹
- الشفافية في الحسابات، بحيث تكون المعلومات المتعلقة بالوظيفة المالية متاحة ومفهومة بشكل واضح.

وظيفة التسويق: من خلال:

- تطوير وظيفة التسويق من خلال إجراء الاستشارات، وبحوث التسويق، واستطلاعات الرأي.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المجال التسويقي.

وظيفة الموارد البشرية: من خلال:

- تخفيض القوى العاملة.
- مساءلة الموظفين وتحفيزهم عن طريق الأجر، ومكافأة كل موظف حسب أدائه.
- وعليه من خلال ما سبق، يمكننا أن نستنتج أن نموذج التسيير العمومي الجديد، يدفع بالدولة إلى مراجعة دورها ومهامها، من خلال الأنشطة التي يجب أن تضمنها وتقدمها، وتلك التي يمكنها تفويضها أو تكليفها إلى أعوان أو مؤسسات خاصة، وتلك التي يمكنها تقديمها بالشراكة مع القطاع الخاص.²

المطلب الثالث: أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية ضمن مقاربة التسيير العمومي الجديد

قبل الحديث عن علاقة أخلاقيات المهنة بجودة الخدمة العمومية ضمن مقاربة التسيير العمومي الجديد، لا بد أن نتطرق أولاً إلى تقييم هذا النموذج في التسيير، من خلال التعرف على مزاياه وعيوبه.

الفرع الأول: مزايا وعيوب التسيير العمومي الجديد

يشمل نموذج التسيير العمومي الجديد عدة وظائف ومجالات منها: إدارة الموارد البشرية، المحاسبة والإدارة المالية، والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. والهدف منه هو تحسين أداء المؤسسة بشكل عام على أساس عدة

¹ سعود جايد مشكور وآخرون، استخدام موازنة البرامج والأداء أداة للتخطيط والرقابة في الوحدات الحكومية (دراسة تطبيقية في جامعة المثني-العراق)، مجلة المثني للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 08، العدد: 03، 10 ماي 2018، ص: 174.

² Anne Amar et Ludovic Berthier; **Le nouveau management public : avantages et limites**; document de recherche présenté dans XVI international RESER conférence Services Governance and Public Policies. Lisbon, September 28-30, 2006; p: 04.

محاوَر منها: التخطيط الاستراتيجي، إدارة الجودة، إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحسين الرقابة الإدارية.

والواقع أن العديد من المزايا تنشأ نتيجة تطبيق أسلوب التسيير العمومي الجديد منها:¹

- إضفاء الطابع الديمقراطي على الإدارة العمومية؛

- إدخال نظم إدارة الأداء وتقنيات إدارة الجودة؛

- زيادة المسؤولية عند المؤسسات العمومية؛

- تحسين وتحديث العمل، وإدخال العقلانية الإدارية بدلا من العقلانية القانونية، من أجل تحسين صورة

القطاع العمومي؛

- التسيير العمومي الجديد يجعل من الممكن خفض التكاليف؛

- الهدف الرئيسي للتسيير العمومي الجديد، هو استعارة أساليب الإدارة في القطاع الخاص لتحسين أداء

وكفاءة القطاع العمومي، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وعلى الرغم من تطبيق التسيير العمومي الجديد لمبادئ التسيير في القطاع الخاص، فلا يمكننا الحكم على

نجاحه بشكل مطلق، للأسباب التالية:²

- التسيير العمومي الجديد لا يشكل مجموعة مستقرة ومتجانسة من المبادئ والأدوات، ولهذا فإن له قيودا

تتعلق بتطبيقه في المؤسسات العمومية؛

- أظهرت بعض الأبحاث أن التغيير التنظيمي لا يؤثر دائما على الأداء، فمن ناحية تجبر عملية

الإصلاح المديرين على رفع الإنتاج بموارد أقل، ومن ناحية أخرى فإن الخدمة في القطاع الخاص ليست دائما

أكثر كفاءة من القطاع العمومي؛

- اختلاف بيئة القطاعين العام والخاص، والذي يتسبب في عدم توافقهما من حيث الأسس والقيم الخاصة

بكل قطاع؛

- التغيير البطيء للعقلية داخل القطاع العام؛

¹ Soukaina ABBOUDI; **Le nouveau management public dans les universités marocaines**, le: 12 mai 2020, consulté le : 26/03/2022, lien <https://revuealmanara.com/le-nouveau-management-public-dans-les-universites-marocaines/>

² Op. Cit.

- تركيز أسلوب التسيير العمومي الجديد على الجوانب المالية فقط، وتجاهل العوامل الأخرى مثل: ظروف العمل الجيدة والتقييم من خلال النتائج المحققة؛

- درجة تكيف المؤسسات العمومية مع أسس التسيير العمومي الجديد ليست متطابقة، فحتى لو تمكنت بعض المؤسسات من دمج آليات التسيير العمومي الجديد بسهولة، فمن الصعب على الأخرى التكيف معها بسبب خصائصها التي تميزها.

الفرع الثاني: علاقة أخلاقيات المهنة بجودة الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية وسيلة مهمة في تحديد العلاقة بين المواطنين والدولة، وذلك من خلال مدى استجابة الدولة للحاجات والرغبات التي يطلبونها. ونتيجة انهيار الثقة بين المواطنين والدولة بسبب رداءة جودة الخدمات المقدمة، حاول الباحثون إيجاد نموذج أو مقارنة تسعى إلى تحقيق الفعالية في أداء المؤسسات العمومية، وتوظيف الكفاءة في تقديم الخدمات. فظهر نموذج التسيير العمومي الجديد، كمقاربة جاءت لتصحيح الانحرافات التي وقع فيها التسيير العمومي التقليدي.

ويهدف نموذج التسيير العمومي الجديد حسب مبادئه إلى ما يلي:¹

- الاهتمام بالأداء في المؤسسة والعمل على تحسينه؛
- محاولة التخلص من البيروقراطية،
- استخدام أساليب التسيير في القطاع الخاص،
- الاهتمام بالزبون وإشراكه في تحديد نوعية الخدمات المقدمة له،
- إبرام العقود والاتفاقيات مع الأعوان والوكالات، لتقديم الخدمات العمومية بشكل أفضل،
- التركيز على مخرجات النظام أكثر من مدخلاته،
- تخفيض التكاليف وزيادة الفعالية في التسيير،
- تدعيم الرقابة.

ونظرا لأهمية الخدمة العمومية التي تقدمها الدولة لمواطنيها، فإن على المؤسسات العمومية والموظفين فيها، العمل على تحسين جودتها، وتقديمها بالشكل الذي يوافق أو يفوق توقعات المواطنين.

إن تحقيق جودة الخدمة العمومية ضمن مقاربة التسيير العمومي الجديد، يرتكز على تطبيق مبادئ هذا الأخير (التسيير العمومي الجديد) في عملية إنتاج وتقديم الخدمة العمومية إلى المواطنين.

¹ ليلي بن عيسى، مرجع سبق ذكره، ص: 13.

ومن خلال مبادئ التسيير العمومي الجديد، يمكننا أن نقول أن أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، يظهر من خلال اعتماد مدونة أخلاق تضبط السلوك الإداري في المؤسسة. هذه المدونة يجب أن تتميز بما يلي:¹

- **الوضوح:** أي أن أخلاقيات المهنة يجب أن تكون محددة وواضحة، لأن مقدمي الخدمة في المرفق العمومي، بحاجة إلى أن يعرفوا المبادئ التي تنظم عملهم، والمعايير المطالبين بتطبيقها. إضافة إلى ضرورة نشر هذه المبادئ داخل المؤسسة بشكل مكتوب.

- **القانونية:** إن الإطار القانوني هو الوسيلة المثلى لتبليغ القائمين على المرفق العام، بالمبادئ والمعايير الأخلاقية التي يفرض عليهم اتباعها. فالقوانين واللوائح التنظيمية، يجب أن تمثل القيم الأساسية في المؤسسة العمومية، ويجب أن تشكل مرجعا يسمح بمعرفة الأوامر والتوجيهات، واتخاذ العقوبات والمتابعات.

- **موضحة للحقوق والواجبات:** إن أي مسؤول أو موظف عمومي، يجب أن يعرف حقوقه وواجباته، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأعمال المعقدة والمتداخلة داخل المؤسسة العمومية. وهنا يأتي دور المبادئ الأخلاقية في توضيح القواعد والإجراءات، التي يستعين بها الموظف في معرفة حقوقه وواجباته.

- **موضحة للعلاقة بين القطاعين العام والخاص:** إن وضع قواعد أخلاقيات مهنية واضحة، من شأنه أن يساعد الموظف العمومي على فهم وتنظيم العلاقة بينه وبين القطاع الخاص، خاصة فيما يتعلق بالصفقات العمومية والمناولة.

- **مشجعة على الإبداع:** إن الاعتماد على معايير أخلاقية مهنية عالية، يساعد على دفع وتحفيز الموظفين على تحقيق أفضل أداء لديهم، وهذا ينعكس على الممارسة اليومية لوظائفهم داخل المؤسسة.

- **مدعمة للشفافية:** بناء على حق المواطنين في معرفة كيفية استعمال المرافق العمومية للموارد المودعة عندها، فإن المبادئ الأخلاقية المهنية يجب أن تعمل على تسهيل وصول الجمهور إلى المعلومات الرسمية.

إن الالتزام بالأخلاق المهنية الموجودة في مدونة المؤسسة، من شأنه أن يجعل من الموظفين أشخاصا ملتزمين ومتميزين في وظائفهم، وسينعكس هذا الالتزام بشكل تلقائي، على جودة العمل داخل المؤسسة، وجودة الخدمة المقدمة للمواطنين. حيث يظهر ذلك من خلال عدة أمور، منها:

- التعامل بصدق وأمانة مع المسؤول والزملاء؛

- التحلي بالاحترام وحسن المعاملة مع الزبائن؛

¹ خالد حيواني، التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومكافحة الفساد الإداري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص-ص: 78-79.

- الالتزام بالنزاهة والشفافية في أداء العمل؛

- احترام السر المهني وخصوصية المعلومات المتعلقة بالمؤسسة وزيائنها؛

- احترام وتطبيق القوانين واللوائح والتعليمات؛

- الحرص على إتقان العمل واحترام الوقت.

وعليه، يمكن القول أن الحرص على الالتزام بأخلاقيات المهنة، له أثر جيد على جودة الخدمة المقدمة للزيائن، والتي تعدّ إحدى أهداف مقاربة التسيير العمومي الجديد، الذي يركز على ضرورة تحسين جودة الخدمة العمومية، وإرضاء المواطنين وتلبية رغباتهم.

خلاصة الفصل

ناقشنا في هذا الفصل والمتعلق بالإطار النظري للدراسة، المفاهيم المرتبطة بهذا البحث والمتمثلة في: أخلاقيات المهنة، جودة الخدمة، الخدمة العمومية، والتسيير العمومي الجديد. حيث تطرقنا في المبحث الأول، إلى تعريف أخلاقيات المهنة، كما بينا أن الالتزام بأخلاقيات المهنة يمكن أن يؤدي إلى مجموعة من الفوائد منها: زيادة إنتاجية العاملين، تقليل التكاليف، زيادة الأمان والسلامة في بيئة العمل، تحسين سمعة المؤسسة، كسب ولاء الزبائن، تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين. إضافة إلى ذلك، قمنا بشرح وتحليل بعض أبعاد أخلاقيات المهنة ومصادرها، وكذا منطلقاتها في الفكر الإداري.

وتناولنا في المبحث الثاني، التأصيل النظري لجودة الخدمة؛ حيث عرضنا مختلف تعريفاتها والتي تصب تقريبا في معنى واحد، وهو: "قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات الزبون". كما عرّجنا على أبعاد جودة الخدمة، والتي اختلف الباحثون في أنواعها وتصنيفاتها. ثم تطرقنا في نهاية المبحث، إلى الخدمة العمومية، والتي تعني: "الخدمة التي تقدّم بواسطة مرفق عمومي، استجابة لحاجات عمومية". كما تناولنا مجموعة من مبادئ وتصنيفات الخدمة العمومية.

أما المبحث الثالث، فخصصناه لعرض بعض نماذج قياس جودة الخدمة، حيث تناولنا فيه بالشرح والتفصيل، ستة نماذج هي:

1. نموذج (Grönroos)؛
2. نموذج الفجوات (SERVQUAL)؛
3. نموذج المكونات الثلاث؛
4. نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF)؛
5. النموذج متعدد المستويات؛
6. النموذج الهرمي.

وتناولنا في المبحث الرابع والأخير، مفهوم التسيير العمومي الجديد، والذي يعني: "استخدام أساليب التسيير في القطاع الخاص، ونقلها إلى المجال العمومي، عن طريق تغيير طريقة الإدارة، وزيادة مسؤولية المسيرين، بهدف تحسين العلاقة مع المواطنين". كما قمنا بتبيين الفرق بينه وبين التسيير العمومي التقليدي، مع التطرق إلى مبادئه وتصنيفاته.

وختمنا المبحث، بمحاولة شرح العلاقة بين أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية، ضمن تطبيق مقارنة التسيير العمومي الجديد. حيث أن هذه العلاقة تظهر في وضع مدونة أخلاق، يظهر دورها في ما يلي:

- تشكيل مرجع يسمح للموظفين بمعرفة الأوامر واللوائح، وكيفية تطبيقها داخل المؤسسة.

- توضيح الحقوق والواجبات، والقواعد والإجراءات، والعلاقات المتداخلة بين المهن والوظائف.
- توضيح وتنظيم العلاقة بين القطاع العام والقطاع الخاص.
- تحفيز الموظفين في المؤسسة العمومية على التميز والإبداع.
- تدعيم الشفافية، وتسهيل عملية وصول المواطنين إلى المعلومات الرسمية.

حيث أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية التي تنص عليها المدونة، ينعكس على جودة العمل المنجز من طرف الموظفين، وجودة الخدمة العمومية المقدمة من طرفهم، الأمر الذي يحرص التسيير العمومي الجديد عليه، كونه ينادي بضرورة تحسين أداء الخدمة، والاهتمام بحاجات ورغبات الزبائن المواطنين، والعمل على إرضائهم.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد

تعد الدراسات السابقة مصدر إلهام بالنسبة للباحث؛ لأنه بواسطتها يتقدم العلم ويستمر البحث. فالدراسات والبحوث الحالية، ما هي إلا امتداد لدراسات وبحوث سابقة. لذا كان واجبا على الباحث استعراض الأدبيات، ومعرفة الأعمال والأبحاث المنجزة، حول الإشكالية التي يعمل عليها. ويقصد بمراجعة الأدبيات، تجميع وتلخيص نتائج البحوث السابقة والمرتبطة بالمشكلة البحثية الحالية، وقراءتها قراءة نقدية للاستفادة منها.

توجد مجموعة من المعايير لاختيار الدراسات السابقة منها:¹

- الاطلاع على المصادر الأصلية الأولية، والابتعاد عن المصادر الثانوية.
 - التأكد من صحة المعلومات الموجودة في الدراسات السابقة، والابتعاد عن الدراسات السابقة القديمة.
 - الاختصار وكتابة الأفكار المهمة والأساسية المتعلقة بالبحث، والابتعاد عن الإطالة والعرض الممل.
 - اختيار الدراسات التي ترتبط بموضوع البحث، وتجنب الدراسات التي تبعده عن بحثه وتضيعة عنه.
- كما يجب كتابة الدراسات السابقة بالترتيب من الأقدم إلى الأحدث، وعرضها كالتالي: الاسم واللقب، السنة، الأهداف، العينة، المنهج، أدوات الدراسة، النتائج والتوصيات.

توجد عدة مصادر يمكننا من خلالها الحصول على الدراسات السابقة، وهي:²

1. **المصادر الأساسية:** هي عبارة عن المراجع العلمية التي تلخص وتفهرس الرسائل العلمية والكتب والمقالات، ومن أمثلة المصادر الأساسية: ERIC (Education Resources Information Center).

2. **المصادر الأولية:** هي المراجع التي تشتمل على المقالات الأصلية، أو الدراسات التفصيلية وتقارير البحوث، ومن أمثلتها:

- المجالات العلمية المتخصصة: وهي مجلات دورية تصدر عن جهة بحثية رسمية، وغالبا ما تكون محكمة.
- الدوريات العلمية: هي الدوريات التي تهتم بجمع الدراسات السابقة المنشورة.
- المؤتمرات العلمية: هي المؤتمرات التي تهتم بطرح قضايا بحثية في مجال التخصص.

¹ إبراهيم يحيوي، الدراسات السابقة وأهميتها وكيفية توظيفها في العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد: 10، العدد: 01، 2021، صص: 330-331.

² الدراسات السابقة ومصادرها والتعقيب عليها، المنارة للاستشارات، تاريخ الاطلاع: 2022/01/16، الرابط:

<https://www.manaraa.com/post/5973>

3. المصادر الثانوية: وهي المصادر التي تهتم بتلخيص ومراجعة ما تم نشره في المراجع الأولية.

وهناك عدة تصنيفات للدراسات السابقة، منها:¹

- **التصنيف وفق التسلسل الزمني:** يقوم الباحث بترتيب الدراسات السابقة، بناء على تسلسلها الزمني وقدمها وحدائتها، وتاريخ كتابتها ونشرها.

- **التصنيف المكاني (الجغرافي):** يقوم الباحث بترتيب الدراسات السابقة، حسب المكان أو المنطقة الجغرافية التي تمت فيها الدراسة، محلية أو عربية أو أجنبية.

- **التصنيف حسب عنوان الدراسة:** يقوم الباحث بتصنيف الدراسات السابقة، بناء على تقارب عناوينها.

- **التصنيف حسب الأهمية:** يقوم الباحث بترتيب الدراسات السابقة، من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية، حسب علاقتها ببحثه.

- **التصنيف حسب طبيعة المنهج:** يقوم الباحث بتصنيف الدراسات السابقة، حسب طبيعة المنهج المتبع.

أما في بحثنا هذا، فقد تم الاعتماد على تصنيف الدراسات السابقة حسب معيار الزمن، "أين يقوم الطالب بترتيب الدراسات السابقة وفق تسلسل زمني معين، حسب متغيرات الدراسة أو العلاقة بينها. حيث تظهر أهمية هذا التصنيف، في قابلية النطاق الزمني للدراسة للتجزئة"². بالإضافة إلى ذلك، فقد قام الطالب في هذه الدراسة، بتقسيم الدراسات السابقة أيضا وفق ثلاثة أقسام، وهي: الدراسات السابقة الوطنية، والدراسات السابقة العربية، والدراسات السابقة الأجنبية.

¹ إبراهيم يحيوي، مرجع سبق ذكره، ص: 334.

² بلال بوترة والأزهر ضيف، استعراض الدراسات السابقة في البحث العلمي ضوابط واعتبارات، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد: 19، العدد: 01، 2019، ص-ص: 91-93.

المبحث الأول: استعراض الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة التي تعرّضت إلى متغيري هذه الدراسة. وسنتناول في المطلب الأول منه الدراسات السابقة الوطنية، وفي المطلب الثاني الدراسات السابقة العربية، وفي المطلب الثالث الدراسات السابقة الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية

هناك العديد من الدراسات السابقة الوطنية التي تطرقت إلى موضوعي أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة، والتي يمكنها أن تخدم موضوع بحثنا، حيث سنتطرق إليها في هذا المطلب.

1. مقال لـ (إيمان رزيق ومحمد واعمر علي-2017) بعنوان "الالتزام بأخلاقيات التسويق لتحقيق ولاء الزبون (قراءة في استراتيجيات بناء الولاء من خلال الرضا)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التزام المؤسسة بأخلاقيات التسويق، في تحقيق ولاء زبائنهم. وقد كانت دراسة نظرية اعتمدت على المنهج الوصفي.

وأهم نتائجها أن الالتزام بأخلاقيات التسويق في المؤسسة يعد تحدياً وحتمية. ولتحقيق ذلك يجب:

- الاعتماد على معايير أخلاقية، تخص أمن وصحة وبيئة الزبون والمجتمع؛
- داخل المؤسسة: احترام المعايير القانونية وقيم المؤسسة؛
- خارج المؤسسة: تحري النزاهة والشفافية، تجاه الأطراف ذات المصالح؛
- كسب ثقة الزبون ورضاه، ثم تحقيق الولاء.

2. مقال لـ (ابتسام عليوش قريوع-2018) بعنوان "دور القيم وأخلاقيات الأعمال في تعزيز أداء المنظمة، ضمن ممارسات الحوكمة (الإشارة إلى بعض التجارب الدولية)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور القيم وأخلاقيات الأعمال، في تعزيز أداء المنظمة، ضمن تطبيق مفاهيم الحوكمة. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي، مع تحليل بعض النماذج الدولية الناجحة، في مجال تطبيق أخلاقيات الأعمال والحوكمة.

وأفضت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاهتمام بالقيم والأخلاقيات، أدى إلى تحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات، وأصبح الهدف الأخلاقي يتماشى مع هدف الربح؛

- الاهتمام بأخلاقيات الأعمال لا يقتصر على المساهمين، بل يتعدى إلى العاملين وأطراف التعامل في المجتمع، مما أدى إلى بروز مفهوم الحوكمة؛
- تطبيق مبادئ الحوكمة، يساعد المؤسسات على خلق بيئة عمل سليمة، تعين على تحقيق أداء أفضل؛
- تسعى الحوكمة إلى بناء علاقة وثيقة، بين إدارة المؤسسة والعاملين ومورديها وزبائناتها.

3. مقال لـ (كمال حوشين وآسية رحيل-2019) بعنوان "دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أخلاقيات العمل، في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال. وقد كانت دراسة نظرية، اعتمدت على المنهج الوصفي فقط. حيث أدت إلى النتيجة التالية:

هناك ارتباط وثيق بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية. فالمسؤولية الاجتماعية لها عدة أبعاد، ومن بينها البعد الأخلاقي الذي يمثل الأنشطة والسلوكيات المقبولة في المجتمع، فالالتزام بأخلاقيات العمل سيكون له حتما نتائج إيجابية على المجتمع، ومنه على زبائن المؤسسة.

4. مقال لـ (لويزة مباركي ومحمد صالح-2020) بعنوان

"Professional Ethics: From Theory to Practice –Evaluating Ethical Commitment Among Medical Doctors in Constantine Province–"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الالتزام الأخلاقي للأطباء، في مؤسسات الرعاية الصحية في قسنطينة. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 136 طبيبا، من مجموع الأطباء على مستوى ثماني مؤسسات صحية عمومية في ولاية قسنطينة.

وكانت نتيجة الدراسة هي وجود التزام أخلاقي بين أطباء مؤسسات الرعاية الصحية في قسنطينة.

أما التوصيات، فكانت إشارة إلى التركيز على التكوين في أخلاقيات مهنة الطب بشكل عام، وتطبيقاتها بشكل خاص، باستخدام الأساليب الحديثة في التعليم والتعلم. إضافة إلى التركيز على ظروف عمل الطبيب

"Facts About The Implementation of The Professional Code Of Ethics Case Study On The Maintenance Directorate-LAGHOUAT-SONATRACH"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى التزام موظفي مديرية الصيانة سوناطراك الأغواط، بتنفيذ مدونة الأخلاقيات. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 30 عاملا من المديرية.

وكانت نتائجها كالاتي:

- وجود بعض التحفظات من جانب الموظفين فيما يتعلق بحياتهم الخاصة؛
- وجود وعي تام لدى الموظفين حول الحفاظ على إرث مؤسسة سوناطراك، إما من خلال رفض الكشف عن أسرار الشركة، أو من خلال التفاعل مع وسائل الإعلام؛
- نقص في رضا الموظفين عن بعد التميز، بسبب عدم رضاهم عن البرامج التدريبية، وعدم ثقة المسؤولين بمرؤوسيههم؛
- اعتبار الموظفين أن المسؤولية الاجتماعية هي من اهتمامات كبار المسؤولين فقط. وهذا بسبب عدم وجود برامج توعية لصالح الموظفين، تهدف إلى إبراز أهمية المواطنة والمسؤولية الاجتماعية؛
- تسجيل نسبة عالية لبعده تقييم الكفاءات من قبل المديرين، لأن هذا البعد يشكل أفضل طريقة للشركة لتحقيق الأداء العالي؛
- وجود تحفظات لدى الموظفين حول تضارب المصالح الشخصية والتنظيمية.

أما التوصيات فكانت كالاتي:

- يجب على الشركة مراجعة بعض بنود مدونة الأخلاقيات، إما عن طريق تنظيم دورات تدريبية، أو عن طريق إعادة صياغة بعض البنود بحيث تتماشى مع السياق التنظيمي الفعلي؛
- تقريب كبار المديرين من مرؤوسيههم، وكسب ثقتهم من خلال تطبيق مفاهيم العدالة لتوحيد القيم التنظيمية والسلوكيات الأخلاقية السليمة؛
- تقديم الدعم التنظيمي والاجتماعي، والسعي لتحقيق التكامل الاجتماعي؛
- فتح المجال أمام تطلعات الأفراد وتعزيز الابتكار، وتعديل البنود التي تدعم ذلك.

6. مقال لـ (حورية قارطي وإيمان مداوي-2017) بعنوان "دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية، على تحسين جودة استخراج جواز السفر البيومتري. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة لجمع البيانات، حيث تكوّنت عينة الدراسة من 166 مواطنا.

وكانت نتائج الدراسة كالاتي:

- وجود علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية؛
- وجود علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة؛
- وجود علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الأمان؛
- وجود علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية؛
- وجود علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف.

أما توصيات الدراسة فكانت كما يلي:

- يجب على الإدارة أن تستخدم آليات ووسائل تتناسب وقدرات العاملين، حتى تقدم خدمة عمومية ذات جودة؛
- يجب تدريب العاملين على استخدام التقنيات الخاصة بالإدارة الإلكترونية؛
- يجب أن تهتم مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين، وأن تتعامل معهم باحترافية.

7. مقال لـ (نور الدين بوزوالغ وعمار بن زعرور-2018) بعنوان "الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة -بلدية باب الوادي، الجزائر-"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أدوات المقابلة والملاحظة والاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 50 موظفا من بلدية باب الوادي.

وكانت نتائج الدراسة كالاتي:

- توفر الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة بنسبة 76%؛
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية بنسبة 76.6%؛
- أكثر بعدين تؤثر عليهما الإدارة الإلكترونية هما: الأمان، وتفهم حاجة المستفيدين من الخدمة.

أما التوصيات فكانت:

- ضرورة توفير البنى التحتية (حواسيب، شبكات اتصال، برمجيات)، لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ضرورة الإعتماد على موارد بشرية ذات كفاءة عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من أجل استخدام الإدارة الإلكترونية؛
- القيام بدورات تكوينية مستمرة للموظفين، من أجل التحكم في التكنولوجيات الجديدة لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

8. مقال لـ (شريفة رفاع وعائشة قاسمي-2018) بعنوان " أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية -دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية-"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 98 مواطنا من المتعاملين مع الإدارات العمومية.

وكانت نتائج الدراسة كالاتي:

- وجود مستوى متوسط لأبعاد إدارة العلاقة مع الزبون، في الإدارات العمومية؛
- وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة، في الإدارات العمومية؛
- وجود ارتباط بين أبعاد إدارة العلاقة مع الزبون، وجودة الخدمة العمومية؛
- أكثر الأبعاد ارتباطا، هو "قيمة الزبون"؛
- عدم وجود اهتمام كبير من الإدارات العمومية، بجودة الخدمة.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- ضرورة التركيز على الزبون وجعله في مقدمة اهتمامات الإدارة؛
- تطوير الخدمات المقدمة بما يتلاءم والاحتياجات المتجددة للزبائن؛
- تكوين الموظفين لتكييف قدراتهم مع الأجهزة الحديثة؛
- مراعاة أهمية تجسيد المفاهيم التسويقية على مستوى الإدارات العمومية.
- قياس رضا الزبائن بصفة دورية.

9. مقال لـ (محمد بوزياني ولخضر دولي-2019) بعنوان "دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة جامعة طاهري محمد بشار"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 38 أستاذا من جامعة بشار.

كانت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود ارتباط بين صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي؛
- عدم وجود أثر للمهارات التكنولوجية على جودة خدمة التعليم العالي؛
- عدم وجود أثر للقدرات الاجتماعية على جودة خدمة التعليم العالي.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- التركيز على صناع المعرفة بتحفيزهم ماديا ومعنويا، لإظهار قدراتهم العقلية.
- ضرورة مشاركة صناع المعرفة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم؛
- توفير مناخ تنظيمي ملائم وصالح لصناع المعرفة.

10. مقال لـ (محمد عبد المالك عثمانى وعبد الباسط عزوي-2023) بعنوان "أثر التمكين الإداري في

تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة ميدانية للخزينة العمومية لولاية تامنغست"

هدفت هذه الدراسة إلى أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمة العمومية في الخزينة العمومية لولاية تامنغست. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 38 موظفا في الخزينة العمومية.

وأفضت نتائج الدراسة إلى الآتي:

- عدم تطبيق الخزينة العمومية لولاية تامنغست للتمكين الإداري، وعدم تطبيق معايير جودة الخدمة العمومية.
- وجود ارتباط قوي وموجب ذو دلالة إحصائية، بين التمكين الإداري وتحسين جودة الخدمة العمومية، في الخزينة العمومية لولاية تامنغست.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري، في تحسين جودة الخدمة العمومية، في الخزينة العمومية لولاية تامنغست.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- منح الموظفين سلطات كافية في العمل، والتقليل من مستوى الهرمية؛
- تشجيع وتحفيز الموظفين ماديا ومعنويا؛
- إعادة النظر في هيكل مرفق الخزينة بما يتوافق والمتطلبات الحديثة؛
- ضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية.

11. مقال لـ (مريم يحيوي-2017) بعنوان "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وتحسين جودة الخدمة الصحية. وقد كانت دراسة نظرية اعتمدت على المنهج الوصفي.

وأفضت نتائج الدراسة إلى أن التزام الموظفين في المؤسسات الصحية، يؤدي إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمة، كالاستجابة السريعة للمرضى والتعاطف معهم، مما يؤدي إلى رضاهم عن جودة الخدمات الصحية.

12. مقال لـ (سارة زرقوط-2021) بعنوان "دور أخلاقيات الإدارة في تكريس الشفافية اللازمة لتحسين

الخدمة العمومية"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن سبل لتحسين الخدمة العمومية، تقنيا وتنظيميا وبشريا. وقد كانت دراسة نظرية اعتمدت على المنهج الوصفي.

وأفضت نتائج الدراسة إلى أن تبني أخلاقيات الإدارة، يؤدي إلى قيام إدارة أخلاقية فعالة، تسعى إلى:

- تفعيل المصلحة العامة قبل الشخصية؛
- الاستمرار في تقديم الخدمة العمومية، دون توقيف إجراءاتها؛
- ضمان حقوق الأفراد؛
- زيادة الحس الاجتماعي لدى القائمين على تقديم الخدمة؛
- المحاسبة على تقديم الخدمة العمومية.

13. مقال لـ (سامي عمري وريم عمري-2023) بعنوان "تحليل العلاقة بين أخلاقيات العمل وجودة

الخدمة - البنوك التجارية لولاية تبسة نموذجا -"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مكونات أخلاقيات العمل، وأثرها على جودة الخدمة، في البنوك التجارية لولاية تبسة. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في جزئها النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجزء التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 150 موظفا لدى وكالات البنوك التجارية لولاية تبسة.

وأفضت نتائج الدراسة إلى:

- وجود أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات العمل، على جودة الخدمة في البنوك محل الدراسة؛
- وجود تقارب في الأهمية النسبية لأبعاد أخلاقيات العمل؛
- وجود اهتمام ضعيف بالالتزام بالسر المهني لأفراد عينة الدراسة.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- ضرورة العمل على زيادة الوعي والمعرفة للموظفين بأبعاد أخلاقيات العمل؛
- استقطاب الأفراد ذوي الخبرات العلمية والعملية، للاستفادة من خبراتهم المكتسبة؛
- ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة لدى العاملين.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

هناك العديد من الدراسات السابقة العربية التي تطرقت إلى موضوعي أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة، والتي يمكنها أن تخدم موضوع بحثنا، حيث سنتطرق إليها في هذا المطلب.

1. مقال لـ (جنان حاتم كامل-2016) بعنوان "أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري لدى مديري الابتدائية من وجهة نظر معاونين"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تمتع مديري المدارس الابتدائية بأخلاقيات المهنة، ومدى تعرضهم للضغوط الإدارية. ومدى وجود علاقة بين ممارسة أخلاقيات المهنة، والضغوطات الإدارية التي يتعرضون لها. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 79 معاوناً من مديرية تربية الكرخ ببغداد.

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- ضعف أخلاقيات المديرين تجاه المعلمين، وقوتها تجاه التلاميذ والمجتمع؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر معاونين، حول تمتع المديرين بأخلاقيات المهنة.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- تشجيع الالتزام بأخلاقيات المهنة؛
- ضرورة مساعدة إدارات المدارس الابتدائية، للتخفيف من آثار ضغوط العمل؛
- تأمين مراكز ترفيهية اجتماعية للمعلمين ومديري المدارس.

2. مقال لـ (فواز بن علي العمري-2017) بعنوان "دور التنقيف بأخلاقيات المهنة في التقليل من

الفساد الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التنقيف بأخلاقيات المهنة في التقليل من الفساد الوظيفي. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 220 موظفاً من القطاع العام والخاص في المملكة العربية السعودية.

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- لدى أفراد العينة القدرة على تمييز الفساد في الممارسات الوظيفية؛
- أكثر من نصف أفراد العينة، لم يحضروا دورات تنقيفية عن أخلاقيات المهنة؛
- نصف أفراد العينة، لا يعرفون طريقة الإبلاغ عن الفساد الوظيفي.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- التركيز على بيان الآثار المترتبة عن الفساد على المجتمع؛
- زيادة الوعي بأخلاقيات المهنة؛
- تخصيص جهات رقابية محايدة.

3. مقال لـ (عبد الرزاق الشبخلي ورياض عبد الواحد موسى-2017) بعنوان "تأثير الاتجاهات في

أخلاقيات الوظيفة العامة للفرد"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الاتجاهات، في أخلاقيات الوظيفة العامة، للأفراد العاملين في مدينة الحسين (رضي الله عنه) الطبية، بمحافظة كربلاء. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 72 طبيباً و60 إدارياً.

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- للاتجاهات دور فعال ومحدد، في التأثير في سلوك الأطباء والإداريين في المستشفى؛
- تعدد الاتجاهات الخاصة بالأطباء والإداريين في المستشفى -خاصة المكتسبة خلال العمل- الركيزة الأساسية للتنبؤ بتصرفاتهم نحو الأداء؛
- يعد المكون المعرفي للاتجاهات من الأبعاد الأساسية في سلوك العاملين؛
- لأخلاقيات الأطباء والإداريين، دور أساسي في توطيد القيم الأخلاقية والثقافية في العمل؛
- نظرة أفراد البحث للمسؤولين كانت محايدة، لذا لا بد من العمل على زيادة ثقة الموظفين بمسؤوليهم؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، بين أبعاد الاتجاهات (ممثلة في: المكون المعرفي، المكون العاطفي، المكون السلوكي) وأخلاقيات الوظيفة العامة للفرد؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لأبعاد الاتجاهات في تعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة للأطباء والإداريين.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- تحسين إدراكات العاملين، من خلال الرضا في العمل وتوفير نظام عادل للأجور؛
- ترسيخ روح التعاون بين الأطباء والإداريين مع الزبائن؛
- توفير نظام جيد للمتابعة والمراقبة الداخلية في المستشفى؛
- زيادة مشاركة الأطباء والإداريين في اتخاذ القرارات.

4. مقال لـ (إلهام نايف أبو حمدي-2018) بعنوان "درجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة العقبة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة العقبة. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 56 مديراً من مديري مدارس محافظة العقبة.

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- وجود التزام كبير بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي، من طرف المعلمين؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 05%، لدرجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي، تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والخبرة؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 05%، لدرجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس.

أما التوصيات فكانت كالتالي:

- بذل المزيد من الجهود والاهتمام بأخلاقيات العمل، من خلال التأكيد على مدونة قواعد أخلاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة الصادرة عام 2009 عن وزارة القطاع العام.
- الاهتمام بإصدار نشرات توعوية دورية للمعلمين حول أخلاق مدونة السلوك الوظيفي.
- التصدي الحازم للممارسات غير الأخلاقية، واعتماد مبدأ المساءلة والمحاسبة.
- الاهتمام بالبعد القيمي والأخلاقي عند تدريب المعلمين، سواء قبل أو في أثناء الخدمة.

