



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

أطروحة مقدمة لنيل متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه الطور الثالث

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالب: مسعود بودرع

بعنوان:



أخلاقيات المهنة ودورها في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية
دراسة حالة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية
العمومية بولاية جيجل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/10/31

أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
سليمان بلعور	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
المهدي هتهات	أستاذ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقرا
محمد زوزي	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
مهدي شرقي	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا
يوسف خنيش	أستاذ	جامعة الأغواط	مناقشا
رميلة لعمور	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

أطروحة مقدمة لنيل متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه الطور الثالث

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالب: مسعود بودرع

بعنوان:



أخلاقيات المهنة ودورها في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية
دراسة حالة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية
العمومية بولاية جيجل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/10/31

أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
سليمان بلعور	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
المهدي هتهات	أستاذ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقرا
محمد زوزي	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
مهدي شرقي	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا
يوسف خنيش	أستاذ	جامعة الأغواط	مناقشا
رميلة لعمور	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قال تعالى:

﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

﴿إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ﴾

المتنبي

وَمَا الْحُسْنُ فِي وَجْهِ الْفَتَى شَرَفًا لَهُ

إِذَا لَمْ يَكُنْ فِي فِعْلِهِ وَالْخَلَائِقِ

أحمد شوقي

إِنَّمَا الْأُمَمُ الْأَخْلَاقُ مَا بَقِيَتْ

فَإِنْ هُمْ ذَهَبَتْ أَخْلَاقُهُمْ ذَهَبُوا

أحمد شوقي

صَلَّاحُ أَمْرِكَ لِلْأَخْلَاقِ مَرْجَعُهُ

فَقَوِّمِ النَّفْسَ بِالْأَخْلَاقِ تَسْتَقِمِ

أحمد شوقي

إِذَا أَصِيبَ الْقَوْمُ فِي أَخْلَاقِهِمْ

فَأَقِمِ عَلَيْهِمْ مَأْتَمًا وَعَوِيلاً

حافظ إبراهيم

لَا تَحْسَبَنَّ الْعِلْمَ يَنْفَعُ وَحْدَهُ

مَا لَمْ يُتَوَجَّ رَبُّهُ بِخَلَاقِهِ

شكر وتقدير



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف على هذا العمل الأستاذ

الدكتور المهدي هتمار

الشكر موصول للأستاذ المشرف المساعد محمد زوزي

إلى الزميل والأخ الدكتور مسعود هريش

إلى الصديق والأخ حمزة العاريج

الشكر موصول كذلك لكل أساتذة لجنة التكوين في الدكتوراه بقسم

علوم التسيير بجامعة خرداية وعلى رأسهم الأستاذ شرقي مهدي

إلى كل من ساعدني على إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد

مسعود بودرخ

إهداء

إلى الوالدين الكريمين

إلى روح الفقيدين إبنة عمي "سعيدة" و ابنها "عزيز"

إلى كل من علمني حرفاً

إلى كل من ساعدني على إنجاز هذا العمل

أهدىكم ثمرة جهدي



الفهرس

العنوان	الصفحة
الشكر.....
الإهداء.....
فهرس المحتويات.....
فهرس الجداول.....
فهرس الأشكال.....
فهرس الملاحق.....
الملخص باللغة العربية.....
الملخص باللغة الإنجليزية.....
مقدمة.....	أ-ر.....

الفصل الأول: عموميات حول أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية

تمهيد.....	ص12.....
المبحث الأول: أخلاقيات المهنة.....	ص13.....
المطلب الأول: ماهية أخلاقيات المهنة ومصادرها.....	ص13.....
المطلب الثاني: أبعاد أخلاقيات المهنة.....	ص27.....
المطلب الثالث: ترسيخ أخلاقيات المهنة.....	ص39.....
المبحث الثاني: الكفاءات البشرية وتنميتها بأخلاقيات المهنة.....	ص44.....
المطلب الأول: ماهية الكفاءة البشرية.....	ص44.....
المطلب الثاني: أبعاد وأنواع الكفاءات البشرية.....	ص51.....
المطلب الثالث: دور أخلاقيات المهنة في تنمية كفاءة الموارد البشرية.....	ص56.....
خلاصة الفصل الأول.....	ص65.....

الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية

تمهيد.....	ص67.....
المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة.....	ص68.....
المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية.....	ص68.....
المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية.....	ص77.....

المبحث الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....	ص90
المطلب الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....	ص90
المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....	ص96
المطلب الثالث: الفجوة البحثية.....	ص98
خلاصة الفصل الثاني.....	ص99

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد.....	ص101
المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية.....	ص102
المطلب الأول: تقديم المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة.....	ص103
المطلب الثاني: مجتمع، عينة وأداة الدراسة.....	ص112
المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية.....	ص114
المبحث الثاني: التحقق من جودة بيانات الدراسة.....	ص116
المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.....	ص116
المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.....	ص120
المطلب الثالث: تحليل معامل تضخم التباين والتباين المسموح.....	ص122
خلاصة الفصل الثالث.....	ص124

الفصل الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد.....	ص126
المبحث الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.....	ص127
المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية.....	ص127
المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير أخلاقيات المهنة.....	ص132
المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الكفاءة البشرية.....	ص139
المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	ص142
المطلب الأول: اختبار فرضيات أثر أخلاقيات المهنة في الكفاءة البشرية.....	ص142
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الفروق.....	ص146
المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة.....	ص155

فهرس المحتويات

خلاصة الفصل الرابع.....ص160

خاتمة.....ص162

قائمة المراجع.....ص167

قائمة الملاحق.....ص181

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية	90
02	الفجوة البحثية	98
03	الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي	103
04	الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري	106
05	الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد	110
06	جرد توزيع استبانة الدراسة	113
07	فئات مقياس ليكرث الخماسي ودلالاتها	114
08	اختبار صدق الاتساق الداخلي لمتغير أخلاقيات المهنة	116
09	اختبار صدق الاتساق الداخلي لمتغير الكفاءة البشرية	118
10	اختبار الصدق البنائي لمحاور الدراسة	119
11	معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة	120
12	معامل التواء والتفطح	121
13	اختبار التوزيع الطبيعي	121
14	معامل تضخم التباين والتباين المسموح	122
15	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	127
16	توزيع أفراد العينة حسب السن	128
17	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	130
18	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	131
19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الالتزام والمسؤولية	132
20	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد العدالة والانصاف	133
21	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد النزاهة والأمانة	134
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد العمل الجماعي	136
23	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاحترام وحسن المعاملة	137
24	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكفاءة الموارد البشرية	139
25	قاعدة القرار لاختبار الفرضيات المتعلقة بأثر أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية	142
26	نتائج تحليل التباين للانحدار	143
27	نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية	144
28	نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين لدراسة لفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للجنس	146
29	تحليل ANOVA للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للسن	147
30	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من النزاهة والامانة، والعمل الجماعي يعزى للسن	148

149	تحليل ANOVA للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للحالة العائلية	31
150	تحليل ANOVA للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى لسنوات الخبرة	32
151	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، الاحترام وحسن المعاملة يعزى لسنوات الخبرة	33
153	نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين لدراسة للفروق في الكفاءة البشرية تعزى للجنس	34
153	تحليل ANOVA للفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للسن	35
154	تحليل ANOVA للفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للحالة العائلية	36
154	تحليل ANOVA للفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى لسنوات الخبرة	37

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
خ	أنموذج الدراسة	01
27	مصادر أخلاقيات المهنة	02
34	تصنيف قيم النزاهة	03
47	مكونات الكفاءة	04
53	أبعاد الكفاءة البشرية	05
104	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي-جيجل	06
108	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري-الميلية	07
112	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد-الطاهير	08
122	شكل التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	09
127	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	10
129	توزيع أفراد العينة حسب السن	11
130	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	12
131	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	13

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
181	الاستبانة قبل التحكيم	01
187	قائمة الأساتذة المحكمين	02
188	الاستبانة بعد التحكيم	03
194	تسهيل مهمة	04
197	صدق الاتساق الداخلي للاستبانة	05
204	اختبار الصدق البنائي لمحاوور الدراسة	06
205	معامل الثبات ألفا كرونباخ	07
208	اختبار التوزيع الطبيعي	08
208	الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة	09
209	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة	10
219	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ومتغيرات الدراسة	11
221	اختبار الفرضيات	12

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية، وذلك من وجهة نظر عينة من العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة قصدية غير عشوائية شملت 222 عامل(ة) في السلك شبه الطبي من مجموع 1244 عامل(ة) يمثلون مجتمع الدراسة بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، في حين تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لأخلاقيات المهنة في الكفاءة البشرية ويرجع هذا الأثر إلى كل من أبعاد الالتزام والمسؤولية، العمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة، في حين لم يكن هناك أثر لبعدي العدالة والانصاف، والنزاهة والأمانة في الكفاءة البشرية في المؤسسات محل الدراسة. **الكلمات المفتاحية:** أخلاقيات المهنة، التزام ومسؤولية، عدالة وانصاف، نزاهة وأمانة، عمل جماعي، احترام وحسن معاملة، كفاءة بشرية.

Abstract

This study aims to explore the impact of professional ethics on the development of human competencies in Algerian public healthcare institutions, specifically among paramedical staff in Jijel province. Using a descriptive and case study methodology, the research employed a structured questionnaire to collect data on relevant variables. The questionnaire targeted a purposive, non-random sample of 222 paramedical workers from a total population of 1244 across three public healthcare institutions in Jijel.

Data analysis, conducted with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), revealed that professional ethics significantly enhance human competencies. This positive effect is particularly evident in the areas of commitment and responsibility, teamwork, and respectful treatment. In contrast, the dimensions of justice and fairness, and integrity and honesty, did not show a significant impact on human competencies in the institutions studied.

Keywords: Professional Ethics, Human Competencies, Commitment and Responsibility, Teamwork, Respectful Treatment, Justice and Fairness, Integrity and Honesty.

مقدمة

1-توطئة

إن المؤسسات المعاصرة تمارس أنشطتها في بيئة سريعة التغير وشديدة التعقيد تعرف العديد من التحولات والتطورات المستمرة والمتباينة، فلا تقوم هذه المؤسسات بمعزل عن البيئة باعتبارها نظام مفتوح تتأثر وتتوثر فيها هذا من جهة. أما من جهة أخرى، تحاول هذه الأخيرة التكيف مع هذه التغيرات البيئية كقرار حتمي أو تسعى جاهدة أكثر من ذلك لتحديد توجهها أو توجهاتها ضمن هذه البيئة، لكن ذلك لا يكون إلا بامتلاكها لموارد بشرية ذات كفاءات باعتبارها مورد استراتيجي، تدعو الضرورة الملحة إلى الاستثمار فيه بصورة أكبر، خاصة حينما تأكدت المؤسسات أن التركيز على الاستثمار في الموارد المادية غير كاف، وأصبح الاهتمام متزايداً أكثر فأكثر من قبل الأكاديميين والممارسين بموضوع أخلاقيات العمل داخل المؤسسات، رغم أنها لم تحظ إلا باهتمام محدود، فهو وبسرعة متزايدة أصبح يتبوأ حيزاً مستقلاً في أدبيات الإدارة، وصارت تطرق أسماعنا اليوم كثير من المصطلحات المستجدة في عالم الإدارة الحديث ومنها: "أخلاقيات العمل"، "أخلاقيات الإدارة"، "أخلاقيات المهنة " و"المدونة الأخلاقية"...الخ؛

وفي ذات السياق يواجه السلوك الأخلاقي صعوبات كثيرة طالما ظل مجال الإدارة يتجاهل التركيز على المعايير والمبادئ التي تحكم سلوكيات الأفراد في بيئات مختلفة، فالسلوك الأخلاقي المقبول في بيئة معينة قد لا يكون مقبولاً في بيئات مختلفة، فضلاً عن ذلك الصعوبات الناشئة من جراء التداخل بين ما تراه القوانين وبين ما يُرى من وجهة نظر الاخلاق، فيرى أن هناك تشريعاً قانونياً إلا أنه لا أخلاقي، أو أن الأخلاق قد تتخطى القانون منطلقاً من وجهة نظر المعايير الاجتماعية، لذلك قد يملك الفرد سلوكاً أخلاقياً ولكنه غير قانوني، أو قد يكون قانوني ولكنه غير أخلاقي في الوقت نفسه، لذا تعتبر أخلاقيات المهنة من المواضيع البحثية ذات الأهمية الأكاديمية والاجتماعية والإنسانية والوظيفية، حيث تشكل الأساس الضابط لسلوك العاملين في مختلف القطاعات في أي مجتمع من المجتمعات، لذا أصبحت المؤسسات المعاصرة تتسارع في إصدار مدونات أخلاقية خاصة بها، وصار المنحى الأخلاقي في الإدارة محط أنظار المهتمين بنجاح المؤسسات، حتى إنه قد يعمد في بعض تلك المؤسسات إلى إعادة صياغة الأهداف والسياسات بشكل يبرز المسؤولية الأخلاقية لها، واعتبار ذلك هدفاً أساسياً لها، بعد أن كان اهتمامها الوحيد هو كيفية تحقيق القدر الأكبر من الأرباح.

في خضم هذه التطورات في الممارسات والمفاهيم، تعتبر كفاءة الموارد البشرية في المؤسسات مصدر لكل ما هو متميز ومصدر أساسي لكل قوة، لذلك دعت الضرورة الملحة إلى العمل على الاستغلال الأمثل لهذه الموارد وتفعيل الآليات اللازمة لتنمية كفاءاتها بما قد يسمح بتطوير المؤسسات، وجعلها قادرة على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية، وضمن هذا الإطار فإن توافر مدونة أخلاقية تتضمن أخلاقيات وقيم معينة من جهة، والتزام الموارد البشرية بهذه الأخلاقيات والقيم من جهة أخرى يُتوقع أن يكون له الدور الملموس في تنمية كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسة.

2- الإشكالية:

إنّ لتنمية كفاءة الموارد البشرية أهمية متزايدة لدى المؤسسات المعاصرة، إذ تعتبر عاملا مهما في تحقيق أهداف هذه الأخيرة بشتى أنواعها ومجالاتها وقطاعاتها، ومن بين هذه المؤسسات التي تسعى للرفع من كفاءة مواردها البشرية نجد مؤسسات القطاع الصحي في الجزائر، باعتبارها منظومة صحية محور اهتمامها السعي لتحسين الخدمات الصحية وضمان أحسن تكفل بالمرضى، وعليه تبرز الضرورة الملحة لتوافر مجموعة من العوامل والمداخل الداعمة في بيئة العمل، للرفع من كفاءة العاملين بمؤسسات القطاع الصحي ومعالجة جوانب القصور لتحقيق الأهداف الموضوعية. ومن هنا برز الاتجاه نحو التركيز على واقع أخلاقيات المهنة في مجموعة من المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل (مستشفى جيجل، مستشفى الطاهير، ومستشفى الميلية)، وذلك من أجل دعم وتطوير كفاءة الموارد البشرية العاملة بها، ومن هذا المنطلق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما أثر أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءات البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات

الاستشفائية العمومية الثلاث بولاية جيجل؟

وللإجابة على هذه الإشكالية بطريقة معمقة ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى أخلاقيات المهنة بأبعادها (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة،

الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي) لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات

الاستشفائية العمومية الثلاث بولاية جيجل؟؛

- ما مستوى كفاءة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الثلاث بولاية

جيجل؟؛

- ما طبيعة تأثير أخلاقيات المهنة بأبعادها (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي) في تنمية الكفاءة البشرية بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الثلاث بولاية جيجل؟
- هل توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الثلاث بولاية جيجل؟
- هل توجد فروق في الكفاءة البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؟.