5. مقال لـ (رسول روضان عاصي-2020) بعنوان "تقييم جودة الخدمة المقدمة في المديرية العامة

للتنمية الصناعية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى جودة الخدمة المقدمة، من طرف المديرية العامة للتنمية الصناعية في العراق. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 65 شخصا من أصحاب المشاريع الصناعية.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- مستوى الخدمة المقدمة من طرف المديرية العامة للتنمية الصناعية، تلبية حاجات ورغبات أصحاب المشاريع، وتحقق مستوى جيدا من الرضا؛
- حصل بعد الملموسية على المرتبة الأولى في تقييم أفراد العينة، مما يعكس اهتمام المديرية العامة للتنمية الصناعية، بتوفير كل وسائل الراحة لأصحاب المشاريع الصناعية؛
- حصل بعد التعاطف على المرتبة الثانية في تقييم أفراد العينة، مما يعكس تعامل الموظفين بلباقة واحترام، مع زبائنهم من أصحاب المشاريع الصناعية؛
- حصل بعد الاستجابة على المرتبة الثالثة في تقييم أفراد العينة، مما يعكس سرعة استجابة المديرية العامة للتنمية الصناعية، لمتطلبات الزبائن واستفساراتهم وشكاواهم؛
- حصل بعد فهم الزبون على المرتبة الرابعة في تقييم أفراد العينة، مما يعكس الاهتمام الفردي لموظفي المديرية بأصحاب المشاريع الصناعية؛
- حصل بعد الأمان على المرتبة الخامسة في تقييم أفراد العينة، مما يعكس عدم فهم أصحاب المشاريع لآليات حفظ الوثائق، ما يدل على اهتمام المديرية العامة للتنمية الصناعية، بالسرية العالية في الحفاظ على معلومات زبائنهم؛
- حصل بعد الاعتمادية على المرتبة السادسة في تقييم أفراد العينة، ويعزى هذا إلى الإجراءات الطويلة المطلوبة لإنجاز المعاملات، مما يتسبب في طول فترة إنجازها على مستوى المديرية؛
- حصل بعد الاتصال على المرتبة السابعة في تقييم أفراد العينة، ويعزى هذا إلى المراسلات الإدارية مع الجهات الخارجية لبيئة المديرية العامة للتنمية الصناعية.

وكانت توصيات الدراسة كما يلي:

- ضرورة الإسراع في استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز العمل؛
- ضرورة إعادة النظر في طرق إنجاز المعاملات لتقليل الوقت؛
- تكريس الجهود نحو إرضاء الزبون، والبحث المستمر عن حاجاته ورغباته.

6. مقال لـ (أثير عبد الله محمد وحيدر علي شعبان-2021) بعنوان "تقييم جودة الخدمة في مديرية

ماء بابل"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة بأبعادها، في مديرية ماء بابل. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي، حيث ضمت عينة الدراسة 150 موظفاً من مديرية ماء بابل. وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- تمسك المنظمة ببعدها الملموسية، من خلال اختيار الموقع الملائم للمنظمة وظهور الموظفين بمظهر لائق.

- اهتمام الإدارة العليا بالاستجابة للحالات الطارئة، وسرعة الرد على شكاوى المواطنين.

- اهتمام المديرية بتكوين علاقات دائمة وحسنة مع المواطنين، مما يعزز موثوقيتها.

- الاهتمام ببرامج الصيانة الوقائية، لم يكن بالمستوى المطلوب، مما أثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة.

وتلخصت توصيات الدراسة في ضرورة اهتمام المديرية ببرامج الصيانة، وتعزيز العلاقة مع المواطنين.

7. مقال لـ (أحمد عوض عسولي وعماد المعلا-2021) بعنوان "أثر الملكية النفسية في جودة الخدمات

الصحية المقدمة في الخدمات الطبية الملكية الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الملكية النفسية بأبعادها (الكفاءة الذاتية، تحقيق الذات، الانتماء، المسؤولية)، في جودة الخدمات الصحية المقدمة، في الخدمات الطبية الملكية الأردنية. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي والاستدلالي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي، حيث ضمت عينة الدراسة 372 ممرضا وممرضة، في مستشفى المدينة الطبية. وأظهرت النتائج، وجود أثر للملكية النفسية في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

وتلخصت توصيات الدراسة في ضرورة تعزيز الإدارة لشعور الملكية النفسية للموظفين، لما له من أثر على

جودة الخدمات. وكذا العمل على تجهيز الممرضين والممرضات، للتعامل مع الأحداث المفاجئة بشكل صحيح.

8. مقال لـ (جمال حسين الحرامي وعبد الإله أبو عياش-2016) بعنوان "دور أخلاقيات الأعمال في

صناعة السياحة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بقواعد وأخلاقيات مهنة صناعة السياحة، ودورها في أنشطة المؤسسات والشركات السياحية. وقد كانت دراسة نظرية اعتمدت على المنهج الوصفي، مع الإشارة إلى الأردن كمثال في صناعة الضيافة.

ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحثان، التزام المؤسسات العامة والخاصة بينود المدونة العالمية

لأخلاقيات في قطاعات الأعمال السياحية، الصادرة عن منظمة السياحة العالمية، باعتبارها معايير دولية يترتب عليها ميزات نسبية وإمكانات واسعة، للمنافسة في أسواق السياحة والسفر العالمية.

9. مداخلة في مؤتمر لـ (الطبيب محمد القبي وفتحية أبو بكر محمد أبو شوتية-2019) بعنوان
"أخلاقيات المهنة الطبية وجودة الخدمة المقدمة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة الأخلاقيات الطبية، لدى العاملين بمجمع عيادات مدينة (سرت)، وبيان العلاقة والأثر بجودة الخدمة المقدمة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي، حيث ضمت عينة الدراسة 90 فردا من الفنيين والممرضين. وأفضت نتائج الدراسة إلى:

- ارتفاع مستوى ممارسة الأخلاقيات المهنية الطبية لدى عينة الدراسة؛
- وجود علاقة ارتباط وتأثير بين ممارسة أخلاقيات المهنة الطبية، وجودة الخدمة الصحية المقدمة.
- وتلخصت توصيات الدراسة في ضرورة قيام الإدارة بدورات تدريبية، لرفع مستوى العاملين من أجل تقديم خدمات أفضل للعملاء.

10. مقال لـ (حسام قرني أحمد-2021) بعنوان "دور أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين في تحقيق
جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة ميدانية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين، وجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها (هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة) بمصر. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في جزئها النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجزء التطبيقي. وضمت عينة الدراسة 196 موظفا بالهيئة بمختلف درجاتهم الوظيفية.

وأفضت نتائج الدراسة إلى:

- تقييم أفراد العينة لأبعاد أخلاقيات العمل عن بعد، كان إيجابيا؛
 - تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الهيئة، كان إيجابيا؛
 - وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، بين أبعاد أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين منفردة ومجمعة، وأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الهيئة.
- وأوصت الدراسة بما يلي:
- تكثيف برامج التدريب والتطوير للعاملين، بهدف تحسين أساليب حل المشكلات التقنية في حال مواجهتهم مشاكل في الأجهزة والبرامج التي يستخدمونها للعمل في المنزل؛
 - توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين عن بعد في أماكن تواجدهم، فيما يساعد المنظمة على استقطاب وزيادة العاملين عن بعد؛
 - العمل على إتاحة متطلبات تفعيل "العمل عن بعد"، والمتمثلة في توفير الدعم التقني من خلال الأجهزة المطلوبة؛

- تأهيل العاملين وتدريبهم على العمل عن بعد، كأسلوب جديد يحتاج إلى نوعية معينة من الإدارة، أكثر تطوراً تختلف عن الأساليب الإدارية التقليدية.

11. أطروحة دكتوراه لـ (Anthony Sumnaya KUMASEY-2017) بعنوان:

Public Service Ethics, Values and Spirituality in Ghana: Challenges and Opportunities

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مساهمة الأخلاق والقيم والروحانيات، في التقليل من السلوكيات غير الأخلاقية في الخدمة العمومية في غانا. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى مقابلة خبراء، ومراجعات وثائقية كأهم أدوات جمع البيانات في الجانب التطبيقي.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود تكرار دائم للسلوكيات غير الأخلاقية، والتي اتخذت أبعاداً مختلفة، كالاختيال وإساءة استخدام الموارد والعمل الإضافي، وإتلاف السجلات أو تغييرها وتزويرها، وإهدار الوقت الرسمي وإساءة استخدامه، واللامبالاة، والتحرش الجنسي، ومخالفات الرواتب، ومخالفات نقدية وتموينية، وسرقة.

- تسجيل انخفاض للأجور، وضعف القيادة، وتسييس الخدمة العمومية.

- ضعف وعدم فعالية تطبيق القواعد واللوائح، مما سبب عدم الانضباط في الخدمة.

- كانت النتائج حول ما إذا كان يمكن نشر الروحانية في مكان العمل، كمحفز لتقليل السلوكيات غير الأخلاقية، مختلطة إلى حد ما، ولكنها تدعم دعوة لتوظيف الصحة الروحية في مؤسسات الخدمة العمومية كعلاج للتغلب على هذه السلوكيات.

وأوصت الدراسة بما يلي:

- غرس الأخلاق في المجتمع الغاني عن طريق جعلها جزءاً من المناهج التعليمية، من المدارس الابتدائية حتى الجامعة؛

- استخدام الدين كعامل محفز لتحسين الروحانية، سواء في المنزل أو في الخدمة العامة؛

- تحسين ظروف الخدمة السيئة في الخدمة العامة؛

- تعزيز المهنية لدى الموظفين العموميين.

12. مقال لـ (Zeinab Kafi et al-2018) بعنوان:

University Instructors' Teaching Experience and Their Perception of Professional Ethics: Postulating a Model

أجريت هذه الدراسة، بهدف توضيح أهمية الأخلاق المهنية في التدريس في الجامعات الإيرانية. حيث تم جمع البيانات من 200 أستاذ جامعي من مدرّسي اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية. وقد تم الاعتماد على معامل بيرسون لاختبار العلاقة بين تدريس أساتذة اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية، وفهمهم للأخلاقيات المهنية.

كشفت نتائج الدراسة عن أن الأساتذة الجامعيين، يمتلكون رؤية وتصورا محدودا للغاية، حول أخلاقيات مهنية التدريس، عندما يتعلق الأمر ببعدي (الالتزام تجاه المؤسسة) و(الالتزام تجاه المجتمع). وقد يعود سبب هذا، إلى أنهم لم يأخذوا فكرة الأخلاق المهنية، كمفهوم اجتماعي تربوي.

ولذلك فإن نتائج هذه الدراسة، تسلط الضوء على حقيقة أنه يجب اتخاذ بعض التدابير المستقبلية من قبل السلطات التعليمية، لزيادة وعي أساتذة الجامعات فيما يتعلق بجوانب أخلاقيات المهنة، والمتعلقة ب(الالتزام تجاه المؤسسة) و(الالتزام تجاه المجتمع).

وتلخصت توصيات الدراسة في ضرورة عقد دورات متنوعة، يتم فيها تدريس أخلاقيات المهنة ومفهومها على مستوى الجامعات والتعليم العالي، وآثارها الإيجابية المحتملة على النظام التعليمي للغة الإنجليزية كلغة أجنبية بشكل صريح. كما يجب تدريب الأساتذة بشكل جيد في مجال الأخلاق في التعليم.

13. مقال لـ (Ishrat Naaz-2020) بعنوان:

Perception of Professional Ethics and Personal Values of Student Teachers in Government and Private Institutions

أجريت الدراسة، بهدف استكشاف تصورات الأخلاق المهنية والقيم الشخصية، لـ (المعلمين الطلاب) في مؤسسات تعليم المعلمين الحكومية والخاصة في دلهي. حيث تم جمع البيانات من 400 (معلم طالب) من أربع جهات حكومية وأربعة خاصة في دلهي، من خلال تقنية أخذ العينات العشوائية.

كشفت نتائج الدراسة عما يلي:

- لدى (المعلمين الطلاب) في كل من المؤسسات الحكومية والخاصة، تصور إيجابي قوي تجاه أخلاقيات المهنة.

- يتمتع (المعلمون الطلاب) من جميع مؤسسات التعليم العالي الحكومية الأربعة، بتفضيل كبير للقيم الاقتصادية والمتعة. في حين أن كلا من (المعلمين الطلاب) في المؤسسات الحكومية والخاصة، لديهم تفضيل منخفض للقيم الاجتماعية والجمالية.

14. مقال لـ (Saeed Khayatmoghadam-2020) بعنوان:

The Effect of Professional Ethics on the Organizational Culture

أجريت هذه الدراسة لبحث تأثير الأخلاقيات المهنية على الثقافة التنظيمية، في بلدية مشهد بايران. وقد تم استخدام أسلوب المسح الوصفي وطريقة الارتباط. حيث تم استعمال أداة الإستبانة، واختيار 357 موظفا كعينة، عن طريق طريقة العينات العشوائية الطبقية. بينت نتائج الدراسة، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية، بين المتغير المستقل (أخلاقيات المهنة) والمتغير التابع (الثقافة التنظيمية).

15. أطروحة دكتوراه لـ (Temesgen Melaku Kassa-2017) بعنوان:

Measuring and modelling service quality in Ethiopian public higher education

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التحقق من السمات والأبعاد، التي يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة في سياق التعليم العالي العام الإثيوبي؛

- فحص التفاعل بين بنيات جودة الخدمة الرئيسية، والمتغيرات المتعلقة بالطلاب بحثاً عن إطار نظري شامل، لجودة خدمة التعليم العالي.

تم استخدام الإحصاء الوصفي والاستنتاجي، بما في ذلك تحليل العوامل ونمذجة المعادلة الهيكلية لمعالجة أسئلة البحث. حيث أجريت الدراسة في ثلاث جامعات، مختارة من مجموعة مستهدفة من سبع جامعات. وفي الوقت نفسه، تم اختيار أربعة برامج من بين مجموعة مستهدفة من 27 برنامجاً يتم تقديمها بشكل شائع في جامعات العينة الثلاث. كما تم تضمين 1412 طالباً جامعياً في الدراسة، باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية الطبقية المتناسبة.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- أظهرت نتائج المرحلتين النوعية والكمية، أن جودة الخدمة يمكن قياسها بأربعة تركيبات: ثلاثة منها متعددة الأبعاد، والأخرى ذات بعد واحد. كما نتج عن تحليل ملائمة نموذج قياس العوامل الأربعة، مؤشرات ملائمة مقبولة بعد إعادة بعض المواصفات وتأكيد الصلاحية الهيكلية للأداة.

- الحصول على نتائج مختلطة، فيما يتعلق بالارتباطات ذات الصلة بين خصائص الطلاب وبنيات جودة الخدمة. كما تم بعد إعادة بعض المواصفات، تحديد نموذج هيكلية لبنى جودة الخدمة الأربعة، وتسعة متغيرات متعلقة بالطلاب بمؤشرات ملائمة مقبولة.

- كشف تحليل المسار، أن الولاء بناء كامن، حيث أن 62% من تباينه، تنبأ بالتأثيرات المشتركة لجودة الخدمة والرضا والمكاسب المتصورة. كما تم أيضا شرح كل من هذه التركيبات الكامنة للتنبؤ، من خلال بعض متغيرات التحكم، والتركيبات الكامنة التي لها قوة تنبؤية تتراوح من 12% إلى 60%.
- إدراك الطلاب أن الوضع الحالي لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم والصحة المهنية، هو أمر شاق في جميع مكونات جودة الخدمة، باستثناء المكاسب المتصورة.

وأوصت الدراسة ب:

- ضرورة مراجعة وتعديل سياسة ضمان الجودة، وتعزيزها في التعليم العالي العام الإثيوبي؛
- إعادة تصميم عمليات مؤسسات التعليم العالي من أجل جعلها موجهة نحو العملاء؛
- تطوير ثقافة تقدر جودة الخدمة.

16. مقال لـ (Ismatullah et al-2020) بعنوان:

Improving Service Quality through Strengthening Servant Leadership, Self Effication, and Education Organizational Citizenship Behavior (OCB)

الهدف من هذه الدراسة، هو إيجاد جهود فعالة لتحسين جودة خدمات المعلمين من خلال البحث عن المتغيرات ذات الصلة، وهي: القيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية. حيث تستخدم هذه الدراسة تصميمًا توضيحيًا متسلسلاً، باستخدام طرق إحصائية ارتباطية لتحديد ما إذا كانت متغيرات القيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية، لها علاقة إيجابية بجودة خدمات المعلمين في مدينة (شيلغون) بإندونيسيا.

توصلت نتائج البحث، إلى أن جميع المتغيرات لها علاقة إيجابية مع جودة المعلم ، وذلك بالترتيب بناء على قوة العلاقة كما يلي: الكفاءة الذاتية، القيادة الخادمة وسلوك المواطنة التنظيمية.

أظهرت نتائج تحليل البيانات أيضا، أنه يمكن تحسين جودة الخدمة من خلال زيادة القيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية.

أظهرت نتائج تحليل SITOREM أن مكونات جودة الخدمة والقيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية، للمعلمين التي تحتاج إلى تحسين هي: تعقيد المهام؛ تحديات المهام؛ الشفاء العاطفي؛ الإيثار؛ الضمير؛ الفضيلة المدنية؛ الروح الرياضية؛ الموثوقية؛ الضمان؛ الملموسات.

17. مقال لـ (Anahita Ghanad and Sufean Hussin-2022) بعنوان:

An Evaluation of the Quality of Premier Universities' Services and Facilities in Malaysia

الهدف من هذه الدراسة، هو تقييم الجوانب الأساسية لجودة الخدمات والمرافق للجامعات الرائدة (المصنفة عالمياً) في (كلانج فالي) بماليزيا ، لا سيما من حيث الجوانب الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، الموثوقية/الوصول، التعاطف/التفاهم، والسمعة وقضايا البرنامج. حيث استخدم هذا البحث أداة أداء التعليم العالي (HedPerf) لأن جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا الطلاب.

شمل الاستطلاع 1440 طالباً من جامعتين حكوميتين عالميتين وجامعتين خاصتين عالميتين. وتوصلت نتائج البحث إلى:

- رضا طلاب الجامعة عن الاهتمامات الأكاديمية وسمعة الجامعة القوية؛

- رضا الطلاب عن جودة الدورات والبرامج الأكاديمية، فضلاً عن الموقف الإيجابي لأعضاء هيئة التدريس وعادات العمل. حيث كان هذا، هو العامل الحاسم الرئيسي لكل من الطلاب المحليين والأجانب، عند اختيار جامعة مشهورة؛

- كانت خدمات الدعم الأكاديمي، وخدمات الإرشاد المهني، وعميد الخدمات الطلابية، واختبار نظام الدرجات، ومحتوى الدورة، والتعليم، والجامعة في الدورات الدراسية للطلاب، وتقديم مجموعة متنوعة من الدورات، وحجم الأقسام، ضمن مجالات احتياجات الطلاب ورضاهم.

وأكدت التوصيات على ضرورة تقييم مستوى جودة الخدمات والمرافق باستمرار، لأنها تعد عاملاً مهماً للغاية، للتدويل والمنافسة العالمية، والاستدامة المستقبلية للجامعة.

18. أطروحة دكتوراه لـ (OMBIRO BEATRICE WAYETA-2016) بعنوان:

EFFECT OF WORK ETHICS ON QUALITY OF SERVICE DELIVERY IN UNIVERSITIES IN NAKURU COUNTY, KENYA

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير أخلاقيات العمل، على جودة تقديم الخدمة. وذلك من خلال تحديد تأثير النزاهة والمساءلة والالتزام والكفاءة، على جودة تقديم الخدمة؛ وإنشاء التأثير المشترك لجميع المتغيرات على جودة تقديم الخدمة. وقد اعتمدت على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي. وضمت عينة الدراسة أعضاء من هيئة التدريس، وطلاباً من الجامعات العامة والخاصة، في مقاطعة (ناكورو) في كينيا.

وأثبتت نتيجة الدراسة أن أخلاقيات العمل، لها تأثير إيجابي قوي على جودة تقديم الخدمة، وتمثل 76.5%.
($R^2 = 0.765$) من التباين في جودة تقديم الخدمة.

وأكدت التوصيات على حاجة المديرين في الجامعات العامة والخاصة، لضمان صياغة أخلاقيات عمل وإنفاذها والالتزام بها، لتنظيم سلوكهم. ومن المهم أيضا أن تعتمد المؤسسات مدونة قواعد السلوك/الأخلاقيات الجامعية لتحسين نوعية تقديم الخدمات. حاجة المديرين في الجامعات العامة والخاصة، لضمان صياغة أخلاقيات العمل وإنفاذها والالتزام بها لتنظيم سلوكهم.

19. مقال لـ (FRANCISCA NKEMDILIM ONAH et al-2022) بعنوان:

WORK ETHICS AND SUSTAINABLE SERVICE DELIVERY IN NIGERIA

PUBLIC SERVICE

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير أخلاقيات العمل، على جودة تقديم الخدمات في الخدمة العامة في نيجيريا. وذلك من خلال تحديد تأثير النزاهة والمساءلة والالتزام والكفاءة، على جودة تقديم الخدمة؛ وإنشاء التأثير المشترك لجميع المتغيرات على جودة تقديم الخدمة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخلاص بياناتها عن طريق الملاحظة، ومصادر ثانوية موثوقة. تشمل هذه المصادر: المجالات المفهرسة والكتب والمنشورات الحكومية والنشرات والصحف والمواد المستندة إلى الإنترنت.

وكانت نتيجة الدراسة أن السلوك غير الأخلاقي في الخدمة العامة في نيجيريا، مرتفع وغير مقبول، وقد أثر سلبا على جودة تقديم الخدمات والحفاظ على الخدمات للجمهور.

وأوصت الدراسة بـ:

- فرض عقوبات صارمة وعقاب الموظفين العموميين، الذين لا يحترمون قواعد السلوك في وظائفهم؛
- إدراج الأخلاق في المناهج الدراسية من المراحل الابتدائية؛
- ضرورة توقف السياسيين عن التدخل في شؤون الموظفين؛
- مكافأة السلوك الأخلاقي المتميز لدى الموظف العمومي؛
- ضرورة التدريب المنتظم للموظفين لتحسين أدائهم، مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

بعدما تناولنا في المبحث الأول بعض الدراسات السابقة الوطنية والعربية والأجنبية، والتي تطرقت إلى متغيري دراستنا أو إلى أحدهما. سنحاول في هذا المبحث مناقشة هذه الدراسات، من خلال تحليلها واستخراج أوجه الشبه والاختلاف، بينها وبين دراستنا الحالية. كما سنقوم باستخراج الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والحالية، ثم نتناول الجوانب التي تميز الدراسة الحالية.

المطلب الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

لتسهيل وتدقيق عملية المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، قمنا بتلخيص الدراسات السابقة في الجدول التالي:

الجدول رقم 8.2: ملخص الدراسات السابقة

| الدراسة | الهدف من الدراسة | الإطار المكاني للدراسة | منهج الدراسة | مجتمع وعينة الدراسة | أداة الدراسة | أهم نتائج الدراسة |
|--------------------------------|--|------------------------|--------------|---------------------|--------------|--|
| إيمان رزيق ومحمد واصر علي-2017 | معرفة مدى مساهمة التزام المؤسسة بأخلاقيات التسويق، في تحقيق ولاء زبائننا | - | الوصفي | - | دراسة نظرية | الاعتماد على معايير أخلاقية، تخص أمن وصحة بيئة الزبون والمجتمع؛ داخل المؤسسة: احترام المعايير القانونية وقيم المؤسسة؛ خارج المؤسسة: تحري النزاهة والشفافية، تجاه الأطراف ذات المصالح؛ كسب ثقة الزبون ورضاه، ثم تحقيق الولاء. |

| | | | | | | |
|--|--|-------------|---------------|----------|--------------------------|--|
| <p>الاهتمام بالقيم والأخلاقيات، أدى إلى تحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات، وأصبح الهدف الأخلاقي يتماشى مع هدف الربح؛ الاهتمام بأخلاقيات الأعمال لا يقتصر على المساهمين، بل يتعدى إلى العاملين وأطراف التعامل في المجتمع، مما أدى إلى بروز مفهوم الحوكمة؛ تطبيق مبادئ الحوكمة، يساعد المؤسسات على خلق بيئة عمل سليمة، تعين على تحقيق أداء أفضل؛ تسعى الحوكمة إلى بناء علاقة وثيقة، بين إدارة المؤسسة والعاملين ومورديها وزبائنها.</p> | <p>التعرف على دور القيم وأخلاقيات الأعمال، في تعزيز أداء المنظمة، ضمن تطبيق مفاهيم الحوكمة</p> | <p>دولي</p> | <p>الوصفي</p> | <p>-</p> | <p>تحليل نماذج دولية</p> | <p>الاهتمام بالقيم والأخلاقيات، أدى إلى تحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف الشركات، وأصبح الهدف الأخلاقي يتماشى مع هدف الربح؛ الاهتمام بأخلاقيات الأعمال لا يقتصر على المساهمين، بل يتعدى إلى العاملين وأطراف التعامل في المجتمع، مما أدى إلى بروز مفهوم الحوكمة؛ تطبيق مبادئ الحوكمة، يساعد المؤسسات على خلق بيئة عمل سليمة، تعين على تحقيق أداء أفضل؛ تسعى الحوكمة إلى بناء علاقة وثيقة، بين إدارة المؤسسة والعاملين ومورديها وزبائنها.</p> |
| <p>التعرف على دور أخلاقيات العمل، في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال</p> | <p>التعرف على دور أخلاقيات العمل، في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال</p> | <p>-</p> | <p>الوصفي</p> | <p>-</p> | <p>دراسة نظرية</p> | <p>وجود ارتباط وثيق بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية. فالمسؤولية الاجتماعية لها عدة أبعاد، ومن بينها البعد الأخلاقي الذي يمثل الأنشطة والسلوكيات المقبولة في المجتمع.</p> |

| | | | | | | |
|--|------------------|--|---------------|--------------------------------|---|------------------------------------|
| <p>وجود التزام أخلاقي بين أطباء مؤسسات الرعاية الصحية في قسنطينة</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: مجموع الأطباء في ثمان مؤسسات صحية عمومية. العينة: 136 طبيبا.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>ولاية قسنطينة (الجزائر)</p> | <p>معرفة مستوى الالتزام الأخلاقي للأطباء، في مؤسسات الرعاية الصحية في قسنطينة</p> | <p>لوزة مباركي ومحمد صالح-2020</p> |
|--|------------------|--|---------------|--------------------------------|---|------------------------------------|

| | | | | | | |
|---|------------------|--|---------------|------------------------------------|--|-------------------------|
| <p>وجود بعض التحفظات من جانب الموظفين فيما يتعلق بحياتهم الخاصة؛ وجود وعي تام لدى الموظفين حول الحفاظ على إرث مؤسسة سوناطراك، إما من خلال رفض الكشف عن أسرار الشركة، أو من خلال التفاعل مع وسائل الإعلام؛</p> <p>نقص في رضا الموظفين عن بعد التميز، بسبب عدم رضاهم عن البرامج التدريبية، وعدم ثقة المسؤولين بمرؤوسيهيم؛</p> <p>اعتبار الموظفين أن المسؤولية الاجتماعية هي من اهتمامات كبار المسؤولين فقط. وهذا بسبب عدم وجود برامج توعية لصالح الموظفين، تهدف إلى إبراز أهمية المواطنة والمسؤولية الاجتماعية؛</p> <p>تسجيل نسبة عالية لبعدهم تقييم الكفاءات من قبل المديرين، لأن هذا البعد يشكل أفضل طريقة للشركة لتحقيق الأداء العالي؛</p> <p>وجود تحفظات لدى الموظفين حول تضارب المصالح الشخصية والتنظيمية.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: المديرين التنفيذيين في مديرية الصيانة. العينة: 30 مديرا.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>ولاية الأغواط (الجزائر)</p> | <p>معرفة مدى التزام موظفي مديرية الصيانة سوناطراك الأغواط، بتنفيذ مدونة الأخلاقيات</p> | <p>وراء شحيب - 2021</p> |
|---|------------------|--|---------------|------------------------------------|--|-------------------------|

| | | | | | | |
|---|--|-----------------------------------|---------------|--|--|--|
| <p>حورية قارطي وإيمان مداوي-2017</p> | <p>التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية، على تحسين جودة استخراج جواز السفر البيومتري</p> | <p>الجزائر</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: المواطنون المتعاملون مع مصلحة جواز السفر البيومتري. العينة: 166 مواطنا</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>وجود علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الاعتمادية؛ وجود علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الاستجابة؛ وجود علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الأمان؛ وجود علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد الملموسية؛ وجود علاقة طردية متوسطة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد التعاطف.</p> |
| <p>نور الدين بوزوالغ وعصار بن زعور-2018</p> | <p>معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية</p> | <p>بلدية باب الوادي (الجزائر)</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: موظفو البلدية. العينة: 50 موظفا</p> | <p>المقابلة الملاحظة الاستبانة</p> | <p>توفر الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة بنسبة 76٪؛ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية بنسبة 76.6٪؛ أكثر بعدين تؤثر عليهما الإدارة الإلكترونية هما: الأمان، وتفهم حاجة المستفيدين من الخدمة.</p> |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---------------|---|------------------|---|
| <p>شريعة رفاع وعائشة قاسمي-2018</p> | <p>معرفة أثر إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية</p> | <p>الجزائر</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: المواطنون المتعاملون مع الإدارات العمومية. العينة: 98 مواطنا.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>وجود مستوى متوسط لأبعاد إدارة العلاقة مع الزبون، في الإدارات العمومية؛ وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة، في الإدارات العمومية؛ وجود ارتباط بين أبعاد إدارة العلاقة مع الزبون، وجودة الخدمة العمومية؛ أكثر الأبعاد ارتباطا، هو "قيمة الزبون"؛ عدم وجود اهتمام كبير من الإدارات العمومية، بجودة الخدمة.</p> |
| <p>محمد بوزياتي واخضر دولي-2019</p> | <p>معرفة مدى مساهمة صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي</p> | <p>جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: أساتذة الجامعة. العينة: 38 أستاذا.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>وجود ارتباط بين صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي؛ عدم وجود أثر للمهارات التكنولوجية على جودة خدمة التعليم العالي؛ عدم وجود أثر للقدرات الاجتماعية على جودة خدمة التعليم العالي.</p> |

| | | | | | | |
|--|---|-------------------------|--------|---|-------------|---|
| محمد عبد المالك عثمانى وعبد الباسط عزاوي - 2023 | معرفة أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمة العمومية في الخزينة العمومية | ولاية تامنغست (الجزائر) | الوصفي | المجتمع: موظفو الخزينة العمومية. العينة: 38 موظفا. | الاستبانة | عدم تطبيق الخزينة العمومية لولاية تامنغست للتمكين الإداري، وعدم تطبيق معايير جودة الخدمة العمومية. وجود ارتباط قوي وموجب ذو دلالة إحصائية، بين التمكين الإداري وتحسين جودة الخدمة العمومية، في الخزينة العمومية لولاية تامنغست. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري، في تحسين جودة الخدمة العمومية، في الخزينة العمومية لولاية تامنغست. |
| مريم بجاوي-2017 | معرفة العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وتحسين جودة الخدمة الصحية | - | الوصفي | - | دراسة نظرية | التزام الموظفين في المؤسسات الصحية، يؤدي إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمة. |
| سارة زرقوط-2021 | البحث عن سبل لتحسين الخدمة العمومية، تقنيا وتنظيميا وبشريا | - | الوصفي | - | دراسة نظرية | تبني أخلاقيات الإدارة، يؤدي إلى قيام إدارة أخلاقية فعالة |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|--------|------------------------------------|--|-------------------------------|
| وجود أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات العمل، على جودة الخدمة في البنوك محل الدراسة؛ وجود تقارب في الأهمية النسبية لأبعاد أخلاقيات العمل؛ وجود اهتمام ضعيف بالالتزام بالسر المهني لأفراد عينة الدراسة. | الاستبانة | المجتمع: موظفو البنوك التجارية. العينة: 150 موظفاً. | الوصفي | تبسة (الجزائر) | التعرف على مكونات أخلاقيات العمل، وأثرها على جودة الخدمة، في البنوك التجارية لولاية تبسة. | سامي عمري وزين عمري - 2023 |
| ضعف أخلاقيات المديرين تجاه المعلمين، وقوتها تجاه التلاميذ والمجتمع؛ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر المعاونين، حول تمتع المديرين بأخلاقيات المهنة. | الاستبانة | المجتمع: المعاونو في مديرية التربية. العينة: 79 معاوناً. | الوصفي | مديرية تربية الكرخ ببغداد (العراق) | معرفة مدى تمتع مديري المدارس الابتدائية بأخلاقيات المهنة، ومدى تعرضهم للضغوط الإدارية، من وجهة نظر المعاونين. ومدى وجود علاقة بين ممارسة أخلاقيات المهنة | جان حاتم كامل -2016 |
| لدى أفراد العينة القدرة على تمييز الفساد في الممارسات الوظيفية؛ أكثر من نصف أفراد العينة، لم يحضروا دورات تثقيفية عن أخلاقيات المهنة؛ نصف أفراد العينة، لا يعرفون طريقة الإبلاغ عن الفساد الوظيفي. | الاستبانة | المجتمع: موظفو القطاع العام والقطاع الخاص. العينة: 220 موظفاً. | الوصفي | المملكة العربية السعودية | معرفة دور التثقيف بأخلاقيات المهنة في التقليل من الفساد الوظيفي | فواز بن علي العمري -2017 |

| | | | | | | |
|---|------------------|--|---------------|-------------------------------|---|--|
| <p>للاتجاهات دور فعال ومحدد، في التأثير في سلوك الأطباء والإداريين في المستشفى؛</p> <p>تعد الاتجاهات الخاصة بالأطباء والإداريين في المستشفى -خاصة المكتسبة خلال العمل- الركيزة الأساسية للتنبؤ بتصرفاتهم نحو الأداء؛ يعد المكون المعرفي للاتجاهات من الأبعاد الأساسية في سلوك العاملين؛</p> <p>لأخلاقيات الأطباء والإداريين، دور أساسي في توطيد القيم الأخلاقية والثقافية في العمل؛</p> <p>نظرة أفراد البحث للمسؤولين كانت محايدة، لذا لا بد من العمل على زيادة ثقة الموظفين بمسؤوليهم؛</p> <p>وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، بين أبعاد الاتجاهات (ممثلة في: المكون المعرفي، المكون العاطفي، المكون السلوكي) وأخلاقيات الوظيفة العامة للفرد؛</p> <p>وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لأبعاد الاتجاهات في تعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة للأطباء والإداريين.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: الأطباء والإداريون العاملون في المدينة الطبية. العينة: 72 طبيبياً و60 إدارياً.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>محافظة كربلاء (العراق)</p> | <p>التعرف على تأثير الاتجاهات، في أخلاقيات الوظيفة العامة، للأفراد العاملين في مدينة الحسين -رضي الله عنه- الطبية</p> | <p>عبد الرزاق الشبيخي ورياض عبد الواحد موسى-2017</p> |
|---|------------------|--|---------------|-------------------------------|---|--|

| | | | | | | |
|---|------------------|---|---------------|-------------------------------|--|---------------------------------|
| <p>وجود التزام كبير بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي، من طرف المعلمين؛ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 05%، لدرجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي، تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والخبرة؛ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند 05%، لدرجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: مديرو المدارس الحكومية في المحافظة. العينة: 56 مديرا.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>محافظة العقبة (الأردن)</p> | <p>معرفة درجة التزام المعلمين بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة العقبة</p> | <p>إلهام تليف أبو حمدي-2018</p> |
|---|------------------|---|---------------|-------------------------------|--|---------------------------------|

| | | | | | | |
|--|------------------|---|---------------|---------------|--|-----------------------------|
| <p>مستوى الخدمة المقدمة من طرف المديرية العامة للتنمية الصناعية، تلبي حاجات ورغبات أصحاب المشاريع، وتحقق مستوى جيدا من الرضا؛ حصل بعد الملموسية على المرتبة الأولى في تقييم أفراد العينة؛ حصل بعد التعاطف على المرتبة الثانية في تقييم أفراد العينة؛ حصل بعد الاستجابة على المرتبة الثالثة في تقييم أفراد العينة؛ حصل بعد فهم الزبون على المرتبة الرابعة في تقييم أفراد العينة؛ حصل بعد الأمان على المرتبة الخامسة في تقييم أفراد العينة؛ حصل بعد الاعتمادية على المرتبة السادسة في تقييم أفراد العينة؛ حصل بعد الاتصال على المرتبة السابعة في تقييم أفراد العينة.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: أصحاب المشاريع الصناعية. العينة: 65 فردا.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>العراق</p> | <p>التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة، من طرف المديرية العامة للتنمية الصناعية</p> | <p>رسول رمضان عاصي-2020</p> |
|--|------------------|---|---------------|---------------|--|-----------------------------|

| | | | | | | |
|--|---|-----------------------------|---------------------------|--|------------------|---|
| <p>أثير عبد الله محمد وحيدر علي شعبان - 2021</p> | <p>تقييم جودة الخدمة بأبعدها، في مديرية ماء بابل</p> | <p>محافظة بابل (العراق)</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: موظفو مديرية المياه. العينة: 150 موظفا.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>تمسك المنظمة ببعد الملموسية، من خلال اختيار الموقع الملائم للمنظمة وظهور الموظفين بمظهر لائق. اهتمام الإدارة العليا بالاستجابة للحالات الطارئة، وسرعة الرد على شكاوى المواطنين. اهتمام المديرية بتكوين علاقات دائمة وحسنة مع المواطنين، مما يعزز موثوقيتها. الاهتمام ببرامج الصيانة الوقائية، لم يكن بالمستوى المطلوب، مما أثر سلبا على جودة الخدمة المقدمة.</p> |
| <p>أحمد عوض عسولي وعبد المعلان - 2021</p> | <p>معرفة أثر الملكية النفسية بأبعدها في جودة الخدمات الصحية المقدمة، في الخدمات الطبية الملكية الأردنية</p> | <p>الأردن</p> | <p>الوصفي والاستدلالي</p> | <p>المجتمع: ممرضو مستشفى المدينة الطبية. العينة: 372 ممرضاً.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>وجود أثر للملكية النفسية في جودة الخدمات الصحية المقدمة</p> |

| | | | | | |
|--|---|--------------------|---------------|---|--|
| <p>جمال حسن الحرامي وعبد الإله أبو عياش - 2016</p> | <p>التعريف بقواعد وأخلاقيات مهنة صناعة السياحة، ودورها في أنشطة مؤسسات وشركات السياحة.</p> | <p>الأردن</p> | <p>الوصفي</p> | <p>-</p> | <p>ضرورة توفير الجامعات الأردنية العمومية والخاصة، والتي تدرس علوم الفندقية والسياحة، لمناهج علمية حديثة، ضمن برامجها الدراسية. أهمية الوقوف على تطبيق القوانين والتشريعات السياحية، لتقديم صورة إيجابية عن السياحة في الأردن. ضرورة العمل والتنسيق المشترك، بين الجامعات والفنادق والمكاتب السياحية، حيث يكمل أحدهما عمل الآخر.</p> |
| <p>الطبيب محمد الفقي وقتحية أبو بكر محمد أبو شويبة -2019</p> | <p>التعرف على مستوى ممارسة الأخلاقيات الطبية، لدى العاملين بمجمع عيادات مدينة (سرت)، وبيان العلاقة والأثر بجودة الخدمة المقدمة.</p> | <p>سرت (ليبيا)</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: 120 فنيا وممرضا بمجمع العيادات المركزي. العينة: 90 فنيا وممرضا.</p> | <p>ارتفاع مستوى ممارسة الأخلاقيات المهنية الطبية لدى عينة الدراسة؛ وجود علاقة ارتباط وتأثير بين ممارسة أخلاقيات المهنة الطبية، وجودة الخدمة الصحية المقدمة.</p> |

| | | | | | | |
|---|------------------|--|---------------|------------|--|------------------------------|
| <p>تقييم أفراد العينة لأبعاد أخلاقيات العمل عن بعد، كان إيجابيا؛ تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الهيئة، كان إيجابيا؛ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية، بين أبعاد أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين منفردة ومجموعة، وأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الهيئة.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: موظفو هيئة المجتمعات العمرانية. العينة: 196 موظفا.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>مصر</p> | <p>التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين، وجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها (هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة)</p> | <p>حسام قرني أحمد - 2021</p> |
|---|------------------|--|---------------|------------|--|------------------------------|

| | | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------|---------------|-------------|--|-------------------------------------|
| <p>وجود تكرار دائم للسلوكيات غير الأخلاقية، والتي اتخذت أبعادًا مختلفة، كالاختيال وإساءة استخدام الموارد والعمل الإضافي، وإتلاف السجلات أو تغييرها وتزويرها، وإهدار الوقت الرسمي وإساءة استخدامه، واللامبالاة، والتحرش الجنسي، ومخالفات الرواتب، ومخالفات نقدية وتمويلية، وسرقة. تسجيل انخفاض للأجور، وضعف القيادة، وتسييس الخدمة العمومية. ضعف وعدم فعالية تطبيق القواعد واللوائح، مما سبب عدم الانضباط في الخدمة.</p> <p>- كانت النتائج حول ما إذا كان يمكن نشر الروحانية في مكان العمل، كمحفز لتقليل السلوكيات غير الأخلاقية، مختلطة إلى حد ما، ولكنها تدعم دعوة لتوظيف الصحة الروحية في مؤسسات الخدمة العمومية كعلاج للتغلب على هذه السلوكيات.</p> | <p>مقابلة خبراء، ومراجعات وثائقية</p> | <p>-</p> | <p>الوصفي</p> | <p>غانا</p> | <p>معرفة مدى مساهمة الأخلاق والقيم والروحانيات، في التقليل من السلوكيات غير الأخلاقية في الخدمة العمومية</p> | <p>Anthony Sumnaya KUMASEY-2017</p> |
|--|---------------------------------------|----------|---------------|-------------|--|-------------------------------------|

| | | | | | | |
|---------------------------|---|--------------------|--------|--|-----------|---|
| Zeinab Kafi et al-2018 | توضيح أهمية الأخلاق المهنية في التدريس في الجامعات الإيرانية | إيران | الوصفي | المجتمع: مدرسو اللغة الإنجليزية في الجامعات الإيرانية. العينة: 200 أستاذ جامعي. | الاستبانة | يمتلك الأساتذة الجامعيون، رؤية وتصوراً محدوداً للغاية، حول أخلاقيات مهنة التدريس، عندما يتعلق الأمر ببُعدي (الالتزام تجاه المؤسسة) و(الالتزام تجاه المجتمع). وقد يعود سبب هذا، إلى أنهم لم يأخذوا فكرة الأخلاق المهنية، كمفهوم اجتماعي تربيوي. |
| Ishrat Naaz-2020 | استكشاف تصورات الأخلاق المهنية والقيم الشخصية، لـ (المعلمين الطلاب) في مؤسسات تعليم المعلمين الحكومية والخاصة | دلهي (الهند) | الوصفي | المجتمع: (المعلمون الطلاب) في المدارس الحكومية والخاصة. العينة: 400 (معلم طالب) | الاستبانة | - لدى (المعلمين الطلاب) في كل من المؤسسات الحكومية والخاصة، تصور إيجابي قوي تجاه أخلاقيات المهنة. - يتمتع (المعلمون الطلاب) من جميع مؤسسات التعليم العالي الحكومية الأربعة، بتفضيل كبير للقيم الاقتصادية والمتعة. في حين أن كلا من (المعلمين الطلاب) في المؤسسات الحكومية والخاصة، لديهم تفضيل منخفض للقيم الاجتماعية والجمالية. |
| Saeed Khayatmoghadam-2020 | التعرف على تأثير الأخلاقيات المهنية على الثقافة التنظيمية | بلدية مشهد (إيران) | الوصفي | المجتمع: 5000 موظف في البلدية كلها. العينة: 357 موظفاً | الاستبانة | وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية، بين المتغير المستقل (أخلاقيات المهنة) والمتغير التابع (الثقافة التنظيمية). |

| | | | | | | |
|---|---|----------------|---------------|--|------------------|---|
| <p style="text-align: center;">Temesgen Melaku Kassa-2017</p> | <p>التحقق من السمات والأبعاد، التي يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة في سياق التعليم العالي العام الإثيوبي - فحص التفاعل بين بنيات جودة الخدمة الرئيسية، والمتغيرات المتعلقة بالطلاب بحثاً عن إطار نظري شامل، لجودة خدمة التعليم العالي.</p> | <p>إثيوبيا</p> | <p>الوصفي</p> | <p>المجتمع: طلاب ثلاث جامعات. العينة: 1412 طالبا جامعيًا</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>- أظهرت نتائج المرحلتين النوعية والكمية، أن جودة الخدمة يمكن قياسها بأربعة تركيبات: ثلاثة منها متعددة الأبعاد، والأخرى ذات بعد واحد.</p> <p>- الحصول على نتائج مختلفة، فيما يتعلق بالارتباطات ذات الصلة بين خصائص الطلاب وبنيات جودة الخدمة.</p> <p>- كشف تحليل المسار، أن الولاء بناء كامن، حيث أن 62% من تباينه، تنبأ بالتأثيرات المشتركة لجودة الخدمة المتصورة، والرضا والمكاسب المتصورة. - إدراك الطلاب أن الوضع الحالي لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم والصحة المهنية، هو أمر شاق في جميع مكونات جودة الخدمة، باستثناء المكاسب المتصورة.</p> |
|---|---|----------------|---------------|--|------------------|---|

| | | | | | | |
|---|---|--|---------------|----------------------------------|---|------------------------------|
| <p>جميع المتغيرات لها علاقة إيجابية مع معنوية مع جودة المعلم ، وذلك بالترتيب بناء على قوة العلاقة كما يلي: الكفاءة الذاتية، القيادة الخادمة وسلوك المواطنة التنظيمية.</p> <p>أظهرت نتائج تحليل البيانات أيضا، أنه يمكن تحسين جودة الخدمة من خلال زيادة القيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية.</p> <p>أظهرت نتائج تحليل SITOREM أن مكونات جودة الخدمة والقيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية، للمعلمين التي تحتاج إلى تحسين هي: تعقيد المهام؛ تحديات المهام؛ الشفاء العاطفي؛ الإيثار؛ الضمير؛ الفضيلة المدنية؛ الروح الرياضية؛ الموثوقية؛ الضمان؛ الملموسات.</p> | <p>الملاحظة، المقابلات المتعمقة، دراسات التوثيق، ومناقشات مجموعات التركيز</p> | <p>معلمو المدارس الثانوية الحكومية في المدينة.</p> | <p>الوصفي</p> | <p>مدينة شيليجون (إندونيسيا)</p> | <p>إيجاد جهود فعالة لتحسين جودة خدمات المعلمين من خلال البحث عن المتغيرات ذات الصلة، وهي: القيادة الخادمة والكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية</p> | <p>Ismatullah et al-2020</p> |
|---|---|--|---------------|----------------------------------|---|------------------------------|

| | | | | | | |
|--|------------------|---|---------------|-----------------------------------|---|--|
| <p>رضا طلاب الجامعة عن الاهتمامات الأكاديمية وسمعة الجامعة القوية. رضا الطلاب عن جودة الدورات والبرامج الأكاديمية، فضلا عن الموقف الإيجابي لأعضاء هيئة التدريس وعادات العمل. حيث كان هذا، هو العامل الحاسم الرئيسي لكل من الطلاب المحليين والأجانب، عند اختيار جامعة مشهورة. كانت خدمات الدعم الأكاديمي، وخدمات الإرشاد المهني، وعميد الخدمات الطلابية، واختبار نظام الدرجات، ومحتوى الدورة، والتعليم، والجامعة في الدورات الدراسية للطلاب، وتقديم مجموعة متنوعة من الدورات، وحجم الأقسام، ضمن مجالات احتياجات الطلاب ورضاهم. تعد جودة الخدمات والمرافق، عاملا مهما للغاية، للتدويل والمنافسة العالمية، والاستدامة المستقبلية للجامعة.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>المجتمع: طلاب الجامعات العالمية الحكومية والخاصة. العينة: 1440 طالبا</p> | <p>الوصفي</p> | <p>مدينة كلانج فالي (ماليزيا)</p> | <p>تقييم الجوانب الأساسية لجودة الخدمات والمرافق للجامعات الرائدة</p> | <p>Anahita Ghanad and Sufean Hussin-2020</p> |
|--|------------------|---|---------------|-----------------------------------|---|--|

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------------------|--------|---|---|---|
| OMBIRO BEATRICE WAYETA-2016 | تحديد تأثير أخلاقيات العمل، على جودة تقديم الخدمة | مقاطعة (ناكورو) كينيا | الوصفي | المجتمع: 276 أستاذا و25395 طالبات العينة: - | الاستبانة | وجود تأثير إيجابي قوي لأخلاقيات العمل، على جودة تقديم الخدمة |
| FRANCISCA NKEMDILIM ONAH et al-2022 | تحديد تأثير أخلاقيات العمل، على جودة تقديم الخدمات العامة. | نيجيريا | الوصفي | - | الملاحظة، وجمع البيانات من المجلات والمنشورات الحكومية والنشرات والصحف والمواد المستندة إلى الإنترنت | السلوك غير الأخلاقي في الخدمة العامة في نيجيريا، مرتفع وغير مقبول، حيث أثر سلبا على جودة تقديم الخدمات والحفاظ على الخدمات للجمهور. |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، وبناء على ما ورد في الجدول رقم 8.2 الخاص بملخص الدراسات السابقة، نورد مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية،

في الجدول التالي:

الجدول رقم 9.2: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

| أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية | أوجه الشبه مع الدراسة الحالية | | | | | الدراسة |
|--|-------------------------------|---------------|--------------|--------------|-------------|--|
| | أداة الدراسة | مجتمع الدراسة | منهج الدراسة | مكان الدراسة | هدف الدراسة | |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على أخلاقيات التسويق داخل المؤسسة، ومدى مساهمتها في تحقيق ولاء الزبون. كما أنها كانت دراسة نظرية فقط. | | | x | | | 1. إيمان رزيق ومحمد واعمر علي- 2017 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على التعرف على التطورات العالمية في مجال الحوكمة وأخلاقيات الأعمال، وعلى دور القيم وأخلاقيات الأعمال في تعزيز أداء المؤسسة، ضمن مبادئ الحوكمة. كما قامت بتحليل نماذج لشركات دولية حول موضوع البحث. | | | x | | | 2. ابتسام عليوش قريوع-2018 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على دور أخلاقيات العمل، في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات؛ كما أنها كانت دراسة نظرية فقط. | | | x | | | 3. كمال حوشين وآسية رحيل-2019 |
| اختلفت الدراسة من حيث مجتمع الدراسة، حيث استهدفت فئة الأطباء، وهذا لأن الدراسة كانت في القطاع الصحي. | x | | x | x | x | 4. لويذة مباركي ومحمد صالح-2020 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على التعرف على مدى التزام موظفي مديرية الصيانة (سوناطراك) بتنفيذ مدونة أخلاقيات المهنة. واخلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت موظفي مديرية الصيانة (سوناطراك)، وهذا لأن الدراسة كانت في قطاع المحروقات. | x | | x | x | 5. وداد شعيب-2021 |
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على التعرف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية، في تحسين جودة استخراج جواز السفر البيومتري. واخلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من المواطنين، وهذا لأن الدراسة كانت تتعلق بخدمة من الخدمات العمومية. | x | | x | x | 6. حورية قارطي وإيمان مداوي-2017 |
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية، في تحسين الخدمة العمومية. واخلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من موظفي بلدية (باب الوادي)، وهذا لأنهم هم الذين يقومون بتقديم الخدمة العمومية. | x | | x | x | 7. نور الدين بوزوالغ وعمار بن زعرور-2018 |
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث بحثت في أثر إدارة العلاقة مع الزبون، في جودة الخدمة العمومية. واخلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من المواطنين، وهذا لأنهم هم من يتلقون الخدمة العمومية. | x | | x | x | 8. شريفة رفاع وعائشة قاسمي-2018 |
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث بحثت في مدى مساهمة صنّاع المعرفة، في تحسين جودة خدمة التعليم العالي. | x | x | x | x | 9. محمد بوزياني ولخضر دولي-2019 |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على التعرف على أثر التمكين الإداري، في تحسين جودة الخدمة العمومية. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من موظفي الخزينة العمومية لولاية (تامنغست)، وهذا كونهم هم من يقدمون الخدمة. | x | | x | x | | 10. محمد عبد المالك عثمانى وعبد الباسط عزاوي-2023 |
| اختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث كانت دراسة نظرية في القطاع الصحي | x | | x | x | x | 11. مريم يحيوي-2017 |
| اختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث كانت دراسة نظرية في القطاع الإداري. | x | | x | x | x | 12. سارة زرقوط-2021 |
| واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الموظفين في البنوك التجارية، وهذا كونهم هم من يقومون بتقديم الخدمات. | x | | x | x | x | 13. سامي عمري وريم عمري-2023 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى التعرف على مدى تمتع مديري المدارس الابتدائية بأخلاقيات المهنة، ومدى تعرضهم للضغوط الإدارية. واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (بغداد) بالعراق. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من معاوني التربيين، وهذا لأنهم يعملون تحت إشراف مباشر لمديري المدارس الابتدائية. | x | | x | | | 14. جنان حاتم كامل-2016 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى التعرف على دور التنقيف بأخلاقيات المهنة، في التقليل من الفساد الوظيفي. | x | | x | | | 15. فواز بن علي العمري-2017 |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في المملكة العربية السعودية. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الموظفين في القطاعين العام والخاص. | | | | | |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على معرفة تأثير الاتجاهات في أخلاقيات الوظيفة العامة. واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (كربلاء) بالعراق. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الأطباء والإداريين، كون الدراسة تمت في القطاع الصحي. | x | | x | | 16. عبد الرزاق الشихلي ورياض عبد الواحد موسى-2017 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على معرفة درجة التزام معلمي المدارس بأخلاق مدونة السلوك الوظيفي. واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (العقبة) بالأردن. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من مديري المدارس بمدينة العقبة. | x | | x | | 17. إلهام نايف أبو حمدي-2018 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى معرفة مدى جودة الخدمة المقدمة من طرف المديرية العامة للتنمية الصناعية. واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في العراق. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من أصحاب المشاريع الصناعية. | x | | x | | 18. رسول روضان عاصي-2020 |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى تقييم جودة الخدمة في مديرية المياه. واختلقت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (بابل) بالعراق. واختلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من موظفي مديرية المياه ببابل بالعراق. | x | x | | | 19. أثير عبد الله محمد وحيدر علي شعبان-2021 |
| اختلقت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى معرفة أثر الملكية النفسية، في جودة الخدمات الصحية. واختلقت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في الأردن. واختلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من مرضي وممرضات الخدمات الطبية الملكية. | x | x | | | 20. أحمد عوض عسولي وعماد المعلا- 2021 |
| اختلقت الدراسة من حيث المكان، حيث تمت في الأردن. واختلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عرض حال قطاع السياحة في الأردن. | x | x | | x | 21. جمال حسين الحرامي وعبد الإله أبو عياش-2016 |
| اختلقت الدراسة من حيث المكان، حيث تمت في مدينة (سرت) بليبيا. واختلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الفنيين والمرضى بمجمع عيادات مدينة (سرت). | x | x | | x | 22. الطيب محمد القبلي وفتحية أبو بكر محمد أبو شوتية-2019 |
| اختلقت الدراسة من حيث المكان، حيث تمت في مصر. واختلقت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الموظفين في هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة. | x | x | | x | 23. حسام قرني أحمد-2021 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|-------------------------------------|
| <p>اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى معرفة مساهمة الأخلاق والقيم والروحانيات، في التقليل من السلوكيات غير الأخلاقية، في الخدمة العمومية.</p> <p>واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في غانا.</p> <p>واختلفت الدراسة من حيث الأداة، حيث اعتمدت على المقابلة ومراجعة الوثائق.</p> | | | | | | 24. Anthony Sumnaya KUMASEY-2017 |
| <p>اختلفت الدراسة من حيث المكان، حيث تمت في إيران.</p> | x | x | x | | x | 25. Zeinab Kafi et al-2018 |
| <p>اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث ركزت على استكشاف تصورات الأخلاق المهنية والقيم الشخصية لـ (المعلمين الطلاب).</p> <p>واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (دهلي) بالهند.</p> <p>واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من (المعلمين الطلاب) في مؤسسات تعليم المعلمين الحكومية والخاصة.</p> | x | | x | | | 26. Ishrat Naaz-2020 |
| <p>اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى معرفة تأثير الأخلاقيات المهنية، على الثقافة التنظيمية.</p> <p>واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (مشهد) بإيران.</p> <p>واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من موظفي بلدية (مشهد) بإيران.</p> | x | | x | | | 27. Saeed Khayatmoghadam- 2020 |
| <p>اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى التحقق من الأبعاد المستخدمة في قياس جودة خدمة التعليم العالي.</p> | x | | x | | | 28. Temesgen Melaku Kassa- 2017 |

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|---|
| واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في إثيوبيا. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الطلاب الجامعيين. | | | | | | |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى تحسين جودة خدمات المعلمين، من خلال متغيرات: القيادة الخادمة، الكفاءة الذاتية، سلوك المواطنة التنظيمية. واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (شيليجون) بإندونيسيا. واختلفت الدراسة من حيث الأداة، حيث اعتمدت على: الملاحظة، المقابلات المتعمقة، التوثيق، مناقشات مجموعات التركيز. | | | x | | | 29. Ismatullah et al-2020 |
| اختلفت الدراسة من حيث الهدف، حيث هدفت إلى تقييم الجوانب الأساسية لجودة الخدمات والمرافق الجامعية. واختلفت من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مدينة (كلانج فالي) بماليزيا. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الطلاب الجامعيين. | x | | x | | | 30. Anahita Ghanad and Sufean Hussin-2020 |
| اختلفت الدراسة من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في مقاطعة (ناكورو) بكينيا. واختلفت الدراسة من حيث المجتمع، حيث استهدفت عينة من الأساتذة | x | | x | | x | 31. OMBIRO BEATRICE WAYETA-2016 |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|
| والطلاب الجامعيين، في الجامعات العامة والخاصة. | | | | | | |
| اختلفت الدراسة من حيث المكان، حيث تمت الدراسة في نيجيريا. واختلفت الدراسة من حيث الأداة، حيث اعتمدت في جمع البيانات على الملاحظة، والمجلات والمنشورات الحكومية، والنشرات والصحف، والمواد المستندة إلى الإنترنت. | | | x | | x | 32. FRANCISCA NKEMDILIM ONAH et al-2022 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

من خلال الجدول رقم (8.2) والجدول رقم (9.2) يمكننا تحليل الدراسات السابقة في مجموعة من النقاط، نرتبها كما يلي:

1. من حيث الإطار الزمني

نلاحظ أن الدراسات السابقة، انحصرت في مجال زمني بين 2016 و2023، أي مدة سبع سنوات؛ وهي فترة ليست بالبعيدة نسبياً، حيث سمحت لنا بالاطلاع على بعض ما تمت كتابته حول موضوع الأخلاقيات المهنية وجودة الخدمة العمومية.

2. من حيث الإطار المكاني

تنوّعت الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة معاً من حيث مكان الدراسة، فكانت في بيئات محلية وعربية وأجنبية، هي: الجزائر، الأردن، ليبيا، مصر، كينيا، نيجيريا. أما الدراسات السابقة التي تناولت متغير أخلاقيات المهنة، فكان أغلبها في بيئات عربية وأجنبية هي: العراق، السعودية، الأردن، غانا، إيران، الهند. أما الدراسات التي تناولت متغير جودة الخدمة العمومية، فكان أغلبها في بيئات محلية وعربية هي: الجزائر، الأردن، العراق.

3. من حيث هدف الدراسة

اتفقت دراستنا من حيث هدفها مع دراسة كل من (عثماني وعزاوي-2023)، (يحيياوي-2017)، (عمري و عمري-2023)، (عسولي-2021)، (الحرامي وأبو عياش-2016)، (القبي وأبو شوتية-2019)، (قرني أحمد-2021)، (KUMASEY-2017)، (KHAYATMOGHADAM-2020)، (KASSA-2017)، (ISMATULLAH et al-2020)، (WAYETA-2016)، (ONAH et al-2022)، في دراسة أثر الأخلاقيات المهنية أو أحد أبعادها ومظاهرها، في تحقيق جودة الخدمات العمومية.

4. من حيث منهج الدراسة

اتفقت دراستنا والدراسات السابقة من حيث المنهج، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي، والذي يعد المنهج المناسب للدراسات المتعلقة بوصف المتغيرات محل البحث، وتحليل طبيعة العلاقة والأثر بينها.

5. من حيث مجتمع الدراسة

اتفقت دراستنا مع دراسة كل من (بوزياني ودولي-2019) و (KAFI et al-2018) في تحديد مجتمع الدراسة، حيث شمل أساتذة الجامعات.

في حين تمثل مجتمع الدراسة في دراسة كل من (شعيب-2021) و (بوزوالغ وبن زعرور-2018) و (عثماني وعزاوي-2023) و (عمري و عمري-2023) و (كامل-2016) و (العمري-2017) و (أبو حمدي-

2018) و(الفالح-2018) و(محمد وشعبان-2021) و(قرني أحمد-2021) و(KHAYATMOGHADAM-2020) في الموظفين العاملين في القطاع العام.

أما دراسة كل من (قارطي ومداوي-2017) و(رفاع وقاسمي-2018)، فتمثل مجتمع دراستهم في المواطنين المستفيدين من الخدمات العمومية. في حين كان مجتمع الدراسة في دراسة (مباركي وصالح-2020) و(عسولي والمعلا-2021) و(الشيخلي وموسى-2017) و(القبلي وأبو شوتية-2019) مجموع العاملين في القطاع الصحي من أطباء وممرضين وفنيين.

أما في دراسة كل من (NAAZ-2020) و(KASSA-2017) و(GHANAD and HUSSIN-2020) فكان المجتمع عبارة عن طلبة الجامعات العمومية والخاصة.

6. من حيث أداة الدراسة

مثلما هو الحال بالنسبة لدراستنا، فقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، في أغلب الدراسات السابقة. إلا أن دراسة كل من (بوزوالغ وبن زعرور-2018) و(ISMATULLAH et al-2020) اعتمدت على الاستبانة والمقابلة والملاحظة. في حين اعتمدت دراسة (KUMASEY-2017) و(ONAH et al-2022) على تحليل الوثائق الرسمية والسجلات العامة.

7. من حيث نتائج الدراسة

توصلت الدراسات السابقة إلى نتائج مختلفة، باختلاف أبعاد ومتغيرات ومجتمع الدراسة. وعموماً، فقد كانت النتائج التي توصلت إليها الدراسات المشابهة لدراستنا في كلا المتغيرين (المستقل والتابع) كما يلي:

- بخصوص العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بعناصرها الكونة لها (كالرقابة الذاتية، العدالة، احترام الوقت، حب العمل، الإتقان) وتحسين جودة الخدمة الصحية، توصلت دراسة (يحياوي-2017) إلى أن التزام الموظفين في المؤسسات الصحية (أطباء، ممرضون)، يؤدي إلى تحقيق أبعاد جودة الخدمة، مما يؤدي إلى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية، وهذا أكدته أيضاً دراسة (القبلي وأبو شوتية-2019).

- وبخصوص دور أخلاقيات الإدارة في تكريس الشفافية اللازمة لتحسين الخدمة العمومية، أكدت دراسة (زرقوط-2021) و(عمري وعمري-2023) أن تبني أخلاقيات الإدارة، يؤدي إلى قيام إدارة أخلاقية فعالة، تسعى إلى تفعيل المصلحة العامة قبل الشخصية، والاستمرار في تقديم الخدمة العمومية دون توقيف أو تعقيد إجراءاتها، إضافة إلى ضمان حقوق الأفراد، وزيادة الحس الاجتماعي لدى القائمين على تقديم الخدمة. كما أنها تؤثر بشكل إيجابي، على جودة الخدمة المقدمة.

- أما دراستنا (WAYETA-2016) و(ONAH et al-2022)، فقد أكدت الأولى أن لأخلاقيات العمل تأثيراً إيجابياً وقوياً على جودة تقديم الخدمة، وذلك من خلال عوامل النزاهة والمساءلة والالتزام والكفاءة. أما الثانية

فقد توصلت إلى أن السلوك غير الأخلاقي في الخدمة العامة، مرتفع وغير مقبول، وقد أثر سلبا على جودة تقديم الخدمات والحفاظ على الجمهور.

أما فيما يخص مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة، فتمثلت في ما يلي:

- التعمق في فهم موضوع البحث، من خلال الاطلاع على مساهمات الباحثين في مجال أخلاقيات المهنة، وجودة الخدمة العمومية؛

- إثراء الجانب النظري للموضوع، من خلال الاطلاع على الأدبيات النظرية المقدمة فيها، ذات العلاقة بموضوعنا؛

- المساعدة على بناء مخطط الدراسة، بعد الاطلاع على النماذج المتناولة في الدراسات السابقة؛

- المساعدة في اختيار الأدوات الإحصائية المناسبة، لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثاني: الفجوة البحثية وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يتضمن هذا المطلب عرض الفجوة البحثية بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة، إضافة إلى تحديد العناصر التي تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

من خلال استعراض وتحليل الدراسات السابقة، وتحديد أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية، يمكننا عرض الفجوة البحثية كما يلي:

الجدول رقم 10.2: الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

| الدراسات السابقة | الدراسة الحالية | الفجوة البحثية |
|---|---|---|
| تناولت تأثير أخلاقيات التسويق، في تحقيق ولاء الزبائن | | |
| تناولت دور أخلاقيات الأعمال، في تعزيز أداء المؤسسة | | |
| تناولت دور أخلاقيات العمل، في تعزيز المسؤولية الاجتماعية | تناولت الدراسة الحالية، أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة العمومية. | تناولت كل دراسة سابقة متغيرا واحدا متعلقا بجودة الخدمة، مثل: خلق الولاء، تعزيز أداء المؤسسة والمسؤولية الاجتماعية، محاربة الفساد الوظيفي. |
| تناولت دور التنقّف بأخلاقيات المهنة، في التقليل من الفساد في الوظيفة. | | بينما تناولت الدراسة الحالية مفهوم جودة الخدمة بشكل عام. |
| تأثير أخلاقيات المهنة، على الثقافة التنظيمية. | | |

| | | |
|--|---|--|
| تم التركيز على الأخلاقيات التي لها تأثير مباشر على جودة الخدمة. | تناولت الدراسة الحالية، الأخلاقيات المهنية كمتغير مستقل، دون تحديد أبعاد له. | قسّمت الدراسات السابقة متغير أخلاقيات المهنة إلى عدة أبعاد (النزاهة، العدالة، الصدق، الرقابة الذاتية، حب العمل، الأدب، وغيرها) |
| تمت دراسة أثر الالتزام بأخلاقيات في جودة الخدمة العمومية، ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد، كون أن إشكالية جودة الخدمة العمومية، تعد أهم سبب لظهور مقارنة التسيير العمومي الجديد. | تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات، وجودة الخدمة العمومية، ضمن مقارنة التسيير العمومي الجديد. | تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين الأخلاقيات المهنية وجودة الخدمة العمومية (صحة، تعليم، خدمات إدارية، وغيرها) بشكل مباشر. |
| تم إضافة أبعاد (التواصل، السمعة، الرضا) لأهميتها في قياس مدى وجود تحسين مستمر في جودة الخدمة. | تناولت الدراسة الحالية، دراسة تحسين جودة الخدمة من خلال ثنائي (08) متغيرات: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف، التواصل، السمعة، الرضا) | تناولت الدراسات السابقة، دراسة جودة الخدمة بأبعادها المعروفة: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف) |
| تمت الدراسة التطبيقية في مكتب الشؤون الاجتماعية للجامعة، لأن تمنع الأسانذة بخدمات اجتماعية متميزة، ينعكس إيجابا على أدائهم في تقديم خدمة تعليمية جيدة. | تناولت الدراسة الحالية، تأثير متغيري أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة، في قطاع التعليم العالي، وبالتحديد في مكتب الشؤون الاجتماعية. | تناولت الدراسات السابقة، تأثير متغيري أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة، في قطاعات مختلفة (صحية، تعليمية، إدارية، وغيرها) |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تحليل الدراسات السابقة

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يمكننا أن نورد أهم ما يميّز دراستنا عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- تعد الدراسة الحالية -في حدود اطلاعنا- أول دراسة تتطرق لموضوع جودة الخدمات في مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط؛
- ركزت دراستنا في جانبها التطبيقي، على تحليل أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، في ظل فلسفة ومبادئ التسيير العمومي الجديد.
- قمنا في دراستنا هذه، بتحليل مدى تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية، ضمن ثمانية (08) أبعاد هي: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان، السمعة، التواصل، الرضا.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل والمتعلق بمراجعة الدراسات السابقة، مختلف الدراسات التي تعرّضت إلى متغيري الأخلاقيات المهنية وجودة الخدمة العمومية. حيث خصصنا المبحث الأول لاستعراض الدراسات السابقة، أين قمنا بتقسيمها إلى: دراسات سابقة وطنية، دراسات سابقة عربية، دراسات سابقة أجنبية. ثم قسّمنا كل دراسة إلى دراسات سابقة تناولت متغير الأخلاقيات المهنية، ودراسات سابقة تناولت جودة الخدمة العمومية، ودراسات سابقة تناولت المتغيرين معا.

وفي المبحث الثاني، قمنا بتحليل ومناقشة الدراسات السابقة، ومقارنتها مع دراستنا الحالية. ثم استعرضنا ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة، وأظهرنا الفجوة البحثية بينهما.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية

تمهيد

سنقوم في هذا الفصل -والمتعلق بالدراسة التطبيقية- بعرض الجوانب المنهجية للدراسة، وعرض ومناقشة مناقشة نتائج الدراسة. حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- يتضمن المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة، حيث يتضمن: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة.

- أما المبحث الثاني، فخصصناه لنتائج الدراسة. حيث يتضمن عرض نتائج الدراسة، تحليل ومناقشة نتائج الدراسة انطلاقاً من الفرضيات الموضوعية، توصيات واقتراحات مرتبطة بالنتائج المحصل من الدراسة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

يعنى هذا المبحث بالإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، حيث نتعرض فيه إلى: التعريف بالمؤسسة التي وقع عليها اختيارنا كمؤسسة محل دراسة، إضافة إلى التعريف بمجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة، وأخيرا المنهج المستخدم في الدراسة، والأدوات الإحصائية التي تمت الاستعانة بها في تحليل البيانات الإحصائية.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سننطلق في هذا المطلب إلى التعريف بجامعة عمار ثلجي بالأغواط، بالإضافة إلى التعريف بلجنة الخدمات الاجتماعية، ومختلف الخدمات التي تقدمها.

الفرع الأول: التعريف بجامعة عمار ثلجي بالأغواط

أنشئت جامعة الأغواط لأول مرة كمدرسة عليا لأساتذة التعليم التقني سنة 1986، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86-165 المؤرخ في 05 أوت 1986، لتضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي والتقني في التخصصات التالية: هندسة ميكانيكية، هندسة مدنية، هندسة كهربائية.

وفي سنة 1997 تمت تحويل المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-157 المؤرخ في 10 ماي 1997، ليضمن تكويننا في مهندس الدولة، ليسانس، الدراسات الجامعية.

وفي سنة 2001 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي ليصبح جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001، لتضم ثلاث كليات هي: العلوم والهندسة، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الحقوق والعلوم الاجتماعية.

وفي سنة 2010 تمت إعادة هيكلة الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-198 المؤرخ في 25 أوت 2010، لتضم ست كليات وهي: التكنولوجيا، العلوم، الحقوق والعلوم السياسية، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الآداب واللغات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، بالإضافة إلى معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

وفي سنة 2013 وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-101 المؤرخ في 14 مارس 2013، تم إنشاء كلية الطب.