3-فرضيات الدراسة:

بغية الإجابة على إشكالية الدراسة بطريقة منهجية ومعقدة، ومع افتراض وجود دور إيجابي لأخلاقيات المهنة في تنمية كفاءة الموارد البشرية، إضافة إلى افتراض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من أخلاقيات المهنة وكفاءة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، تم صياغة فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي:

- **الفرضية الأولى:** هناك مستوى مرتفع لأخلاقيات المهنة بأبعادها الخمسة (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي) لدى العاملين بالسلك شبه الطبي في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل.
- **الفرضية الثانية:** هناك مستوى مرتفع لكفاءة الموارد البشرية بالسلك شبه الطبي في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل.
- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد أثر إيجابي لأخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛

وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيات فرعية كما هو موضح على النحو التالي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر إيجابي للالتزام والمسؤولية في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل؛
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر إيجابي للعدالة والانصاف في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل؛

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر إيجابي للنزاهة والأمانة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل؛
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر إيجابي للعمل الجماعي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل؛
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر إيجابي للاحترام وحسن المعاملة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل.
- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية؛ وتدرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
 - **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للجنس؛
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للسن؛
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للحالة العائلية؛
 - **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى لسنوات الخبرة؛
- **الفرضية الرئيسية الخامسة:** توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؛ وتدرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
 - **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للجنس؛
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للسن؛
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للحالة العائلية؛

- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى لسنوات الخبرة.

4- أهمية موضوع الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال عدّة جوانب أهمّها ما يلي:

- ✓ تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام المتزايد بأخلاقيات العمل وكفاءة الموارد البشرية خاصة في مؤسسات القطاع الصحي من طرف الباحثين والممارسين على حدّ سواء؛
- ✓ إنّ المجال الذي تندرج ضمن إطاره هذه الدراسة هو قطاع الصحة، الذي يكتسي درجة عالية من الأهمية، وعليه تبرز الضرورة الحتمية للاهتمام بأخلاقيات المهنة كدعامة أساسية لتنمية كفاءة الموارد البشرية ضمن القطاع الصحي؛
- ✓ مواكبة التطورات الحاصلة في مجال إدارة الموارد البشرية عامة والسلوك التنظيمي بصفة خاصة بالاهتمام بموضوعي الأخلاقيات المهنية والكفاءة البشرية وأبعادهما، باعتبار ذلك من المواضيع الهامة؛
- ✓ قلة الدراسات التي جمعت متغيري أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية وطنياً ودولياً؛
- ✓ تعتبر الدراسة بمثابة امتداد وتطوير لدراسات سابقة فهي بذلك إثراء للرصيد المعرفي في هذا المجال، ومرجع للقيام بدراسات أخرى مستقبلاً.

5- أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:
- ✓ الكشف عن مستوى أخلاقيات المهنة بأبعدها (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي) لدى العاملين في السلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية في ولاية جيجل؛
 - ✓ التعرف على مستوى كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين في السلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية في ولاية جيجل؛
 - ✓ اختبار أثر أخلاقيات المهنة بمختلف أبعدها في تنمية كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين في السلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية في ولاية جيجل؛
 - ✓ الكشف عن فروق في إجابات أفراد العينة حول أخلاقيات المهنة بأبعدها وكفاءة الموارد البشرية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية؛

✓ الكشف عن فروق في إجابات أفراد العينة حول كفاءة الموارد البشرية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية؛

✓ تقديم اقتراحات وتفسيرات على ضوء النتائج المتوصل إليها من أجل معالجة جوانب القصور وتعزيز جوانب القوة - إن وُجد-، من أجل أخذها بعين الاعتبار من طرف المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة.

6- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

توجد عدّة أسباب أدت إلى اختيار هذا الموضوع للدراسة، وأهم هذه الأسباب هي:

✓ تماشي موضوع الدراسة مع تخصص إدارة الموارد البشرية، وكذا الرغبة في زيادة المعارف وتطوير الأفكار المرتبطة بمتغيرات الدراسة والتعمق في فهم العلاقة بينها؛

✓ أهمية هذا الموضوع بالنسبة للمؤسسات عامة ومؤسسات القطاع الصحي خاصة لأنه يأتي ضمن إطار الالتزام بأخلاقيات المهنة والذي يُتوقع أن يكون مصدراً داعماً لتنمية كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسات محل الدراسة؛

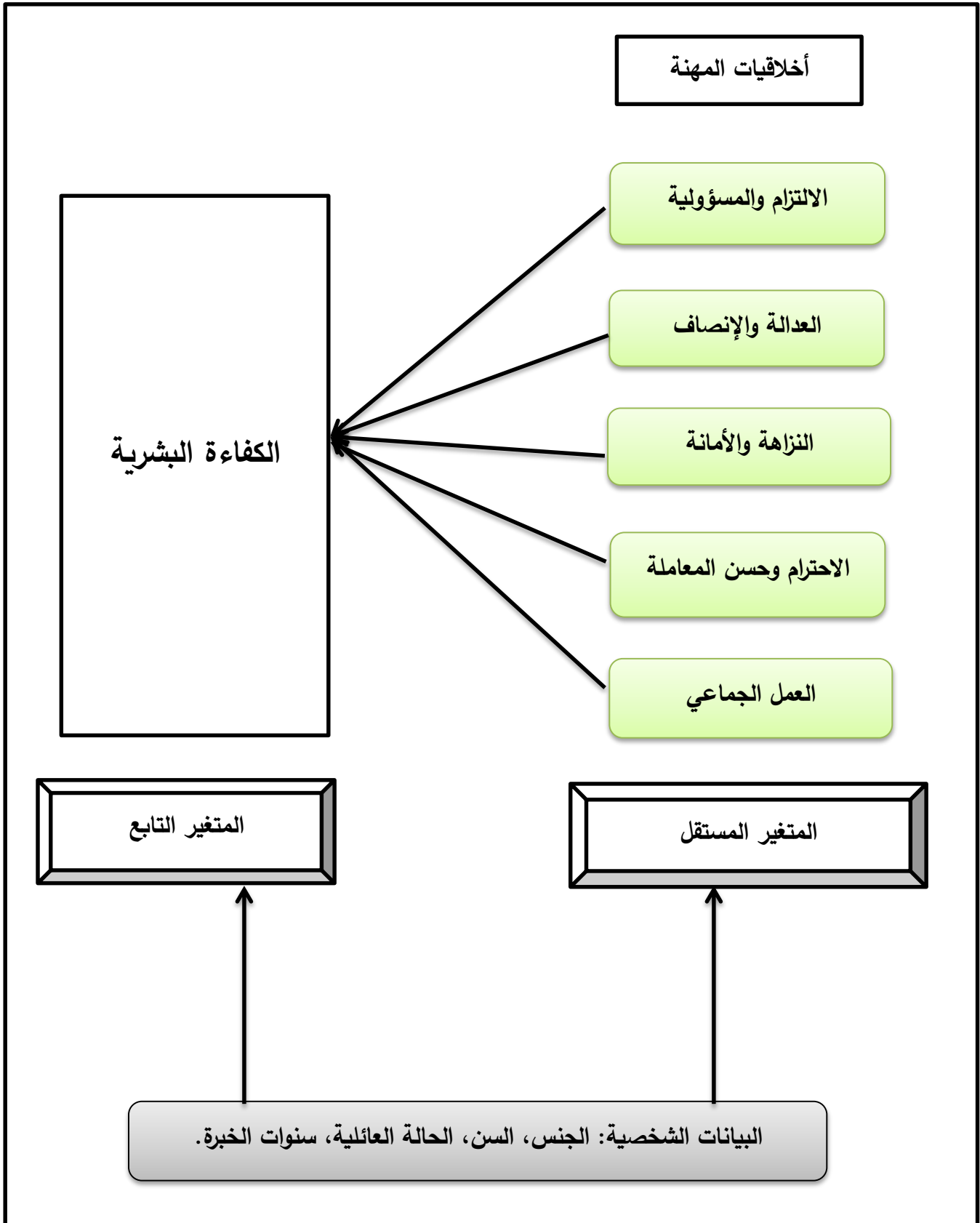
✓ الحداثة النسبية لموضوع الدراسة والنقص النسبي للدراسات والبحوث التي عالجت هذا الموضوع.

7- منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، فهو المناسب والملائم لدراسة العلاقة بين المتغيرات والظواهر وتحليل أثر أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءات البشرية، في حين تم استخدام أسلوب دراسة الحالة في الجانب الميداني وذلك بالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العاملين بالسلك شبه الطبي في المؤسسات محل الدراسة، بالإضافة إلى استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" لمعالجة البيانات إحصائياً.

8- أنموذج الدراسة: قصد الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها، تم إعداد وتطوير هذا الأنموذج استناداً إلى الدراسات السابقة التي درست أحد أو بعض أبعاد أخلاقيات المهنة وأثرها في المتغير التابع والمتمثل في الكفاءة البشرية، وقد تم تقسيم المتغير المستقل والمتمثل في أخلاقيات المهنة إلى خمسة أبعاد تتمثل في: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي، وعليه يمكن توضيح أنموذج الدراسة في الشكل التالي رقم (1).

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

9- المفاهيم الإجرائية:

- ✓ أخلاقيات المهنة: تشكل أخلاقيات المهنة توليفة من الآداب الحميدة والسلوكيات الفاضلة، التي تم اكتسابها من مصادر مختلفة والتي تم تحديدها في مدونات أخلاقية خاصة بكل مهنة، ويتعين على جميع العاملين في المنظمة الالتزام بهذه الأخلاقيات أثناء تأديتهم لعملهم؛
- ✓ إلتزام ومسؤولية: الإلتزام هو الاستعداد الدائم والمستمر للفرد لبذل أقصى جهوده خدمة للمنظمة التي يعمل بها والرغبة الشديدة للبقاء فيها، أما المسؤولية فمعناها أن يكون الفرد مسؤولاً عن نتائج أعماله والقرارات التي تصدر عنه أثناء قيامه بالمهام الموكلة إليه وتحمل متطلبات عمله دون أي تماطل في أداء واجباته المهنية؛
- ✓ عدالة وإنصاف: وتعني تقديم الخدمات للغير دون تمييز وبنفس الشروط، فلا يجوز التمييز بين المواطنين على أساس الدين أو العرق أو الجنس أو الانتماء السياسي، فالسلوك العادل الذي يبديه الموظفون يعمل على تقوية المشاعر الإيجابية تجاه المؤسسة؛
- ✓ نزاهة وأمانة: النزاهة والأمانة مفهومان مرتبطان بالقيم الروحية والأخلاقية، فهما تعبير عن الترفع عن الدنيا، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية، وتغليب المصلحة العامة على المصالح الشخصية؛
- ✓ عمل جماعي: يشير هذا المفهوم إلى تكامل وترابط جهودات فردين أو أكثر يعملون في منظمة ما، وفي مكان واحد ويمارسون أنشطة متماثلة ومترابطة مع بعضها البعض؛
- ✓ احترام وحسن معاملة: يقصد به التعامل الإنساني مع الغير بأسلوب طيب، وإشاعة المودة والمحبة والبشاشة والابتسام والتسامح والابتعاد عن القسوة والتوتر، والاهتمام بحقوق ومصالح الآخرين سواء كانوا زملاء عمل أم غيرهم من أصحاب المصالح؛
- ✓ كفاءة بشرية: يمكن اعتبار الكفاءة أنها عبارة عن تجميعية معارف نظرية، ومعرفة عملية والسلوكيات المرتبطة بوظيفة أو مجال ما تميز المورد البشري عن غيره وتجعله قيمة مضافة.

10- حدود الدراسة:

- ✓ الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على اختبار دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءات البشرية، ونظراً لشمولية الموضوعين واحتوائهما على أبعاد مختلفة ومتعددة، وكذا صعوبة الإلمام بهما تم حصر المتغير المستقل (أخلاقيات المهنة) في خمسة أبعاد تتمثل في: الإلتزام

والمسؤولية، العدالة والإنصاف، النزاهة والأمانة، العمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة. إضافة إلى ذلك تمثل المتغير التابع في الكفاءة البشرية التي تمثلت أبعادها في كل من: المعرفة، المهارة، والسلوك؛

✓ **الحدود المكانية:** إنّ مفهومي أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية يندرجان ضمن ممارسات مختلف المؤسسات ومنها المؤسسات الاستشفائية، ولهذا فقد تمّ حصر مكان إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية في ولاية جيجل؛

✓ **الحدود البشرية:** نظرا لصعوبة الوصول إلى جميع العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية فقد اقتصرت هذه الدراسة على اختيار عينة غير عشوائية قصدية من العاملين بالسلك شبه الطبي بمختلف أقسام المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل، بحيث تمّ توزيع الاستبانة عليهم لمعرفة اتجاهاتهم نحو متغيرات الدراسة.

✓ **الحدود الزمنية:** تمّ إجراء هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني طيلة فترة التسجيل في مرحلة الدكتوراه، أي الفترة الممتدة من أواخر سنة 2019 إلى غاية بداية سنة 2024، أما فيما يخص الدراسة الميدانية فتم إجراؤها خلال الفتر الزمنية المنحصرة بين شهر ماي إلى غاية شهر أكتوبر من سنة 2023.

11- صعوبات الدراسة:

عند إجراء هذه الدراسة واجه الباحث صعوبات عديدة منها:

- ✓ النقص النسبي للدراسات التي جمعت متغيري الدراسة؛
- ✓ الصعوبات المتعلقة بوباء كورونا؛
- ✓ استحالة الدخول إلى بعض الأقسام والمصالح خاصة أقسام النساء والأمراض المعدية؛
- ✓ نظام العمل التناوبي لمجتمع الدراسة وبالتالي استحالة الوصول إلى جميع العاملين؛
- ✓ العدد الكبير للعاملين بالسلك شبه طبي والموزعين على أقسام ومصالح مختلفة ومتباعدة؛
- ✓ الضغط الكبير على العاملين شبه الطبيين أثناء فترات الدوام؛
- ✓ رفض بعض العاملين التعاون معنا والإجابة على أسئلة الاستبانة.

12- هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول من أجل تكوين إطار نظري حول متغيرات الدراسة، التطرق إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وكذا التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تنمية كفاءة الموارد البشرية بالمؤسسات الاستشفائية محل الدراسة؛

حيث يشمل الفصل الأول من هذه الدراسة بحثين، المبحث الأول يتناول الإطار النظري لأخلاقيات المهنة وهو يتضمن بداية ماهية أخلاقيات المهنة ومصادرها مع شرح لمختلف أبعادها وكذا سبل ترسيخها في المؤسسة، أما المبحث الثاني فيتناول متغير الكفاءة البشرية، مع الإشارة إلى العلاقة بين أخلاقيات المهنة وكفاءة الموارد البشرية؛

أما الفصل الثاني فقد تناول الدراسات السابقة التي تناولت إحدى متغيري الدراسة أو المتغيرين معًا بالإضافة إلى مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة وكذا التطرق إلى ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها؛

في حين تناول الفصل الثالث إجراءات الدراسة الميدانية بداية بتقديم المؤسسات محل الدراسة وكذا شرح لمنهجية الدراسة الميدانية وأداة الدراسة بالإضافة إلى التحقق من جودة بيانات الدراسة الميدانية؛ أما الفصل الرابع والأخير فيتمحور حول دراسة دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءة البشرية (دراسة ميدانية لعينة من العاملين في السلك شبه طبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية في ولاية جيجل) من خلال تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، وكذا القيام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، إضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة، الأمر الذي سمح بالتوصل إلى نتائج تم تفسيرها. في خاتمة الدراسة يتم التطرق إلى عرض نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية وكذا تقديم اقتراحات وتوجيهات لإدارة المؤسسات المعنية لأخذها بعين الاعتبار، وكذا اقتراحات لدراسات مستقبلية.

الفصل الأول: عموميات

حول أخلاقيات المهنة

والكفاءة البشرية

تمهيد

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تغيراً ملحوظاً وتطوراً في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والمالية والتكنولوجية، كما أصبح للاهتمام بالعالمية والمنافسة والابتكار دور كبير في تلك الفترة، ولقد تميزت تلك الفترة بالاهتمام الكبير بالأخلاقيات في بيئة الأعمال، التي دفعت بالأصوات نحو تطبيق وممارسة السلوكيات الأخلاقية فيها، ويعد الالتزام بالأخلاق من الأمور المهمة في الحياة، إذ دعت جميع القيم والأعراف والديانات السماوية إلى الأخلاق لأنها ترتبط بالجانب العلمي والعملية للإنسان، وقد كان هدف رسالة الإسلام السمحة الالتزام بالأخلاق، كما جاء عن أبي هريرة -رضي الله عنه- عن سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام: **(إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)**، حيث تتمثل أخلاقيات المهنة في تربية الإنسان وثقافته وإيمانه، وتتبع من قيم المجتمع وعاداته وتقاليده، ويعتبر الالتزام بها عنصراً هاماً في تعزيز ثقة المجتمع بنفسه وبأفراده، كما يسهم هذا الالتزام في الاستقرار والاطمئنان إلى جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة. ولذلك، فإن الاهتمام بأخلاقيات المهنة أصبح مطلباً ضرورياً في الكثير من المنظمات، حيث يشكل دراستها عنصراً ضرورياً لتعزيز الاستقرار والثقة في المجتمعات.

سننتقل في هذا الفصل إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول الإطار النظري لأخلاقيات المهنة بداية من تحديد الإطار المفاهيمي لها وذكر أبرز مصادرها ثم التطرق إلى تبيان أبعادها الأساسية بالإضافة إلى سبل ترسيخها داخل المنظمة، أما المبحث الثاني فيتم التطرق فيه إلى ماهية الكفاءات البشرية بأبعادها وأنواعها، بالإضافة إلى تبيان دور أخلاقيات المهنة كعامل مؤثر في تنمية الكفاءة البشرية.

المبحث الأول: أخلاقيات المهنة

إن الالتزام بأخلاقيات العمل يعد ضرورة ملحة لدى الموارد البشرية والمنظمة على حد سواء، فطبيعة هذا المفهوم من الجانب الفطري للموارد البشرية، واهتمام المنظمات به، يعد مصدرا لكل عوائد إيجابية في بيئة عمل المنظمات.

المطلب الأول: ماهية أخلاقيات المهنة ومصادرها

أولاً: مفهوم أخلاقيات المهنة:

تعد الأخلاق من أهم الركائز التي حثت عليها الأديان السماوية والمبادئ الإنسانية، ومن المؤكد أن مجتمعا بلا أخلاق حسنة هو مجتمع ميت لا حياة فيه، حيث تضيع فيه القيم الإنسانية وتهدر فيه الحقوق ويصبح البقاء فيه للفاستدين، ولا يوجد فيه مكان للمتميزين وأصحاب الفكر السوي، ودعاة التطوير والإبداع، ولأهمية الأخلاق فقد اتفقت جميع الديانات والحضارات الإنسانية على اعتبارها دعامة كل نهضة وتقدم كل حضارة، وقد وصف الله رسوله عليه السلام بسمو أخلاقه، وهو القائل صلى الله عليه وسلم: **(إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)**، وروى الترمذي عن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم سئل عن أكثر ما يدخل الناس الجنة قال: **(تقوى الله وحسن الخلق)** وفي حديث معاذ المشهور أوصاه النبي صلى الله عليه وسلم: **(اتق الله حيث ما كنت، وأتبع السيئة الحسنة تمحها، وخالق الناس بخلق حسن)**، وأكد الإسلام على موضوع الأخلاق في كل مجالات الحياة على المستوى الفردي والجماعي، بل جعل منها قواعد أساسية تحكم سلوك المسلم في تعاملاته التجارية والقيادية سواء كان الإنسان في وظيفة عامة أو عمل حر.¹

إن علم الأخلاق هو علمٌ معياري يتناول مجموعةً من القواعد والمبادئ المجردة، التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويتحكم إليها في تقييم سلوكه، حيث يمكن أن تستمد هذه المبادئ والقواعد من تصور فلسفي شامل يرتكز على العقل أو الدين أو كليهما؛²

¹ بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص 210.

² ليون جوتيه ترجمة محمد يوسف موسى، مدخل لدراسة الفلسفة، دار الكتب الأهلية، 1945، ص 89.

ولقد اهتم الإنسان بالأخلاق منذ الأزمنة البعيدة، حيث بدأت المنافسة بين الناس على مقومات الحياة وظهر الصراع بين الإنسان وأخيه الإنسان، وظهرت ملامح سلوك مذموم وآخر محمود والتي كانت انعكاساً لاختلال النظام الحياتي والاجتماعي والسياسي والاقتصادي، وعلى هذا الأساس فإن الأخلاق في جوانبها الإيجابية والسلبية ليست سوى ثمرة ونتيجة لنمط النظام الحياتي القائم، وصلاحيتها أو فسادها مرتبط بانعكاس هذا النظام في شموليته وعموميته.

ويرى بعض الفلاسفة وعلماء النفس بأن الأخلاق هي الطبع والسجية والمروءة، وكما عرّف ابن منظور الخلق بأنه: "الدين والطبع والسجية وحقيقته لصورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة"¹

كما تعرف الأخلاق باللغة الإنجليزية على أنها كلمة (**Ethics**) والمشتقة من المعنى اليوناني، التي تعني التمسك بالعرف والتقاليد، فحتى تكون أخلاقياً ضمن مفهوم (**Ethos**) عليك أن تطيع وتحترم قوانين المجتمع والدين، ويرى **Weiss** أن الأخلاق متعلقة بما هو صحيح وخطأ، وجيد وسيء، ومضر ومفيد، فيما يتعلق بالقرارات والأعمال في التعاملات بين الأفراد، ويرى **Hosmer** أن المبادئ الأخلاقية للسلوك تعتبر المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على أخلاقيات الأفراد في تعاملاتهم المختلفة، ويرى كذلك أن المبادئ الأخلاقية تختلف بين الناس والمجتمعات باختلاف الأهداف والمعتقدات والديانات، والعادات الثقافية والظروف الاقتصادية والاجتماعية التي يعيشها الفرد²

هذا وتعدّ الأخلاق الركيزة الأساسية الأولى لنجاح المنظمات، حيث ينبغي أن تتمثل في النمو المتزايد للقيم الأخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الإيجابية، القولية والفعلية والعملية من جانب الإدارة والعاملين في المنظمة، كما تؤثر أخلاقيات الإدارة الوسطى والعليا على أخلاقيات العاملين في المنظمة، إذ يتعامل الموظف بالنحو الذي تعامله به الإدارة في المنظمة³

¹ ابن منظور جمال الدين محمد، معجم لسان العرب، دار الهلال للنشر، لبنان، 2007، ص36.

² أسار فخري عبد اللطيف، أثر أخلاقيات الوظيفية في تقليل قرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، 2006، ص 02.

³ Connor, K: **Assessing Organizational Ethics Measuring The Gaps**, Industrial and Commercial Training, Guilsborough (On-line) Vol.38, No.3,2006, pp 148-155.

وحسب تعريف "Pride" لأخلاقيات المهنة فهي: "تطبيقاً للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة؛¹ وحسب هذا التعريف فإن أخلاقيات الأعمال هي ترجمة لأخلاقيات العاملين بها والمستمدة من مصادر متعدّدة إلى مبادئ أخلاقية داخل المنظمة، أي أنّ أخلاقيات الأعمال التي تطبقها وتلتزم بها أي منظمة مستمدة من الأخلاقيات التي تسود بيئتها الخارجية؛

كما تعرّف أخلاقيات المهنة على أنها أفعال وسلوكيات تشكل معياراً يتمكن من خلاله جميع العاملين بالمؤسسة من معرفة المتوقع منهم، بالإضافة إلى جعل المديرين والعاملين يفكرون ويتخذون القرارات من خلال منظومة أخلاقية (مدونة أخلاقية)، كما ينظر لها أيضاً على أنها تلك المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً؛² تعد أخلاقيات المهنة مجموعةً من القيم والأعراف والتقاليد، التي يتفق ويتعارف عليها أفراد المهنة حول ما هو حق وعدل في نظرهم، وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم في إطار العمل. ويُعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكالٍ مختلفة تتراوح بين عدم الرضا، والمقاطعة والعقوبات المادية، في حين أنّ الالتزام بأخلاقيات المهنة أمراً حيويّاً لتعزيز الثقة والاحترام بين العاملين في المنظمة، وبين العملاء والمجتمع المحيط بها، كما يساعد الالتزام بهذه الأخلاقيات في تحسين سمعة المنظمة المهنية وأدائها، وتحقيق أهدافها، وبذلك يمكن للالتزام بأخلاقيات المهنة أن يساهم في بناء علاقاتٍ طويلة الأمد مع العملاء والمجتمع المحيط، ويجعل المنظمة محط ثقة واحترام من قبل الجميع.

كما تشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية، التي يستند إليها المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وخطأ، وهي مجموعة من المبادئ التي تتعلق بخصائص أخلاقية مثل الأمانة والنزاهة والاعتمادية والمسؤولية وجوانب أخرى في السلوك القويم مقابل السلوك الخاطئ³. إذاً فأخلاقيات المهنة عبارة عن مجموعة من المبادئ والمعايير، التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين.

بناءً على ما ذكر سابقاً، يمكن القول أنّ أخلاقيات المهنة تشكل توليفة من الآداب الحميدة والسلوكيات الفاضلة، التي تم اكتسابها من مصادر مختلفة والتي تم تحديدها في مدونات أخلاقية خاصة بكل مهنة،

¹ Pride wiliam & al، Business، 8th edition، Houghton Mifflinn Co، Boston، USA، 2005، P37.

² اسماعيل ماضي خليل، أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 03، فلسطين، 2015، ص 07.

³ الطراونة حسين أحمد وآخرون، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 137.

ويتعين على جميع العاملين في المنظمة التمتع بهذه الأخلاقيات أثناء تأدية عملهم، وينتج عن ذلك وجوب تنفيذ واجبات أخلاقية وتجنب موانع أخلاقية، ومن المهم ملاحظة أنّ المبادئ الأخلاقية للأفراد تختلف بين الناس ومنظمة لأخرى، وتختلف أيضاً بين المجتمعات بسبب الاختلاف في العادات والثقافات والمعتقدات الدينية، بالإضافة إلى الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة، مما يعني أنّ خلق الإنسان يتغير مع تغير الوقت والعوامل التي يتأثر بها.

ثانياً: أهمية أخلاقيات المهنة:

إنّ موضوع أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، نتيجة لأسباب عديدة يقع في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية، والنقد الموجه لمنظمات الأعمال التي تنتشط بعيداً عن إطار خُلقي واضح وشفاف، وعادة ما ترتبط أخلاقيات المهنة بالأفراد الذين يعملون بجد ويحسنون الصنع في عملهم فيمكن تلخيص أهمية أخلاقيات المهنة على النحو التالي:¹

- إنّ بناء منظومة أخلاقيات في أي منظمة يعزز من ترابط الموظفين، وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض؛
- وجود مدونات أخلاقية والتشريعات التي تفرضها المنظمات، يساعد على تهدئة الاضطرابات والاختلافات بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر؛
- وجود قائمة بالأخلاقيات والبروتوكولات المهنية، يساعد على جعل الطريق واضحاً لدى العاملين وبعدهم كل البعد عن الخوف والظلم من ناحية العمل؛
- تطبيق أخلاقيات المهنة في المنظمات يساعد في تحسين صورتها؛
- إنّ بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها، وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضيفي التميز على المنظمة ككل؛
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية؛
- إنّ الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة مثل (ايزو 9000 وايزو 14000) مرتبط بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج، والتوزيع والاستهلاك والاستخدام

¹ علي عبد السلام، أخلاقيات الأعمال واخلاقيات العمل الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الأردن، 2010، ص 85.

والاعتراف بالخصوصيات، والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة، أي أنّ العمل ضمن إطار أخلاقي عنصر مهم لمنظمات الأعمال¹.

لذا تعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقة بالعملية التربوية، باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، وتعكس الأخلاق على التزام العامل بمهنته، فهي وسيلته لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع.

إن الالتزام بالأخلاقيات المهنية وأبعادها يصبّ في إطار المصلحة العامة للمنظمة، ففي حين تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، وتجعل العاملين لا يتعاونون والمنظمات لا تثق في بعضها البعض، وإن أي تجاهل للأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة المتمثلة بالربح المادي، وتحقيق المصالح الشخصية على حساب المصلحة العامة، مما ينعكس سلباً على أداء المنظمة والعاملين، فطريقة تعاملهم مع الجمهور تكون غير فعالة ولا يهتمون إلا بمصالحهم الخاصة مما يرسم صورة سلبية عن المنظمة تؤثر على سمعتها ككل،

تظهر أهمية أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة²، ولقد عمدت الكثير من المنظمات إلى إعادة صياغة أهدافها وسياساتها، بشكل يبرز المسؤولية الأخلاقية لها بعد أن كان محور اهتمامها هو تحقيق أكبر قدر من الربح بغض النظر عن الجوانب الأخلاقية، فما الذي أدى إلى هذا التحول؟ لعلّ الإجابة تكمن في جوانب متعددة يأتي في مقدمتها:³

- توصل منظمات الأعمال إلى قناعة بأنها لن تستطيع استثمار طاقات العاملين بالمؤسسة، واكتساب التزامهم، وحسن انتمائهم؛ إلا من خلال ممارسة قيم أخلاقية محددة تتبناها، خاصة أنها بدأت تتلمس عملياً أن أي تصرف غير أخلاقي من قبل الإدارة قد ينعكس سلباً على مسار الانجاز ويتسبب بخسائر فادحة تتحملها المؤسسة، ويعود ضررها بالمحصلة على المجتمع، ومن ثم فإن

¹ جدعان حماد أحمد: دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المصارف في مدينة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 29، العراق، 2013، ص107.