وفي سنة 2016 وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-72 المؤرخ في 22 فبراير 2016، تم إنشاء ثلاث كليات جديدة، وبذلك أصبح عدد الكليات في جامعة الأغواط تسعة، وهي: التكنولوجيا، العلوم، الحقوق والعلوم السياسية، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الآداب واللغات، العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

والحضارة، الطب، العلوم الاجتماعية، الهندسة المدنية والهندسة المعمارية، بالإضافة إلى معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.¹

يبلغ حاليا عدد الطلبة بجامعة الأغواط 30.363 طالبا، و1.157 أستاذا و1.374 إداريا. ويتوزع الأساتذة الدائمون حسب الكليات والمعهد كما يلي:

الجدول رقم 11.3: عدد الأساتذة الدائمين في جامعة الأغواط حسب الكليات والمعهد للسنة الجامعية 2022/2023

| المجموع | أستاذ التعليم العالي | أستاذ محاضر أ | أستاذ محاضر ب | أستاذ مساعد أ | أستاذ مساعد استشفائي جامعي | أستاذ مساعد ب | كلية/معهد |
|---------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------------------|------------------|---|
| 216 | 32 | 32 | 47 | 89 | - | 16 | التكنولوجيا |
| 89 | 15 | 10 | 09 | 48 | - | 07 | الهندسة المدنية والهندسة المعمارية |
| 167 | 18 | 25 | 30 | 75 | - | 19 | العلوم |
| 99 | 14 | 44 | 25 | 11 | - | 05 | العلوم الاجتماعية |
| 53 | 03 | 14 | 10 | 19 | - | 07 | العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة |
| 107 | 20 | 19 | 10 | 43 | - | 15 | الآداب واللغات |
| 103 | 17 | 35 | 19 | 24 | - | 04 | العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير |
| 86 | 07 | 35 | 13 | 21 | - | 06 | الحقوق والعلوم السياسية |

¹ تاريخ جامعة الأغواط، تاريخ النشر: غير موجود، تاريخ الاطلاع: 2023/07/17، الرابط: <http://lagh-univ.dz>

| | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|--|
| 29 | 01 | 15 | 07 | 04 | - | 02 | معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية |
| 30 | | - | 02 | - | 28 | - | الطب |
| 971 | 127 | 229 | 172 | 334 | 28 | 81 | المجموع |

المصدر: من الموقع الرسمي لجامعة الأغواط

الفرع الثاني: التعريف بلجنة الشؤون الاجتماعية

تعرف لجنة الشؤون الاجتماعية حسب المادة الثالثة من المرسوم رقم 303/82 المؤرخ في 1982/09/11، كما يلي: "ينشأ داخل كل هيئة مستخدمة جهاز واحد، أو عند الاقتضاء عدة أجهزة تتولى الخدمات الاجتماعية، تسمى (لجنة الخدمات الاجتماعية)".

كما تنص المادة السادسة من المرسوم، على أن أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية يتمتعون بالحماية القانونية، الواردة في التشريع المعمول به لصالح ممثلي العمال.

وتوضح المادة السابعة مهام اللجنة، فيما يلي:

- إعداد التنظيم الداخلي والمصادقة عليه.
- إعداد مشروع البرنامج السنوي الخاص بالخدمات الاجتماعية.
- إحصاء الاحتياجات بخصوص الخدمات الاجتماعية.
- إعداد برامج العمل الخاصة بالخدمات الاجتماعية، داخل الهيئة التي أنشئت فيها.
- متابعة ومراقبة تنفيذ هذه البرامج، بواسطة مختلف الأجهزة والهيكل المحدثة لهذا الغرض.

تتكون لجنة الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط من أحد عشر (11) عضواً: ستة (06) أساتذة وخمسة (05) موظفين، يتم انتخابهم من طرف أساتذة وإداريي الجامعة. بالإضافة إلى عضوين (02) يمثلان هيكل تسيير الشؤون الاجتماعية، يتم تعيينهما من طرف إدارة الجامعة.

في حين يضم مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، ستة (06) موظفين: محاسب رئيسي ومتصرف (هيكل التسيير)، إضافة إلى أربعة أعوان مهنيين يقومون باستقبال وتوجيه الأساتذة والإداريين، الذين يتعاملون مع مكتب الشؤون الاجتماعية.

الفرع الثالث: التعريف بالخدمات الاجتماعية

يستفيد الموظف العمومي من الخدمات الاجتماعية، وذلك حسب المادة 34 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، في إطار التشريع المعمول به.

أما الخدمات الاجتماعية، فتعرف حسب المادة الثانية من المرسوم رقم 179/82 المؤرخ في 1982/05/15 بأنها: "جميع الأعمال التي تساهم في تحسين وتطوير معيشة الموظفين والعمال ماديا ومعنويا، عن طريق تكملة لأجر العمل. تقدم في شكل خدمات في مجال الصحة والسكن، وبعض ضروريات المعيشة والثقافة والتسلية".

وبصفة عامة فهي تشمل جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي، التي تستهدف الحياة اليومية للموظف وأسرته لتمكينه من تحسين إنتاجه أو مردوده الوظيفي .

تشمل مجالات الخدمات الاجتماعية التابعة للهيئات المستخدمة، حسب المادة الثالثة من المرسوم رقم 179/82 المؤرخ في 1982/05/15، ما يلي:

- المساعدة الاجتماعي؛
- الخدمات الصحية؛
- دور الأمومة ورياض الأطفال؛
- الرياضة الجماهيرية؛
- التسلية والأنشطة الثقافية؛
- الأنشطة الرامية إلى تنمية السياحة الشعبية؛
- مراكز الاستراحة العائلية؛
- مراكز الاستجمام؛
- مراكز الاصطياف.

وحسب المادة الرابعة من نفس المرسوم، يستفيد من الخدمات الاجتماعية، العمال والمتقاعدون وأسرهم التي يتكفلون بها. مع الإشارة إلى أن أسر العمال المتوفين، يستمرون في الانتفاع بنفس الامتيازات.

أما فيما يتعلق بتمويل الخدمات الاجتماعية، فحسب المرسوم رقم 179/82 المؤرخ في 1982/05/15، يتم تمويل الخدمات الاجتماعية كما يلي:

المادة 06: تتكفل الهيئة المستخدمة بالمنشآت الأساسية اللازمة لإنشاء الخدمات الاجتماعية وتطويرها، وتجهيز ذلك وتجديده.

المادة 08: تمول الهيئة المستخدمة صندوق الخدمات الاجتماعية التابع لها، بمساهمة سنوية تحسب على أساس نسبة 03% من كتلة الأجور الخام، بما في ذلك العلاوات والتعويضات على اختلاف أنواعها اعتماداً على حسابات السنة المنصرمة.

وتشمل الخدمات الاجتماعية التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط ما يلي:

1. منح اجتماعية: وتشمل:

- منحة الزواج: وتبلغ قيمتها 10.000 دج؛
- منحة الميلاد: وتبلغ قيمتها 5.000 دج للمولود الواحد، و 10.000 دج للتوأم؛
- منحة التمدرس: وتبلغ قيمتها 7.000 دج للطفل الواحد، وتقدم لثلاثة (03) أطفال على الأكثر، وتشمل المستوى الابتدائي والمتوسط والثانوي.

- منحة التقاعد: وتقدم كتكريم رمزي للمتقاعدين، حيث تبلغ قيمتها 50.000 دج؛

- منحة الوفاة: وتفصيلها كما يلي:

- في حالة وفاة المعني: تقدم منحة لذوي الحقوق تبلغ قيمتها 150.000 دج؛
- في حالة وفاة الأصول (الأب والأم): تقدم منحة تبلغ قيمتها 20.000 دج؛
- في حالة وفاة زوج الموظف أو أحد أولاده: تقدم منحة تبلغ قيمتها 20.000 دج.

2. خدمات صحية: ويتم تقديمها من طرف تعاضدية البنائين بالتعاقد مع الجامعة، عن طريق اقتطاع مبلغ معين (600 دج للأستاذ، و 400 دج للإداري) من الأجرة الشهرية للمشارك.

3. قروض مالية: وتشمل نوعين من القروض:

- قروض عادية: وتبلغ قيمتها 200.000 دج كحد أقصى؛

- قروض مستعجلة: وتبلغ قيمتها 50.000 دج كحد أقصى.

4. اتفاقيات الشراء بالتقسيط: حيث يتم تحديد نوع الاتفاقية والمتعاملين عن طريق الاتفاق بين أعضاء لجنة الشؤون الاجتماعية.

5. المخيمات الصيفية والحمامات المعدنية: يتم تحديد الجهات عن طريق الاتفاق بين أعضاء لجنة الشؤون الاجتماعية.

6. **العمر:** وتكون عن طريق إجراء القرعة، أين يتم اختيار 20 موظفا بين أساتذة وإداريين، حيث يمنح لكل واحد منهم مبلغ 150.000دج.

7. **قفة رمضان:** وتبلغ قيمتها 9.000دج تُصَب في حساب المستفيد، وتكون أحيانا عن طريق تسقيف الأجرة الشهرية (مثلا: تمنح قفة رمضان لكل موظف لا تتجاوز أجرته الشهرية 50.000دج).

8. **أضحية العيد:** وتبلغ قيمتها 60.000دج تصب في حسابات الأرامل اللواتي يربّين أيتاما.

9. رعاية الأنشطة الرياضية

ويمكن اختصار الخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط كما يلي:

الجدول رقم 12.3: الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط لسنة 2023

| قيمة المنحة المقدمة | المستفيد من الخدمة | نوع الخدمة | |
|---|--|-------------------------------------|----|
| 10.000دج | الأستاذ والإداري الذي يتزوج. | منح اجتماعية | 1. |
| 5.000دج/الطفل | الأستاذ والإداري الذي يولد له مولود. | | |
| 10.000دج/التوأم | الأستاذ والإداري الذي له أطفال يدرسون. | | |
| 7.000دج/الطفل (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، | وتقدم لثلاثة أطفال كحدّ أقصى. | | |
| 50.000دج | الأستاذ والإداري الذي يتقاعد. | | |
| -في حالة وفاة المعني: 150.000دج؛ -في حالة وفاة الأصول (الأب والأم): 20.000دج؛ -في حالة وفاة زوج الموظف أو أحد أولاده: 20.000دج. | الأستاذ والإداري الذي يتوفى له فرد من العائلة. | | |
| عن طريق التعاقد مع تعاضدية البنائين | الأساتذة والإداريون | خدمات صحية | 2. |
| 200.000دج كحدّ أقصى (قروض عادية) | الأساتذة والإداريون | قروض مالية | 3. |
| 50.000دج كحدّ أقصى (قروض مستعجلة) | | | |
| قيمة الخدمة تكون حسب نوع المنتج، ويتم اقتطاعها عن طريق أقساط شهرية من أجرة الأستاذ أو الموظف. | الأساتذة والإداريون | الشراء بالتقسيط | 4. |
| قيمة الخدمة تكون حسب الوجهة، ويتم اقتطاعها عن طريق أقساط شهرية من أجرة الأستاذ أو الموظف. | الأساتذة والإداريون عن طريق التسجيل المباشر | المخيمات الصيفية والحمامات المعدنية | 5. |

| | | | |
|--------------------------|---|------------------|----|
| 150.000 دج | الأستاذة والإداريون عن طريق إجراء القرعة | العمره | 6. |
| 9.000 دج | الأستاذة والإداريون حسب أجرة كل واحد منهم | قفة رمضان | 7. |
| 60.000 دج | أرامل الأستاذة والإداريين المتكفلات بأيتام | أضحية العيد | 8. |
| حسب تكلفة النشاط الرياضي | الأستاذة والإداريون عن طريق تنظيم ورعاية المسابقات الرياضية لفائدتهم. | الأنشطة الرياضية | 9. |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مقابلة مع عضو من هيكل تسيير الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط

ويقوم مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، بتقديم بعض خدماته (مثل: المنح الاجتماعية، القروض المالية، العمره، قفة رمضان، وأضحية العيد) بشكل مباشر. في حين يقدم الخدمات الأخرى عن طريق عقود واتفاقيات مع أطراف آخرين، مثلما هو الحال بالنسبة للمخيمات الصيفية، والحمامات المعدنية، وخدمة الشراء بالتقسيط.

وبهذا نرى أن لجنة الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، تتبنى عدة مفاهيم تتعلق بالتسيير العمومي الجديد. فنجد أنها:

- تطبق نموذج الكفاءة لـ (Ewan Ferlie)، ونموذج المرونة التنظيمية لـ (Joost Mönks) وهذا من خلال إبرام العقود مع أطراف خارجية لتقديم الخدمات؛
- نموذج اللامركزية لـ (Ewan Ferlie)، وهذا من خلال اعتماد اللامركزية في اتخاذ القرارات، حيث أن لجنة الشؤون الاجتماعية، تتخذ قراراتها عن طريق التصويت بين أعضائها؛
- نموذج التوجه نحو الخدمة العمومية لـ (Ewan Ferlie) ونموذج النوعية لـ (Joost Mönks)، وهذا من خلال التركيز على نوعية الخدمة، وأخذ رغبات الأستاذة والإداريين في عين الاعتبار؛
- النموذج التشاركي لـ (Joost Mönks)، وهذا من خلال مشاركة الأستاذة والإداريين في تحديد نوعية الخدمات المقدمة لهم، عن طريق ممثلهم في لجنة الشؤون الاجتماعية.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتضمن هذا المطلب التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، وكيفية حساب حجم العينة المطلوب.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

انطلاقاً من الأهداف التي وُضعت للبحث، وبناء على الإشكالية الرئيسية، والأسئلة الفرعية، والفرضيات الموضوعية، قمنا بتحديد المجتمع الذي سيخضع لدراسته الميدانية. حيث يعرف مجتمع البحث على أنه: "جميع مفردات أو وحدات الظاهرة المعنية بالبحث. كما يعرف على أنه: كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة محل الدراسة".¹

وبما أن دراستنا في جانبها التطبيقي، تتعلق بمكتب الشؤون الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط خلال السنة الجامعية 2023/2022، فقد ارتأينا أن يكون مجتمع دراستنا، هو مجموع الأساتذة الدائمين في جامعة الأغواط، والبالغ عددهم 979 أستاذاً.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

يعرف (موريس أنجرس) عينة الدراسة بأنها: "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث".² كما تعرف على أنها الجزء الذي يتم اختياره وفق قواعد وطرق علمية من مجتمع ما، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.³ وقد قمنا بحساب حجم عينة الدراسة وفق معادلة (Stephen Thompson) وكانت النتيجة كالاتي:

| ادخل حجم المجتمع N في الخلية المقابلة | |
|--|---|
| 979 | |
| 276 | = إذا حجم العينة |
| 0,05 0,0025 | 1,96 0,5 3,8416 |
| $n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p)}$ | معادلة ستيفن تاميسون |
| N | حجم المجتمع |
| z | الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96 |
| d | نسبة الخطأ وتساوي 0.05 |
| p | نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50 |

¹ علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة 07 أكتوبر، الطبعة الأولى، بنغازي، ليبيا، 2008، ص: 184.

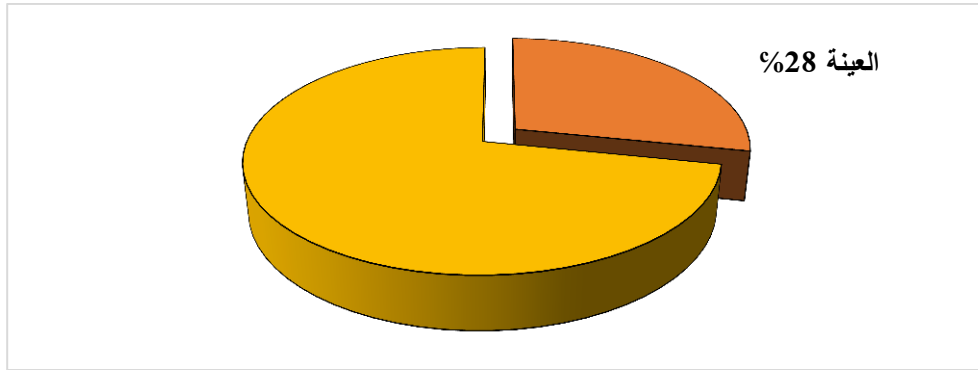
² موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصبية للنشر، الطبعة: 02، الجزائر، 2004، ص: 301.

³ محمد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، العدد: 09، جوان 2017، ص: 313.

ونظرا لطبيعة مجتمع الدراسة الذي يتميز بأنه مجتمع مغلق، فقد قمنا باستهداف جميع أفراد، عبر إرسال الاستبانة في شكل إلكتروني، على جميع الأساتذة الدائمين في جامعة عمار ثلجي بالأغواط، والممثلين لمجتمع الدراسة، بواسطة البريد الإلكتروني المهني الخاص بهم، حيث تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة.

وبعد استقبال الإجابات، تحصلنا على عينة عشوائية بحجم (276) أستاذا وأستاذة. حيث يمكن تمثيل عدد الاستبانات المتحصّل عليها والصالحة للتحليل، كما يلي:

الشكل رقم 6.3: نسبة حجم العينة إلى المجتمع



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

كما يمكن عرض خصائص عينة الدراسة، من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 13.3: خصائص عينة الدراسة

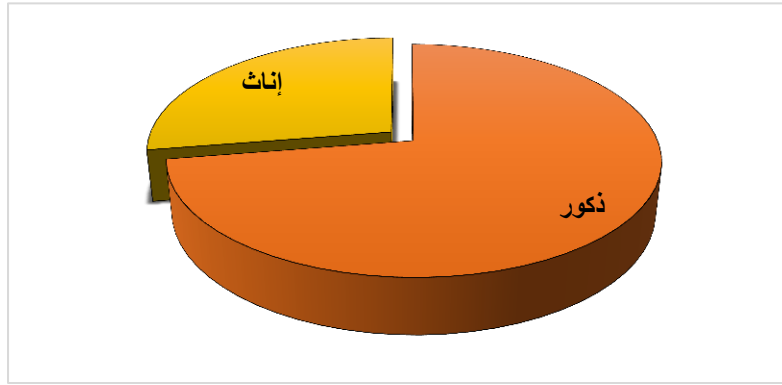
| النسبة المئوية | التكرار | الخصائص | البيان |
|----------------|------------|------------------|-------------------|
| 72,5 | 200 | ذكر | الجنس |
| 27,5 | 76 | أنثى | |
| 100% | 276 | المجموع | |
| 29,3 | 81 | أقل من 40 عاما | العمر |
| 70,7 | 195 | من 40 إلى 70 سنة | |
| 100% | 276 | المجموع | |
| 75,4 | 208 | متزوج | الحالة الاجتماعية |
| 24,6 | 68 | غير متزوج | |
| 100% | 276 | المجموع | |
| 24,3 | 67 | أقل من 10 سنوات | الأقدمية |
| 55,1 | 152 | بين 10 و 20 سنة | |
| 20,7 | 57 | أكثر من 20 سنة | |
| 100% | 276 | المجموع | |
| 22,5 | 62 | أستاذ مساعد | الرتبة |

| | | |
|------|-----|-------------|
| 44,2 | 122 | أستاذ محاضر |
| 33,3 | 92 | أستاذ |
| %100 | 276 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

ويهدف التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية، حيث ظهرت النتائج كما يلي:

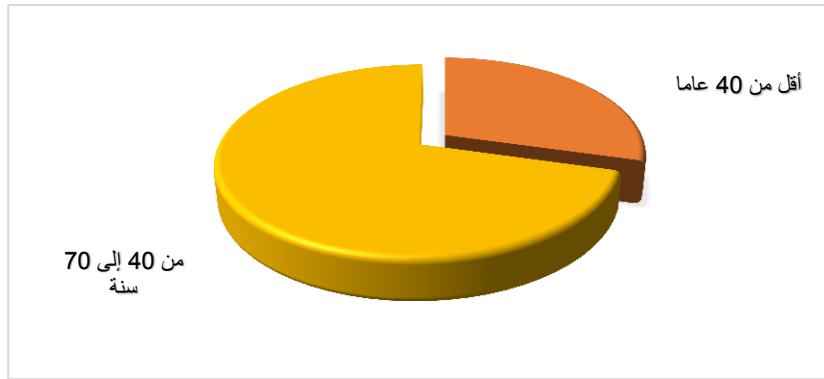
الشكل رقم 7.3: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

- **الجنس:** بلغ عدد الأساتذة 200 وعدد الأستاذات 76، بنسبة 72.5% و 27.5% على التوالي. حيث يمكن أن تفسر هذه النسب، كدليل على استحواذ الرجال على مهنة التعليم الجامعي، كما يمكن أن تفسر أيضا، على أن الأساتذة أكثر اطلاعا على بريدهم الإلكتروني من الأستاذات، بحكم أن الاستبانة وُزعت إلكترونيا.

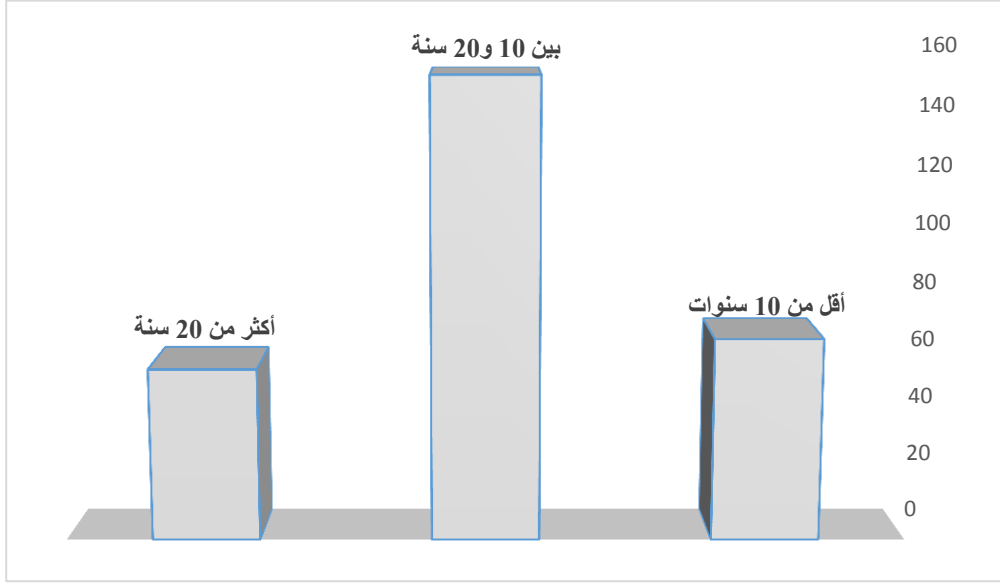
الشكل رقم 8.3: توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

- **العمر:** بلغت نسبة الأساتذة الذين تقل أعمارهم عن 40 سنة 29.3% ، في حين بلغت نسبة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 70 سنة 70.7%. مما يدل على هيمنة ذوي الخبرة والأقدمية على مهنة التعليم الجامعي.

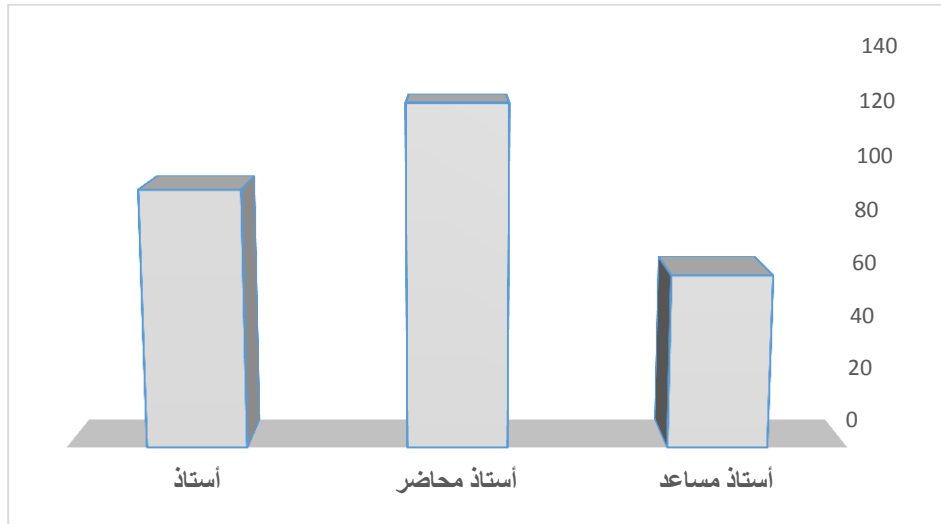
الشكل رقم 9.3: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

– الأقدمية: بلغت نسبة من أقدميتهم أقل من عشر سنوات 24,3%، وذوي الأقدمية بين 10 و20 سنة 51,1%، وذوي الأقدمية أكثر من 20 سنة 20,7%. مما يفسر على أن نصف عينة الدراسة هم أساتذة ذوي أقدمية في مهنة التعليم الجامعي.

الشكل رقم 10.3: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

– الرتبة: بلغت نسبة الأساتذة المساعدين 22,5%، ونسبة الأساتذة المحاضرين 44,2%، ونسبة الأساتذة (أستاذ التعليم العالي) 33,3%. مما يعني أن أكثر من ثلث العينة هم من الأساتذة المحاضرين، وهذا ما يتوافق مع معيار الأقدمية.

المطلب الثالث: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتناول في هذا المبحث وصفا تحليليا لكل من المناهج المستخدمة في البحث، إضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها.

الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

يعد منهج البحث، الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة من المشكلات، بهدف وصفها وتحديد أبعادها، بغرض التعرف عليها والوصول إلى حلول لها.¹ ويرتبط المنهج المتبع في دراسة أي ظاهرة، بمجموعة من العناصر منها: طبيعة البحث، إشكالية البحث، الفرضيات الموضوعية.

وبغرض تحقيق أهداف البحث، والإجابة عن إشكاليته، واختبار فرضياته، اعتمدنا على المنهج الوصفي والتاريخي. وهذا كونهما الأنسب في الدراسات المرتبطة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية. حيث يتم تعريف المنهج الوصفي على أنه: المنهج الذي يهتم بدراسة الظواهر والأحداث كما هي، من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة فيها. وهذا بهدف تحديد الأسباب واستخلاص الحلول، والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر، للاستفادة منها في التنبؤ بالمستقبل.²

الفرع الثاني: نموذج الدراسة وحدودها

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة العمومية، في ظل تطبيق مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء عليه، وبعد اختيار المؤسسة محل الدراسة، والتي تطبق بعض نماذج مقارنة التسيير العمومي الجديد. قمنا بتحديد متغيري الدراسة كما يلي:

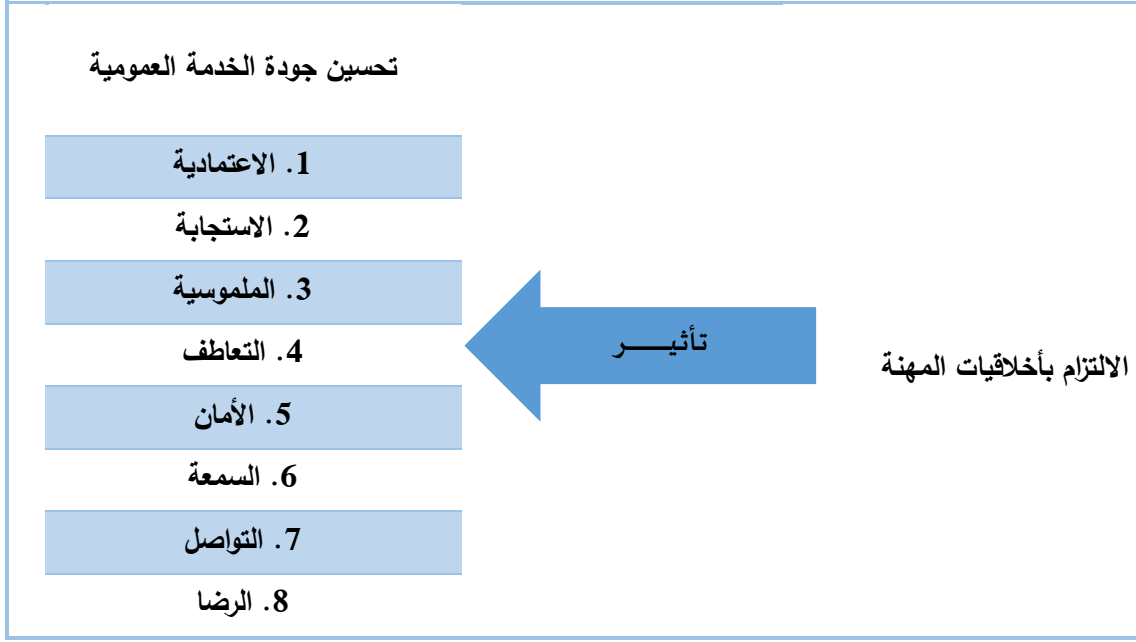
- **الالتزام بأخلاقيات المهنة:** كمتغير مستقل (مُفسَّر) يضم مجموعة من العبارات لقياسه؛
- **تحسين جودة الخدمة العمومية:** كمتغير تابع بأبعاده الثمانية: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان، السمعة، التواصل، الرضا.

وسنقوم في هذه الدراسة، باختبار أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال كل بعد من أبعادها على حدة، ثم بأبعادها الثمانية مجتمعة وفق النموذج التالي:

¹ عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، الطبعة الأولى، الجزائر، 1998، ص: 26.

² كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حماة، كلية الاقتصاد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، سوريا، 2016، ص: 61.

الشكل رقم 11.3: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب

أما فيما يخص حدود الدراسة التطبيقية، فقد شملت جميع الأساتذة الدائمين في جامعة عمار تليجي بالأغواط، متضمنة كليّاتها التسع ومعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، وهذا باعتبار أن الموظفين (أساتذة وإداريين) الدائمين فقط، هم من يستفيدون من خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية. ويتعلق موضوع ونتائج الدراسة التطبيقية، بالسنة الجامعية 2023/2022، حيث تم توزيع الاستبانة خلال الفترة بين ماي 2023 وسبتمبر 2023.

الفرع الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً- الاستبانة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، تم اختيار أداة الاستبانة، كونها الأداة المناسبة لمعرفة اتجاهات وآراء الأساتذة المستهدفين في الدراسة، حول متغيري: الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتحسين جودة الخدمة. وبعد عرضها على المحكمين والالتزام بتوجيهاتهم بخصوص التعديلات المطلوبة، ظهرت الاستبانة في شكلها النهائي (الملحق رقم 1) كما يلي:

- المحور الأول: البيانات الشخصية: حيث ضم المحور بيانات متعلقة ب: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية، الرتبة. كما ضم سؤالين هما:

- ما نوع الخدمة (الخدمات) التي تلقيتها من مكتب الشؤون الاجتماعية؟؛
- ما هي الخدمة (الخدمات) التي تريد من مكتب الشؤون الاجتماعية إضافتها؟

- المحور الثاني: الالتزام بأخلاقيات المهنة: حيث ضم المحور عشر (10) عبارات، لقياس الالتزام بأخلاقيات المهنة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية.

- المحور الثالث: تحسين جودة الخدمة: حيث ضم المحور ثمانية (08) أبعاد، لقياس مدى تحسين الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية. وكانت الأبعاد كالتالي:

- الاعتمادية: ست (06) عبارات؛
- الاستجابة: ست (06) عبارات؛
- الملموسية: ست (06) عبارات؛
- التعاطف: خمس (05) عبارات؛
- الأمان: خمس (05) عبارات؛
- السمعة: ثمان (08) عبارات؛
- التواصل: ثمان (08) عبارات؛
- الرضا: سبع (07) عبارات.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحورين الثاني والثالث، تم الاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي، حيث تم وضع خمسة (05) بدائل لكل عبارة، هي: (دائما، أحيانا، محايد، نادرا، أبدا). حيث أعطيت لها الأوزان التالية:

الجدول رقم 14.3: أوزان مقياس (ليكرت) الخماسي

| أبدا | نادرا | محايد | أحيانا | دائما |
|------|-------|-------|--------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

ويتم تفسير قيمة المتوسط الحسابي بعد حسابه، بناء على عدد الخيارات والفئات في المقياس. حيث أنه في حالة مقياس (ليكرت) الخماسي، يتم حساب المدى حيث يساوي $5-1=4$. ويتم حساب طول الفئة، من خلال قسمة المدى على عدد البدائل: $0.8=5/4$. فتكون الفئات كالتالي:

الجدول رقم 15.3: طول الفئات حسب مقياس (ليكرت) الخماسي

| أبدا | نادرا | محايد | أحيانا | دائما | الفئة |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|---------|
| [1 - 1.8] | [2.6 - 1.8] | [3.4 - 2.6] | [4.2 - 3.4] | [5 - 4.2] | |
| منعدم | ضعيف | محايد | متوسط | جيد | التقييم |

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

ثانيا - المقابلة

لجمع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، تمت مقابلة عضو من هيكل التسيير والممثل في محاسب اللجنة، وعضو من من لجنة الشؤون الاجتماعية. حيث قدما لنا شروحات وتوضيحات حول الخدمات المقدمة لمستخدمي جامعة عمار تليجي بالأغواط، مثل: المنح الاجتماعية والقروض المالية والمخيمات الصيفية وغيرها.

ولغرض معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانة، قمنا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 26، وذلك عن طريق الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار كولموغوروف-سميرنوف: من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

- المتوسط الحسابي: لقياس درجة استجابة آراء الأساتذة، حول محاور الدراسة (الالتزام بأخلاقيات المهنة، تحسين جودة الخدمة).

- الانحراف المعياري: من أجل قياس درجة تشتت البيانات.

- اختبار t للعينات المستقلة: لاختبار الفروق حول تقييم الأساتذة للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، وتقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، والتي تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية).

- اختبار تحليل التباين الأحادي: لاختبار الفروق حول تقييم الأساتذة للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، وتقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، والتي تعزى إلى متغير (الأقدمية).

- معامل الارتباط: من أجل معرفة درجة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيري الدراسة (الالتزام بأخلاقيات المهنة، تحسين جودة الخدمة).

- الانحدار الخطي البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل (الالتزام بأخلاقيات المهنة) في المتغير التابع (تحسين جودة الخدمة)، منفردا من جهة، وبأبعاده من جهة أخرى.

الفرع الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

1. صدق أداة الدراسة

لاختبار صدق أداة الدراسة، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين لتحكيمها. وبعد أخذ ملاحظاتهم وتوجيهاتهم بعين الاعتبار، تم تصميم الاستبانة في شكلها النهائي (الملحق رقم 01).

2. ثبات أداة الدراسة

للتأكد من مستوى ثبات الاستبانة، تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ). حيث ساعدت نتائج اختبار عبارات الاستبانة على استبعاد بعض العبارات التي قد تؤثر على ثبات الاستبانة. وهي كالتالي:

- العبارة الثالثة في محور الملموسية؛
- العبارة السادسة في محور السمعة؛
- العبارة السابعة في محور السمعة؛
- العبارة الثامنة في محور السمعة.

وبعد استبعاد العبارات المذكورة، كانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم 16.3: معامل (ألفا كرونباخ) لعبارات محاور الاستبانة

| العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|---------------------------------------|--------------------|
| عبارات محور الالتزام بأخلاقيات المهنة | 0,796 |
| عبارات محور تحسين جودة الخدمة | 0,781 |
| عبارات بعد الاعتمادية | 0,779 |
| عبارات بعد الاستجابة | 0,787 |
| عبارات بعد الملموسية | 0,799 |
| عبارات بعد التعاطف | 0,781 |
| عبارات بعد الأمان | 0,786 |
| عبارات بعد السمعة | 0,776 |
| عبارات بعد التواصل | 0,782 |
| عبارات بعد الرضا | 0,778 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

من الجدول رقم 16.3 نلاحظ أن معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور الاستبانة كل على حدة، يفوق نسبة 75٪، حيث تعدّ هذه النسبة جيدة في مثل هذه الدراسات، وهي دليل على اتسام عبارات الاستبانة بالثبات.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

يتعلق هذا المبحث بعرض النتائج المتحصل عليها من تحليل البيانات، إضافة إلى تحليلها ومناقشتها. ثم تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات في ضوء هذه النتائج.

وقبل البدء في اختبار الفرضيات، قمنا باختبار التوزيع الذي تخضع له بيانات البحث، لذلك قمنا بإخضاعها إلى اختبار (كولموغروف-سميرنوف). وتحديد الفرضية كالتالي:

H_0 - البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

كانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم 17.3: اختبار كولموغروف-سميرنوف لعينة واحدة

| المتغير | قيمة الاختبار Z | قيمة الدلالة |
|----------------------------|-----------------|--------------|
| الالتزام بأخلاقيات المهنة | 0.032 | 0.200 |
| تحسين جودة الخدمة العمومية | 0.040 | 0.200 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

من الجدول رقم 17.3 نلاحظ أن قيمة اختبار (Kolmogorov-Smirnov Z) لمتغير الالتزام بأخلاقيات المهنة بلغ 0.032، ولمتغير تحسين جودة الخدمة 0.040 ومستوى دلالة 0.2، وهي أكبر من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الصفرية التي تقول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: اتجاه آراء الأساتذة نحو مدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب

الشؤون الاجتماعية

1. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعد الاعتمادية

للتعرف على مدى اعتمادية جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها (الاعتمادية)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 18.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاعتمادية

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|
| 1. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تطوير أنفسهم وزيادة خبرتهم في مجال تخصصهم. | 3,36 | 0,961 | محايد |
| 2. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية خدماتهم للأساتذة بالشكل المتوقع منهم. | 3,93 | 1,108 | متوسط |
| 3. | لا يرتكب موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية أخطاء عند إنجاز أعمالهم. | 3,62 | 0,893 | متوسط |
| 4. | يحقق موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بسجلات خاصة بأعمالهم. | 3,85 | 1,001 | متوسط |
| 5. | يعمل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية لساعات إضافية. | 3,16 | 0,891 | محايد |
| 6. | يقوم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بمساعدة الأساتذة بطريقة لبقة ومهذبة. | 4,37 | 0,927 | جيد |
| | بعدها الاعتمادية | 3.91 | 1.31 | متوسط |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 18.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة السادسة في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.37 وتقييم جيد، مما يدل على تحلي موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بالمعاملة المهذبة واللبقة مع الأساتذة.
- حلت العبارة الثانية في الترتيب الثاني، بمتوسط حسابي قدره 3.93 وتقييم متوسط، مما يدل على عدم وجود رضا تام من طرف الأساتذة، تجاه الخدمة المتوقعة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حلت العبارة الخامسة في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.16 وتقييم ثابت، مما يدل على التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بتوقيت الدوام الرسمي، وعدم العمل لأوقات إضافية.

2. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعدها الاستجابة

للتعرف على مدى استجابة جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها (الاستجابة)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 19.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاستجابة

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|
| 1. | يهتم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بحل المشكلات التي تواجه الأساتذة. | 3,74 | 1,087 | متوسط |
| 2. | يستطيع موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية التعامل مع المشكلات التي تواجه الأساتذة. | 3,64 | 0,989 | متوسط |
| 3. | يُعلم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الأساتذة بمواعيد تقديم الخدمات لهم. | 3,94 | 1,136 | متوسط |
| 4. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الخدمات في وقتها ودون تأخير. | 4,03 | 1,016 | متوسط |
| 5. | ييدي موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الاستعداد للرد على استفسارات الأساتذة. | 4,20 | 1,029 | جيد |
| 6. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بسرعة وفعالية مع شكاوى الأساتذة. | 3,75 | 1,057 | متوسط |
| | بعدها الاستجابة | 3.64 | 1.41 | متوسط |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

من الجدول رقم 19.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة الخامسة في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.2 وتقييم جيد، مما يدل على تحلي موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية برحابة الصدر وسعة البال في التعامل مع استفسارات وتساؤلات الأساتذة.
- حلت العبارة الرابعة في الترتيب الثاني، بمتوسط حسابي قدره 4.03 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لا يقدمون خدماتهم دائما، في الوقت المنفق عليه مع الأساتذة.
- حلت العبارة الأولى في الترتيب الخامس، بمتوسط حسابي قدره 3.74 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لا يهتمون دائما بحل المشكلات التي تواجه الأساتذة.
- حلت العبارة الثانية في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.64 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لا يستطيعون التعامل دائما، مع المشكلات التي تواجه الأساتذة.

3. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعدها الملموسية

للتعرف على مدى ملموسية جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها (الملموسية)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 20.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الملموسية

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|---|-----------------|-------------------|--------------|
| 1. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحديث تجهيزات ووسائل العمل. | 3,32 | 0,962 | محايد |
| 2. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى توفير أثاث مكثبي حديث. | 3,39 | 0,976 | محايد |
| 3. | يظهر موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بمظهر أنيق وملائم للعمل. | 4,03 | 1,053 | متوسط |
| 4. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين المظهر الداخلي لمكاتبه. | 3,68 | 1,122 | متوسط |
| 5. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين المظهر الخارجي لمكاتبه. | 3,52 | 1,103 | متوسط |
| | بعء الملموسية | 3.45 | 1.3 | متوسط |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 20.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة الرابعة في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.03 وتقييم متوسط، مما يدل أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لا يتمتعون دائماً بمظهر أنيق وملائم للعمل.

- حلت العبارتان الخامسة والسادسة في الترتيب الثاني والثالث توالياً، بمتوسط حسابي قدره 3.68 و3.52 وتقييم متوسط، مما يدل على عدم الاهتمام الكافي بتحسين المظهر الداخلي والخارجي لمكتب الشؤون الاجتماعية.

- حلت العبارة الأولى في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.32 وتقييم محايد، مما قد يدل على عدم معرفة الأساتذة المتعاملين مع مكتب الشؤون الاجتماعية، بوجود تحديث لتجهيزات ووسائل العمل.

4. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعء التعاطف

للتعرف على مدى التعاطف في الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء (التعاطف)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 21.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التعاطف

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الاهتمام الفردي لكل أستاذ. | 4,09 | 1,033 | متوسط |

| | | | | |
|--------------------|---|-------------|------------|--------------|
| 2. | ييدي موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الرغبة في مساعدة الأساتذة. | 4,20 | 1,027 | جيد |
| 3. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية خدماتهم حتى خارج أوقات عملهم. | 3,36 | 1,075 | محايد |
| 4. | يتفهم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية ظروف ومواقف كل أستاذ. | 3,84 | 1,058 | متوسط |
| 5. | يجعل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية مصالح الأساتذة في مقدمة اهتماماتهم. | 3,49 | 1,100 | متوسط |
| بعد التعاطف | | 3.93 | 1.4 | متوسط |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 21.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة الثانية في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.2 وتقييم جيد، مما يعني أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، دائما ما يبدون الرغبة في مساعدة الأساتذة.
- حلت العبارة الأولى في الترتيب الثاني، بمتوسط حسابي قدره 4.09 وتقييم متوسط، مما يعني أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، أحيانا ما يقدمون الاهتمام الفردي للأساتذة.
- حلت العبارة الثالثة في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.36 وتقييم محايد، مما قد يعني عدم طلب الأساتذة من موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تقديم خدمات لهم خارج أوقات العمل.

5. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعد الأمان

للتعرف على مدى الأمان في الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لـ (الأمان)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 22.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لـ بعد الأمان

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1. | يشعر الأستاذ بالأمان عند التعامل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية. | 4,18 | 1,025 | متوسط |
| 2. | سلوك موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية يبعث على الثقة والراحة في نفوس الأساتذة. | 4,14 | 1,059 | متوسط |
| 3. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بشكل جيد مع الأساتذة. | 4,36 | 0,957 | جيد |
| 4. | تستأمن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية على أسراركم ومعلوماتكم الشخصية والمهنية. | 3,79 | 1,263 | متوسط |

| | | | | |
|-------|-------|------|--|----|
| متوسط | 1,211 | 3,82 | تستأمن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية على سرية معاملاتهم معهم. | 5. |
| متوسط | 1.44 | 4.01 | بعد الأمان | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 22.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة الثالثة في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.36 وتقييم جيد، مما يدل على التعامل الجيد والدائم، لموظفي مكتب الشؤون الاجتماعية مع الأساتذة.
- حلت العبارة الأولى في الترتيب الثاني، بمتوسط حسابي قدره 4.18 وتقييم متوسط، مما يدل على أن الأستاذ لا يشعر بالأمان بشكل دائم، عند التعامل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حلت العبارة الرابعة في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.79 وتقييم متوسط، مما يدل على أن الأساتذة لا يستأمنون دائماً موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، على أسرارهم ومعلوماتهم الشخصية والمهنية.

6. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعد السمعة

للتعرف على مدى سمعة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (السمعة)، وحصلنا على:

الجدول رقم 23.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد السمعة

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين نوعية خدماته واتفاقياته. | 3,70 | 1,075 | متوسط |
| 2. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين سمعتهم. | 3,85 | 1,056 | متوسط |
| 3. | يتميز موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالمهنية. | 4,02 | 1,011 | متوسط |
| 4. | يتميز موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالكفاءة. | 3,97 | 1,051 | متوسط |
| 5. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى ترك انطباع جيد لدى الأساتذة. | 4,13 | 1,035 | متوسط |
| | بعد السمعة | 3.86 | 1.38 | متوسط |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 23.3 نلاحظ ما يلي:

- حَلَّت العبارة الخامسة في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.13 وتقييم متوسط، مما يفسر على أنه أحيانا ما يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية، إلى ترك انطباع جيد لدى الأساتذة عند التعامل معهم.
- حَلَّت العبارتان الثالثة والرابعة في الترتيب الثاني والثالث تواليا، بمتوسط حسابي قدره 4.02 و 3.97 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، أحيانا ما يتعاملون بمهنية، ويعملون بكفاءة.
- حَلَّت العبارة الأولى في الترتيب السادس، بمتوسط حسابي قدره 3.7 وتقييم متوسط، مما يعني أن مكتب الشؤون الاجتماعية، أحيانا ما يسعى إلى تحسين نوعية خدماته واتفاقياته.

7. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعد التواصل

للتعرف على مدى التواصل في الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد (التواصل)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 24.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التواصل

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|
| 1. | يتواصل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بشكل جيد مع الأساتذة. | 4,10 | 1,083 | متوسط |
| 2. | الأساتذة أحرار في التعبير عن آرائهم بخصوص خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية. | 3,99 | 1,085 | متوسط |
| 3. | يأخذ موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية آراء وشكاوى الأساتذة بعين الاعتبار. | 3,62 | 1,084 | متوسط |
| 4. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بعدل مع الأساتذة. | 3,57 | 1,128 | متوسط |
| 5. | من السهل التواصل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية عبر الهاتف. | 3,62 | 1,183 | متوسط |
| 6. | من السهل التواصل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية عبر البريد الإلكتروني. | 3,13 | 1,090 | محايد |
| 7. | يقوم مكتب الشؤون الاجتماعية بنشر الإعلانات الخاصة بالعروض والخدمات في كليات وأقسام الجامعة. | 3,84 | 1,250 | متوسط |
| 8. | يقوم مكتب الشؤون الاجتماعية بنشر الإعلانات الخاصة بالعروض والخدمات في الموقع الإلكتروني للجامعة. | 3,32 | 1,235 | محايد |
| | بعد التواصل | 3.67 | 1.39 | متوسط |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 24.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة الأولى في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.1 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، يتواصلون بشكل جيد مع الأساتذة في أحيان كثيرة.
- حلت العبارة الثانية في الترتيب الثاني، بمتوسط حسابي قدره 3.99 وتقييم متوسط، مما يعني أن الأساتذة أحياناً ما يعبرون عن آرائهم، بخصوص جودة ونوعية الخدمات المقدمة من مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حلت العبارة الثالثة في الترتيب الرابع، بمتوسط حسابي قدره 3.62 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، لا يأخذون شكوى الأساتذة دائماً بعين الاعتبار.
- حلت العبارتان الثامنة والسادسة في الترتيبين ما قبل الأخير والأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.32 و3.13 وتقييم ثابت، مما قد يعني عدم معرفة الأساتذة بوجود أو عدم وجود نافذة خاصة بمكتب الشؤون الاجتماعية، على موقع الجامعة. إضافة إلى عدم معرفتهم إن كان يوجد بريد إلكتروني خاص بمكتب الشؤون الاجتماعية، أم لا.

8. اتجاه آراء الأساتذة نحو بعد الرضا

للتعرف على مدى رضا الأساتذة في جامعة الأغواط عن الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها (الرضا)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 25.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الرضا

| الرقم | العبارات | المتوسط | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|---|---------|-------------------|---------|
| 1. | لديك الرغبة في التعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية مستقبلاً. | 4,08 | 1,143 | متوسط |
| 2. | توصي زملاءك بالتعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية. | 3,97 | 1,155 | متوسط |
| 3. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تقديم عروض واتفاقيات مميزة. | 3,46 | 1,113 | متوسط |
| 4. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى جعلك تشعر بالارتياح عند التعامل معهم. | 3,99 | 1,104 | متوسط |
| 5. | الخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية، تشبع حاجاتك ورغباتك. | 3,32 | 1,270 | محايد |
| 6. | الخدمات التي يعد بها مكتب الشؤون الاجتماعية، تتطابق مع ما هو موجود في الواقع. | 3,47 | 1,246 | متوسط |

| | | | | |
|-------|-------|------|--|----|
| متوسط | 1,252 | 3,59 | تشعر بالرضا التام عن خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية. | 7. |
| متوسط | 1.49 | 3.85 | بعد الرضا | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

من الجدول رقم 25.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة الأولى في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.08 وتقييم متوسط، مما يفسر على أن الأساتذة غالبا ما لديهم الرغبة في التعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية مستقبلا.
- حلت العبارة الرابعة في الترتيب الثاني، بمتوسط حسابي قدره 3.99 وتقييم متوسط، مما يعني أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، عادة ما يجعلون الأساتذة يشعرون بالارتياح عند التعامل معهم.
- حلت العبارة الثانية في الترتيب الثالث، بمتوسط حسابي قدره 3.97 وتقييم متوسط، مما يعني أن الأساتذة أحيانا ما يوصون زملاءهم بالتعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حلت العبارة السابعة في الترتيب الرابع، بمتوسط حسابي قدره 3.59 وتقييم متوسط، مما يعني أن خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية، أحيانا ما تُشعر الأساتذة بالرضا.
- حلت العبارة السادسة في الترتيب الخامس، بمتوسط حسابي قدره 3.47 وتقييم متوسط، مما يعني أن الخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية، لا تتطابق دائما مع ما هو موجود في الواقع.
- حلت العبارة الثالثة في الترتيب ما قبل الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.46 وتقييم متوسط، وهذا يدل على أن مكتب الشؤون الاجتماعية لا تسعى دائما إلى عقد اتفاقيات متميزة مع مقدمي مختلف الخدمات.
- حلت العبارة الخامسة في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.32 وتقييم محايد، وهذا قد يفسر على أن بعض الخدمات تشبع رغبات الأساتذة، وبعضها الآخر لا يشبعها. أو أن الأساتذة المحييين لم يستطيعوا تكوين رأي واضح حول خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية.

9. اتجاه آراء الأساتذة نحو محور تحسين جودة الخدمة

للتعرف على مدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (تحسين جودة الخدمة)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 26.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تحسين جودة الخدمة

| التقييم | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|---------|-------------------|-----------------|------------------------|
| متوسط | 1.27 | 3,53 | محور تحسين جودة الخدمة |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

من الجدول رقم 26.3 نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور تحسين جودة الخدمة بلغ 3.53 وتقييم متوسط، وهذا يعني مكتب الشؤون الاجتماعية ممثلًا في لجنة الشؤون الاجتماعية، لا يعمل على تحسين جودة خدماته بشكل دائم ومستمر.

الفرع الثاني: اتجاه آراء الأساتذة نحو مدى التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة

للتعرف على مدى التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (الالتزام بأخلاقيات المهنة)، وحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 27.3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (الالتزام بأخلاقيات المهنة)

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| 1. | يحترم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية أوقات الدوام الرسمية. | 3,97 | 0,970 | متوسط |
| 2. | يلتزم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالحضور ويتقادون الغياب | 3,83 | 0,957 | متوسط |
| 3. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بنزاهة وشفافية عند تقديم الخدمات للأساتذة. | 3,94 | 1,087 | متوسط |
| 4. | يحافظ موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية على سرية المعلومات الخاصة بالأساتذة. | 3,96 | 1,056 | متوسط |
| 5. | يحرص موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية على تطبيق القوانين والالتزام بها. | 3,81 | 1,077 | متوسط |
| 6. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالعدل مع جميع الأساتذة. | 3,70 | 1,124 | متوسط |
| 7. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية باحترام مع جميع الأساتذة. | 4,36 | 1,001 | جيد |
| 8. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية مع بعضهم باحترام. | 3,84 | 1,025 | متوسط |
| 9. | يحترم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية. | 3,82 | 1,056 | متوسط |

| | | | | |
|-------|-------|------|---|-----|
| متوسط | 1,039 | 4,09 | يحترم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية أعراف وتقاليد المجتمع. | .10 |
| متوسط | 1,28 | 4,06 | محور الالتزام بأخلاقيات المهنة | .11 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

من الجدول رقم 27.3 نلاحظ ما يلي:

- حلت العبارة السابعة في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي قدره 4.36 وتقييم جيد، مما يعني أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية يتعاملون دائما باحترام مع جميع الأساتذة.

- حلت العبارة الأولى في الترتيب الثالث، بمتوسط حسابي قدره 3.97 وتقييم متوسط، مما يدل على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية يحترمون أوقات الدوام الرسمية، لكن ليس بشكل دائم.

- حلت العبارة الرابعة في الترتيب الرابع، بمتوسط حسابي قدره 3.96 وتقييم متوسط، مما يدل على أن الأساتذة المجيبين يرون أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، لا يحافظون دائما على سرية المعلومات الخاصة بهم.

- حلت العبارة الثالثة في الترتيب الخامس، بمتوسط حسابي قدره 3.94 وتقييم متوسط، مما يعني أن الأساتذة المتعاملين مع مكتب الشؤون الاجتماعية، يرون أن موظفي المكتب لا يتعاملون دوما بنزاهة وشفافية عند تقديم الخدمات لهم.

- حلت العبارة السادسة في الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قدره 3.7 وتقييم متوسط، مما يدل على أن الأساتذة يرون أنهم لا يُعاملون بعدل مقارنة بزملائهم.

وبشكل عام، فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور " الالتزام بأخلاقيات المهنة" 4.03 بتقييم متوسط، وهذا يفسر على أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية يلتزمون بأخلاقيات المهنة، لكن ليس بشكل دائم وصفة مستمرة.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة بناء على الفرضيات

الفرع الأول: اختبار فرضيات البحث

1. اختبار الفرضية الأولى

للتعرف على مدى وجود تحسين مستمر، لجودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (تحسين جودة الخدمة)، وتحديد الفرضية كالتالي:

- H₁: يوجد تحسين دائم لجودة الخدمة، المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 28.3: اتجاه آراء الأساتذة نحو محور تحسين جودة الخدمة

| التقييم | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الأبعاد |
|--------------|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| متوسط | 1,31 | 3,91 | بعد الاعتمادية |
| متوسط | 1,41 | 3,64 | بعد الاستجابة |
| متوسط | 1,3 | 3,45 | بعد الملموسية |
| متوسط | 1,4 | 3,93 | بعد التعاطف |
| متوسط | 1,44 | 4,01 | بعد الأمان |
| متوسط | 1,39 | 3,86 | بعد السمعة |
| متوسط | 1,39 | 3,67 | بعد التواصل |
| متوسط | 1,49 | 3,85 | بعد الرضا |
| متوسط | 1,27 | 3,53 | محور تحسين جودة الخدمة |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

حيث يظهر لنا من الجدول رقم 28.3 ما يلي:

- حل بعد الأمان أولا بمتوسط حسابي قدره 4.01 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه غالبا ما يوجد أمان في تقديم الخدمة، من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حل بعد التعاطف ثانيا بمتوسط حسابي قدره 3.93 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه غالبا ما يوجد تعاطف من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية تجاه الأساتذة.
- حل بعد الاعتمادية ثالثا بمتوسط حسابي قدره 3.91 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه غالبا ما توجد اعتمادية على موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، في تقديم الخدمة للأساتذة.
- حل بعد السمعة رابعا بمتوسط حسابي قدره 3.86 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه أحيانا ما توجد سمعة جيدة متعلقة بالخدمات المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حل بعد الرضا خامسا بمتوسط حسابي قدره 3.85 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه غالبا ما يوجد رضا من طرف الأساتذة، عن الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية.
- حل بعد التواصل سادسا بمتوسط حسابي قدره 3.67 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه أحيانا ما يوجد تواصل من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية مع الأساتذة.

- حل بعد الاستجابة سادسا بمتوسط حسابي قدره 3.64 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه أحيانا ما توجد استجابة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لانشغالات الأساتذة.

- حل بعد الملموسية أخيرا بمتوسط حسابي قدره 3.45 وتقييم متوسط، مما يدل على أنه أحيانا ما توجد تهيئة للمظهر الداخلي والخارجي لمكتب الشؤون الاجتماعية.

وبصفة عامة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لمحور تحسين جودة الخدمة 3.53 وتقييم متوسط، مما يدل على عدم وجود تحسين دائم لجودة الخدمة المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية.

وعليه نقرر رفض الفرضية الأولى التي تقول: "يوجد تحسين دائم لجودة الخدمة، المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط".

2. اختبار الفرضية الثانية

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة، حول تقييمهم لمدى وجود تحسين دائم لجودة الخدمة، المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية). قمنا بإجراء اختبار t للعينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي Anova.

وبتحديد الفرضية كالتالي:

H_1 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 29.3: اختبار t للعينات المستقلة لمحور تحسين جودة الخدمة

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة t | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | | |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|------------|-------------------|
| غير دال إحصائيا | 0.671 | 0.425 | 1.31 | 3,55 | 200 | ذكر | الجنس |
| | | | 1.16 | 3,48 | 76 | أنثى | |
| غير دال إحصائيا | 0.778 | -0.282 | 1.395 | 3,50 | 81 | تحت الـ 40 | العمر |
| | | | 1.27 | 3,54 | 195 | من 40 إلى | |
| غير دال إحصائيا | 0.329 | 0.977 | 1.07 | 3,66 | 208 | متزوج | الحالة الاجتماعية |
| | | | 1.33 | 3,49 | 68 | غير متزوج | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

يظهر لنا من الجدول رقم 29.3 ما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الجنس.

بلغ متوسط آراء الأساتذة 3.55 ومتوسط آراء الأساتذات 3.48، كما بلغت قيمة t 0.425 وهي أقل من قيمة t الجدولية 1.96، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.671 وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الجنس".

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير العمر.

المتوسط الحسابي لآراء الأساتذة (تحت الـ 40 سنة) متقارب مع المتوسط الحسابي للأساتذة (من 40 إلى 70) بـ 3.50 و 3.54 على التوالي، وقيمة t -0.282 وهي أقل من قيمة t الجدولية 1.96، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.778، وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير العمر".

- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

بلغ متوسط آراء الأساتذة المتزوجون 3.66، في حين بلغ لدى غير المتزوجين 3.49، وقيمة t 0.977 وهي أقل من قيمة t الجدولية 1.96، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.778، وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية".

الجدول رقم 30.3: اختبار تحليل التباين الأحادي لمحور تحسين جودة الخدمة

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة f | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | | |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|-----------------|----------|
| دال إحصائيا | 0.006 | 5.161 | 1.41 | 3,89 | 67 | أقل من 10 سنوات | الأقدمية |
| | | | 1.14 | 3,32 | 152 | بين 10 و 20 سنة | |
| | | | 1.34 | 3,66 | 57 | أكثر من 20 سنة | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الأقدمية. يظهر لنا من الجدول رقم 30.3 أن متوسط آراء الأساتذة ذوي الأقدمية (أقل من 10 سنوات) و(بين 10 و20 سنة) و(أكثر من 20 سنة) بلغ 3.89، 3.32، 3.66 على التوالي، وقيمة f 5.161 وهي أكبر من قيمة f الجدولية 3.87، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.006، وهي أصغر من 05%. وعليه نقرر قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الأقدمية"، لصالح الأساتذة ذوي الأقدمية (أقل من 10 سنوات).

3. اختبار الفرضية الثالثة

لمعرفة مدى التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (الالتزام بأخلاقيات المهنة)، وبتحديد الفرضية كالتالي:

- H_1 : يوجد التزام دائم، لدى موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 31.3: اتجاه آراء الأساتذة نحو التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة

| التقييم | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|---------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| متوسط | 0,28 | 4,06 | الالتزام بأخلاقيات المهنة |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

يظهر لنا من الجدول رقم 31.3 أن المتوسط الحسابي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة بلغ 4.06 بتقييم متوسط، مما يدل على أنه غالبا ما يوجد التزام بأخلاقيات المهنة، من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية. وعليه نقرر رفض الفرضية الثالثة التي تقول: " يوجد التزام دائم، لدى موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط".

4. اختبار الفرضية الرابعة

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة، حول تقييمهم لمدى التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية). قمنا بإجراء اختبار t للعينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي Anova.

وبتحديد الفرضية كالتالي:

H_1 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 32.3: اختبار t للعينات المستقلة لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة t | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | | |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|------------|-------------------|
| غير دال إحصائياً | 0.671 | 0.425 | 1.31 | 3,55 | 200 | ذكر | الجنس |
| | | | 1.16 | 3,48 | 76 | أنثى | |
| غير دال إحصائياً | 0.778 | -0.282 | 1,27 | 3,5 | 81 | تحت الـ 40 | العمر |
| | | | 1,27 | 3,54 | 195 | من 40 إلى | |
| غير دال إحصائياً | 0.972 | -0.035 | 0,777 | 4,03 | 208 | متزوج | الحالة الاجتماعية |
| | | | 0,902 | 4,03 | 68 | غير متزوج | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

يظهر لنا من الجدول رقم 32.3 ما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير الجنس.

بلغ متوسط آراء الأساتذة 4.55 ومتوسط آراء الأساتذات 3.48، وقيمة t 0.425 وهي أقل من قيمة t الجدولية 1.96، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.356 وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير الجنس".

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير العمر.

بلغ المتوسط الحسابي لآراء الأساتذة (تحت الـ 40 سنة) 3.5، في حين بلغ المتوسط الحسابي للأساتذة (من 40 إلى 70) 3.54، وقيمة t -0.282 وهي أقل من قيمة t الجدولية 1.96، كما بلغت القيمة الاحتمالية

0.778، وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير العمر".

- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

بلغ متوسط آراء الأساتذة المتزوجون 3.66 ومتوسط آراء غير المتزوجين 3.49، وقيمة t 0.977 وهي أقل من قيمة t الجدولية 1.96، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.329، وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية".

الجدول رقم 33.3: اختبار تحليل التباين الأحادي لمحمور الالتزام بأخلاقيات المهنة

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | قيمة f | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | | |
|-------------------|-------------------|--------|-------------------|-----------------|-------|-----------------|----------|
| غير دال إحصائياً | 0.188 | 1.684 | 0.85 | 4,06 | 67 | أقل من 10 سنوات | الأقدمية |
| | | | 0.9 | 3,96 | 152 | بين 10 و 20 سنة | |
| | | | 0.82 | 4,2 | 57 | أكثر من 20 سنة | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير الأقدمية.

يظهر لنا من الجدول رقم 33.3 أن متوسط آراء الأساتذة ذوي الأقدمية (أقل من 10 سنوات) و(بين 10 و 20 سنة) و(أكثر من 20 سنة) بلغ 4.06، 3.96، 4.2 على التوالي، وقيمة f 1.684 وهي أقل من قيمة f الجدولية 3.87، كما بلغت القيمة الاحتمالية 0.188، وهي أكبر من 05%. وعليه نقرر رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الأقدمية".

5. اختبار الفرضية الخامسة

تنقسم هذه الفرضية إلى تسع (09) فرضيات فرعية، وللتحقق منها ومن أجل معرفة درجة واتجاه العلاقة الخطية، قمنا بحساب معامل الارتباط بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، وكل بعد من أبعاد جودة الخدمة. ثم قمنا بحساب معامل الارتباط بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، ومحور تحسين جودة الخدمة ككل.

1. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، و**اعتمادية** الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 34.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاعتمادية

| معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------|-------------------|
| الالتزام بأخلاقيات المهنة | 0.000 |
| الاعتمادية | |
| | 0.319 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 34.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة واعتمادية الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.319. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي ترى أنه: **(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، واعتمادية الخدمة المقدمة من طرفهم)**، عند مستوى دلالة 05%.

2. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، و**استجابة** في الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 35.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاستجابة

| معامل الارتباط | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------|-------------------|
| الالتزام بأخلاقيات المهنة | 0.000 |
| الاستجابة | |
| | 0.225 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 35.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة واستجابة الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.225. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي ترى أنه: **(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، واستجابة الخدمة المقدمة من طرفهم)**، عند مستوى دلالة 05%.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، و**ملموسية** الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 36.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الملموسية

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|---------------------------|-----------|
| 0.024 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | |
| | 0.136 | الملموسية |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 36.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة و**ملموسية** الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.136. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، و**ملموسية** الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، و**التعاطف** في الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 37.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التعاطف

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|---------------------------|---------|
| 0.000 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | |
| | 0.240 | التعاطف |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 37.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة و**التعاطف** في الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.240. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، و**التعاطف** في الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

5. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وأمان الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 38.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الأمان

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|----------------|---------------------------|
| | 0.000 | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.212 | | الأمان |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

يوضح الجدول رقم 38.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأمان الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.212. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وأمان الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

6. الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وسمعة الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 39.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد السمعة

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|----------------|---------------------------|
| | 0.000 | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.227 | | السمعة |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات spss 26

يوضح الجدول رقم 39.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وسمعة الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.227. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية السادسة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وسمعة الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

7. الفرضية الفرعية السابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، والتواصل في الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 40.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التواصل

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|---------------------------|---------|
| 0.000 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | |
| | 0.217 | التواصل |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 40.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة والتواصل في الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.217. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية السابعة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، والتواصل في الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

8. الفرضية الفرعية الثامنة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، والرضا عن الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 41.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الرضا

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|---------------------------|-------|
| 0.001 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | |
| | 0.195 | الرضا |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 41.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة والرضا عن الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطرديّة بقيمة 0.195. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الثامنة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، والرضا عن الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

9. الفرضية الفرعية التاسعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم.

وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 42.3: معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة

| الدلالة الإحصائية | معامل الارتباط | |
|-------------------|---------------------------|-------------------|
| 0.000 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | |
| | 0.262 | تحسين جودة الخدمة |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 42.3 معامل الارتباط بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة، حيث يظهر أن العلاقة بينهما ضعيفة وطردية بقيمة 0.262. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية التاسعة التي ترى أنه: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم)، عند مستوى دلالة 05%.

6. اختبار الفرضية السادسة

تنقسم هذه الفرضية إلى تسع (09) فرضيات فرعية، وللتحقق من وجود أثر لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، قمنا بحساب معامل الانحدار الخطي البسيط بين (الالتزام بأخلاقيات المهنة) كمتغير مفسر، وبين (كل بعد من أبعاد جودة الخدمة) كمتغير تابع. ثم قمنا بمعامل الانحدار الخطي البسيط بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، ومحور تحسين جودة الخدمة ككل.

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في اعتمادية الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التفسير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 43.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاعتمادية

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المفسر |
|-------|--------|-------|-------|--------|----------------|-------|---------------------------|----------------|
| 0.000 | 10.341 | 2.582 | 0.000 | 31.148 | 0.102 | 0.319 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | الاعتمادية |
| 0.000 | 5.581 | 0.328 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 43.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في اعتمادية الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 10.2% من التغير الحاصل في مستوى اعتمادية الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R²). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين

المتغيرين 0.328، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى اعتمادية الخدمة بمقدار 0.328. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.582+0.328x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 31.148، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 5.581، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في اعتمادية الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في استجابة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 44.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الاستجابة

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير المفسر | المتغير التابع |
|-------|-------|-------|-------|--------|----------------|-------|---------------------------|----------------|
| 0.000 | 9.570 | 2.637 | 0.000 | 14.597 | 0.051 | 0.225 | الالتزام بأخلاقيات المهنة | الاستجابة |
| 0.000 | 3.821 | 0.248 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 44.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في استجابة الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 05.1% من التغير الحاصل في مستوى استجابة الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.248، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى استجابة الخدمة بمقدار 0.248. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.582+0.328x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 14.597، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 3.821، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في استجابة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في ملموسية الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 45.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الملموسية

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المفسر |
|-------|--------|-------|-------|-------|----------------|-------|----------------|---------------------------|
| 0.000 | 11.175 | 2.889 | 0.024 | 5.167 | 0.019 | 0.136 | الملموسية | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.024 | 2.273 | 0.138 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 45.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في ملموسية الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 01.9% من التغير الحاصل في مستوى ملموسية الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.138، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى ملموسية الخدمة بمقدار 0.138. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.889+0.138x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 5.167 بقيمة احتمالية 0.000، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87. كما بلغت قيمة t 2.273 بقيمة احتمالية 0.024، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، والقيمتان الاحتماليتان أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في ملموسية الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في التعاطف في الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 46.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التعاطف

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المفسر |
|-------|--------|-------|-------|--------|----------------|-------|----------------|---------------------------|
| 0.000 | 10.518 | 2.865 | 0.000 | 16.748 | 0.058 | 0.240 | التعاطف | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.000 | 4.092 | 0.262 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 46.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في التعاطف في الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 05.8% من التغير الحاصل في مستوى

التعاطف في الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.262، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى التعاطف في الخدمة بمقدار 0.262. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.865+0.262x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 16.748، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 4.092، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في التعاطف في الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

5. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في أمان الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 47.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الأمان

| المتغير التابع | المتغير المفسر | R | R^2 | F | Sig F | Beta | t | Sig t |
|----------------|---------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| الأمان | الالتزام بأخلاقيات المهنة | 0.212 | 0.045 | 12.893 | 0.000 | 3.043 | 10.758 | 0.000 |
| | | | | | | 0.239 | 3.591 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 47.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في أمان الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 04.5% من التغير الحاصل في مستوى أمان الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.239، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى أمان الخدمة بمقدار 0.239. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=3.043+0.239x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 12.893، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 3.591، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في أمان الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

6. الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في سمعة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 48.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد السمعة

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المفسر |
|-------|--------|-------|-------|--------|----------------|-------|----------------|---------------------------|
| 0.000 | 10.569 | 2.861 | 0.000 | 14.832 | 0.051 | 0.227 | السمعة | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.000 | 3.851 | 0.245 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 48.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في سمعة الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 05.1% من التغير الحاصل في مستوى سمعة الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R²). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.245، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى سمعة الخدمة بمقدار 0.245. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.861+0.245x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 14.832، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 3.851، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية السادسة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في سمعة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

7. الفرضية الفرعية السابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في التواصل في الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 49.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد التواصل

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المفسر |
|-------|-------|-------|-------|--------|----------------|-------|----------------|---------------------------|
| 0.000 | 9.973 | 2.717 | 0.000 | 13.553 | 0.047 | 0.217 | التواصل | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.000 | 3.681 | 0.236 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 49.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل في الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 04.7% من التغير الحاصل في مستوى

التواصل في الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.236، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى التواصل في الخدمة بمقدار 0.236. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.717+0.236x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 13.553، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 3.681، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية السابعة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في التواصل في الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

8. الفرضية الفرعية الثامنة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في الرضا عن الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 50.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وبعد الرضا

| المتغير التابع | المتغير المفسر | R | R^2 | F | Sig F | Beta | t | Sig t |
|----------------|---------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| الرضا | الالتزام بأخلاقيات المهنة | 0.195 | 0.038 | 10.885 | 0.001 | 2.925 | 10.003 | 0.000 |
| | | | | | | 0.227 | 3.299 | 0.001 |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 50.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في الرضا عن الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 03.8% من التغير الحاصل في مستوى الرضا عن الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.227، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى الرضا عن الخدمة بمقدار 0.227. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.925+0.227x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 10.885 بقيمة احتمالية 0.000، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87. كما بلغت قيمة t 3.299 بقيمة احتمالية 0.001، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، والقيمتان الاحتماليتان أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية الثامنة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في الرضا عن الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

9. الفرضية الفرعية التاسعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وبناء على النتيجة التالية:

الجدول رقم 51.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير التابع | المتغير المفسر |
|-------|--------|-------|-------|--------|----------------|-------|-------------------|---------------------------|
| 0.000 | 10.032 | 2.473 | 0.000 | 20.239 | 0.069 | 0.262 | تحسين جودة الخدمة | الالتزام بأخلاقيات المهنة |
| 0.000 | 4.499 | 0.261 | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 51.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة، حيث أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات المهنة، يفسر 06.9% من التغير الحاصل في مستوى تحسين جودة الخدمة، وذلك بالنظر إلى معامل التحديد (R^2). كما جاءت قيمة (Beta) التي توضح العلاقة بين المتغيرين 0.261، وهذا يعني أنه كلما زاد الالتزام بأخلاقيات المهنة بوحدة واحدة، زاد مستوى تحسين جودة الخدمة بمقدار 0.261. حيث تكتب معادلة خط الانحدار كالتالي: $y=2.473+0.261x$.