² ليلي مطالي، سهام شخاوي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثالث عشر حول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، (يومي 14-15 نوفمبر 2016)، ص 09.

³ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2012، ص ص05-07.

- العمل على تحقيق الربح فقط دون النظر لما يمكن تحقيقه من منافع للمجتمع، هو في الواقع أمر يعود ضرره في النهاية على المنظمة ذاتها؛
- تزايد الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه لبعض منظمات الأعمال، من حيث المعايير التي تعتمدها تلك المنظمات، بعيدا عن الإطار الأخلاقي الواضح والشفاف؛
 - مواجهة منظمات الأعمال لحالات معقدة يصعب فيها الحكم بدقة، على ما يتماشى مع البعد الأخلاقي في القرارات وما ليس كذلك، كما هو الحال عند تحديد السعر المناسب، فهذه الحالات لم تكن تراعى في سياسة منظمات الأعمال، إلا أنها أصبحت أكثر إثارة للجدل في هذه الآونة، لا سيما على صعيد البيئة الداخلية والخارجية لهذه المنظمات؛
 - وجود بعض الممارسات المهنية التي ثبت ضررها بمهنة ما، وتأثيرها سلبًا في تحقيق مصلحة تلك المهنة وسمعتها؛
 - اشتداد المنافسة في قطاع الأعمال في ظل قاعدة (**Business is Business**) ما جعل من تصرفات بعض منظمات الأعمال وصفقاتها أقل أخلاقية لاهتمامها بتحقيق المزيد من الأرباح، بوصفه هدفًا قصير الأجل، الأمر الذي قد يؤثر على سمعتها، وحصتها السوقية في المدى الطويل، فتجد نفسها - بعد حين - في مأزق لا يمكنها التخلص منه، إلا بالرجوع إلى القواعد الأخلاقية، والالتزامات الاجتماعية؛
 - ظهور الدعوات الجادة - لا سيما في المجتمعات الصناعية - إلى أهمية الرجوع للقيم الأخلاقية والاجتماعية وضرورة الالتزام بها على صعيد المجتمع، وكذلك المنظمات والعاملين، فبعد أحقاب مضت من اعتماد مبدأ الحرية الفردية المطلقة، وتعزيز مفهوم الرفاهية لدى الفرد، أصبح الناس في الغرب يعيشون في غربة عن ذاتهم وبعد عن إنسانيتهم، حيث افتقد كثير منهم الإحساس بحاجات من حولهم، باعتبار أن الفرد يمكنه الحصول على مطلق احتياجاته دون تدخل من الآخرين، وذلك تحت مظلة شعار الحرية، فانعكس ذلك في صور تفكك اجتماعي وضياع للهوية الاجتماعية.

ثالثاً- مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك مصادر عديدة تستمد منها أخلاقيات المهنة ومنها:¹

1-الدين: يعتبر الدين من المصادر الرئيسية للأخلاقيات عامةً سواء للأعمال أم لغيرها، فالدين الإسلامي يبين ما هو حلال وما هو حرام وأعطى الحكم الشرعي للسلوكيات المنبثقة عن المجتمع والأسرة والعمل، وعمل منها معايير لهذه السلوكيات للحكم على قبولها أو رفضها، وتعتبر أخلاقيات المهنة موضوع اهتمام به الأكاديميون والإداريون، لما له من دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتقنيته من الشوائب التي قد تصيبه؛

2-العمل: يعتبر مكان العمل مصدراً للأخلاقيات من خلال الحوافز بشقيها الإيجابي والسلبي التي يوفرها والتي تجعل من الموظفين مواظبين على أعمالهم على أحسن وجه، كما أن للسياسات والإجراءات الإدارية دوراً كبيراً في ترسيخ أخلاقيات المهنة، كحسن المعاملة وتوثيق أدوات الاتصال وتعزيز الثقة والشعور بالمسؤولية والأمانة؛

3-التشريعات: تسعى النصوص والقوانين والأنظمة لدوائر الرقابة والمحاسبة إلى فرض سلوكيات على الموظفين وعلى منظمات الأعمال، لإتباعها من خلال وضع قواعد وأصول وسلوكيات بما يتناسب مع مجال عمل المنظمة والبيئة التي تنشط فيها؛

4-النقابات المهنية: تعمل النقابات المهنية على نشر الوعي بين المنتسبين إليها وذلك لإظهار المهنة بأفضل مستوى وبشكل لائق، فمن خلال أنظمتها الداخلية بينت السلوكيات الواجب إتباعها والمحظورات الواجب الابتعاد عنها؛

5-المؤسسات العلمية: إن للمدارس والجامعات دور كبير في إعداد جيل مؤمن بالأخلاقيات عن طريق تنشئة الطلبة تنشئة صحيحة باختيار الكوادر المدربة التي تقوم على رعايتهم وضمن قيادات تربوية موجهة ومؤهلة تأهيلاً عالياً ليأخذ كل فرد دوره في المجتمع.

¹ سناء محمود أحمد سليمان: أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي دراسة حالة في بنك القاهرة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة كلية الأعمال، قسم الإدارة، جامعة عمان العربية، الأردن، 2014 ص ص 19-22.

هذا وقد أشار Daft Richard إلى ثلاثة مصادر لأخلاقيات الأعمال:¹

1-القوانين والتشريعات: التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة والتي تحدد سلوكيات الأفراد والمنظمات والقيم الاخلاقية الواجب الالتزام بها من خلال تطبيق هذه القوانين والتشريعات؛

2- العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية: التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين أفراد المجتمع الواحد أو المنظمة الواحدة؛

ثالثاً-الاعتقادات الشخصية للفرد: من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب وفقاً لذلك.

كما يمكن تصنيف مصادر أخلاقيات المهنة إلى:

1-المصدر الديني: لقد ركزت جميع الأديان السماوية على الأخلاق، وأكدت ضرورة الالتزام بها؛ لذلك فإن تلك الشرائع تعتبر المصدر المحدد لأصول الأخلاق، بحيث يستقي منها الإنسان المعيار الحاكم لتصرفاته وسلوكياته ومنهج في الحياة، وإنّ الدين الإسلامي يعتبر بشريعته السمحة وما تحمله من سمو في المبادئ والقيم مصدراً أساسياً يستمد منه العامل المسلم الأطر العامة التي توجه كل تصرفاته وسلوكياته. والقرآن الكريم مصدر رباني يسمو عن نطاق إمكانات العقل البشري، يضم جوهره القانون الأخلاقي منذ بداية الخلق؛ حيث يقدم تصوراً كلياً يتضمن الأصول الكفيلة بتحقيق الخير للإنسان على المدى البعيد، وهذا التشريع الرباني يختلف اختلافاً مطلقاً عن القانون الذي يضعه الإنسان؛ حيث إنّ الأخير قد يتضمن أموراً قد تصلح لفرد، وربما لا تصلح لآخر، وإن صلحت لمدة من الزمن فهي ما تلبث أن تفقد حيويتها ومصداقيتها بعد حين من الزمن، وقد شمل القرآن الكريم آيات كثيرة تحث على التزام الأخلاق الحسنة، فقدم بذلك للإنسانية جمعاء مختلف الأوجه السليمة في تعامل الناس فيما بينهم، ولم يدع في ذلك جانباً من الجوانب المنظمة لشؤون الحياة إلا دل عليه، وفيما يأتي بعض الأمثلة من الآيات الكريمة التي دعت إلى التمسك بالأخلاق الحميدة: يقول الله تعالى: (لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تَأْخُذْنَا إِن نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا إِنَّكَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ)²، تشير هذه الآية

¹سناء محمود أحمد سليمان، مرجع سبق ذكره، ص23.

² سورة البقرة، الآية 286.

الكرامة بوضوح إلى أن للإنسان قدرات محددة، وأن عليه أن يستغلها كاملة، فيعمل وفق طاقته وقدراته وألا يحاول أن يتعدى نطاق هذه الطاقة، كما نجد آيات تدعو إلى الاستقامة وتأدية الأمانة، ومنها قوله تعالى: (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا)¹ وكذلك من الآيات ما يوجب طاعة أولياء الأمور منها قوله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ)²، كما نجد الآيات التي تحت على الوفاء بالالتزامات ومنها قوله تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ)³، وكذلك آيات توضح وجوب حسن المعاملة مع الغير، قوله تعالى: (خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ)⁴، ويتبين من خلال الآيات الكريمة المذكورة سابقا أن القرآن الكريم يشكل مصدراً أساسياً يمكن للمنشآت الاقتصادية ومنظمات الأعمال في الدول العربية والإسلامية اعتمادها مرجعاً أساسياً لمنظومة القيم والمبادئ التي تتعامل بها وصياغة المدونات الأخلاقية الخاصة بها، بسبب ما تضمنته تلك المبادئ من تنمية للأخلاقيات التي نرى أن من الضروري انتشارها وتوافرها في المجتمع عامة، وفي منظمات الأعمال خاصة.⁵

أما السنة النبوية الشريفة: فإنها تزخر بأقوال الرسول ﷺ وأفعاله التي تمثل أروع نموذج عملي وتطبيقي في سمو الأخلاق؛ فيوجد كثير من الأحاديث النبوية الشريفة التي تحت على الالتزام بمكارم الأخلاق والفضيلة، ففي مجال وجوب تحقيق العدالة وعدم التحيز لطرف على حساب الآخر مثلاً يرفض الرسول ﷺ الشفاعة في تطبيق حد من حدود الله، بل ويقول: (وَإِنَّمِ اللَّهُ! لَوْ أَنَّ فَاطِمَةَ بِنْتَ مُحَمَّدٍ سَرَقَتْ لَقَطَعْتُ يَدَهَا).⁶

أما في ضرورة تهيئة الجو النفسي المناسب للعمل، بتوافر جو الاحترام المتبادل والمعاملة الحسنة، والتعاون البناء، فيقول عليه الصلاة والسلام في الخدم والعبيد: (هم إخوانكم جعلهم الله تحت أيديكم ولا

¹ سورة النساء، الآية 58.

² سورة، النساء الآية 59.

³ سورة المائدة، الآية 01.

⁴ سورة الأعراف، الآية 199.

⁵ خالد بن عبد الرحمن الجريسي؛ مرجع سبق ذكره، ص ص 47، 48.

⁶ متفق عليه، أخرجه البخاري محمد بن إسماعيل؛ صحيح البخاري، بيت الأفكار الدولية، 1998، الحديث 3475، ومسلم أبو الحسين مسلم بن الحجاج، صحيح مسلم، بيت الأفكار الدولية، 1998، الحديث 1688؛ من حديث عائشة رضي الله عنها.

تُكَلِّفُهُمْ مَا عَلَيْهِمْ، فَإِنْ كَلَفْتُمُوهُمْ فَأَعَيْنُوهُمْ¹، فقد كان لنا في رسول الله أسوة حسنة، وللعامل المسلم في سنته الشريفة مصدراً مهماً في تعامله الوظيفي، سواء فيما يتعلق بأداء وظيفته، أو في تعامله مع الآخرين.

2- البيئة الاجتماعية: تعد البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الإنسان، ويتفاعل معها من أهم مصادر الأخلاقيات، فالمجتمع يتكون من مجموعة من الأفراد يمتلكون محتوى قيمياً وسلوكياً مختلفاً فيما بينهم، فبعض هؤلاء يحملون جوانب إيجابية تتجه للسلوكيات الأخلاقية، وبعضهم الآخر يحمل جوانب سلبية تتجه نحو سلوكيات غير أخلاقية، بمعنى أن البيئة تمثل الإطار الذي يعيش فيه الإنسان، والمصدر الذي يزود الفرد بقيم وأخلاقيات متعددة ينجح بعضها للخير وبعضها الآخر للشر، لذلك فإنه يمكن القول بأن للبيئة الاجتماعية والخصائص السلوكية دوراً كبيراً في تشكيل السلوكيات والممارسات الفعلية للأفراد والمنظمات على حد سواء، حيث إن ما يصدر عن هذه الأخيرة ما هو إلتاج للبيئة الاجتماعية والثقافية التي أتى منها الفرد، وأن أي منظمة تستمد قيمها السلوكية من القيم السائدة في مجتمعها،² وأن نجاح هذه المنظمة مرتبط بالأهداف العامة لهذه القيم التاريخية والأخلاقية التي يسير على هديها المجتمع³، ومن أهم المصادر الاجتماعية التي تؤثر على أخلاقيات العمل ما يلي:

✓ **الأسرة والتربية البيئية:** تمثل الأسرة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد، لذلك فقد اهتمت الشرائع وكذلك المجتمعات الحضارية ببناء الأسرة، وأكدت جميعها ضرورة تماسك الأسرة، باعتبار أن الفرد يبدأ منذ صغره باكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول، فالأسرة هي التي تربي المبادئ والقيم الدينية والاجتماعية، ويظل أفرادها متمسكين بهذه القيم في تعاملهم مع الآخرين، لا سيما داخل بيئة العمل، حيث يظهر الفرد فيها كسفير لأسرته، وهو يعكس الوضع الاجتماعي والأخلاقي لها، ومن ثم فإنه يمكن القول بأن للأسرة أثراً كبيراً على أخلاقيات الفرد، وأنماط سلوكه، في أثناء تأديته لعمله، فإن من المهم عدم إغفال دور الأسرة، والتنشئة البيئية في غرس الأخلاقيات الصالحة عموماً، وأخلاق العمل الإيجابية وأنماط السلوك المطلوبة، خصوصاً لما لذلك من تأثير في مستوى أداء الفرد في المنظمة ونجاحه في عمله؛⁴

¹ متفق عليه، أخرجه البخاري محمد بن إسماعيل؛ صحيح البخاري، مرجع سابق، الحديث 30، ومسلم أبو الحسين مسلم بن الحجاج، صحيح مسلم، مرجع سابق، الحديث 1661، من حديث أبي ذر رضي الله عنه.

² عاشور أحمد صقر، الإدارة العامة، دار النهضة العربية، لبنان، 1979، ص 239.

³ خاشقجي هاني يوسف، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق، السعودية، 2002، ص 154.

⁴ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص 51.