كما تظهر النتائج أن قيمة F بلغت 20.239، وهي أكبر من قيمة F الجدولية التي تبلغ 3.87؛ كما بلغت قيمة t 4.499، وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تبلغ 1.96، بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من 05%. وعليه، نقبل الفرضية الفرعية التاسعة التي تقول أنه: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد) عند مستوى دلالة 05%.

ولمعرفة أي أبعاد تحسين جودة الخدمة الأكثر تأثراً بالالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، قمنا بترتيب أبعاد تحسين جودة الخدمة، حسب معامل التأثير Beta. وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 52.3: معامل الانحدار بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأبعاد جودة الخدمة بالترتيب

| Sig t | t | Beta | Sig F | F | R ² | R | المتغير المفسر | أبعاد المتغير التابع |
|-------|-------|-------|-------|--------|----------------|-------|---------------------------------|-------------------------|
| | | | | | | | الالتزام بأخلاقيات المهنة | |
| 0.000 | 5.581 | 0.328 | 0.000 | 31.148 | 0.102 | 0.319 | | بعد الاعتمادية |
| 0.000 | 4.092 | 0.262 | 0.000 | 16.748 | 0.058 | 0.240 | | بعد التعاطف |
| 0.000 | 3.851 | 0.245 | 0.000 | 14.832 | 0.051 | 0.227 | | بعد السمعة |
| 0.000 | 3.821 | 0.248 | 0.000 | 14.597 | 0.051 | 0.225 | | بعد الاستجابة |
| 0.000 | 3.681 | 0.236 | 0.000 | 13.553 | 0.047 | 0.217 | | بعد التواصل |
| 0.000 | 3.591 | 0.239 | 0.000 | 12.893 | 0.045 | 0.212 | | بعد الأمان |
| 0.001 | 3.299 | 0.227 | 0.001 | 10.885 | 0.038 | 0.195 | | بعد الرضا |
| 0.024 | 2.273 | 0.138 | 0.024 | 5.167 | 0.019 | 0.136 | | بعد الملموسية |

المصدر: من إعداد الطالب بناء مخرجات 26 spss

يوضح الجدول رقم 52.3 معامل الانحدار الذي يوضح أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في أبعاد جودة الخدمة بالترتيب التنازلي، حيث أظهرت النتائج ما يلي:

- حل بعد الاعتمادية في الترتيب الأول، كأكثر أبعاد تحسين جودة الخدمة تأثراً بالالتزام بأخلاقيات المهنة، وهذا بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي بلغ 10.2%. أي أن 10.2% من التغير الذي يحدث في اعتمادية الخدمة، يفسره الالتزام بأخلاقيات المهنة.

- حل بعد التعاطف في الترتيب الثاني، كأكثر أبعاد تحسين جودة الخدمة تأثراً بالالتزام بأخلاقيات المهنة، وهذا بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي بلغ 05.8%. أي أن 05.8% من التغير الذي يحدث في التعاطف في الخدمة، يفسره الالتزام بأخلاقيات المهنة.

- حل بعد السمعة في الترتيب الثالث، كأكثر أبعاد تحسين جودة الخدمة تأثراً بالالتزام بأخلاقيات المهنة، وهذا بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي بلغ 05.1%. أي أن 05.1% من التغير الذي يحدث في سمعة الخدمة، يفسره الالتزام بأخلاقيات المهنة.

- حل بعد الرضا في الترتيب ما قبل الأخير، كأقل أبعاد تحسين جودة الخدمة تأثراً بالالتزام بأخلاقيات المهنة، وهذا بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي بلغ 03.8%. أي أن 03.8% من التغير الذي يحدث في الرضا عن الخدمة، يفسره الالتزام بأخلاقيات المهنة.

- حل بعد الملموسية في الترتيب الأخير، كأقل أبعاد تحسين جودة الخدمة تأثراً بالالتزام بأخلاقيات المهنة، وهذا بالنظر إلى معامل التحديد (R^2) الذي بلغ 01.9%. أي أن 01.9% من التغير الذي يحدث في ملموسية الخدمة، يفسره الالتزام بأخلاقيات المهنة.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج البحث

أولاً: آراء الأساتذة حول أبعاد الدراسة

اتفقت آراء الأساتذة عينة الدراسة حول أبعاد الدراسة، حيث كانت كالتالي:

1- متغير الالتزام بأخلاقيات المهنة

كانت آراء الأساتذة المستجوبين حول متغير "الالتزام بأخلاقيات المهنة" بشكل عام، تتجه نحو الخيار "أحياناً" والذي يقابله تقييم "متوسط". أي أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، أحياناً ما يلتزمون بأخلاقيات المهنة. ويرجع هذا التقييم حسب الأساتذة عينة البحث، إلى الأسباب التالية:

- أحياناً ما يكون هناك عدم اهتمام بالسر المهني من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية؛
- تعيب موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية عن أعمالهم أحياناً؛
- عدم التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بتطبيق القوانين، بشكل دائم؛
- عدم تعامل موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بعدل دائماً مع الأساتذة.

2- متغير تحسين جودة الخدمة العمومية

- بعد الاعتمادية: حصل بعد الاعتمادية على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحياناً". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، غالباً ما يقدمون خدماتهم بالشكل المتوقع منهم، ومعاملتهم الجيدة مع الأساتذة. كما أنهم أحياناً ما يرتكبون أخطاء عند ممارسة أعمالهم.

- بعد الاستجابة: حصل بعد الاستجابة على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحياناً". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، غالباً ما يردون على استفسارات الأساتذة بسرعة. وغالباً ما يقدمون الخدمة للأساتذة دون تأخير. وفي المقابل، لا يتعاملون دائماً بسرعة مع شكاوهم، كما أنهم لا يهتمون بحل المشكلات التي تواجه الأساتذة، وفي بعض الأحيان لا يستطيعون التعامل معها.

- بعد الملموسية: حصل بعد الملموسية على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحياناً". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، لا يعملون دائماً على تحسين المظهر الداخلي والخارجي للمكتب. إضافة إلى عدم تحديث أثاث ووسائل العمل.

- **بعد التعاطف:** حصل بعد التعاطف على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحيانا". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، غالبا ما يبدون الرغبة في مساعدة الأساتذة. كما أنهم يقدمون الاهتمام الفردي للأساتذة أحيانا. وفي المقابل، فإنهم لا يراعون الظروف والمواقف النفسية والشخصية للأساتذة أحيانا. إضافة إلى أنهم لا يضعون دائما مصالح الأساتذة في مقدمة اهتماماتهم.

- **بعد الأمان:** حصل بعد الأمان على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحيانا". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، غالبا ما يتعاملون بشكل جيد مع الأساتذة. كما أن الأساتذة غالبا ما يشعرون بالأمان، عند التعامل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية. إلا أنهم لا يستأنون موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، على تعاملاتهم ومعلوماتهم الشخصية والمهنية.

- **بعد السمعة:** حصل بعد السمعة على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحيانا". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، غالبا ما يسعون إلى ترك انطباع جيد لدى الأساتذة؛ كما أنهم يتميزون بالكفاءة والمهنية. وفي المقابل، لا يسعى المكتب دائما إلى تحسين نوعية خدماته واتفاقيات.

- **بعد التواصل:** حصل بعد التواصل على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحيانا". ويرجع هذا التقييم إلى أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، لا يأخذون آراء وشكاوى الأساتذة دائما بعين الاعتبار. إضافة إلى أن الأساتذة لا يعرفون إن كان يوجد بريد إلكتروني أو رقم هاتفي خاص بمكتب الشؤون الاجتماعية، للتواصل معهم.

- **بعد الرضا:** حصل بعد الرضا على تقييم "متوسط" من طرف الأساتذة عينة الدراسة، والذي يقابله الخيار "أحيانا". ويرجع هذا التقييم إلى أن الأساتذة، غالبا ما لديهم الرغبة في التعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية، كما أنهم يقومون بتزكية والتوصية بالمكتب. إلا أنهم لا يشعرون دائما بالرضا عن خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية؛ وأن المكتب لا يسعى دائما إلى تقديم خدمات وعروض مميزة؛ إضافة إلى أن الخدمات الموجودة لا تشبع حاجات ورغبات الأساتذة بشكل دائم.

ثانيا: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1. الفرضية الأولى: يوجد تحسين دائم لجودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون

الاجتماعية، من وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط.

حسب آراء الأساتذة عينة الدراسة، تم رفض هذه الفرضية بعد اختبارها. ويمكن أن يُعزى هذا الرفض إلى الأسباب الآتية:

- وقوع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية -في بعض الأحيان- في أخطاء عند إنجاز أعمالهم، بسبب العدد القليل من الموظفين في المكتب، والذي يقابله عدد كبير من طالبي الخدمات الاجتماعية؛
 - عدم استطاعة موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية التعامل بسرعة وفعالية مع شكاوى واستفسارات الأساتذة، إضافة إلى عدم اهتمامهم في بعض الأحيان بحل المشكلات التي تواجههم؛
 - عدم الاهتمام بالجوانب المادية المرتبطة بتقديم الخدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية، مثل: تهيئة المظهر الداخلي والخارجي للمكتب، عدم وجود العدد الكافي من الكراسي من أجل راحة المترددين على المكتب، عدم تنظيم الإعلانات في اللوحة المخصصة لها، وغيرها.
 - عدم مراعاة الظروف النفسية والاجتماعية للأستاذ في كثير من الأحيان، وعدم الاهتمام الفردي به، بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية؛
 - عدم الاهتمام بالسر المهني وعدم المحافظة عليه في بعض الأحيان، بسبب نقص الالتزام بأخلاقيات المهنة؛
 - عدم وجود تواصل بين الأساتذة ومكتب الشؤون الاجتماعية، سواء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، أو مواقع التواصل الاجتماعي. وهذا بسبب عدم توفر موقع إلكتروني لمكتب الشؤون الاجتماعية على موقع الجامعة. إضافة إلى عدم وجود رقم هاتفي، أو بريد إلكتروني، أو صفحة رسمية للمكتب على مواقع التواصل الاجتماعي؛
 - عدم شعور الأساتذة بالرضا عن خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية، لأنها لا تُشبع حاجاتهم و رغباتهم دائما، بسبب عدم تنويع العروض والاتفاقيات الخاصة بالخدمات الاجتماعية.
- وبالنظر إلى ما سبق، نستطيع أن نلاحظ أن مكتب الشؤون الاجتماعية ورغم تطبيقه لبعض مبادئ التسيير العمومي الجديد، إلا أنه لم يستطع تحقيق أهدافه، ولم يستفد من فلسفة هذا النوع من التسيير، وقد يعزى ذلك للأسباب التالية:

- عدم العمل على زيادة كفاءة أداء مكتب الشؤون الاجتماعية، خاصة من حيث عدد الموظفين، إذ أنه في كثير من الأحيان يكون هناك اكتظاظ لطالبي الخدمة داخل المكتب، بسبب النقص في عدد الموظفين الذين يمكنهم التعامل مع المترددين على المكتب.

- الضعف الكبير في عملية التواصل، حيث أن مكتب الشؤون الاجتماعية لا يتوفر على رقم هاتفي، ولا بريدي إلكتروني، ولا موقع إلكتروني أو صفحة رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي، للتواصل مع موظفي الجامعة.

- ارتفاع تكاليف تقديم الخدمة، خاصة في عمليات الشراء بالتقسيط. إذ أن الموظف (أستاذًا كان أو إداريًا) وعند اقتناؤه منتجًا ما بالتقسيط، فإنه سيجد نفسه مضطراً لدفع ثمنه بالتقسيط، أكثر مما كان سيدفعه لو اشتراه نقداً.

- عدم الاهتمام -في بعض الأحيان- باحتياجات وتفضيلات الموظفين (أساتذة وإداريين) في عملية تقديم الخدمات، ويظهر هذا من خلال نوعية الاتفاقيات والتعاقدات المبرمة مع مقدمي الخدمات.

- عدم وجود معايير ومقاييس أداء، يعتمد عليها مكتب الشؤون الاجتماعية في قياس مدى نجاحه في تحقيق أهدافه.

2. الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم لمدى

تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

حسب آراء الأساتذة عينة الدراسة، تم رفض هذه الفرضية في ثلاث فرضيات فرعية: (من حيث متغير الجنس، من حيث متغير العمر، من حيث متغير الحالة الاجتماعية). إذ يرى الأساتذة عينة الدراسة حسب اختلاف جنسيهم، وأعمارهم، وحالاتهم الاجتماعية، أن مكتب الشؤون الاجتماعية لا يقوم بتحسين جودة خدماته المقدمة بشكل مستمر.

ويمكن أن يُعزى رأي الأساتذة هذا، إلى اطلاعهم على خدمات اجتماعية لجامعات أخرى، أو إلى تجارب أساتذة مع مكاتب الشؤون الاجتماعية لجامعات أخرى (الأساتذة المحوّلين إلى جامعة الأغواط)، أو إلى آراء أزواج وأبناء الأساتذة حول نوعية الخدمة (خاصة فيما يتعلق بالمخيمات الصيفية والحمامات المعدنية).

أما من حيث متغير الأقدمية، فقد تم قبول هذه الفرضية الفرعية بعد اختبارها. وحسب الأساتذة عينة الدراسة، فقد كانت آراء الأساتذة (الأقل من 10 سنوات) أقدمية تتجه إلى أنه غالباً ما يوجد تحسين لجودة الخدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية. في حين كانت آراء الأساتذة (بين 10 و 20 سنة) و(الأكثر من 20 سنة) أقدمية، تتجه إلى أن أحياناً ما يوجد تحسين لجودة الخدمة.

3. الفرضية الثالثة: يوجد التزام دائم لدى موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، من

وجهة نظر الأساتذة في جامعة الأغواط.

حسب آراء الأساتذة عينة الدراسة، تم رفض هذه الفرضية بعد اختبارها. حيث أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية غالبا ما يلتزمون بأخلاقيات المهنة، لكن ليس بشكل دائم. ويمكن أن يُعزى هذا الرفض إلى الأسباب الآتية:

- غياب بعض موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية أحيانا عن أماكن عملهم؛
 - عدم تطبيق موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية بشكل تام؛
 - عدم الالتزام التام من طرف بعض موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بالقوانين؛
 - عدم التعامل بعدل من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية مع الأساتذة.
- إن عدم الالتزام الدائم لموظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، يتعارض مع فلسفة وأهداف التسيير العمومي الجديد. حيث أن هذا النوع من التسيير يدعو إلى تبني وتطبيق واحترام مدونة أخلاق (ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية في دراستنا) داخل المؤسسة، مع ضرورة أن تكون هذه المدونة مفصلة وواضحة ومفهومة. وفي المقابل، قد يُفسر عدم التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، بعدة أسباب منها:
- الضغوط التي تحدث لموظفي المكتب، جزاء التعامل مع عدد كبير من الموظفين (أساتذة وإداريين)، أو بسبب تعامل المكتب مع الأطراف المتعاقد معها، والحاجة إلى التنقل إليهم؛
 - التأخر والغياب عن العمل لأسباب عديدة ومختلفة؛
 - عدم تطبيق ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية وعدم الالتزام التام بالقوانين، بسبب عدم فهمها أو عدم الاطلاع عليها؛
 - التحيز إلى أساتذة دون آخرين بسبب ظروف أو مواقف سابقة.

4. الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة جامعة الأغواط، حول تقييمهم للالتزام

موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية بأخلاقيات المهنة، تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

حسب آراء الأساتذة عينة الدراسة، تم رفض هذه الفرضية في فرضياتها الفرعية كلها: (من حيث متغير الجنس، من حيث العمر، من حيث متغير الحالة الاجتماعية، ومن حيث متغير الأقدمية). إذ يرى الأساتذة عينة الدراسة حسب اختلاف جنسهم، وأعمارهم وحالاتهم الاجتماعية، وأقدميتهم في المهنة، أن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، أحيانا ما يلتزمون بأخلاقيات المهنة في عملهم.

ويمكن أن يُعزى عدم وجود فروق بين آراء الأساتذة حسب المتغيرات المذكورة، إلى اتسام الأساتذة بالرصانة والاحترام العالين، في معاملاتهم مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، ومعاملة موظفي المكتب لهم بالمثل، مما جعل آراءهم تتفق حسب متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والأقدمية.

5. الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون

الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم.

حسب آراء الأساتذة عينة الدراسة، فقد تم قبول هذه الفرضية بفرضياتها الفرعية التسع بعد اختبارها. وكانت النتائج كما يلي:

- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة واعتمادية الخدمة بنسبة 31.9%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة واستجابة الخدمة بنسبة 22.5%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة ولموسية الخدمة بنسبة 13.6%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة والتعاطف في الخدمة بنسبة 24%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأمان الخدمة بنسبة 21.2%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وسمعة الخدمة بنسبة 22.7%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة والتواصل في الخدمة بنسبة 21.7%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة والرضا عن الخدمة بنسبة 19.5%؛
- وجود ارتباط ضعيف وطردى بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة بنسبة 26.2%.

مما سبق، يمكننا أن نلاحظ أن العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين جودة الخدمة، هي علاقة طردية ضعيفة في كل أبعاد تحسين جودة الخدمة، حيث أنها لم تتجاوز نسبة 32%.

وعليه، فإن أكثر الأبعاد ارتباطاً بالالتزام بأخلاقيات المهنة هي: بعد الاعتمادية (31.9%)، وبعد التعاطف (24%)، وبعد السمعة (22.7%)، وبعد الاستجابة (22.5%).

وقد يُفسَّر هذا على أن جودة الخدمة المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية، ترتبط ارتباطاً وثيقاً بسلوكيات لها علاقة كبيرة بأبعاد الاعتمادية، والتعاطف، والسمعة، والاستجابة. حيث أن هذه السلوكيات يركز عليها التسيير العمومي الجديد، ويحث على على الالتزام بها إرضاءً للزبائن (الذين يمثلون الأساتذة في الدراسة التطبيقية). ومن هذه السلوكيات:

- التعامل بلباقة وتهذيب؛
- الرغبة في مساعدة الزبون؛
- تقديم الاهتمام الفردي للزبون؛
- تفهم ظروف الزبون؛
- تقديم الخدمة بالشكل المتوقع؛
- التحلي بالمهنية والكفاءة؛
- السمعة الحسنة؛
- الاستعداد للرد على الاستفسارات؛
- تنظيم وإتقان العمل.

6. الفرضية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد.

حسب آراء الأساتذة عينة الدراسة، فقد تم قبول هذه الفرضية بفرضياتها الفرعية التسع بعد اختبارها. وكانت النتائج كما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في اعتمادية الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 05\%$

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في استجابة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في ملموسية الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في التعاطف في الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في أمان الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في سمعة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في التواصل في الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في الرضا عن الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$ ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد، عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05\%$.

ومنه نستنتج وجود تأثير للالتزام بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة بجميع أبعادها. كما يمكننا القول أن تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية، يتأثر بالالتزام بأخلاقيات المهنة، في ظل تطبيق بعض مبادئ التسيير العمومي الجديد. ونلاحظ أيضا أن أكثر الأبعاد تأثرا بالالتزام بأخلاقيات المهنة

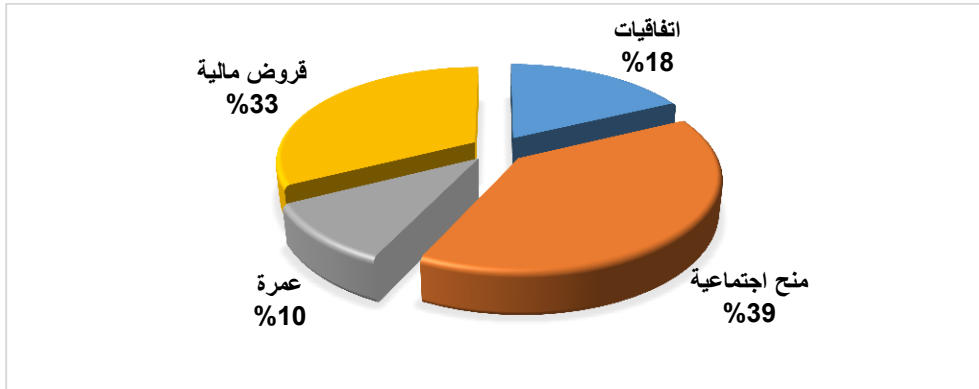
هي: الاعتمادية، التعاطف، السمعة، والاستجابة. أما أقل الأبعاد تأثيراً بالالتزام بأخلاقيات المهنة فهي: التواصل، الأمان، الرضا، والملموسية.

ويمكننا تفسير النتائج المتعلقة بهذه الفرضية، على أن جودة الخدمة المقدمة من طرف مكتب الشؤون الاجتماعية، تتأثر بشكل كبير بالالتزام بأخلاقيات المهنة في أبعاد: الاعتمادية، التعاطف، السمعة، والاستجابة. أي أنه إذا أراد مكتب الشؤون الاجتماعية الزيادة في مستوى جودة الخدمات التي يقدمها، فعليه أن يركز على هذه الأبعاد. أي أنه يجب أن يركز على الأخلاقيات والسلوكيات المرتبطة بهذه الأبعاد.

إن التركيز على هذه العناصر المذكورة والعمل على الالتزام بها، من شأنه أن يرفع من مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية، وأن يحقق رضا الموظفين الذي يعد أحد مبادئ فلسفة التسيير العمومي الجديد.

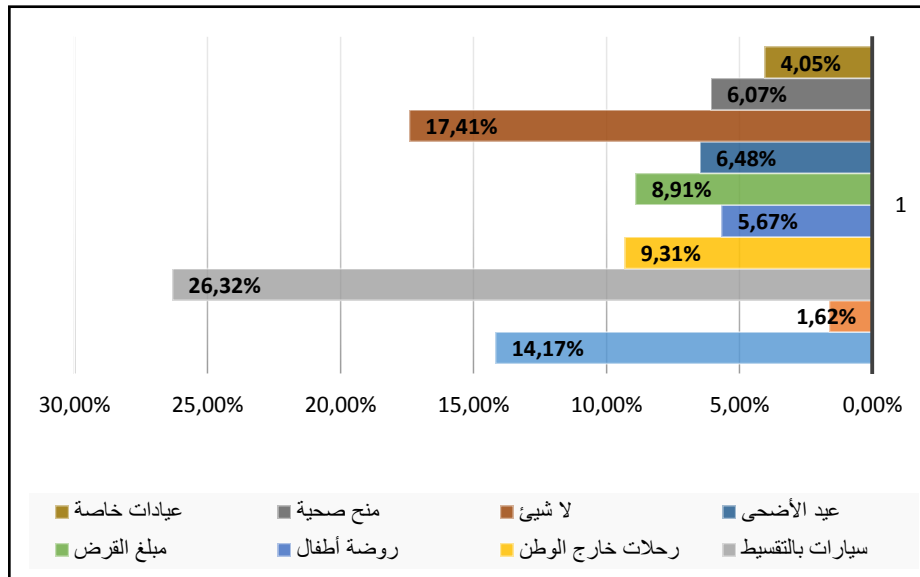
وبناء على الشكل رقم 12.3 والشكل رقم 13.3:

الشكل رقم 12.3: توزيع خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية حسب الاستفادة



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

الشكل رقم 13.3: الخدمات المطلوب من مكتب الشؤون الاجتماعية إضافتها



المصدر: من إعداد الطالب عن طريق برنامج Excel

توصي الدراسة بما يلي:

- العمل على تعزيز الالتزام بأخلاقيات المهنة أكثر، لدى موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية.
- التركيز على المنح الاجتماعية كونها تشكل أكثر من ثلث (1/3) استفادات الأساتذة من مكتب الشؤون الاجتماعية، وذلك بالزيادة في قيمتها مثل: منحة الزواج، منحة المولود، منحة التمدرس، منحة التقاعد.
- التركيز على القروض المالية كونها تشكل ثلث (1/3) استفادات الأساتذة من مكتب الشؤون الاجتماعية، وذلك بالزيادة في قيمة القروض المستعجلة، ووضع معايير واضحة وعادلة للاستفادة من القروض العادية؛ وإضافة قروض كبيرة تخصص للحالات الطارئة.
- الاهتمام بالخدمات الصحية وعدم الاعتماد فقط على الاتفاقية مع تعاقدية البنائين.
- الأخذ بآراء واقتراحات الموظفين (أساتذة وإداريين) في إضافة اتفاقيات ومنح جديدة، مثل: اتفاقيات اقتناء سيارات بالتقسيط، اتفاقيات لتنظيم رحلات خارج الوطن، المساعدة في عملية شراء سكنات، تعميم منحة الأضحية على كافة موظفي الجامعة.
- العمل على توفير روضة أطفال على مستوى الجامعة، أو التعاقد مع روضة خارج الجامعة.
- استحداث قرض مالي خاص، لمساعدة الموظف الذي سيؤدي فريضة الحج.
- تنظيم رحلات علمية (مثل معرض الكتاب) وترفيهية للموظفين وأولادهم.

خاتمة

خاتمة

وفي نهاية هذا البحث، لا بأس أن نذكر بإشكالياتنا التي قمنا بدراستها، والتي تتمحور حول تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة العمومية، في ظل تطبيق مقاربة التسيير العمومي الجديد. حيث كانت الدراسة التطبيقية، في مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة عمار تليجي بالأغواط.

وقد وقع البحث ضمن ثلاثة فصول: فصل نظري، وفصل متعلق بالدراسات السابقة، وفصل تطبيقي. وشملت عينة الدراسة 276 أستاذا دائما من أساتذة الجامعة المذكورة، تم استجوابهم عبر الاستبانة، حول متغيرات البحث ضمن مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط.

وبعد تحليل الإجابات واختبار الفرضيات، توصلنا إلى النتائج التالية:

- يرى الأساتذة عينة الدراسة أن مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط، لا يقوم بتحسين جودة خدماته بشكل دائم؛

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الأساتذة عينة الدراسة، حول تقييمهم لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغيرات: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية. في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية، حول تقييم الأساتذة لمدى تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية، تعزى إلى متغير الأقدمية لصالح الفئة (أقل من 10 سنوات)؛

- يرى الأساتذة عينة الدراسة عدم وجود التزام دائم بأخلاقيات المهنة، من طرف موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط؛

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، بين التزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم. وأكثر الأبعاد ارتباطا هي: بعد الاعتمادية (31.9%)، ثم بعد التعاطف (24%)، ثم بعد السمعة (22.7%)، ثم بعد الاستجابة (22.5%).

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية، لالتزام موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية لجامعة الأغواط بأخلاقيات المهنة، في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفهم، في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد. وأكثر الأبعاد تأثرا بالالتزام بأخلاقيات المهنة هي: بعد الاعتمادية (10.2%)، ثم بعد التعاطف (05.8%)، ثم بعد السمعة (05.1%)، ثم بعد الاستجابة (05.1%).

تناولنا في دراستنا هذه أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، في ظل تطبيق التسيير العمومي الجديد؛ أين كانت الدراسة التطبيقية متعلقة بالخدمات الاجتماعية لجامعة الأغواط. حيث تعد

متغيرات: أخلاقيات المهنة، جودة الخدمة العمومية، والتسيير العمومي الجديد، مواضيع واسعة ومهمة ومتجددة،
يمكننا في ضوءها اقتراح آفاق للبحث مثل:

- أثر تطبيق مقارنة التسيير العمومي الجديد في جودة الخدمة العمومية؛
- أخلاقيات المهنة بين فلسفة التسيير العمومي التقليدي والتسيير العمومي الجديد؛
- دور التسيير العمومي الجديد والالتزام بأخلاقيات المهنة، في كسب ولاء وثقة المواطن؛
- الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص، ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية؛
- معوقات تطبيق مقارنة التسيير العمومي الجديد في المؤسسات العمومية؛
- تأثير الثقافة الإدارية للمسير العمومي الجزائري، في جودة الخدمة العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية

أولاً: الكتب

1. ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف للنشر، القاهرة، مصر، دون سنة نشر.
2. أبو النصر مدحت محمد محمود، قيم وأخلاقيات الإدارة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
3. أحمد اليوسفي، مبادئ الإدارة ووظائفها، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب، سوريا، 2003.
4. جاي كاندامبولي وآخرون، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، إدارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007.
5. حميد الطائي وبشير العلق، مبادئ التسويق الحديث (مدخل شامل)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2020.
6. خالد بن جمعة بن عثمان الخراز، موسوعة الأخلاق، مكتبة أهل الأثر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الكويت، 2009.
7. خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الثانية، 1433هـ 2012.
8. زيد منير عبودي وسامي حريز، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005.
9. سالم سعيد القحطاني، القيادة الإدارية، مرامر للطباعة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2001.
10. سمير عسكر، أصول الإدارة، دار القلم العربي، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2000.
11. شهدان عادل الغرباوي، القيادة الإدارية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2020.
12. ضرار العتيبي، العملية الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2022.
13. طارق عبد أحمد الدليمي، الاتجاهات الحديثة في الإدارة التربوية والمدرسية، الطبعة الأولى، مركز دبيونو لتعليم التفكير، عمان الأردن، 2013.
14. طلق عوض الله السواط وآخرون، الإدارة العامة: المفاهيم-الوظائف-الأنشطة، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية، دون سنة نشر.
15. عبد الغني بسيوني، أصول علم الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 1993.

16. عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، الطبعة الأولى، الجزائر، 1998.
17. علاء فرحان طالب وزينب مكي محمود البناء، إستراتيجية المحيط الأزرق والميزة التنافسية المستدامة: مدخل معاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
18. علي جبلاق، إدارة الجودة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2021.
19. علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة 07 أكتوبر، بنغازي، ليبيا، الطبعة الأولى، 2008.
20. كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حماة، كلية الاقتصاد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، سوريا، 2016، ص: 61.
21. مجد الدين محمد الفيروز آبادي، القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، مصر، 2008.
22. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الرقابة الإدارية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2020.
23. محمد بن إسماعيل البخاري، صحيح البخاري، الطبعة الأولى، دار ابن كثير للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2002.
24. محمود عبد الفتاح رضوان، مهارات بناء وتحفيز فرق العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2013.
25. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
26. مصطفى حلمي، الأخلاق بين الفلاسفة وعلماء الإسلام، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2004.
27. مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
28. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصة للنشر، الطبعة: 02، الجزائر، 2004.
29. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
30. نعمة عباس الخفاجي وصلاح الدين الهيبي، تحليل أسس الإدارة العامة-منظور معاصر، دار اليازوري العلمية، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2015.
31. هالة أبو الفتوح أحمد، فلسفة الأخلاق والسياسة المدينة الفاضلة عند كونفوشيوس، دار قباء، القاهرة، مصر، 2000.

32. يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم ادارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2020.

ثانيا: المقالات

33. إبراهيم أحمد الديبو، المتفق والمختلف في القيم الأخلاقية بين اليهودية والمسيحية والإسلام "دراسة مقارنة"، مجلة ربحان للنشر العلمي، العدد: 14، 2021/09/09.

34. إبراهيم طوبال، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجا، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد: 03، العدد: 03، 2021.

35. إبراهيم يحيوي، الدراسات السابقة وأهميتها وكيفية توظيفها في العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد: 10، العدد: 01، 2021.

36. أحمد لعربي والأزهر العقبي، دور وظائف إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة، مجلة الحقيقة، المجلد: 15، العدد: 04، 2016.

37. إسماعيل مراد وعبد العزيز عبدوس، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (ServPerf) دراسة حالة مؤسسة -موبيليس-، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد: 03، العدد: 01، مارس 2017.

38. أمينة عثمانى، تحليل الأسس النظرية للأخلاقيات في الإدارة وآليات إرسائها-دراسة حالة الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد: 14، 2015.

39. بلال بوترة والأزهر ضيف، استعراض الدراسات السابقة في البحث العلمي ضوابط واعتبارات، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد: 19، العدد: 01، 2019.

40. بوعبد الله رابحي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أنموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية المجلد: 04، العدد: 01، 2020.

41. توفيق رفاع وفائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد: 03، جوان 2019.

42. حسن يحي عسيري وسعيد محفوظ علي تومي، أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة دراسة حالة مستشفى طرفي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد: 07، العدد: 02، ديسمبر 2020.

43. خالد رشيد علي، واجب الموظف العام الحضور في أوقات الدوام الرسمي وآثار مخالفته ذلك (موظف الخدمة الجامعية في العراق أنموذجا)، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد: 04، العدد: 01، 2015.

44. سعد العنزي، أخلاقيات الأعمال في نظرية الإدارة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 14، العدد: 49، 2008.

45. سعدي سعيدي، مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد: 01، 2018.
46. سعود جايد مشكور وآخرون، استخدام موازنة البرامج والأداء أداة للتخطيط والرقابة في الوحدات الحكومية (دراسة تطبيقية في جامعة المثنى-العراق)، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 08، العدد: 03، 10 ماي 2018.
47. سلوى تيشات، المناجمنت العمومي الجديد كمدخل لإصلاح الإدارة العمومية -دراسة حالة بعض دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد: 05، العدد: 01، 2018/05/20.
48. صبرينة بوبكر وحفيظة خماسية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجاً-، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد: 02، 03 ديسمبر 2019.
49. صليحة بوسليمانى ونوال ضريفي، فعالية حوكمة القطاع العام كإحدى آليات تحديث التسيير العمومي، مجلة الحوكمة المسؤولة الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد: 01، العدد: 02، 2019.
50. طارق عشور، مقارنة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد: 01، العدد: 01، 2012.
51. عابد بن قدور ونور الدين شارف، تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشور في المجلات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد: 03، العدد: 01، 2021.
52. عائشة قاسمي، العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد: 03، مارس 2018.
53. عبد الرحيم رحاوي وخديجة قاسمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد: 01، العدد: 03، أوت 2017.
54. عبد السميع رويبة، تطبيقات نظرية التغيير في التسيير المبني على النتائج، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد: 18، العدد: 01، 10 ديسمبر 2018.
55. عبد القادر عجوط وآسيا خياط، دور تكوين الموظفين في الرقي بجودة الخدمات العمومية المقدمة على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية -دراسة حالة جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-، Revue algérienne d'économie et gestion، المجلد: 10، العدد: 03، 31 ديسمبر 2016.
56. عمر سدي وأحمد برداي، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المجلد: 11، العدد: 03، 2019.