✓ **الثقافة الاجتماعية** يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة، يقع في مقدمتها مجموعة القيم والعادات والتقاليد الاجتماعية والفكرية التي تسود المجتمع الذي ينتمي إليه، وعندما تكون هذه القيم والعادات والتقاليد واضحة لدى الفرد ومنسجمة مع بنائه الأسري الذي نشأ عليه فإنها ستؤثر في سلوكياته في العمل، وتنتقل هذه القيم إلى المؤسسات عن طريق العاملين فيها، فتظهر هذه المؤسسات بالصورة التي تجسد أخلاقيات العاملين فيها. وبالطبع فإن المجتمعات تتباين في نوع ثقافتها الاجتماعية، وإعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى مثل التسامح والرغبة في التعاون، وحب العمل والإخلاص فيه والمثابرة والدقة واحترام المواعيد، والصدق إلى ما هنالك من قيم أخلاقية مطلوبة، ومرغوب فيها في سلوكيات العاملين، لكن مهما اشتد هذا التباين فإن هذه القيم تبقى ثابتة غير قابلة للمساومة عليها. وذلك ليس حالة مثالية، بل نتوخى تحقق حالة مناسبة ومعقولة تتجسد فيها الوسطية، التي أرشد إليها الإسلام، وحقق من خلالها أسس الموضوعية في التعامل والعمل، وعدم التطرف، ونبذ الأنانية والمغالاة، فكلما كانت تلك القيم الاجتماعية مشروعة ومقبولة من قبل المجتمع، كان إسهامها أكبر في الحد من المخالفات الوظيفية، وأدت إلى أحسن التصرفات الأخلاقية. ولسوء الحظ عادة ما تكون الأمور في المجتمع غير واضحة وضوحًا جيدًا لدى الأفراد، وبخاصة إذا ارتبطت بمصالحهم الضيقة، فكيف يمكن التعايش والتعامل في مجتمع تكثر فيه الوساطات والمحسوبية وفي الوقت نفسه يتوجب فيه على العامل اتخاذ قرارات عمله بشكل مناسب؟، هنا تظهر أهمية الثقافة الاجتماعية الصحيحة وضرورة العمل على تحسين بعض القيم والعادات الاجتماعية المشوهة، وغير المنضبطة، لأنها ستؤثر حتمًا في سلوك الفرد منذ بداية احتكاكه بالجماعة، وقد تشكل لديه قيما وتقاليد مقررّة، يدافع عنها ويعمل بها؛¹

✓ **المؤسسات التعليمية:** إن للنظام التعليمي دورا بارزا في تكوين القيم الأخلاقية، وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد، وقد يمتلك هذا النظام فلسفة تعليمية واضحة، تتكامل فيها مختلف آليات العمل بجميع المراحل، بدءًا من رياض الأطفال، وانتهاءً بالجامعات ومعاهد الدراسات العليا، وتجسد الدولة من خلال هذه الفلسفة سلوكًا أخلاقيًا نابعا من قيمها ومبادئها، ما يسهم في تطوير السلوك الإيجابي، وتعزيز قيم المسؤولية والمساءلة، والتركيز على قيم النزاهة والصدق... الخ وهذا لإعداد الطلبة للدخول إلى المجال الوظيفي، بعد أن يتم توجيههم، ورفع مستوى الوعي لديهم، مما يرفع من مستوى السلوكيات الأخلاقية لديهم، ويحد من السلوكيات غير الأخلاقية مستقبلا، عند توجيههم للحياة العملية، وفي مجتمعاتنا - مجتمعات الدول النامية - وبسبب العديد من الإشكالات التي من أهمها البعد عن الدين بمعانيه

¹ خالد بن عبد الرحمن الجريسي؛ مرجع سبق ذكره، ص 52.

السامية، يوجد أنماط من التعامل تؤدي إلى سلوكيات مرفوضة، ومع كون هذه السلوكيات مرفوضة إلا أنها حالة نعيشها واقعا، فظاهرة الغش في الامتحانات - مثلا - هي ظاهرة يرفضها النظام الأخلاقي، لكنها قد تسوغ بأساليب كثيرة، وإن من المتوقع لمن يسلك مثل هذه السلوكيات المنحرفة - خلال مرحلة الدراسة - أن يسلك سلوكا مماثلاً عند ممارسته الوظيفية، وأنه لن يكون أمينا على واجبات هذه الوظيفة، وعلى ذلك فإنه يفترض في النظام التعليمي أن يأخذ بعين الاعتبار تعزيز القيم الإيجابية التي تؤدي عند ممارستها إلى سلوكيات أخلاقية، ومن أهم هذه السلوكيات الأخلاقية المطلوب تعزيزها - ضمن إطار النظام التعليمي في وجدان الطالب والأستاذ الجامعي المنافسة الشريفة، والنقطة والصدق والمثابرة في العمل، وأدب الحوار، وقبول الرأي الآخر، واحترام القوانين فجميع هذه الأمور - وغيرها كثير - سلوكيات مطلوبة، يلزم التأكيد عليها، ووضعها ضمن استراتيجية متكاملة، يعمل النظام التعليمي على ترسيخها، ونشر ممارستها في مراحل بناء العامل؛ لتكون واقية له عند توجهه للحياة العملية؛¹

✓ **الجماعة المرجعية:** تعد الجماعة المرجعية مصدراً مهماً للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي، ويختلف تأثير الجماعة المرجعية باختلاف أنواعها، فهناك المرجعية السياسية والدينية والأدبية والقبلية وغيرها من الأنواع التي سيظهر تأثيرها في شخصية الفرد وقراراته وسلوكه، إيجاباً أو سلباً، داخل المنظمة التي يعمل فيها، أو في عموم المجتمع. وإن مقولة: قل لي من تُصاحب أقل لك من أنت، يمكن أن تؤدي الغرض في تفسير أثر الجماعة المرجعية على السلوك الأخلاقي لدى الفرد فسلوك الفرد ما هو إلا انعكاس ومرآة لقيم ومبادئ يتبناها من الأصدقاء والعائلة والقوة السياسية والأدبية، ومن ثم فإنه سينقل معه إلى الحياة العملية هذه القيم بمجمل آثارها، فإن كانت تلك المبادئ المتبناة ذات طابع إيجابي أخلاقي، فإن ذلك سيظهر إيجاباً في نجاح الأداء الوظيفي بأخلاقيات مقبولة، وفي المقابل فإن كانت تلك المبادئ بخلاف ذلك فإن تأثيرها السلبي سيظهر على الأداء الوظيفي، ما ينعكس سلباً على مستوى الحياة العملية.²

3- التشريعات الوضعية والمدونة الأخلاقية: تُمارس المنظمة نشاطها في مجالين رئيسيين هما:

✓ الجهاز الحكومي

✓ القطاع الخاص

¹ خالد بن عبد الرحمن الجريسي؛ مرجع سبق ذكره، ص ص 53-54.

² المرجع السابق، ص 54.

إن القوانين ما هي إلا عبارة عن نتائج تحدد وتضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال، فإن هذه القوانين تُوجد أيضًا قواعد لسلوك المنظمات العامة والخاصة، وتجبرها على السير في اتجاه الممارسات الأخلاقية الصحيحة، وعليه فإن التشريعات الوضعية، والمدونة الأخلاقية الخاصة بأي منظمة تمثلان مصدرًا مهمًا من مصادر الأخلاق في العمل، لكن نَمَّةً اختلافًا في التطبيق بين مجالي عمل المنظمات الحكومية والخاصة، وذلك من خلال الضوابط الأخلاقية التي تحدد عمل الموظف وسلوكه، وتحثه على التمسك بالأخلاق الفاضلة والعمل على الارتقاء بمستوى العمل الوظيفي، ويختلف المجالان في نقاط عديدة أهمها الهدف، ففي حين تهدف المنظمات الحكومية العامة إلى تقديم خدمة تحظى برضا المستفيدين منها، أو سلعة تتناسب مع إمكاناتهم الاقتصادية، نجد منظمات الأعمال تهدف إلى تحقيق الربح.¹

✓ **التشريعات القانونية:** يقصد بالتشريعات دستور الدولة وجميع القوانين المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، والأنظمة واللوائح الأخرى - على اختلاف أنواعها - التي تضبط أخلاقيات العمل، من حيث الانتظام في الدوام مثلا، والتقيّد بقواعد الجدارة والاستحقاق، واتباع جميع الإجراءات القانونية، والابتعاد عن المحسوبية بجميع أنواعها وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة، فهي باختصار الابتعاد عن كل ما لا يتفق مع روح الأخلاق وشرف المهنة وكرامتها.²

✓ **المدونة الأخلاقية:** مدونة الأخلاق هي عبارة عن وثيقة تصدرها المنظمة، تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ ذات العلاقة توضح ما هو مرغوب فيه من ممارسات، وما هو غير مرغوب فيه، كما تتضمن مجموعة قواعد أخلاقية تساعد على التعامل مع المشكلات الأخلاقية التي تواجهها مرارًا.³

إن الكذب والسرقه والغش خطأ، ونعرف أنه من الخطأ أن نتصرف بطريقة من شأنها تعريض مصالح وحياة الآخرين للخطر، فتلك القيم تغرس فينا منذ الصغر من خلال وسائل اجتماعية ودينية وبالرغم من أن بعض العاملين يلتزمون بهذه المبادئ الأخلاقية في حياتهم الخاصة، إلا أن البعض يفشل في تطبيقها

¹ المرجع السابق، ص 55.

² خالد بن عبد الرحمن الجريسي، مرجع سبق ذكره، ص 56.

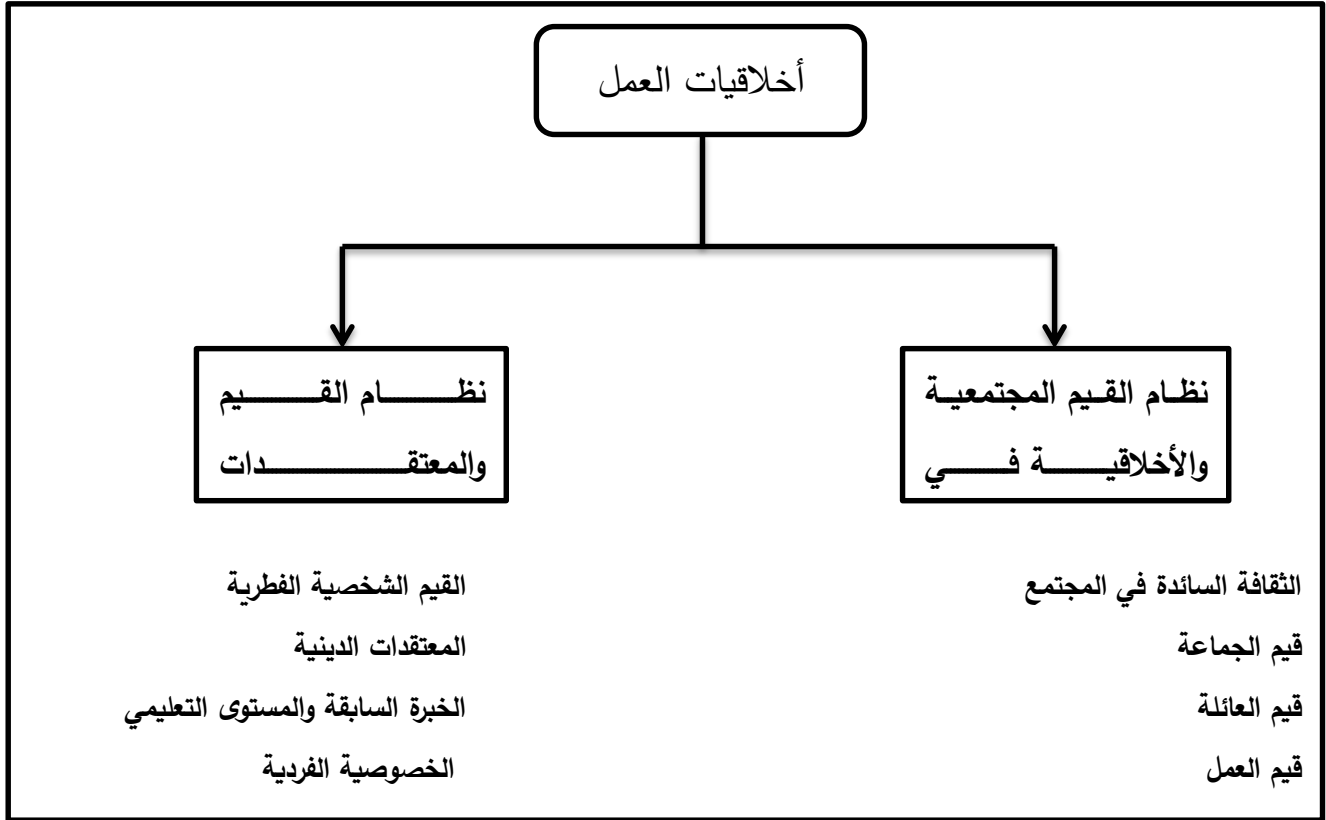
³ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية، مصر، 2000، ص 75.

في حياتهم العملية والمهنية، ولذلك تحرص منظمات الأعمال على إصدار مدونات أخلاقية خاصة بها نظراً للفائدة الكبيرة التي تقدمها، من خلال ما يأتي:¹

- تساهم في تنمية الاهتمام بالجوانب والمشكلات الأخلاقية، من خلال تحقيق اهتمام متوازن بين تلك الجوانب والجوانب المادية الربح، هذه الموازنة يمكن أن تسهم في إعادة النظر في العلاقة بين المنظمة والعاملين فيها من خلال تقوية علاقات الإحساس بالانتماء والولاء للمنظمة، وكذلك تحسين العلاقة بين المنظمة وعملائها؛
- كما تسهم المدونة الأخلاقية في إيجاد التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي في العمل في جميع المستويات التنظيمية، ومن ثم فإنها تجنب جميع المنظمات والعاملين فيها سوء التصرف الأخلاقي، كما ترفع من قدراتهم على مواجهة المآزق الأخلاقية، وتجنب عدم التوافق الأخلاقي الذي تعانيه منظمات الأعمال على نطاق واسع؛
- تسهم المدونة الأخلاقية في تطوير العمل، من خلال ما تقدمه من قواعد تساعد في حماية سمعة المؤسسة، ومكانتها؛
- تسعى المدونة الأخلاقية كذلك إلى تحصين العاملين من مخاطر الضغوط الفوقية، التي قد تدفعهم إلى ممارسة انتهاكات أخلاقية؛
- تنمي المدونات الأخلاقية لدى العاملين الإحساس بأهمية المعايير والقيم الأخلاقية، التي تصب في اتجاه تعزيز السلوك الأخلاقي ورفع الأداء، لذلك فإن بعض المنظمات العالمية تدرب عاملها على اكتساب المهارات في هذا الجانب، وكذلك التمسك بالقيم الأساسية للمنظمة.

¹ خالد بن عبد الرحمن الجريسي؛ مرجع سبق ذكره، ص ص 58-59.

الشكل رقم(02): مصادر أخلاقيات المهنة



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي وصالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص139.

المطلب الثاني: أبعاد أخلاقيات المهنة

لأخلاقيات المهنة أبعاد عديدة منها: الالتزام بالأنظمة والقوانين، واحترام قيم وعادات المجتمع، والعدالة وعدم التحيز، واحترام الوقت والتقييد بالدوام، والانتماء والولاء للمنظمة، وحب العمل، والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص، والسرعة والإتقان في انجاز العمل والمحافظة على ممتلكات المنظمة، بالإضافة إلى تنمية الكفاءات العلمية والعملية من قبل المسؤولين، وكذلك تتضمن المدونات الأخلاقية التي يسترشد بها جميع العاملين عناصر تؤدي إلى التجانس والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين، حيث أن القواعد والمبادئ الأخلاقية هي بمثابة القسم الأخلاقي، فعناصر النزاهة والأمانة والامتثال للقانون هي مبادئ أخلاقية ضرورية في المنظمات، وكذلك فإن مرونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة ضرورة حتمية في المنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة، هذه الأخلاقيات لا تهدف فقط إلى جعل الوظائف أكثر استقامة واستجابة للتطور المهني وأداء الواجبات بطريقة فعالة، بل لابد من تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة،

وهذا هو جوهر الصراع بين الفرد ومبررات قيامه للفساد، حيث إن المواجهة الحقيقية للفساد لا تكون بين القواعد والنظم والإجراءات بل فيما يكمن في النفوس والاتجاهات والضمائر، لذا فإن ما يجب التأكيد عليه هو اعتماد الاستقامة والرقابة الذاتية في مواجهة الفساد، التي عادة ما تغير من القيم والمعتقدات، وهذا ما يتفق مع النموذج الياباني الذي يؤكد على عوامل القيم والمبادئ والاتجاهات، أي نقل مركز التأثير في مواجهه الفساد من الجوانب الخارجية الفعلية إلى الجوانب الداخلية، إذ لا مناص من البعد الإنساني وأن المنظمة بدون التزام أخلاقي شبيهة بالفرد الخالي من الروح، لذا لا بد أن تلتزم القيادة عن التعيين بحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم عَنْ يَزِيدَ بْنِ أَبِي حَبِيبٍ، عَنْ عَكْرِمَةَ، عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ : "مَنْ اسْتَعْمَلَ عَامِلًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ وَهُوَ يَعْلَمُ أَنَّ مِنْهُمْ أَوْلَىٰ بِدَلِّكَ مِنْهُ وَأَعْلَمُ بكتاب الله وَسُنَّةِ نبيه صلى الله عليه وسلم فَقَدْ خَانَ اللهَ وَرَسُولَهُ وَجَمِيعَ الْمُسْلِمِينَ". رَوَاهُ البيهقي في سننه عن الحاكم "رواه الطبراني من طريق حسين بن قيس¹.

لقد تضمنت هذه الدراسة خمسة أبعاد أساسية لأخلاقيات المهنة (الالتزام والمسؤولية، العدالة وعدم التحيز، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، العمل الجماعي) ويرجع اختيار هذه الأبعاد دون غيرها من الأبعاد المتعددة إلى أن توافر بيئة أخلاقية في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الاستشفائية بصفة خاصة، يستوجب أن يكون من ضمن أبعادها وجود احترام والتزام كامل بالأنظمة والقوانين، ووضع آليات لتحقيق العدالة التنظيمية وعدم التحيز أو التمييز بين المرضى، ومنظومة متكاملة لتحقيق الاحترام وحسن المعاملة، مع إتاحة المساحة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات وإبداء الرأي والحوار الفعال، داخل إطار من الشفافية المعلنة من قبل إدارة المنظمة، يكون كفيلاً بتوفير بيئة داعمة للإبداع الوظيفي، التعلم المستمر، رفع وتحسين مستوى الأداء الفردي والجماعي، مما يساهم فعلياً في رفع كفاءة العاملين في هذه المنظمات.

أولاً-الالتزام والمسؤولية:

على الموظف أن يقوم بعمله في وقت الدوام الرسمي ويحترم الإجراءات والقوانين الواجبة، بمعنى تحمل المسؤولية عن إنجاز الأعمال سواء كانت سيئة أو جيدة وتحقيق الأهداف مهما واجه من مواقف صعبة، هذه المعايير وغيرها في مجموعها تزيد من فاعلية أخلاقيات المهنة داخل المنظمة، والأكثر من

¹ كثوب أحمد سهيل، وبلال زروق عثمان، أثر الاخلاقيات الادارية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد 4، العدد 4، 2020، عمان، ص89.

ذلك هي من أهم الأمور التي بخلافها لا يمكن أن تحقق المؤسسة أهدافها، بحيث تعتبر مستلزمات مباشرة هامة شأنها شأن المعايير المادية الأخرى.¹

1- الالتزام: إن نجاح أي مؤسسة سواء كانت صناعية أو خدماتية يتوقف بالدرجة الأولى على مدى إيمان عاملها بأهدافها ومهامها، وشعورهم بالانتماء إليها، والالتزام والسعي لتحقيق هذه الأهداف من منطلق أنها أهدافهم، وأنهم العامل الأساسي للنهوض بالمؤسسة، والالتزام التنظيمي هو استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة ورغبته الشديدة للبقاء فيها، وبالتالي قبوله بأهدافها وقيمها،² فمن منطلق أن الالتزام يمكن اعتباره من القيم الجوهرية أو من ثقافة المؤسسة التي يجب على العاملين احترامها والتقيدها بها، فهو يضم ثلاث سلوكيات هي:³

- قبول العامل بالأهداف والقيم الوظيفية؛
- استعداد العامل التام لبذل جهود استثنائية لصالح المؤسسة بغية الوصول لأهدافها؛
- رغبة العامل في المحافظة على الالتزام بقيم العمل السائدة والعمل بفعالية.

حيث ينقسم الالتزام التنظيمي أو الوظيفي حسب Meyer and Allen إلى:

✓ **الالتزام العاطفي:** ينطوي على وجود ارتباط العامل بهويته مع المنظمة عاطفياً، ويبين هذا النوع ارتباط العامل عاطفياً بمؤسسته التي يعمل بها، من خلال مشاعره، هذه الأخيرة التي تتنوع بين مشاعر الحب والدفء، أي أنه يشير إلى الارتباط الوجداني بالمؤسسة، الذي يحركه إيمانه أو مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته من مهارات ومسؤولية، وعلاقته بالآخرين، وبأنه عنصر مشارك في بناء المؤسسة وبقائها⁴؛ حيث يكون العامل سعيداً ومرتاحاً للمشاركة في نشاطات المنظمة، فالعاملون ذوو الالتزام العاطفي العالي يفضلون البقاء في المؤسسة لأنهم يريدون ذلك ويسعون إليه، في ظل

¹ السكارنة، بلال خلف، أخلاقيات العمل واثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، العراق، 2012، ص113.

² فاروق فيله والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص282.

³ محمد حمادات ومحمد حسن، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار الحامد للنشر، الأردن، 2006، ص73.

⁴Ince, H., Turkcan, H., & Atakay, B. Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performan Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performance. Procedia Computer Science, 15(8), 2019 ,p901.

رغبتهم ببذل جهد كبير لصاح المنظمة، ولذلك، فالالتزام العاطفي يعتبر مصدرا لإلهام العاملين في المنظمة¹.

✓ **الالتزام الأخلاقي:** يسمى كذلك الالتزام المعياري، وهو تفضيل العاملين البقاء في المنظمة عملهم الحالي بسبب مشاعر الالتزام².

وعلى الرغم من تداخله مع الالتزام العاطفي في بعض الأحيان، إلا أن الفرق بينهما يكمن في أن العاملين ذوو الالتزام العاطفي يريدون البقاء في المنظمة، أما الذين لديهم التزام معياري فيشعرون أنه يتعين عليهم البقاء في المنظمة³.

يشير الالتزام الأخلاقي إلى مدى إحساس العامل والتزامه بالنواحي الأخلاقية في المؤسسة، والذي يتأثر بمدى قناعته بقيم وثقافة المؤسسة التي ينتمي إليها ومدى توافقها مع مبادئه وقيمه وثقافته.

✓ **الالتزام الاستمراري:** هو الاعتراف بالتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، فيشعر العاملون من ذوي الالتزام العاطفي العالي بأن مغادرة المنظمة أمر مكلف للغاية، ولقد كشفت البحوث والدراسات أن الالتزام بالاستمرارية يشمل بعدين فرعيين هما: الالتزام بالاستمرارية لقلّة بدائل التوظيف، وبسبب التضحية المتصورة للاستثمارات المفقودة مع ترك المنظمة⁴.

كما أشار Meyer and Herscovitch أن كل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي يختلف عن الآخر، وأن الاختلافات الرئيسية ترجع إلى العقلية والذهنية المفترضة لتوصيف الالتزام التنظيمي، بمعنى آخر يساهم كل بعد من الالتزام التنظيمي في زيادة احتمالية استمرار العامل في المنظمة، لكن طبيعة التفكير العقلي مختلفة من عامل لآخر⁵.

¹Tasdemir Afsar, S. **Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**, International Journal of Social Sciences, 3(4), 2014, pp. 124-152.

² Ince, Turkcan, & Atakayp Imamoglu p901.

³ Keskes, I and all: **Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of leader-member exchange**. Journal of Management Development, 37(3), 2018, pp. 01-21...p04.

⁴ Keskes, Sallan, Simo, & fernandez, p04.

⁵ Djafri, F & Bin Noordin, K **The impact of workplace spirituality on organizational commitment: a case study of Takaful agents in Malaysia**. Humanomics, 33(3), 2017 pp. 1-17...p5.

إذاً فهو رغبة العامل بالبقاء والاستمرار للعمل في المؤسسة وعدم تركها، فهو يشير إلى وعي العامل للتكاليف التي يتحملها جراء ترك العمل، مثل: فقدان الأجر والحوافز التي يحصل عليها من المؤسسة، وبالتالي لا بد له من تقدير الربح والخسارة الناجمة عن مغادرة المؤسسة، وعليه فهذه الأبعاد الثلاثة تتوافر ولو بدرجات متفاوتة الأهمية، وتتفاعل فيما بينها مؤلفة الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمة.

2- المسؤولية: تعني تحمل المسؤولية عن إنجاز المهام سواء كانت جيدة أم سيئة والعمل على تحقيق الأهداف مهما واجه العامل من صعوبات و معوقات قد تعرقل سير عمله.¹

كما تعرّف بأنها الحاجة الى أن تبرر المنظمات والعاملين فيها السياسات والقرارات، وأن يتحملوا مسؤولية هذه القرارات والنتائج على حد سواء، وتعني تحمل العامل نتائج قراراته وتصرفاته وعدم التهرب منها، من خلال تقديم كل ما يملك من قدرات ومعارف كما ونوعاً بمهنية وتحمل المسؤولية الكاملة عند القيام بالعمل.²

فالمسؤولية داخل بيئة العمل هي أن يكون العامل مسؤولاً في عمله عن نتائج الخدمات التي يقدمها والقرارات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه دون إلقاء اللوم على الغير، بالإضافة إلى تحمل متطلبات عمله، دون التماطل في أداء واجباته المهنية والأخذ بعين الاعتبار ضرورة المحافظة على اللوازم المادية الخاصة بالمؤسسة وتعويضها في حالة إلحاق الضرر بهذه اللوازم.³

فالالتزام والمسؤولية عنصران مكملان لبعضهما البعض فلا يمكن أن يكون هناك التزام من العامل دون مسؤولية، ولا يمكن لأي عامل يمتلك روح المسؤولية ألا يكون ملتزماً اتجاه وظيفته، إذن فبعد الالتزام والمسؤولية يتعلق بمدى حرص العامل على عمله وتأديته على أكمل وجه وكذا احترامه للقوانين والأنظمة والتقيّد بالوقت الرسمي للدوام.

¹ سليمان محمد، حوكمة الشركات، الدار الجامعية، مصر، 2009، ص 150 .

² فاطمة علي الفرجاني، ابتسام فتحي الجري، أخلاقيات مهنة التمريض دراسة تطبيقية على مستشفى الجلاء للجراحة والحوادث بمدينة بنغازي، المؤتمر العلمي الثالث المحكم (أخلاقيات المهنة في ليبيا- الواقع والمأمول)، 3-2 نوفمبر 2019، ليبيا، ص39.

³ أفضل سجاد أحمد محمد، المسؤولية الأخلاقية وأثرها على الفرد والمجتمع في ضوء السنة النبوية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، باكستان، جامعة إقبال المفتوحة، 2009، ص 17.

ثانياً-العدالة والانصاف:

إنّ توافر العدالة مرتبطة بالمساواة والقيم الأساسية، التي يجب ان تتوفر في المؤسسة والتي تقضي على المحسوبية والوساطات والعلاقات العائلية والقبلية والاقليمية، وكذلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء، والمساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد، فأى وظيفة في النهاية هي وظيفة الذين يتحلون بمواصفات الأمانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والاستقامة، فالعدالة تعمل على تقوية مشاعر العامل تجاه المؤسسة التي يعمل بها وتنمي روح الانتماء لها، وهي ايضا الطريقة التي يحكم الفرد من خلالها على عدالة الاسلوب الذي يستخدمه العاملون في التعامل مع الغير أو فيما بينهم، وهي مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية.

فالعدالة وعدم التحيز في أي منظمة تعتبر من الموضوعات الفاعلة والمهمة، حيث ظهر مفهوم العدالة في بادئ الأمر في كتابات علم الفلسفة لتعبر عن آراء الفلاسفة بشأن هذا المفهوم، ثم ظهر في كتابات علم الاجتماع ليعكس طبيعة الأخلاقيات الإنسانية.¹

وفي هذا يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "اعدلوا" ليلخص بذلك في هذه قيمة التعاملات الإنسانية، كما يقول علي رضي الله عنه "ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل"، وقال رضي الله عنه أيضا " أنصف الله وأنصف الناس من نفسك وخاصة أهلك ومن لك فيه هوى من رعيتك"، وكذلك أكدت نظرية العدالة لأرسطو على أهمية تقديم الخدمات العامة للمواطنين دون تمييز وبنفس الشروط، فالوظيفة العامة هي وظيفة الذين يتحلون بمواصفات الأمانة والأخلاق والموضوعية والعدالة والاستقامة كما أنه لا يجوز التمييز بين المواطنين على أساس الدين أو العرق أو الجنس أو الانتماء السياسي، فهذا السلوك الذي يبديه الموظف يعمل على تقوية مشاعر الموظف تجاه المؤسسة التي يعمل فيها وينمي روح الانتماء والولاء لها.²

¹ كريم مشط الموسوي، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، مجلة الباحث الإعلامي، كلية الإعلام جامعة بغداد، العراق، العدد 08، 2010، ص01.

² عمر محمد درة، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2008، ص 23.