57. فاطنة بوداوي وأحمد بوشنافة، حدود التسيير العمومي الجديد كنموذج لإصلاح الإدارة العامة في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد: 05، العدد: 02، 2020/06/08.
58. فواز بن علي العمري، دور التنقيف بأخلاقيات المهنة في التقليل من الفساد الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية-المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد: 10، المجلد: 01، ديسمبر 2017.
59. كهينة رشام وأحمد جميل، التمكين الإداري كمدخل حديث لتحقيق جودة الخدمة في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد: 05، جوان 2017.
60. ليلي بن عيسى، التسيير العمومي الجديد المقاربات النظرية والتجارب الواقعية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد: 08، العدد: 16، 2007/06/01.
61. ليلي هادف وعبد الرحمن شنيني، أخلاقيات الإشهار ومدى تطبيقها في واقع الممارسة الإشهارية في الجزائر، Maghreb Review of Economic and Management، العدد: 02، سبتمبر 2016.
62. محفوظ حمدون الصواف، مدى إدراك مدراء الشراء للمعايير الأخلاقية والمهنية لوظيفة الشراء، مجلة تنمية الرافدين، العدد: 92، 2008.
63. محمد السعيد جوال، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد NPM: دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد: 12، العدد: 14، 2016/02/05.
64. محمد السيد، الأخلاق في مصر القديمة، حولية الآثريين العرب، المجلد: 15، العدد: 15، 2012.
65. محمد الصالح قريشي وهاجر قريشي، حتمية اعتماد مدونة أخلاقية لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة: أنموذج مقترح، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد: 04، العدد: 01، جوان 2018.
66. محمد خثير وحكيم بن جروة، العلاقة بين المتغيرات الأساسية لنظام إدارة الجودة باستخدام طريقة الجداول التقاطعية، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد: 05، العدد: 01، 01 ماي 2019.
67. محمد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، العدد: 09، جوان 2017.
68. محمد لكحل وإيمان مسعودين، الإدارة الإلكترونية نموذج حديث لعصرنة الخدمات العمومية -دراسة بعض النماذج التطبيقية-، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد: 03 العدد: 01، 2021.
69. مروة مصطفى هاشم، القيم الأخلاقية في حضارات العصر الوسيط، مجلة كلية الآداب، جامعة بني سويف، العدد: 54، أكتوبر-ديسمبر 2020.

70. منير إسعادي وهشام عبد الكريم، إدارة الولاية بين اللامركزية وعدم التركيز على ضوء القانون 12-07 الخاص بالولاية بالجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد: 07، العدد: 02، 21 جوان 2020.

71. مهند رازم حمدان، دور الجودة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة، مجلة جامعة تشرين- العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد: 43، العدد: 02، 09 مارس 2021.

72. ناصر الدين بن احسن، تقييم جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون باستخدام نموذج الأداء الفعلي للخدمة: دراسة استقصائية لعينة من زبائن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لمدينة قالمة، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد: 05، العدد: 01، 2015/06/30.

73. وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد: 14، ديسمبر 2013.

74. ياسين عطاءه ومحمد بوهالي، تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد: 05، العدد: 02، جوان 2021.

ثالثا: الأطروحات والرسائل

75. أحلام فوغالي، التسيير العمومي الجديد وإصلاح البيروقراطيات الدولية -الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة أنموذجا-، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2013.

76. خالد حيواني، التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومكافحة الفساد الإداري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015.

77. عبد الله بن راشد بن عثمان السنيدي، قياس كفاءة الموظف العام وتطوير أدائه دراسة تطبيقية في المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه في الإدارة العامة، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، جويلية 2010.

78. معتصم موسى مطلق العودات، أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز الارتباط الوظيفي دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير في تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، أوت 2019.

رابعا: الملتقيات

79. حسين زلوش، الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، الجزائر، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا.

80. رشيد سالمى وأسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد: 01، العدد: 03 الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، 17 و18 نوفمبر 2015.
81. نصيرة بطاط، تسيير الإدارة العمومية في الجزائر بين خصوصيات التسيير العمومي ومتطلبات المناجمنت العمومي، مجلة التنمية وإدارة المورد البشرية، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، 01 جوان 2007.
82. يسين سي لخضر غربي وريحية قرينعي، مدى التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال دراسة ميدانية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة -الواقع والرهانات- يومي 14 و15 نوفمبر 2016، من تنظيم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالتعاون مع مخبر: تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات البديلة، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

خامسا: المواقع الإلكترونية

83. تاريخ جامعة الأغواط، تاريخ النشر: غير موجود، الرابط: <http://lagh-univ.dz>
84. تامر البطراوي، الفكر الإقتصادي اليهودي، موقع الحوار المتمدن، تاريخ النشر: 2017/03/22، الرابط: <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=552384>
85. تشانغ داي نيان، ترجمة وتقديم: وليد عبدالله، كونفوشيوس والثقافة الصينية، صحيفة الشعب أونلاين، تاريخ النشر: 2017/11/24، الرابط: <http://arabic.people.com.cn/n3/2017/1124/c31657-9296787.html>
86. الدراسات السابقة ومصادرها والتعقيب عليها، المنارة للاستشارات، الرابط: <https://www.manaraa.com/post/5973>
87. شيماء طه، معنى الجودة، الموسوعة العربية الشاملة، في: 23 سبتمبر 2019، الرابط: <https://www.mosoah.com/references/dictionaries-and-encyclopedias>
88. عماد الدين الجبوري، رحلة مع الفلاسفة في علم الأخلاق، موقع "اندبندنت عربية"، تاريخ النشر: 2021/05/1، الرابط: <https://www.independentarabia.com/node/221806/> رحلة مع الفلاسفة في علم الأخلاق (الحلقة الأولى)
89. محمد سيد بركة، جمهورية أفلاطون.. فلسفة العدالة، موقع البيان، تاريخ النشر: 13 نوفمبر 2015، الرابط: <https://www.albayan.ae/books/eternal-books/2015-11-13-1.2504444#>

90. محمد فتحي عبد العال، شهر رمضان وصناعة الأخلاق، موقع دنيا الوطن، تاريخ النشر: 2020/05/09، الرابط:

<https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2020/05/09/521760.html>

91. محمد نبيل الشيمي، القيم الأخلاقية في مصر القديمة، صحيفة الحوار المتمدن، تاريخ النشر: 2019/10/17، الرابط: <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=652780>

92. مقالات الأساتذة، نشأة وتطور القيم عبر الحضارات التاريخية، كلية العلوم السياحية، جامعة كربلاء، تاريخ النشر: 2015/06/18، الرابط:

<https://tourism.uokerbala.edu.iq/wp/blog/2015/06/18/نشأة-وتطور-القيم-عبر-الحضارات-التاريخ>

[الحضارات-التاريخ](#)

93. الموسوعة العربية الشاملة، ما هي أخلاقيات المهنة وأهميتها، في: 02 جويلية 2020، الرابط:

<https://www.mosoah.com/career-and-education/human-resources/work-ethics>

94. موقع البلاغ، أخلاقية إتقان العمل، في: 07 أوت 2018، تم الاطلاع عليه في: 07 سبتمبر 2021، الرابط: <https://www.balagh.com/article/أخلاقية-إتقان-العمل>

95. هديل تيسير شراري، أهم قوانين حمورابي، موقع موضوع، تاريخ النشر: 2019/05/16، تاريخ الاطلاع: 2023/04/29، الرابط: <https://mawdoo3.com/أهم-قوانين-حمورابي>

قائمة المراجع الأجنبية

First: Books

96. Agnieszka Czajkowska and Ingaldi Manuela ; Application of ServQual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services –Comparative Analysis; Manufacturing technology; 2021.

97. Anne Amar et Ludovic Berthier ; Le nouveau management public : avantages et limites ; document de recherche présenté dans XVI international RESER conférence Services Governance and Public Policies. Lisbon, September 28–30, 2006.

98. Biswaranjan Mohanty et al ; Reviewer Nivedita Giri; PUBLIC ADMINISTRATION; VIKAS Publishing House Pvt. Ltd; India; 2017.

99. Lewlyn L. R. Rodrigues ; Service Quality Measurement: Issues and Perspectives; Anchor Academic Publishing; 22 May 2013.
100. Partha Sarathy ; Service quality – An introduction ; Edition : 01 ; Publisher : Andhra Pradesh : ICFAI University.
101. Sanjay Kumar Yadav; Contemporary Research in Management; Volume: 03; Orange Books Publication, 24 September 2021.

Second: Articles

102. Abdul Khader D. & C. Madhavi ; Progression of Service Quality Concepts ; Global Journal of Management and Business Research : Administration and Management ; Volume : 17 ; Issue : 06 ; 2017.
103. Ali Ramezani Ghotbabadi and Rohaizat Baharun; Service Quality Measurements: A Review; International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences; Vol: 05; No: 02; February 2015.
104. Damarsari Ratnasahara Elisabeth, Akhmad Nasir and Joko Suyono; the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Lotus Indah Textile Industry ; (International Journal of Entrepreneurship and Business Development ; Volume : 02 ; Number : 02 ; 2019.
105. Jaime Torres Fragoso and Ignacio Luna Espinoza; Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model; Contaduría y Administración; Number: 62; 2017.
106. Laura Martínez Caro and Jose Antonio Martínez Garcia ; Developing a multidimensional and hierarchical service quality model for the travel agency industry; Tourism Management; volume: 29; 2008.
107. M. Brady and J. Cronin ; Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach ; Journal of marketing ; July 2001.
108. Marcel Guenoun et al, Construction et validation d'un modèle hybride de mesure de la qualité perçue des services publics (QSP), Revue Internationale des Sciences Administratives, Vol. 82, N : 01, 2016.

109. Mohd Adil et al ; SERVQUAL and SERVPERF : A Review of Measures in Services Marketing Research ; Global Journal of Management and Business Research : Administration and Management ; Volume : 13 ; Issue : 06 ; 2013.
110. Nazmul Ahsan Kalimullah et al ; New Public Management : Emergence and Principles ; BUP Journal ; 2012.
111. POLYAKOVA Olga and MIRZA Mohammed ; Perceived service quality models : are they still relevant ? ; The Marketing Review ; Volume : 15 ; Number : 01, 2015.

Third: Thesis

112. Binod Atreya; THE APPLICABILITY OF NEW PUBLIC MANAGEMENT TO DEVELOPING COUNTRIES: A CASE FROM NEPAL; thesis of Doctorate in Philosophy, School of Management, Faculty of Business and Law, Victoria University of Technology, Melbourne, Australia, 2002.
113. Ernest Emeka Izogo ; Determining the Impact of Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty, A dissertation of master degree in marketing ; June 2013.

Fourth: Confereces

114. Zhengyu Shi and Huifang Shang ; A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model ; 7th International Conference, HCIBGO 2020 HCI in Business, Government and Organizations ; 19-24/07/2020.

Fifth: Websites

115. RSM, Ethics – Why they vary from person to person?, 18 December 2019, link : <https://www.rsm.global/pakistan/insights/corporate-literature/ethics-why-they-vary-person-person>
116. Soukaina ABBOUDI ; Le nouveau management public dans les universités marocaines, le : 12 mai 2020, lien : <https://revuealmanara.com/le-nouveau-management-public-dans-les-universites-marocaines/>
117. Vie publique, La notion de service public, le : 30 juin 2018, lien : <https://www.vie-publique.fr/fiches/20223-la-notion-de-service-public>

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبانة النهائية

جامعة غرداية - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبانة أخلاقيات المهنة وجودة الخدمة العمومية

(موجهة للسادة الأساتذة بجامعة الأغواط)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

السادة الأساتذة الأفاضل؛ في إطار متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، يقوم الطالب بإجراء دراسة بعنوان: أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، في ظل مقارنة التسيير العمومي الجديد. وعليه، يسعدنا ويشرفنا أن تساهموا في هذه الدراسة، وذلك من خلال الإجابة على هذه الاستبانة.

لذا فهو يرجى أن تفضلوا باختيار الإجابة التي ترونها موافقة لما هو في أرض الواقع، من وجهة نظركم؛ وذلك بوضع علامة (X) داخل المربع الذي يعبر عن وجهة نظركم، علما بأن جميع البيانات والمعلومات الواردة في هذه الاستبانة، ستستخدم فقط لأهداف علمية وستحاط بالسرية والأمانة، مع ضرورة تنبيهكم إلى عدم كتابة الاسم واللقب على الاستمارة.

مع فائق الاحترام والتقدير

المشرف: أ.د/ يوسف خنيش

الطالب: محمد ياسين حمدي

المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

| | | | | |
|-------------------|--|---|---|--------------------------------|
| الجنس | <input type="checkbox"/> ذكر | <input type="checkbox"/> أنثى | | |
| العمر | <input type="checkbox"/> أقل من 40 سنة | <input type="checkbox"/> من 40 إلى 70 سنة | | |
| الحالة الاجتماعية | <input type="checkbox"/> متزوج | <input type="checkbox"/> غير متزوج | | |
| الأقدمية | <input type="checkbox"/> أقل من 10 سنوات | <input type="checkbox"/> بين 10 و 20 سنة | <input type="checkbox"/> أكثر من 20 سنة | |
| الرتبة | <input type="checkbox"/> مساعد | <input type="checkbox"/> أستاذ مساعد | <input type="checkbox"/> أستاذ محاضر | <input type="checkbox"/> أستاذ |

ما نوع الخدمة (الخدمات) التي تلقيتها؟

منح ومساعدات صحية (عملية جراحية، نظارات طبية، طقم أسنان..)

منح اجتماعية (زواج، ولادة، تمدن، وفاة..)

قروض

اتفاقيات (تحاليل طبية، عيادات طبية، شراء بالتقسيط، حمامات معدنية..)

المحور الثاني: الالتزام بأخلاقيات المهنة

الرجاء الإجابة بناء على ما يوجد في أرض الواقع، مع ملاحظة أن كل عبارة تقابلها إجابة واحدة.

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|--|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يحترم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية أوقات الدوام الرسمية. | | | | | |
| 2. | يلتزم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالحضور ويتفادون الغياب | | | | | |
| 3. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بنزاهة وشفافية عند تقديم الخدمات للأساتذة. | | | | | |
| 4. | يحافظ موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية على سرية المعلومات الخاصة بالأساتذة. | | | | | |
| 5. | يحرص موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية على تطبيق القوانين والالتزام بها. | | | | | |
| 6. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالعدل مع جميع الأساتذة. | | | | | |
| 7. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية باحترام مع جميع الأساتذة. | | | | | |
| 8. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية مع بعضهم باحترام. | | | | | |
| 9. | يحترم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية. | | | | | |
| 10. | يحترم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية أعراف وتقاليد المجتمع. | | | | | |

المحور الثالث: تحسين جودة الخدمة

الرجاء الإجابة بناء على ما يوجد في أرض الواقع، مع ملاحظة أن كل عبارة تقابلها إجابة واحدة.

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|--|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تطوير أنفسهم وزيادة خبرتهم في مجال تخصصهم. | | | | | |
| 2. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية خدماتهم للأساتذة بالشكل المتوقع منهم. | | | | | |
| 3. | لا يرتكب موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية أخطاء عند إنجاز أعمالهم. | | | | | |
| 4. | يحتفظ موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بسجلات خاصة بأعمالهم. | | | | | |
| 5. | يعمل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية لساعات إضافية. | | | | | |
| 6. | يقوم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بمساعدة الأساتذة بطريقة لبقة ومهذبة. | | | | | |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|--|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يهتم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بحل المشكلات التي تواجه الأساتذة. | | | | | |
| 2. | يستطيع موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية التعامل مع المشكلات التي تواجه الأساتذة. | | | | | |
| 3. | يُعلم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الأساتذة بمواعيد تقديم الخدمات لهم. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | 4. يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الخدمات في وقتها ودون تأخير. |
| | | | | | 5. يبدي موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الاستعداد للرد على استفسارات الأساتذة. |
| | | | | | 6. يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بسرعة وفعالية مع شكاوى الأساتذة. |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|---|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحديث تجهيزات ووسائل العمل. | | | | | |
| 2. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى توفير أثاث مكبي حديث. | | | | | |
| 3. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى توفير مكان لركن سيارات الأساتذة المتعاملين معه. | | | | | |
| 4. | يظهر موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بمظهر أنيق وملائم للعمل. | | | | | |
| 5. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين المظهر الداخلي لمكاتبه. | | | | | |
| 6. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين المظهر الخارجي لمكاتبه. | | | | | |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|---|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الاهتمام الفردي لكل أستاذ. | | | | | |
| 2. | يبدي موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية الرغبة في مساعدة الأساتذة. | | | | | |
| 3. | يقدم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية خدماتهم حتى خارج أوقات عملهم. | | | | | |
| 4. | يتفهم موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية ظروف ومواقف كل أستاذ. | | | | | |
| 5. | يجعل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية مصالح الأساتذة في مقدمة اهتماماتهم. | | | | | |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|--|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يشعر الأستاذ بالأمان عند التعامل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية. | | | | | |
| 2. | سلوك موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية يعث على الثقة والراحة في نفوس الأساتذة. | | | | | |
| 3. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بشكل جيد مع الأساتذة. | | | | | |
| 4. | تستأمن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية على أسرارك ومعلوماتك الشخصية والمهنية. | | | | | |
| 5. | تستأمن موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية على سرية معاملاتك معهم. | | | | | |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|---|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين نوعية خدماته واتفاقيات. | | | | | |
| 2. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تحسين سمعتهم. | | | | | |
| 3. | يتميز موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالمهنية. | | | | | |
| 4. | يتميز موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بالكفاءة. | | | | | |
| 5. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى ترك انطباع جيد لدى الأساتذة. | | | | | |
| 6. | يتعامل الأساتذة باستمرار مع مكتب الشؤون الاجتماعية. | | | | | |
| 7. | يمنح مكتب الشؤون الاجتماعية معاملة تفضيلية للأساتذة الذين يتعاملون معه بكثرة. | | | | | |
| 8. | يقوم مكتب الشؤون الاجتماعية برعاية الأنشطة الخيرية و الرياضية والثقافية. | | | | | |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|--|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | يتواصل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بشكل جيد مع الأساتذة. | | | | | |
| 2. | الأساتذة أحرار في التعبير عن آرائهم بخصوص خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية. | | | | | |
| 3. | يأخذ موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية آراء وشكاوى الأساتذة بعين الاعتبار. | | | | | |
| 4. | يتعامل موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية بعدل مع الأساتذة. | | | | | |
| 5. | من السهل التواصل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية عبر الهاتف. | | | | | |
| 6. | من السهل التواصل مع موظفي مكتب الشؤون الاجتماعية عبر البريد الإلكتروني. | | | | | |
| 7. | يقوم مكتب الشؤون الاجتماعية بنشر الإعلانات الخاصة بالعروض والخدمات في كليات وأقسام الجامعة. | | | | | |
| 8. | يقوم مكتب الشؤون الاجتماعية بنشر الإعلانات الخاصة بالعروض والخدمات في الموقع الإلكتروني للجامعة. | | | | | |

| الرقم | العبارات | دائما Toujours | أحيانا Parfois | محايد Neutre | نادرا Rarement | أبدا Jamais |
|-------|---|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | لديك الرغبة في التعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية مستقبلا. | | | | | |
| 2. | توصي زملاءك بالتعامل مع مكتب الشؤون الاجتماعية. | | | | | |
| 3. | يسعى مكتب الشؤون الاجتماعية إلى تقديم عروض واتفاقيات مميزة. | | | | | |
| 4. | يسعى موظفو مكتب الشؤون الاجتماعية إلى جعلك تشعر بالارتياح عند التعامل معهم. | | | | | |
| 5. | الخدمات التي يقدمها مكتب الشؤون الاجتماعية، تشبع حاجاتك ورغباتك. | | | | | |

| | |
|----|---|
| 6. | الخدمات التي يعد بها مكتب الشؤون الاجتماعية، تتطابق مع ما هو موجود في الواقع. |
| 7. | تشعر بالرضا التام عن خدمات مكتب الشؤون الاجتماعية. |

شكرا جزيلاً على وقتكم

الملحق رقم (2): خدمات تعاضدية البنائين



بطاقة الشفاء 100%

• النفقات الطبية والصيدلانية
تتكفل التعاضدية بتعويض 20% من النفقات الطبية والصيدلانية للعضو المشترك أو ذوي الحقوق المدمجين معه في بطاقة الشفاء .

• العلاج بالحمام المعدني
تعويض 20% وذلك عند تقديم وثائق التكلفة الكاملة من صندوق الضمان الإجتماعي C.N.A.S.

تعاضدية البنائين

ضمان أفضل الخدمات

**أنت أحد أفراد الضمان الاجتماعي
ترغب في الانضمام إلى تعاضدية البنائين
نقدم لك أفضل الخدمات**

طبقا للقانون رقم 15-02 المؤرخ في 04 جانفي 2015 المتعلق بالتعاضديات الإجتماعية .
مقابل دفع اشتراك شهري من راتبك، يمكنك الحصول على المزايا الإجتماعية التالية :

الإمتيازات

- الرعاية البصرية
1 500 دج للإطار + 750 دج للعدسة الواحدة ويتم منح هذا العلاوة بعد تقديم وصفة طبيب العيون وفاتورة أخصائي نظارات طبية.
- منحة الروضة
تخصص لكل طفل سنويا منحة قدرها 2 000 دج ولا تتجاوز ثلاثة (03) أطفال .
- الأشعة
• التصوير بالرنين المغناطيسي : 4 000 دج .
• الماسح الضوئي (سكانيز) : 3 000 دج .
• تصوير الاوعية : 2 000 دج .

علاوات الوفاة

- وفاة المنخرط : 30 000 دج .
- وفاة الزوج / الزوجة : 25 000 دج .
- وفاة الطفل : 15 000 دج .
- مولود ميت : 5 000 دج .
- وفاة أحد الأبوين : 10 000 دج .

علاوات تشجيعية

- علاج الأسنان
تغطي التعاضدية تكاليف تعويض طقم الأسنان الإصطناعية بمبلغ جزائي قدره 3 000 دج من مبلغ الفاتورة (التي لا يغطيها الضمان الاجتماعي).
- منحة الأطفال المعاقين
تمنح علاوة سنوية للأطفال المعاقين 100% قدرها 5 000 دج و لا تتجاوز ثلاثة (03) أطفال .
- التصوير الومضاني : 4 000 دج .
• الليزر-التصوير الشعاعي للثدي: 2 000 دج .
• تنظير المستقيم - تنظير القولون : 1 500 دج .
- علاوة الزواج : 20 000 دج .
• علاوة الإزدياد : 3 500 دج .
• علاوة إزدياد توأم : 7 000 دج .
• علاوة الختان : 3 500 دج .

• نفقات الجنازة: تتكفل التعاضدية بتعويض قدره 5 000 دج على نفقات نقل جثمان المنخرط أو ذوي الحقوق من محل الوفاة إلى محل الإقامة ، داخل التراب الوطني .

مزايا البطالة المتكفل

- التقاعد :
تمنح للمنخرط منحة تقاعد قدرها 50 000 دج ، - تدفع جزئيا - وذلك بعد أكثر من سبع سنوات من الإشتراك دون إنقطاع .
- الإغاثة :
المساعدة تتراوح بين 5 000 دج إلى 25 000 دج لكل منخرط متضرر حسب المبررات المقدمة وقرار اللجنة .
- تكاليف النقل :
تقدم تعاضدية البنائين مبلغ قدره 3 000 دج للنقل من مركز استشفائي إلى آخر ، عبر التراب الوطني .

مراكزنا الطبية الإجتماعية

دائما في الإستماع إلى إهتمامات المنخرطين، تعاضدية البنائين توفر لمنخرطينا المنتسبين و ذوي الحقوق مراكز طبية إجتماعية المتواجدة في :

- مركز طبي إجتماعي وسط .
- مركز طبي إجتماعي الشلف .
- مركز طبي إجتماعي الجزائر غرب .
- مركز طبي إجتماعي بومرداس .
- مركز طبي إجتماعي الأغواط .
- مركز طبي إجتماعي تيزي وزو .
- مركز طبي إجتماعي ورقلة .

الإتفاقيات مع العيادات الخاصة

برنامج شري فيما يخص الإتفاقيات مع المصحات الإستشفائية الخاصة و مختبرات التحاليل الطبية وكذلك الأطباء الأخصائيين و مراكز الأشعة و أخصائي النظارات الطبية عبر وكالاتنا داخل التراب الوطني .

للمزيد من المعلومات حول وكالاتنا عبر التراب الوطني

www.mubat.dz contact@mubat.dz (023) 88 50 55
ص.ب. عدل 594 مسكن عمارة E6 رقم العمل 16-بأش جراج الجزائر العاصمة (023) 88 95 46

الملحق رقم (3): ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية أوت 2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية
أوت 2023



ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية



الفهرس

ديباجة

1- الأسس الأخلاقية

- 1.1- الحرية الأكاديمية
- 2.1- احترام الحرم الجامعي
- 3.1- وجوب التقيد بالحقيقة العلمية والموضوعية والفكر النقدي
- 4.1- المسؤولية والكفاءة
- 5.1- النزاهة والأمانة
- 6.1- الاحترام المتبادل
- 7.1- الأخلاقيات الرقمية

2- قواعد الآداب

- 1.2- الأساتذة-الباحثون والباحثون الدائمون في القطاعين العمومي والخاص
- 2.2- الموظفون الإداريون والتقنيون وأعاون المصالح بالوزارة والمؤسسات تحت الوصاية
- 3.2- الطلبة

3- الأخطاء والعقوبات

- 1.3- موظفو القطاع العام
- 1.1.3- الموظفون الدائمون
- 2.1.3- الأعاون المتعاقدون
- 2.3- موظفو المؤسسات الخاصة
- 3.3- الطلبة

4 - التوقيعات

5- التمهيدات

- 1.5- نموذج رقم 1 (خاص بالموظفين)
- 2.5- نموذج رقم 2 (خاص الطلبة)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية



ديباجة

يقر الإجماع العالمي حول دور المؤسسة الجامعية ووظائفها ومهامها "أن هناك ثلاثة أشياء تدرج تحت نشاط الجامعات، وهي التدريس والبحث وخدمة المجتمع". لقد أوضح الإعلان العالمي لليونسكو الصادر بتاريخ 9 أكتوبر 1998، والمصادق عليه سنة 2009 هذه المهام الأساسية بشكل مفصل.

من المفيد الملاحظة، بعد التذكير "بمهام ووظائف التعليم العالي"، أن هذا الإعلان العالمي يوصي على الفور مؤسسات التعليم العالي والأسرة الجامعية بما يلي:
أ- "... إخضاع جميع أنشطتها لمتطلبات الأخلاق والصرامة العلمية والفكرية؛
ب- القدرة على التعبير عن أنفسها بشأن المشكلات الأخلاقية والثقافية والاجتماعية في استقلالية ومسؤولية كاملة، وممارسة نوع من السلطة الفكرية التي يحتاجها المجتمع لمساعدته على التفكير والفهم والعمل؛ (...).

ج - التمتع، بالحرية الأكاديمية والاستقلال الذاتي، دون قيود، كمجموعة من الحقوق والواجبات، مع كونهم مسؤولين وخاضعين للمساءلة تجاه المجتمع".

ماذا نعني بالأخلاقيات والآداب؟

الأخلاقيات والأخلاق هي "... التفكير الذي يحلل عمل الإنسان فيما يتعلق بالقيم والمعايير الأخلاقية ويهتم بالشخص وروحه وبعلاقته بالشخص الآخر وبالمجتمع". الأخلاق تحدد وتحفز الإجراءات من أجل أداء جيد.

الآداب والسلوكيات لها "... هدف عملي، هو أنها تعتزم، من أجل ممارسة مهنية معينة (...). إرساء دعامة مشتركة من القواعد والتوصيات والإجراءات (...).". تهدف إلى تنظيم أنشطة المهنة وبالتالي تشكل مدونة لقواعد حسن السلوك التي تحدد الهوية المهنية.

يرجع التساؤل الأخلاقي في سياق الجامعة الجزائرية إلى التسعينات، والذي اتسم بالاضطرابات السياسية والاجتماعية والثقافية. وفي هذا السياق، لم ينجح، مشروع مرسوم تم اقتراحه سنة 1993، لإنشاء مجلس لآداب وأخلاقيات المهنة الجامعية والذي كان من المقرر أن يرأسه وزير التعليم العالي، خلاف مدونة الأخلاقيات الطبية الصادر سنة 1992.

تم التأكيد بقوة على الحاجة إلى وضع ونشر ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية في تقرير اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية سنة 2001. وفي عام 2004، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 180_04 المؤرخ في 23 جوان 2004، تم إنشاء المجلس الوطني لآداب وأخلاقيات المهنة الجامعية. وفي أفريل من سنة 2010، وضع المجلس الوطني المذكور أعلاه ميثاقا للآداب وأخلاقيات المهنة الجامعية.

لماذا ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية؟

يهدف الميثاق إلى:

• "تمكين الأسرة الجامعية من تحمل مسؤولياتها في وظائفها ومهامها وأدوارها:

• العمل الجماعي لبناء الثقة بين الأساتذة / الطلبة / الهيئات الإدارية وخاصة بين المؤسسة الجامعية و محيطها".
يحدّث هذا الميثاق ذلك الذي صدر سنة 2010 وينطبق على الأسرة الجامعية في القطاعين العام أو الخاص وعلى جميع الفاعلين (الأساتذة / الباحثين، الأساتذة المشاركين أو الزائرين، الطلبة، المسؤولين الإداريين في الوزارة وفي المؤسسات الجامعية، الموظفين الإداريين، التقنيين والأعوان).



1- الأسس الأخلاقية

تكريسا لمبدأ الشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته، طبقا لاحكام التعديل الدستوري لسنة 2020 والمنظومة القانونية ذات الصلة، وحرصا منها على الانخراط بفعالية ضمن هذا المسعى، فإنه يجب على الجامعة، من خلال مهامها المتعددة (التدريس والبحث وخدمة المجتمع وتوفير الخدمات والخبرة)، تحديد واحترام قيمها الأخلاقية الأساسية، والتي يجب على الاسرة الجامعية تطبيقها وحمايتها.

1.1 الحرية الأكاديمية

لا يمكن تصور نشاطات التعليم والبحث في الجامعة دون الحرية الاكاديمية التي تعتبر الركن الاساسي لهذه النشاطات، فهي تمارس في كنف احترام الغير والتحلي بالضمير المهني، تضمن التعبير عن الآراء النقدية بدون رقابة أو إكراه (المادتان 74 و 75 من دستور 2020)، فهي الحرية الهادفة إلى المرئية العالمية لمؤسسات التعليم العالي التي تثمر على انتاج بحثي ينشر في مجلات محكمة معتمدة، ولا ينحاز بمخرجاتها نحو عرض الرأي الشخصي والطرح النضالي.

2.1 احترام الحرم الجامعي

تتطلب ممارسة الحريات الأكاديمية الاحترام الأمثل للحرم الجامعي، الذي تلتزم الدولة بضمانه.

يساهم كل أفراد الأسرة الجامعية، بسلوكاتهم، في تعزيز الحريات الجامعية بحيث يتم ضمان خصوصيتهم وحصانتهم. ويمتنعون عن تفضيل أو تشجيع المواقف والممارسات التي قد تنتهك مبادئ وحريات وحقوق الجامعة. بالإضافة إلى ذلك، يجب عليهم الامتناع عن أي نشاط سياسي حزبي داخل كل الفضاءات الجامعية.

3.1- وجوب التقيد بالحقيقة العلمية والموضوعية والفكر النقدي

يقوم البحث وإمكانية التساؤل في المعرفة التي تنتجها وتنقلها الجامعة على مبادئ أساسية هي البحث عن الحقيقة العلمية والفكر النقدي. كما تتطلب اشتراط الحقيقة العلمية، الكفاءة والملاحظة النقدية للحقائق والتجريب والمواجهة واحترام وجهات النظر، والملاءمة وذكر المراجع، والصرامة الفكرية، والإبداع والابتكار.

4.1- المسؤولية والكفاءة:

إن مفهومي المسؤولية والكفاءة متكاملان، ويتعززان بفضل تسيير المؤسسة الجامعية تسييرا قائما على الديمقراطية والأخلاق، ويقتضيان فصل الكفاءات البيداغوجية والعلمية عن المسؤولية الإدارية، التي تمارس دائما في خدمة التعليم والبحث. ويجب أن تخدم كفاءة الأساتذة وتعزز استقلالية الطلبة كمحترفين ومواطنين في المستقبل. كما ينبغي أن ترافق روح المسؤولية والكرامة، الأساتذة والباحثين أثناء ممارسة وظائفهم وكذلك بعد تقاعدهم.

5.1- النزاهة والأمانة:

إن السعي لتحقيق الأمانة والنزاهة الناجمتين عن الكفاءة، تقتضيان من أفراد الأسرة الجامعية رفض الفساد بجميع أشكاله، والسرقات العلمية، وجميع حالات تضارب المصالح.

تتجلى النزاهة أيضا في الاستخدام الحكيم للأسرة الجامعية للموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة لها.

6.1- الاحترام المتبادل

يرتكز احترام الغير على احترام الذات. لذا يجب على أفراد الأسرة الجامعية الامتناع عن جميع أشكال العنف الرمزي والمادي واللفظي، والتحرش (الأخلاقي أو الجنسي)، والتمييز، والتحيز. يتطلب التنوع الموجود مسبقا في الجامعة وفي المجتمع التقدير وروح الانفتاح والتسامح، وهي الشروط التي لا غنى عنها للعيش معا.



7.1- الأخلاقيات الرقمية

إن التطور المتسارع الذي يشهده تنفيذ برامج الرقمنة في جميع مناحي الحياة، يملي على الأسرة الجامعية مواكبة الشروط المؤسسة للأخلاقيات الرقمية داخل القطاع. ولذلك فإنه يتعين على جميع المؤسسات التابعة للقطاع توفير الشروط المادية والمعنوية لضمان الأساسيات التالية:

- إدارة الوصول إلى البيانات بطريقة تضمن منع التجاوزات مع الحفاظ على جودة الخدمة في حدود الموارد المخصصة.

- **تأمين البيانات** من خلال حماية الأنظمة الرقمية والبنية التحتية والمستخدمين من الانتهاك والوصول غير المصرح به وغيرها من تهديدات الأمن السيبراني.
- **ضمان احترام الخصوصية** من خلال تعهد المؤسسة الجامعية بحماية سرية وسلامة البيانات الشخصية المتاحة من خلال استخدام وسائل الأمن المادية والمنطقية بحيث لا يتاح لأي طرف ثالث الوصول إلى البيانات الشخصية أو استخدامها لأي غرض كان إلا بعد موافقة المستخدم المعني.
- **حماية حقوق الملكية المادية أو المعنوية للمؤلف والمبتكر** في استخدام منتجه.
- **محرارية التحيز والتمييز** الذي يمكن أن يحدث في التقنيات الرقمية، مثل الخوارزميات المتحيزة أو مجموعات البيانات المتحيزة.
- **توفير وحماية التوقيع الإلكتروني** الذي يعتبر سلطة ضمان التبادلات الإلكترونية وما يتطلبه من تحيين للبرمجيات ومن ضمان يقظة تكنولوجية.
- **المساهمة الفعالة في وضع أطر وآليات للحوكمة الأخلاقية للذكاء الاصطناعي** من خلال المشاركة المؤسسية في العمل على مواجهة جميع التحديات الأخلاقية والمعنوية والاجتماعية التي يطرحها الذكاء الاصطناعي كل يوم على الحياة الجامعية والبحثية



2- الآداب والقواعد الأخلاقية

1.2- حقوق الأساتذة الباحثين و الباحثين الدائمين في القطاعين العام والخاص والتزاماتهم

1.1.2- الحقوق

يجب أن تضمن مؤسسات التعليم العالي الالتحاق بمهنة الأستاذ-الباحث والباحث، فقط، على أساس المؤهلات والخبرات الجامعية المطلوبة. كما يجب عليها اتخاذ جميع التدابير القادرة على ضمان أن يكون للأستاذ-الباحث والباحث الدائم، الذي يحترم مبادئ آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية، الحق في التدريس وممارسة نشاطه دون أي تدخل. ولا بد أن يعتمد، في جميع المسائل المتعلقة بتحديد وتفعيل برامج التعليم والبحث، والأنشطة شبه الجامعية، وتخصيص الموارد، في إطار التنظيم المعمول به، على آليات شفافة.

ويجب أن يستجيب الأستاذ الباحث أو الباحث الدائم لجميع مستلزمات الاحترام والفعالية إذا ما دُعي للقيام بوظائف إدارية. تعتبر عمليات تقييم وتقدير أنشطة الأستاذ الباحث والباحث الدائم جزءاً لا يتجزأ من مسار منظومة التعليم والبحث في إطار عملية ضمان الجودة. ولا بد أن يقتصر التقييم على معايير التقدير الأكاديمية لنشاطات التعليم والبحث، والنشاطات الاحترافية ذات العلاقة بالمؤسسات الجامعية والبحثية.