ثالثاً- النزاهة والأمانة:

ترتبط النزاهة والأمانة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية، فالنزاهة هي مراعاة العامل القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحق أو حجب الامتيازات عن يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية.¹

1- النزاهة: النزاهة في أصلها اللغوي تعني البعد عن السوء وترك الشبهات²، وحسب الفراهيدي تعني النزاهة في عُرْف اللغويين ترفع النفس وتباعدها عن كل قبح ومعصية، فالنون والزاي والهاء تدل على البعد يقال تنزهت عن كذا أي ابتعدت عنه، هو رفعت نفسي عنه تكراً ورغبة عنه.³

وفي "مختار الصحاح" النزاهة البعيد عن اللؤم، واللؤم هو ما قبح من الأخلاق، والرديء من الأفعال، ففي مقاييس اللغة اللئيم الدنيء الشحيح، وبذلك تعدُّ النزاهة ظاهرة إنسانية تحكمها قوانين الإنسان وقيمه أفراداً ومجتمعات، وتحكم على صاحبها من خلال الفعل الحسي والمعنوي، وهي ظاهرة توصل إلى الإصلاح والصلاح، وحين تقابل النزاهة اللؤم لغة فإن في هذا التقابل التغير من اللوم المضاد للنزاهة لأن غير النزاهة في هذه الحالة يصل إلى درجة الدنيء، الذي يساوم الإنسانية بالمال قبل أن يصنع المعروف، ولا يتباعد التعريفان اللغوي والاصطلاحي للنزاهة فقد عرفت النزاهة اصطلاحاً بأنها "البعد عن الشر، وترتبط بالبعد عن اللوم، ونزاهة الخلق وتتحقق النزاهة من خلال منظومة من القيم للمحافظة على الموارد والممتلكات وتقليل الفساد، ومنها قيمة الصدق، والأمانة، وعدم الإضرار.⁴

وفي هذا التعريف الجمع بين التعاريف اللغوية والاصطلاحية التي أشارت إلى البعد عن اللؤم والشر، وتمثل القيم السامية لتحقيق النزاهة الحسية والمعنوية ومكافحة كل أنواع الفساد.

فالعامل عندما يكون على رأس المسؤولية أو يتحمل مسؤولية ولو جزئية لابد من أن يكون نزيهاً في تصرفاته، فالمسؤول مطالب أن يكون نزيهاً في تعامله مع الموظفين الذين هم تحت إدارته، وكلما كانت

¹ Maguad, Ben, A, & Krone, Robert. M, "Ethics and Moral leadership", total quality management Journal, Volume. 20, No. 2. 2009. P3.

²مصطفى إبراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، 2010، ص 955.

³ ماجد بن سالم حميد الغامدي، النزاهة قيم وسلوك، شبكة الألوكة، الرياض، السعودية، 2017، ص20.

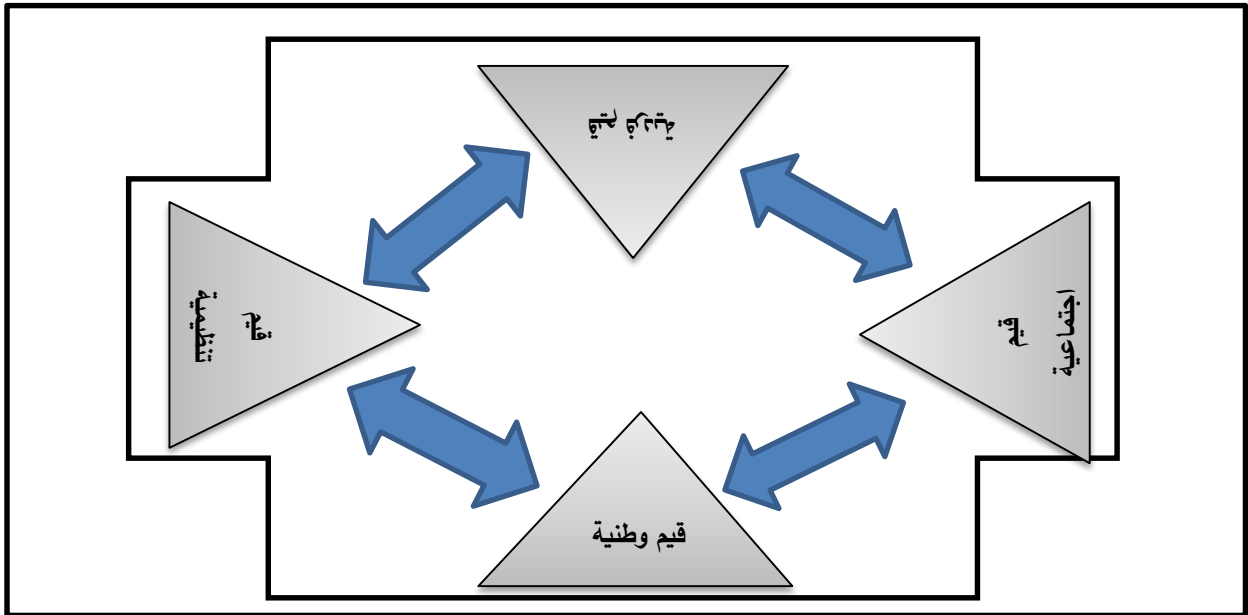
⁴ الدويك عبد الغفار، الأساليب الحديثة المستخدمة في المؤسسات التعليمية في حماية النزاهة ومكافحة الفساد، مداخلة مقدمة لندوة بعنوان (دور المؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني في حماية النزاهة ومكافحة الفساد)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض2013، ص9.

المسؤولية أكبر كان الأمر في ذلك أجلاً وأعظم، لأن هذه المسؤولية بقدر ما تكبر في هذه الدنيا تكون أعظم بين يدي الله تعالى يوم القيامة، فكلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته.

على الذين يتحملون مسؤوليات الأعمال سواء كانت هذه المسؤوليات ضخمة أو مسؤوليات بسيطة أن يتقوا الله في هذه المسؤوليات، أن يحافظوا على أماناتهم وأن تكون ممارستهم للعمل سواء في إتقان العمل أو في وضع كل شيء موضعه أن تكون هذه الممارسات ممارسات نزيهة، وأن يكون الناس كلهم أمام أعينهم سواسية، لا فرق في ذلك بين حبيب وبغيض ولا بين قريب وبعيد، فالناس كلهم يجب أن يعطوا حقهم؛ لأن الحق مشروع لكل أحد قريباً كان أو بعيداً، بغضاً كان أو حبيباً.¹

كما يشير النموذج التالي إلى الرؤية التي تبناها ماجد بن سالم حميد الغامدي للنزاهة من خلال القيم، فجعل النزاهة قيمة كبرى وغاية مركزية محورية يدور حولها العديد من القيم المقسمة على المجالات الأربعة المحددة، ويتكون كل محور من هذه المحاور من عدد من القيم التي تتبادل فيما بينها النمو والتكامل، وهذا يعني العلاقة الإيجابية بين هذه القيم فكلما ارتفع النمو في إحداها ارتفعت نسبة النمو في كافة قيم المنظومة.

الشكل رقم (03): تصنيف قيم النزاهة



المصدر: ماجد بن سالم حميد الغامدي، النزاهة قيم وسلوك، مرجع سبق ذكره، ص 80.

¹ أحمد بن حمد الخليفي، النزاهة وأثرها على الأداء الوظيفي والمؤسسي، الطبعة الأولى، جهات الرقابة المالية والإدارية للدولة، سلطنة عمان، 2022، ص ص 19، 20.

وفي جانب القيم فإن مصطلح النزاهة قد يتداخل مع بعض المصطلحات مثل مصطلح الأمانة، إلا أنه أوسع منها بكثير، إذ تشمل النزاهة على قيم الكفاءة، والاحترام، والحفاظ على الالتزامات، وتظهر النزاهة جلية لدى الفرد حين تصطم قراراته وأفعاله بالمصلحة الشخصية.

2- الأمانة: تعني الأمانة في اللغة طمأنينة النفس وزوال الخوف، وأما في الاصطلاح هي خلق يعف به الإنسان عما ليس به حق، ويؤدي ما عليه من الحقوق والأمانة واحدة من الركائز الأساسية للأخلاق المهنية، حيث ان التحلي بالأمانة والالتزام يتم من خلال المحافظة على الوعود الصريحة والضمنية وقول الحقيقة، وتعمل الأمانة على زيادة التماسك في المنظمة والعاملين فيها من خلال خلق جو يتسم بالثقة، وتعني الأمانة في أضيق حدودها الحفاظ على ما يودع من مال أو ممتلكات أو أسرار لدى العاملين، حيث أن المعنى الواسع لها هو الالتزام بالواجبات الاجتماعية وأدائها على خير ما يرام. قال تعالى على لسان يوسف عليه السلام: (قال اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم)¹، فالأموال وخزائن الأرض من مؤسسات ونحوها لا يسيئها إلا الشخص الكفء الأمين.

إن الأمانة تتداخل مع الأداء الوظيفي بحيث لا يجب استغلال الوظيفة لتحقيق مصالح الشخصية للموظف ولأقاربه وأصدقائه فالاستغلال هو خيانة، والخيانة الوظيفية تكون بالاستفادة من المنصب بأي شكل من الأشكال، والتفريط في الآلات والمعدات والأدوات الخاصة بالعمل، وتضييع الوقت الرسمي للعمل بالتأخر عن الدوام أو الانصراف قبل انقضاء الوقت، أو عدم التشاور عند اتخاذ القرارات، فالمشورة تدفع الموظف لتحمل المسؤولية وإشعاره بقيمته في مكان العمل، مما يحفزه لتحقيق مستوى أعلى من الأداء فالأمانة هي حسن الانتفاع بالوقت، وحسن العمل والاجتهاد به وتأدية ما عليه من مسؤولية اتجاه المجتمع. جاء رجل يسأل رسول الله متى الساعة فقال له: (إذا ضيعت الأمانة فانتظر الساعة. فقال: وكيف إضاعتها؟ قال: إذا وسد الأمر لغير أهله فانتظر الساعة)²، وهنا تظهر أهمية الأمانة في العمل والحياة عامة فضياعها يعني ضياع المجتمع ككل.

¹ سورة يوسف الآية 155.

² أخرجه البخاري محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري.

لقد بين هلاي أنّ هناك ثلاثة شروط للأمانة يجب أن يلتزم بها كل عامل:¹

✓ **الشرط الأول:** أن تحفظ أطراف المهنة الثلاثة (العامل ورب العمل، والمستفيد) ما يعتبره المجتمع سراً في تلك العلاقة؛

✓ **الشرط الثاني:** أن يلتزم ذو الشأن في المهنة بلا سرف أو استغلال؛

✓ **الشرط الثالث:** أن يلتزم ذو الشأن في المهنة المشروعة التي تحفظ شرف الوسيلة، فلا مجال للكذب والغش والنفاق.

حيث إن الالتزام بالسلوك الأخلاقي لا يخلو صاحبه من صفات الأمانة سواء كان ذلك فرديا او على مستوى فريق العمل مما يؤدي لاكتساب العامل ثقة الآخرين.²

فعلى المرء أن يكون أمينا على عمله الموكل إليه، لا يخون ولا يفكر بالأذى ويعتبر عمله أمانة في عنقه من واجبه أن يحافظ على هذه الأمانة وكأنها له، فيجب أن يتوفر في العامل جميع الفضائل العامة كالجد والاجتهاد والأمانة والنزاهة والحكمة والاخلاص والعدالة، وكذلك الانضباط والصبر والاستجابة وأن يعامل الجمهور معاملة حسن ولا يخرج عن طوره في حالات الغضب ويتحلى بالصبر، وعليه أن يتعاون مع الزملاء والرؤساء وأن يؤدي ما عليه من الحقوق، ومن أمانة الانسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له وأن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين.

رابعا- العمل الجماعي:

إنّ التحول من العمل الفردي إلى العمل الجماعي أو جماعة العمل هو ضرورة حتمية فرضتها تطورات عدة في شتى المجالات منها اشتداد المنافسة، وسعي المؤسسات لاكتساب مزايا تنافسية تعطيها أسبقية عن باقي المنافسين؛

ويعرف العمل الجماعي بأنها مجموعة من الأفراد في علاقة مستمرة ببعضهم، يهدفون إلى تحقيق أهداف موحدة لصالح الوحدة أو المنظمة التي يعملون بها.³

¹ سعد الدين مسعد هلاي، المهنة وأخلاقيها، الطبعة الأولى، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، 2011، ص41.

² بلقايد محمود جواد، دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال في الرفع من اداء الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال وحوكمة الشركات غير منشورة، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018، ص66.

³ شطي أمينة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدديناميكية جماعة العمل، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2014، ص 85.

كما تكون تصرفات مجموعات العمل سبباً رئيسياً في نجاح أو فشل أغلبية منظمات الأعمال وبقدر توافق أهداف مجموعات العمل مع أهداف المنظمة، فإن كانت مصالح هذه المجموعات متعارضة مع مصالح المنظمة ومع سياساتها وأهدافها تكون النتائج سلبية.

في حين يشير هذا المفهوم إلى فردين أو أكثر يعملون في منظمة ما، وفي مكان واحد ويمارسون أنشطة متماثلة و مترابطة مع بعضها البعض، وغالباً ما تقوم هذه المجموعة يومياً بأداء نفس الأنشطة المناطة بها ويتسم إنجازها بالتكامل والعمل وجهاً لوجه مع الآخرين.¹

من جهة أخرى يتغير مفهوم تماسك الجماعة إلى درجة الترابط والتقارب في الأهداف والسلوك والاتجاهات بين العاملين، ومدى انجذاب الاعضاء لبعضهم البعض، واستعداد كل فرد المساعدة ومؤازرة الغير، فجماعة العمل المتماسكة هي تلك التي تعطي أفرادها احتراماً كبيراً لقائدها، كما يتقبلون بسهولة أهداف المنظمة، ويقصد به أيضاً ارتفاع الروح المعنوية للجماعة، وشعور أعضائها بالانتماء إليها، ومقاومتهم الانفصال عنها وجذبهم إليها جذبا، وامتثالهم لمعاييرها وضغوطها.²

حيث يعني تماسك الجماعة درجة الرضا أو الاتفاق بين الأعضاء داخل المؤسسة، ويقاس عادة بدرجة الانتماء ووجود خلافات من عدمها داخل المؤسسة، فالتماسك هو طريق المنظمات للاستقرار والتقدم، ويعبر تماسك الجماعة عن قوة جاذبية الجماعة لأفرادها وتنشأ حالة تماسك الجماعة نتيجة رغبة أعضائها في البقاء داخل الجماعة من ناحية ونتيجة للضغوط التي تتعرض لها الجماعة.³

إنّ العمل الجماعي هو وحدة اجتماعية أو كيان اجتماعي يضم مجموعة من العاملين في أقسام مختلفة، يؤدون أدواراً معينة ومحددة تتفق وظروف كل فرد وتجمعهم أهداف مشتركة وتربطهم علاقات متعددة، وتسودهم قيم واتجاهات وقواعد سلوكية معينة وتنتشر بينهم مشاعر وأحاسيس ووجدانيات، مما يعني أن العامل بالمنظمة تنشأ بينه وبين العاملين الآخرين داخل الفريق مجموعة من العلاقات والاتصالات والتفاعلات، التي تؤثر علي سلوكه في العمل داخل الإطار التنظيمي، كما يؤثر في هذا الفريق.