يستفيد الأستاذ-الباحث والباحث الدائم من ظروف العمل المناسبة وكذلك الوسائل التعليمية والعلمية اللازمين اللتان تسمح لهما بتكريس أنفسهما بالكامل لمهامهما، والحصول على الوقت اللازم للاستفادة من التكوين المستمر. يجب أن تتناسب المعاملة الممنوحة، وبمجرد تولي المهام، مع الأهمية التي توليها هذه الوظيفة التي تمارس في المجتمع لتكوين النخبة، وكذلك مع أهمية المسؤوليات بكافة أنواعها التي تقع على الأستاذ-الباحث والباحث.

2.1.2- الالتزامات

يجب أن يكون الأستاذ / الباحث مرجعاً من حيث الكفاءة والأخلاق والنزاهة والتسامح كما يجب أن يُجسّد صورة جديرة بالجامعة والبحث العلمي. يجب عليه، أثناء ممارسة وظيفته، أن يتصرّف بحرص، واجتهاد، وكفاءة، ونزاهة، واستقلالية، وولاء وحسن نية، من أجل المصلحة العليا للمؤسسات الجامعية والبحثية ولهذا الغاية، يجب عليه:

- إظهار الضمير المهني والتفرغ في أداء واجباته وفي الحالات التي يجيز فيها القانون الجمع بين الأنشطة، يجب أن تكون الأولوية للمهنة الجامعية.
- الامتناع عن أي نشاط تعليمي في أنظمة غير رسمية.
- السعي للالتزام بالمعايير العالمية على أعلى مستوى ممكن في أنشطته المهنية مع الحفاظ على حريته في العمل.
- توفير التعليم بالكفاءة نفسها التي تسمح بها الموارد التي توفرها مؤسسات التعليم العالي والبحث، مع تشجيع التبادل الحر للأفكار.
- عرض الأهداف البيداغوجية لمقرره الدراسي بشكل واضح، مع احترام قواعد التدرج البيداغوجي، في إطار ثقافة ضمان الجودة.
- تحديث المعلومات من خلال اعتماد وضعية اليقظة العلمية.
- ممارسة التقييم الذاتي من أجل تحسين مهاراته.
- حظر جميع أشكال الدعاية والتلقين في تعليمه وكتاباته، حتى لا يسيء استخدام السلطة الممنوحة له من قبل المهنة.
- المساهمة في نشر المعرفة، التعلم والثقافة العلمية من أجل المساهمة في إشعاع الجامعة وفي تقدم المجتمع.
- تشجيع نشاطات الخبرة والاستشارة لإثراء دروسه وأبحاثه.
- الامتناع عن كل أشكال التمييز على أساس الجنس، أو الجنسية أو الانتساب الإثني، أو الوضع الاجتماعي، أو الانتماء الديني، أو الآراء السياسية أو الإعاقة والمرض.
- احترام سرية المصادر عند الضرورة.
- احترام عمل الزملاء والطلبة، وخاصة طلبة الدكتوراه، عن طريق الاستشهاد بالمصادر والامتناع عن أي شكل من أشكال السرقات العلمية.
- المساهمة في تنشيط الوظيفة وثقافة التقييم للنشاطات البيداغوجية والعلمية في كل المستويات.



- التحلي بالإنصاف وعدم التحيز في التقييم المهني والأكاديمي لزملائه.
- تقييم أداء الطالب بشكل موضوعي وعادل.
 - السهر على احترام سرية مضمون المداورات والنقاشات التي تدور في الهيئات التي يشارك فيها.
 - الحذر والامتناع عن أي موقف قد يؤدي إلى تضارب في المصالح يضر بالمهنة، يُفهم على أنه "أي حالة تداخل بين المصلحة العامة أو الخاصة والمصالح الشخصية، والتي من المحتمل أن تؤثر على الممارسة المستقلة أو المحايدة أو الموضوعية للوظيفة".
 - الامتناع عن استخدام وظيفته الأكاديمية وتحميل الجامعة المسؤولية من أجل أغراض شخصية بحتة.
 - إدارة جميع الأموال الموكلة إليه بنزاهة في إطار الجامعة أو الأنشطة البحثية أو أي نشاط مهني آخر.
 - يحظر إعاقة الأداء السليم للمؤسسة، ولا سيما إغلاق سبل الوصول إلى هياكل التدريس والبحث.
 - احترام حق جميع أفراد الأسرة الجامعية في الوصول إلى ممارسة أنشطتهم ووظائفهم.
 - زيادة على ذلك، يجب عليه الظهور بهندام يليق باحترام مهنته.

2.2 حقوق الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح بالوزارة والمؤسسات والتزاماتهم

لا يعتبر الأستاذ الباحث (أو الباحث) والطالب العنصرين الفاعلين الوحيدين في الجامعة، بل يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بالموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح التابعين للوزارة والمؤسسات الجامعية الذين لديهم، بدورهم، حقوق تراقها التزامات.

1.2.2- الحقوق

- يجب أن يعامل الموظفون الإداريون والتقنيون وأعوان المصالح بطريقة تضمن لهم الاحترام والتقدير والإنصاف على غرار باقي الأفراد الفاعلين في الأسرة الجامعية،
- يجب ألا يتعرض الموظفون الإداريون والتقنيون وأعوان المصالح لأيّة مضايقات ولا تمييز في عملهم،
- يستفيد الموظفون الإداريون والتقنيون وأعوان المصالح من الظروف الملائمة التي تسمح لهم بالقيام بمهامهم على أحسن وجه، وفي هذا الصدد يستفيدون من التكوين المتواصل والتحسين الدائم لمؤهلاتهم
- يحق للموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح، أثناء عمليات التوظيف والتقييم والتعيينات والترقية، أن يحضوا بمعاملة موضوعية وغير متحيزة.



- يستفيدون من حماية الدولة في أو أثناء ممارسة مهامهم.

2.2.2- الالتزامات

هؤلاء الموظفون مسؤولون عن ضمان سير العمل باستمرار و بانتظام لهياكل ومؤسسات التعليم والبحث.
يجب عليهم أداء واجباتهم باحترافية.
هم مسؤولون عن قراراتهم وأفعالهم والاستخدام الحكيم للموارد والمعلومات المتاحة لهم.
يجب أن يمتنعوا عن أي تدخل أو تفاعل في الأعمال البيداغوجية والعلمية.
عليهم التحلي بالحيادية والموضوعية.
يتخذ هؤلاء قراراتهم وفقاً للقواعد السارية، ويعاملون الجميع معاملةً عادلة مع تجنب أي شكل من أشكال التمييز.
يؤدون عملهم بكل ولاء ودون اعتبارات حزبية، ويجب أن يتصرفوا بطريقة عادلة ونزيهة ويتجنبوا وضع أنفسهم في موقف يكونون فيه مدينين لأي شخص قد يؤثر عليهم دون داعٍ في ممارسة وظائفهم، وأن يمتنعوا عن وضع أنفسهم في وضعية تضارب المصالح.
يجب عليهم التحلي بالمجاملة وحسن الاستماع والسرية واليقظة والتقدير والاجتهاد والسرعة في إنجاز مهمتهم.
وفي إطار تكريس ثقافة ضمان الجودة، يتعين عليهم الالتزام بتحقيق الأهداف والأفاق المحددة لمشروع المؤسسة.
- يحظر إعاقة الأداء السليم للمؤسسة، ولا سيما إغلاق سبل الوصول إلى هياكل التدريس والبحث.
- احترام حق جميع أفراد الأسرة الجامعية في الوصول إلى ممارسة أنشطتهم ووظائفهم.
- زيادة على ذلك، يجب عليه الظهور بهندام يليق باحترام مهنته.

4.2 - حقوق الطالب في التعليم العالي والتزاماته

للطالب الحق في أن يحظى بالاحترام والكرامة من قبل أعضاء الأسرة الجامعية.
يجب أن تتوفر للطالب كل الشروط الممكنة حتى يتسنى له الارتقاء بمستواه بطريقة متناسقة في مؤسسات التعليم العالي. وهكذا، فإن له حقوقاً لا تأخذ دلالاتها إلا إذا رافقها التحلي بالمسؤولية التي تتجسد في عدد من الواجبات.

1.4.2 الحقوق

للطالب الحق في المعلومات المتعلقة بهيكله التكويني العالي الذي ينتمي إليه، وخاصة النظام الداخلي.



للطالب الحق في حرية التعبير والرأي، على أن يتم ذلك في إطار احترام التنظيمات التي تحكم سير المؤسسات الجامعية.

للطالب الحق في الأمن والنظافة والوقاية الصحية اللازمة في المؤسسات الجامعية وفي الإقامات الجامعية على حد سواء.

يجب عدم التمييز بين الطلبة، سواء كانوا مواطنين أو أجانب أو لاجئين، على أساس الجنس أو المعتقدات الدينية أو الآراء السياسية أو العرق أو الأقلية أو الخلفية الاجتماعية أو المرض أو الإعاقة. كما يجب ألا يتعرض لأي تحرش نفسي (أخلاقي) أو جنسي.

للطالب الحق في تعليم وتأطير نوعي يستندان على طرق بيداغوجية حديثة ومكيفة.

للطالب في مرحلة ما بعد التدرج الحق في التكوين في البحث وبالمبحث مع الاستفادة من وسائل الدعم.

يجب أن يوضع في متناول الطالب برنامج التكوين ومختلف الوحدات التعليمية في بداية السنة الدراسية ؛ ويجب أن تكون الدروس متاحة له على شكل منهج دراسي.

للطالب الحق في تقييم منصف وعادل وغير متحيز، كما له الحق في الطعن إذا ما أحس بإجحاف في حقه عند تصحيح امتحان معين.

يجب تسليم علامات الطالب مرفقة بالتصحيح النموذجي وسلم التنقيط الخاص بموضوع الامتحان. كما يجب تمكين الاطلاع على وثيقة الامتحان.

يحق للطالب الوصول للمكتبة ومركز الموارد للإعلام الآلي ولكل الوسائل المادية اللازمة لتكوين نوعي.

يختار الطالب ممثليه في اللجان البيداغوجية دون قيد أو ضغط.

يمكن الطالب أن يؤسس جمعيات طلابية ذات طابع علمي أو فني أو ثقافي أو رياضي طبقاً للتشريع الساري المفعول. والتي لا يحق لها أن تتدخل في التسيير الإداري للمؤسسات الجامعية خارج إطار التنظيم المعمول به.

2.4.2. الالتزامات

على الطالب أن يقدم معلومات صحيحة ودقيقة عند قيامه بعملية التسجيل، وأن يفي بالتزاماته الإدارية تجاه المؤسسة.

على الطالب احترام القانون الداخلي للمؤسسة والتنظيم المعمول بهما وميثاق الأخلاقيات والآداب الجامعية.

على الطالب احترام كرامة وسلامة أفراد الأسرة الجامعية.

على الطالب احترام حق أفراد الأسرة الجامعية في حرية التعبير.

- يحظر إعاقة الأداء السليم للمؤسسة، ولا سيما إغلاق سبل الوصول إلى هياكل التدريس والبحث.

- احترام حق جميع أفراد الأسرة الجامعية في الوصول إلى ممارسة أدينتهم ووظائفهم.
- زيادة على ذلك، يجب عليه الظهور بهندام يليق باحترام مهنته.
- على الطالب أن يتّصف بالحس المدني في سلوكه داخل الحرم الجامعي وخارجه.
- على الطالب الحفاظ على الأماكن والوسائل التي يتم وضعها تحت تصرّفه، واحترام قواعد الأمن والنظافة في المؤسسة كاملها.
- على الطالب احترام نتائج لجان المداوالات التي هي سيّدة في أعمالها
- على الطالب ألا يلجأ أبداً إلى الغش أو سرقة أعمال غيره. وتستمد العقوبات المتخذة ضده من التنظيم المعمول به ومن النظام الداخلي لمؤسسة التعليم العالي، ويعود اتخاذ هذه الإجراءات إلى المجلس التأديبي، ويمكن أن تصل العقوبات إلى الطرد النهائي من المؤسسة.



3- الأخطاء والعقوبات-

- تنبع العقوبات المنصوص عليها في هذا الميثاق من عدم الامتثال لقواعد الآداب أكثر من انتهاك المبادئ الأخلاقية ذاتها.
- يمكن تصنيف ثلاثة (3) أنواع من العقوبات: بيداغوجية، وإدارية، وجنائية.

1.3- موظفو القطاع العام

1.1.3- الموظفون الدائمون

- فيما يتعلق بالعقوبات المرتكبة من قبل الموظفين في القطاع العام (أساتذة - باحثون و أساتذة - باحثون -استشفائيون جامعيون وباحثون دائمون)، من الضروري الاستناد على الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، المنشور في الجريدة الرسمية العدد رقم 46 المؤرخة في 16 جويلية 2006، والذي يحدّد في المواد من 160 إلى 185 الأخطاء المهنية والعقوبات المتعلقة بها.
- تمّ استكمال هذه المنظومة العامة بشكل مفيد من خلال القوانين الأساسية الخاصة بـ:

- الأستاذ الباحث الاستشفائي الجامعي (المادتان 22 و 23 من المرسوم التنفيذي 129_08 المؤرخ في 3 ماي 2008؛ الجريدة الرسمية رقم 23 المؤرخة في 4 ماي 2008)؛
- الأستاذ الباحث (المادة 24 من المرسوم التنفيذي 130_08 المؤرخ في 3 ماي 2008 المنشور في العدد 23 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 4 ماي 2008)؛
- الباحث الدائم (المادة 31 من المرسوم التنفيذي 131_08 المؤرخ في 3 ماي 2008 المنشور في العدد رقم 23 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 4 ماي 2008).



ومن الواضح في هذا المجال، أن العقوبات تتطلب تدخل اللجان التي ينص عليها وينظمها المرسوم التنفيذي رقم 20_199 المؤرخ في 25 جويلية 2020 والمتعلق باللجان الإدارية المتساوية الأعضاء ولجان الطعن واللجان التقنية في المؤسسات والإدارات العمومية، والمنشور في العدد 44 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 30 جويلية 2020، من الصفحة 6 إلى 15.

1.1.1.3- بالإضافة إلى المخالفات المهنية المذكورة في النصوص أعلاه، يجب أن يتلقى انتهاك القواعد المنصوص عليها في هذا الميثاق أيضاً عقوبة ملائمة، تتناسب مع خطورة الخطأ المرتكب

وبالفعل، فمن الآن فصاعداً، فإن انتهاك القواعد الأخلاقية المكرسة في هذا الميثاق، يجب ألا يستمر دون عقاب، مثل:

- التحرش النفسي (الأخلاقي) أو الجنسي، سواء من قبل الأساتذة أو الطلبة أو الأعوان التقنيين والإداريين،
- السلوك الجنسي،
- الامتناع عن أي تمييز على أساس المولد أو العرق أو الجنس أو الرأي أو أي حالة أو ظرف شخصي أو اجتماعي آخر (وفقاً للدستور الصادر في 30 ديسمبر 2020 وخاصة المادة 37 منه).

- خطاب الكراهية المتعلق بجميع أشكال التعبير التي تنشر أو تحرض أو تشجع أو تبرر التمييز أو تلك التي تعبر عن ازدراء أو إذلال أو عداوة أو كراهية أو عنف.

يشكل انتهاك هذه القواعد خطأ من الدرجة الرابعة.

2.1.1.3- زيادة على ذلك، ووفقاً للمادة 41 من القرار الوزاري المؤرخ في 30 أكتوبر 2016... "يسهر مدير المؤسسة الخاصة على احترام قواعد آداب وأخلاق المهنة الجامعية من قبل المستخدمين والطلبة".

3.1.1.3- قد تتعرض الأخطاء المهنية أيضاً لعقوبات بيداغوجية، والتي لا تظهر في النصوص المذكورة أعلاه، مثل:

- المنع من التدريس؛
- الإقصاء من أي نشاط تعليمي؛
- الإقصاء من كل هيئة للتسيير البيداغوجي والعلمي؛
- الإقصاء من لوائح التدريس أو المناوابة بالنسبة للإستشفائيين الجامعيين؛
- الإقصاء من اللجان التقييمية و/أو المناقشة؛
- الإقصاء من الإشراف على المذكرات أو الأطروحات؛
- الحرمان من الاستفادة من التربصات العلمية -

4.1.13 - يمكن أن يترتب عن الأخطاء المهنية عقوبات جنائية جزائية، والتي ورد ذكرها بشكل خاص في النصوص الثلاثة (3) الآتية:
- التشريع الخاص بحقوق المؤلف: الأمر رقم 03-05 المؤرخ في 19 جويلية 2003 والمتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة (العدد 44 الجريدة الرسمية المؤرخة في 24 جويلية 2003).
- الأحكام المتعلقة بالتحرش الجنسي: المادة 341 مكرر من الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 8 يونيو سنة 1966، المعدل والمتمم، المتضمن قانون العقوبات.
- القانون المتعلق بالوقاية من الفساد: القانون 06-01 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته (العدد 14 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 08 مارس 2006).



2.1.3- الأعراف المتعاقدون.

تخضع الأخطاء المهنية والعقوبات التأديبية لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 07-308 المؤرخ في 29 سبتمبر 2007 (المواد 59 إلى 68)؛ الجريدة الرسمية رقم 61 المؤرخة في 30 سبتمبر 2007.

2.3- موظفو المؤسسات الخاصة

تخضع مؤسسات التعليم العالي الخاصة بشكل خاص للنصين التاليين:
1- القانون رقم 08-06 المؤرخ 23 فبراير 2008 المعدل والمتمم للقانون رقم 99-05 المؤرخ في 04 أبريل 1999 والمتضمن القانون الخاص التوجيهي للتعليم العالي (العدد 10 من الجريدة الرسمية المؤرخة 27 في فيفري 2008)، والذي تضمن تميم القانون الصادر سنة 1999 بعنوان IV مكرراً "التكوين العالي الذي توفره المؤسسات الخاصة"، في مواده 43 مكرر من 1 إلى 43 مكرر 14 وكذلك المواد 63 مكرر و 63 مكرر 1 و 63 مكرر. القانون رقم 99-05 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي عدد 24 من الجريدة الرسمية لسنة 1999) معدل ومتمم بالقانون 08-06 المؤرخ في 23 فبراير سنة 2008 (عدد 10 من الجريدة الرسمية لسنة 2008).

2- قرار وزير التعليم العالي المؤرخ في 30 أكتوبر 2016 الذي يحدد دفتر شروط تسليم رخصة إنشاء مؤسسة خاصة للتكوين العالي (العدد 67 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 13 نوفمبر 2016).

3.3- الطلبة

1.3.3- فيما يتعلق بالطلبة، تُكرّس المخالفات والعقوبات والإجراءات التأديبية طبقاً لأحكام القرار رقم 371 المؤرخ في 11 جوان 2014 المنشور في النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، لسنة 2014، الثلاثي الثاني، بخصوص "إنشاء وتكوين وسير المجالس التأديبية داخل مؤسسات التعليم العالي".

2.3.3- وفيما يتعلق بطلبة الدكتوراه على وجه الخصوص، فإن ميثاق الأطروحة الملحق بقرار وزير التعليم العالي والبحث العلمي رقم 961 المؤرخ في 2 ديسمبر 2020 الذي يحدد كفاءات الالتحاق بالتكوين في الطور الثالث وتنظيمه وشروط إعداد أطروحة الدكتوراه ومناقشتها، يحدد التزامات طالب الدكتوراه، وينص على التعهد باحترام الآداب والأخلاقيات الجامعية.

يحدد ميثاق الأطروحة هذا، أيضاً، مسؤوليات كل من المشرف على الأطروحة ومدير المخبر ورئيس لجنة التكوين في الدكتوراه.

3.3.3- ودون الإخلال بتكليفها الجنائي، فبموجب المادة 13 من قرار وزير التعليم العالي والبحث العلمي رقم 371 المؤرخ في 11 جوان 2014، تشكل أخطاء من الدرجة الثانية،



- التحرش النفسي (الأخلاقي) أو الجنسي،
- السلوك الجنسي،
- مظاهر العنصرية والتمييز ضد المهاجرين أو على أساس الجنس أو المعتقدات الدينية أو الآراء السياسية أو العرق أو الانتماء إلى أقلية، الأصول الاجتماعية المرض، العجز؛
- خطاب الكراهية المتعلق بجميع أشكال التعبير التي تنشر أو تحرض أو تشجع أو تبرر التمييز، أو تلك التي تعبر عن ازدراء أو إذلال أو عداوة أو كراهية أو عنف.

4.3.3 - تم استكمال المنظومة الجنائية وإثرائها بقانونين مهمين، تم نشرهما في العدد 25 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 29 أبريل 2020:

القانون رقم 20-05 المؤرخ في 28 أبريل 2020 المتعلق بالوقاية من التمييز وخطاب الكراهية ومكافحتها.

بهدف إخضاع الحياة العامة للقيم الأخلاقية ونشر ثقافة التسامح والحوار والقضاء على العنف في المجتمع. كما يعرف هذا القانون على وجه الخصوص، ولأول مرة، خطاب الكراهية وكذلك التمييز على النحو التالي:

* خطاب الكراهية: جميع أشكال التعبير التي تنشر أو تشجع أو تبرر التمييز، وكذلك تلك التي تتضمن أسلوب الازدراء أو الإهانة أو العداوة أو البغض أو العنف الموجهة إلى شخص أو مجموعة أشخاص على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو النسب أو الأصل القومي أو الإثني أو اللغة أو الانتماء الجغرافي أو الإعاقة أو الحالة الصحية.

* التمييز : كل تفرقة أو استثناء أو تقييد أو تفضيل يقوم على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو النسب أو الأصل القومي أو الإثني أو اللغة أو الانتماء الجغرافي أو الإعاقة أو الحالة الصحية، يستهدف أو يستتبع تعطيل أو عرقلة الاعتراف بحقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها على قدم المساواة في المجال

السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي أو في أي مجال آخر من مجالات الحياة العامة.

وهكذا، فإنَّ خطاب الكراهية أو خطاب التفرقة يشكِّلان جرائم جنائية بالغة الخطورة.

- القانون رقم 20_06 المؤرخ 28 أفريل 2020 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي تضمن

استحداث فصل جديد بعنوان "المساس بنزاهة الامتحانات والمسابقات"، ويتكوّن من المواد من 253 مكرر 6 إلى 253 مكرر 12.

ونظراً للأهمية القصوى لهذا الإجراء الجديد الذي ينبغي أن يكون معروفاً لدى جميع أفراد الأسرة الجامعية، فإنه من المفيد إعادة التذكير به وإدراجه أدناه حتى لا يغفل عنه أحد أو ينسام

• **المادة 253 مكرر 6 :** يعاقب بالحبس من سنة (1) إلى ثلاث (3) سنوات وبغرامة من 100,000 دج إلى 300,000 دج، كل من قام، قبل أو أثناء الامتحانات أو المسابقات، بنشر أو تسريب مواضيع و/ أو أجوبة الامتحانات النهائية للتعليم العالي أو المتوسط أو الثانوي أو مسابقات التعليم العالي أو التعليم والتكوين المهنيين والمسابقات المهنية الوطنية يعاقب بنفس العقوبات كل من يحل محل المترشح في الامتحانات والمسابقات المذكورة في الفقرة الأولى من هذه المادة.

• **المادة 253 مكرر 7:** تكون العقوبة الحبس من خمس (5) سنوات إلى عشر (10) سنوات والغرامة من 500,000 دج إلى 1,000,000 دج، إذا ارتكبت الأفعال المنصوص عليها في المادة 253 مكرر 6:

- من قبل الأشخاص المكلفين بتحضير أو تنظيم أو تأطير الامتحانات والمسابقات أو الإشراف عليها،

- من قبل مجموعة أشخاص،

- باستعمال منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات،

- باستعمال وسائل الاتصال عن بعد.

• **المادة 253 مكرر 8:** تكون العقوبة السجن المؤقت من سبع (7) سنوات إلى خمس عشرة (15) سنة والغرامة من 700,000 دج إلى 1,500,000 دج، إذا أدى ارتكاب الأفعال المذكورة في المادة 253 مكرر 6 إلى الإلغاء الكلي أو الجزئي للامتحان أو المسابقة.

• **المادة 253 مكرر 9:** يعاقب على محاولة ارتكاب الجنح المنصوص عليها في هذا الفصل بنفس العقوبات المقررة للجريمة التامة.

• **المادة 253 مكرر 10:** في حالة الإدانة بالجرائم المنصوص عليها في هذا الفصل، يمكن أن يعاقب الفاعل بالحرمان من حق أو أكثر من الحقوق المنصوص عليها في المادة 9 مكرر 1 من هذا القانون (ملحوظة: تذكر المادة 9 مكرر 1 في فقرتها 4 الحرمان من حق التدريس أو إدارة مدرسة أو العمل في مؤسسة تعليمية كمدرس أو مدير أو مشرف).

• **المادة 253 مكرر 11:** دون الإخلال بحقوق الغير حسن النية، يحكم بمصادرة الأجهزة والبرامج والوسائل المستخدمة في ارتكاب الجرائم المنصوص عليها في هذا الفصل والأموال المتحصلة منها، وإغلاق الموقع الإلكتروني أو الحساب الإلكتروني الذي ارتكبت بواسطته الجريمة، أو جعل الدخول إليه غير ممكن، وإغلاق محل أو مكان الاستغلال إذا كانت الجريمة قد ارتكبت بعلم مالكة.

• **المادة 253 مكرر 12:** يعاقب الشخص المعنوي الذي يرتكب إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا الفصل وفقا لأحكام هذا القانون.

4 - التوقيعات:

5 - التعهدات





1.5- نموذج رقم 1 (خاص بالموظفين)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مجلس الآداب و الأآلاقيات الجامعية

تعهد

(النموذج رقم 1 خاص بالموظفين)

أنا الموقع أدناه:
(حدد: مسؤول، أستاذ / باحث، إداري / تقني / عون مصلحة):
المؤسسة / الوزارة:

أصرح أنني قد اطلعت على ميثاق الآداب والأخلاقيات الجامعية (نسخة 2023)،
والتزم باحترام نصه وروحه بشكل صارم في الظروف جميعها.

حرر ب في

التوقيع



2.5- نموذج رقم 2 (خاص بالطلاب)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مجلس الآداب و الأخلاقيات الجامعية

تعهد

(النموذج رقم 2 خاص بالطلاب)

أنا الموقع أدناه:

مسجل (ة) بـ:

في المؤسسة:

أصرح أنني قد اطلعت على الأحكام المتعلقة بحقوق وواجبات الطلاب على النحو المنصوص عليه في ميثاق الأخلاقيات والآداب الجامعية (نسخة 2023)، وألتزم باحترام نصه وروحه بشكل صارم في الظروف جميعها.

حرر بـ في

التوقيع

الملحق رقم (4): مخرجات برنامج الـ spss

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,802 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ethics1 | 33,8479 | 58,553 | ,365 | ,796 |
| S_Quality1 | 34,3747 | 55,938 | ,514 | ,781 |
| Reliability1 | 33,9939 | 55,297 | ,529 | ,779 |
| Responsive1 | 34,2640 | 55,711 | ,459 | ,787 |
| Tangibility1 | 34,4564 | 58,910 | ,338 | ,799 |
| Empathy1 | 33,9770 | 54,827 | ,510 | ,781 |
| Assurance1 | 33,8932 | 55,253 | ,467 | ,786 |
| Reputation1 | 34,0502 | 54,243 | ,549 | ,776 |
| Communication1 | 34,2317 | 55,184 | ,495 | ,782 |
| Satisfaction1 | 34,0605 | 53,573 | ,532 | ,778 |

Descriptives

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|--------|----------------|
| S_Quality1 | 276 | 3,5308 | 1,27243 |
| Valid N (listwise) | 276 | | |

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Ethics1
  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|--------|----------------|
| Ethics1 | 276 | 4,0576 | 1,28006 |
| Valid N (listwise) | 276 | | |

Descriptives

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|--------|----------------|
| Reliability1 | 276 | 3,9116 | 1,31255 |
| Responsive1 | 276 | 3,6415 | 1,40873 |
| Tangibility1 | 276 | 3,4491 | 1,29959 |
| Empathy1 | 276 | 3,9285 | 1,39771 |
| Assurance1 | 276 | 4,0123 | 1,44188 |
| Reputation1 | 276 | 3,8553 | 1,38427 |
| Communication1 | 276 | 3,6738 | 1,39023 |
| Satisfaction1 | 276 | 3,8450 | 1,48508 |
| S_Quality1 | 276 | 3,5308 | 1,27243 |
| Valid N (listwise) | 276 | | |

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=S_Quality1
 /CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Group Statistics

| الجنس | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|-----|--------|----------------|-----------------|
| S_Quality1 ذكر | 200 | 3,5509 | 1,31417 | ,09293 |
| انثى | 76 | 3,4779 | 1,16201 | ,13329 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | |
|------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|---------|
| | | F | Sig. | t | df |
| S_Quality1 | Equal variances assumed | 2,305 | ,130 | ,425 | 274 |
| | Equal variances not assumed | | | ,449 | 152,083 |

Independent Samples Test

| | | t-test for Equality of Means | | |
|------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------------|
| | | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference |
| S_Quality1 | Equal variances assumed | ,671 | ,07297 | ,17172 |
| | Equal variances not assumed | ,654 | ,07297 | ,16249 |

Independent Samples Test

| | | t-test for Equality of Means | |
|------------|-----------------------------|---|--------|
| | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | Lower | Upper |
| S_Quality1 | Equal variances assumed | -,26508 | ,41103 |
| | Equal variances not assumed | -,24805 | ,39399 |

T-TEST GROUPS=العمر(1 2)

ONEWAY Ethic BY الأقدمية
 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
 /PLOT MEANS
 /MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=TUKEY ALPHA (0.05) .

Oneway

Descriptives

| Ethic | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | |
|-----------------|-----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| أقل من 10 سنوات | 67 | 4,0597 | ,84621 | ,10338 | 3,8533 | 4,2661 |
| بين 10 و 20 سنة | 152 | 3,9572 | ,89506 | ,07260 | 3,8138 | 4,1007 |
| أكثر من 20 سنة | 57 | 4,2018 | ,82299 | ,10901 | 3,9834 | 4,4201 |
| Total | 276 | 4,0326 | ,87117 | ,05244 | 3,9294 | 4,1358 |

Descriptives

| Ethic | | Minimum | Maximum |
|-----------------|------|-----------------|---------|
| | | أقل من 10 سنوات | 2,00 |
| بين 10 و 20 سنة | 1,00 | 5,00 | |
| أكثر من 20 سنة | 2,50 | 5,00 | |
| Total | 1,00 | 5,00 | |

Test of Homogeneity of Variances

| | | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------|--------------------------------------|------------------|-----|---------|------|
| Ethic | Based on Mean | ,062 | 2 | 273 | ,940 |
| | Based on Median | ,234 | 2 | 273 | ,791 |
| | Based on Median and with adjusted df | ,234 | 2 | 266,641 | ,791 |
| | Based on trimmed mean | ,067 | 2 | 273 | ,935 |

ANOVA

| Ethic | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|--|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Between Groups | | 2,543 | 2 | 1,272 | 1,684 | ,188 |
| Within Groups | | 206,163 | 273 | ,755 | | |
| Total | | 208,707 | 275 | | | |

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Ethics1 Reliability1 Responsivel Tangibility1 Empathy1 Assuran
cel Reputation1
Communication1 Satisfaction1 S_Quality1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations

| | | Ethics1 | Reliability1 | Responsive1 | Tangibility1 |
|----------------|---------------------|---------|--------------|-------------|--------------|
| Ethics1 | Pearson Correlation | 1 | ,319** | ,225** | ,136* |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,024 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Reliability1 | Pearson Correlation | ,319** | 1 | ,304** | ,206** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,001 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Responsive1 | Pearson Correlation | ,225** | ,304** | 1 | ,165** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,006 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Tangibility1 | Pearson Correlation | ,136* | ,206** | ,165** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,024 | ,001 | ,006 | |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Empathy1 | Pearson Correlation | ,240** | ,303** | ,343** | ,192** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Assurance1 | Pearson Correlation | ,212** | ,308** | ,249** | ,168** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Reputation1 | Pearson Correlation | ,227** | ,368** | ,313** | ,256** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Communication1 | Pearson Correlation | ,217** | ,331** | ,298** | ,203** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |
| Satisfaction1 | Pearson Correlation | ,195** | ,360** | ,288** | ,288** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 276 | 276 | 276 | 276 |

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Responsive1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Responsive1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,225 ^a | ,051 | ,047 | 1,37515 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 27,603 | 1 | 27,603 | 14,597 | ,000 ^b |
| | Residual | 518,141 | 274 | 1,891 | | |
| | Total | 545,744 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Responsive1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,637 | ,276 | | 9,570 | ,000 |
| | Ethics1 | ,248 | ,065 | ,225 | 3,821 | ,000 |

a. Dependent Variable: Responsive1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Reliability1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Reliability1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,319 ^a | ,102 | ,099 | 1,24603 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 48,360 | 1 | 48,360 | 31,148 | ,000 ^b |
| | Residual | 425,409 | 274 | 1,553 | | |
| | Total | 473,770 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Reliability1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,582 | ,250 | | 10,341 | ,000 |
| | Ethics1 | ,328 | ,059 | ,319 | 5,581 | ,000 |

a. Dependent Variable: Reliability1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Tangibility1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Tangibility1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,136 ^a | ,019 | ,015 | 1,28986 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 8,596 | 1 | 8,596 | 5,167 | ,024 ^b |
| | Residual | 455,861 | 274 | 1,664 | | |
| | Total | 464,457 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Tangibility1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,889 | ,258 | | 11,175 | ,000 |
| | Ethics1 | ,138 | ,061 | ,136 | 2,273 | ,024 |

a. Dependent Variable: Tangibility1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Empathy1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Empathy1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,240 ^a | ,058 | ,054 | 1,35933 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 30,946 | 1 | 30,946 | 16,748 | ,000 ^b |
| | Residual | 506,289 | 274 | 1,848 | | |
| | Total | 537,235 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Empathy1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,865 | ,272 | | 10,518 | ,000 |
| | Ethics1 | ,262 | ,064 | ,240 | 4,092 | ,000 |

a. Dependent Variable: Empathy1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Assurance1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Assurance1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,212 ^a | ,045 | ,041 | 1,41168 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 25,694 | 1 | 25,694 | 12,893 | ,000 ^b |
| | Residual | 546,036 | 274 | 1,993 | | |
| | Total | 571,730 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Assurance1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,043 | ,283 | | 10,758 | ,000 |
| | Ethics1 | ,239 | ,067 | ,212 | 3,591 | ,000 |

a. Dependent Variable: Assurance1


```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Reputation1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Reputation1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,227 ^a | ,051 | ,048 | 1,35072 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 27,060 | 1 | 27,060 | 14,832 | ,000 ^b |
| | Residual | 499,898 | 274 | 1,824 | | |
| | Total | 526,957 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Reputation1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,861 | ,271 | | 10,569 | ,000 |
| | Ethics1 | ,245 | ,064 | ,227 | 3,851 | ,000 |

a. Dependent Variable: Reputation1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Communication1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Communication1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,217 ^a | ,047 | ,044 | 1,35954 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 25,051 | 1 | 25,051 | 13,553 | ,000 ^b |
| | Residual | 506,451 | 274 | 1,848 | | |
| | Total | 531,502 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Communication1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,717 | ,272 | | 9,973 | ,000 |
| | Ethics1 | ,236 | ,064 | ,217 | 3,681 | ,000 |

a. Dependent Variable: Communication1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Satisfaction1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Satisfaction1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,195 ^a | ,038 | ,035 | 1,45909 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 23,174 | 1 | 23,174 | 10,885 | ,001 ^b |
| | Residual | 583,330 | 274 | 2,129 | | |
| | Total | 606,504 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: Satisfaction1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,925 | ,292 | | 10,003 | ,000 |
| | Ethics1 | ,227 | ,069 | ,195 | 3,299 | ,001 |

a. Dependent Variable: Satisfaction1

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT S_Quality1
  /METHOD=ENTER Ethics1.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------|-------------------|--------|
| 1 | Ethics1 ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: S_Quality1

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,262 ^a | ,069 | ,065 | 1,23012 |

a. Predictors: (Constant), Ethics1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 30,625 | 1 | 30,625 | 20,239 | ,000 ^b |
| | Residual | 414,619 | 274 | 1,513 | | |
| | Total | 445,244 | 275 | | | |

a. Dependent Variable: S_Quality1

b. Predictors: (Constant), Ethics1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,473 | ,247 | | 10,032 | ,000 |
| | Ethics1 | ,261 | ,058 | ,262 | 4,499 | ,000 |

a. Dependent Variable: S_Quality1