حيث يعتبر (Leigh) أنّ العمل الجماعي هو عبارة عن مجموعة من الأفراد المعتمدة على بعضها البعض تتشارك المسؤولية عن مخرجات معينة لمنظمتهم، وهذا يعني أنه لا يمكن اعتبار أي تجمع من

¹ خضير كاظم حمو، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص104.

² فتحي محمد موسى، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران، الأردن، 2013، ص 193.

³ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، شركة الجلال للطباعة، مصر، 2000، ص248.

الأفراد في أية منظمة هو عبارة عن جماعة عمل، بل أن جماعة العمل هو جماعة معتمدة على بعضها فيما يتعلق بالمعلومات، الموارد، والمهارات ويبحثون عن توحيد جهودهم لإنجاز الهدف المحدد، ويجب أن يتصف فريق العمل بالخصائص التالية:¹

- السعي من أجل إنجاز الهدف المشترك؛
- اعتماد الأعضاء على بعضهم البعض لإنجاز الهدف العام؛
- استقرار العلاقة بين أعضاء الفريق؛
- التفويض من قبل الجهة المنتمي لها الفريق لأعضاء الفريق لإدارة أنفسهم وعمليات الفريق الداخلية، أي أن لأعضاء الفريق الحق المطلق في تحديد الطريقة المناسبة، لأداء المهمة المكلف بها طالما أنها لا تخرج عن السياسة والموجهات العامة للمنظمة؛
- العمل من خلال منظومة اجتماعية؛

إذا فمفهوم العمل الجماعي يشير إلى الترابط القوي والانسجام بين مجموعة من الأفراد يعملون في مؤسسة واحدة ويشتركون في الأفكار والآراء، ويسعون لتحقيق مجموعة أهداف ويعملون بشكل جماعي، مع ارتفاع روح التعاون فيما بينهم.

خامسا: الاحترام وحسن المعاملة:

يقصد بهما التعامل الإنساني مع الغير والرحمة والرفق بهم والتعامل معهم بأسلوب طيب، وإشاعة المودة والمحبة والبشاشة والابتسام والتسامح والابتعاد عن القسوة والتوتر، والاهتمام بحقوق ومصالح الآخرين، ومراعاة مشاعرهم في كل الأحوال والعمل على رفع معنوياتهم وتجنب إحراجهم أو إهانتهم ومحاولة مساعدتهم في كل الظروف، والاستمرار في تقديم الخدمات المرتبطة بالعمل تحت أي ظرف.²

¹ Valentine Sean. **Perceived organizational ethics and the ethical decisions of sales and marketing personnel.** Journal of Personal Selling, V, 29 N 4 ,2007,pp.373-388.

² فاطمة علي الفرجاني، وابتسام فتحي الجريبي: مرجع سبق ذكره، ص39.

فيجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل العامة كالجد والاجتهاد والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة، وكذلك الانضباط والصبر، وأن يعامل الغير معاملة حسنة، وعليه أن يتعاون مع زملائه ورؤسائه في العمل بروح الفريق¹.

فالاحترام ضرورة ملحة جدا فالسلوك الأخلاقي يرتكز على الاحترام المتبادل بين جميع الأطراف، مما يخلق جوا يسوده التفاهم سواء بين العاملين أنفسهم أو بينهم وبين الأطراف الأخرى.² فأخلاقيات العمل هي عبارة عن مجموعة من القيم والعادات والتقاليد التي يتعارف عليها المجتمع، أي أن سلوك الفرد الناتج عن أخلاقياته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع.³

في ضوء التعريفات السابقة يتضح أنّ أبعاد أخلاقيات الأعمال هي ركيزة أساسية في أي منظمة، وإن التزام العاملين بالمبادئ الأخلاقية والسلوكيات الحسنة سواء فردياً أو جماعياً، في أي مهنة أو مجموعة أو منظمة يعتبر ذو أهمية بالغة سواء للعاملين أنفسهم، للمنظمة، وللمجتمع ككل، حيث أن هذا الالتزام يقوي مبادئ العمل الصحيح والصادق، ويبعد العاملين والمنظمة ككل عن أن ترعى مصالحها فقط بمنظور ضيق، لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات الشخصية للعاملين فيها.

المطلب الثالث: ترسيخ أخلاقيات المهنة

إنّ الالتزام بالأخلاق عامة وأخلاقيات المهنة خاصة هو أمر يجب أن يحرص عليه كل عامل ولكن المنظمات اليوم لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة بناءً على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل فعدم الالتزام بأخلاقيات المهنة هو عدم التزام بالعمل في حد ذاته وهذا ما يؤثر على أداء العاملين وعلى أداء المنظمة ككل وبالتالي فلا بد لها من الحرص على التزام العاملين بها، لذلك فإنه من الضروري على المنظمة تحديد كل ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في

¹ سارة بن الشيخ وآخرون، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين - دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 04، العدد 01، 2018، ص 59.

² بن يوسف خلق الله، العلاء عبد المنعم، دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، 2022، ص 542.

³ سارة بن الشيخ وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 59.

عُرف المنظمة لكي يلتزم به الجميع، ففي غياب ذلك فإن كل عامل يكون له مقاييسه الشخصية والتي تختلف من شخص لآخر.

لهذا فإنه لا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات، ولا بد أن يتم التعامل مع الكذب في التقارير وفي البيانات وفي التعامل بكل حزم، لا بد أن تعامل روح العداة والإيذاء بين العاملين بالجزء الرادع، ولا يمكن ترك كل موظف يتصرف حسب ما اعتاد عليه فلا يمكن ترك الموظفين يتبادلون الألفاظ البذيئة أو يحيكون المؤامرات لبعضهم، ولا يمكن أن يتم التعامل مع من لا يحترم أخلاقيات العمل بتهاون فهذا يجعل الجميع يسلك نفس المسلك، ولا يمكن أن تقبل أن يكون العاملين لهم مصالح متداخلة مع مصالح المنظمة، ولا يمكن أن تقبل أن تكون روح العداة هي المنتشرة بين العاملين، ولا يمكن أن تقبل أن يخذ موظفا عميلا أو موردا أو متقدم لوظيفة، ولا يمكن أن تقبل إدارة المنظمة أن يأخذ العاملين هدايا قيمة من الموردين أو العملاء.¹

يجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات المهنة بكل شدة مهما كانت رتبة الشخص المخالف والحرص على أخلاقيات المهنة هو أمر أخلاقي وديني وإداري، ومع الأسف فإن إهمالنا لأخلاقيات المهنة يجعل العاملين لا يتعاونون والمنظمات لا تثق في بعضها والكل يبدأ بسوء الظن ولا يمكن الاستعادة من خبرات بعضهم البعض فأخلاقيات المهنة ضرورية لتطور المنظمات، فلا بد أن تكون أخلاقيات المهنة أولوية أكبر داخل المنظمات.

لترسيخ أخلاقيات المهنة تعتمد المنظمة وسائل عديدة منها:

أولاً- تنمية الرقابة الذاتية :

فالموظف الناجح هو الذي يراقب نفسه قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعى المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية فإذا تكوّن هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المنظمة بلا شك لأن الموظفين مخلصين لها.

يقصد بالرقابة الذاتية أن يراقب الإنسان نفسه في جميع أقواله وأفعاله، وألا يتعدى الحدود المسموح بها في ظل الحرية التي كفلها له دينه أو مجتمعه، وأن يكون الإنسان قادراً على التصرف الكامل في جميع

¹ بلحاج فتية، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (دراسات اقتصادية) العدد 23، المجلد 02، الجزائر، 2010، ص 215.

شؤون حياته مع تحمل النتائج المتوقعة من تلك التصرفات، سواء كانت إيجابية أو سلبية، وليصبح قادراً على الإبداع والتفكير.¹

للرقابة الذاتية أهمية كبيرة فهي:²

- ✓ تجعل العامل يحاسب نفسه دائماً على كل عمل يصدر منه مهما كان صغيراً؛
- ✓ تساعد العامل على اكتشاف تقصيره أو إهماله ومحاولته القيام بعملية التصحيح وعدم تكراره مستقبلاً؛
- ✓ تنمي وتعزز إحساس العامل بالمسؤولية تجاه ما يقوم به من مهام وواجبات؛
- ✓ تدعو إلى مكارم الأخلاق وفضائل الأعمال فالرقابة الذاتية تؤكد على أن العامل مسؤول عن أعماله أمام نفسه وليس خوفاً من غيره؛
- ✓ تعزز روح التعاون والمودة والمحبة بين العاملين داخل المنظمة؛
- ✓ هذه الرقابة تمنع العامل من ارتكاب الإثم مهما كان نوعه، وتدفعه للعفة بأنواعها.

ثانياً-تدعيم آليات الرقابة:

يتم تدعيم آليات الرقابة من خلال ما يلي:³

- ✓ التنسيق بين هيئات الرقابة الداخلية والخارجية في إعداد مخططات الرقابة حتى تتمكن من تغطية أكبر عدد ممكن من الهيئات الإدارية؛
- ✓ اعتماد الإعلام الآلي والتقنيات الحديثة في مجال الرقابة والتدقيق؛
- ✓ تدعيم هيئات الرقابة بأعوان مؤهلين للقيام بوظائف الرقابة؛
- ✓ تحسيس المسؤولين بأهمية الرقابة السلمية؛
- ✓ إعطاء أكثر استقلالية للمفتشيات الوزارية؛
- ✓ ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التقارير المعدة من طرف هيئات الرقابة بالقيام بالإجراءات اللازمة تبعاً لنتائج التقارير.

¹الحيدان إبراهيم عبد الله، دور الرقابة الذاتية في الحد من السلوكيات المدانة من وجهة نظر العاملين بشعبة سجن الملز، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013، ص39.

²عايض بن علي عبد الهادي القحطاني، العلاقة بين الرقابة الذاتية وأداء العاملين، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 49، السعودية، 2022، ص13.

³بلحاج فتحة، مرجع سبق ذكره، ص216.

ثالثاً- وضع وتوضيح الأنظمة والقواعد: لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه، ويمكن للمنظمة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاقيات المهنة، يقوم عليه مجموعة من العاملين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعاً جداً. كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمنظمة لائحة للأخلاقيات تبين ما هو جيد وما هو سيء وتشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.

رابعاً- القدوة الحسنة: لن يكون هناك التزام من العاملين بأخلاقيات المهنة إذا لم يكن هناك التزام من المسؤولين، ذلك أن كل مسؤول هو قدوة لكل العاملين، فالقدوة الحسنة لها دور مهم داخل المنظمة فهي أحد المؤثرات الأساسية في العاملين إذ تمثل دافعا مهما نحو التغيير والإصلاح.

خامساً- ترسيخ الفهم الديني والوطني للمهنة: من خلال ترسيخ القيم الدينية والوطنية لدى العاملين فالعمل هو عبادة قبل كل شيء، فيجب على العامل القيام به وتأديته على أكمل وجه وتجنب التهاون فيه، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إنَّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، كما أنَّ العمل ليس مجرد وظيفة يقوم بها العامل مقابل أجر معين، بل هو أشمل من ذلك بكثير، فهو قيمة مضافة للمنظمة والمجتمع ككل يساهم بها العامل في التنمية الوطنية.

سادساً- الرقابة والمحاسبة: المحاسبة مرتبطة بالمسؤولية، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته)، فمن خلالها الرقابة يتم تحديد السلوكيات الغير مرغوبة والسلوكيات المرغوبة، ثم اتخاذ القرارات اللازمة التي قد تكون في شكل عقوبات أو جزاءات.

سابعاً- التقييم المستمر: قبل أثناء وبعد التوظيف، من خلال إدراج أخلاقيات المهنة في برامج المسابقات للدخول للوظيفة، والتحقق بعد الخروج من مرحلة التربص من نزاهة العامل وإخلاصه، وكذا عقد أيام دراسية ومحاضرات دورية للتوعية والتحسيس بأهمية الالتزام بالأخلاقيات المهنية.

عاشراً- إنشاء هيئات متخصصة في مجال الأخلاقيات: هذه الهيئات هدفها السهر على تطبيق أحكام الدولة الخاصة بالأخلاقيات المهنية في كل وظيفة.

حادي عشر- شفافية القوانين والتنظيمات والا والإجراءات: من الضروري أن تكون جميع الإجراءات الإدارية شفافة وواضحة ودقيقة ومحل إعلام لكل من يهمله الأمر ومن المهم تبسيط الإجراءات، لتكون واضحة لكل العاملين.

ثاني عشر- الاهتمام بالجانب الاجتماعي وشروط العمل: الهدف هنا هو تحسين العامل من مختلف الانحرافات الأخلاقية التي يمكن أن تتجر عن تدهور وضعه الاجتماعي الذي يؤدي به إلى استعمال طرق غير شرعية لتحسين ظرفه الاجتماعي والرقى بمكانته المادية فغياب سياسة اجتماعية من جانب الإدارة يجعل الموظف في موقع ضغوط قد تكون خارجية أو داخلية مما يؤدي إلى تفشي الممارسات اللاأخلاقية، وتقوم هذه السياسة الاجتماعية على ثلاث محاور :

- التكفل الاجتماعي بالموظفين؛
- سياسة الأجور؛
- محيط عمل محفز.

المبحث الثاني: الكفاءات البشرية وتنميتها بأخلاقيات المهنة

إن الاهتمام بمفهوم الكفاءة بصفة عامة وتميز هذا الأخير بصفة أخص، يعتبر من الاتجاهات الإدارية المعاصرة التي تحظى بقدر كبير من الاهتمام، ومن أهم التحولات البارزة في البحث عن التميز، الانتقال من التركيز على الأصول المادية كمقومات للتميز إلى التركيز على الأصول غير الملموسة، التي يمثل رأس المال البشري محورها ومصدرها الرئيسي والكفاءات البشرية أهم دافع ومحرك لها، إذ أصبحت الكفاءات المبدعة ذات الخبرات العالية من بين الأسس المهمة، التي يمكن أن تعتمده المنظمة مصدرا للقوة لمواجهة المستقبل والتميز عن المنافسين.

المطلب الأول: ماهية الكفاءة البشرية

أولاً: تعريف الكفاءة البشرية:

من المهم توضيح مفهوم مصطلح الكفاءة واستخداماته في مجال إدارة الموارد البشرية، وصولاً إلى المقاربة القائمة على تنمية الكفاءات بحيث سيتم عرض الأصول التاريخية للكفاءة كمصطلح، ثم توضيح مفهومها فيما يلي:

1- ظهور مصطلح الكفاءة: ظهر مصطلح الكفاءة في القرن السادس عشر، حيث استخدم لأول مرة في مجال القضاء، وذلك للتعبير عن الأهلية المترتبة عن المعرفة والخبرة المكتسبة، وبالتالي ظهر مفهوم الشخص ذو الكفاءة، وهو ذلك الشخص القادر من خلال معارفه وخبرته، هذا المفهوم بقي مستخدماً في القواميس وفي مختلف المجالات ومنها إدارة الأعمال إلى يومنا هذا؛

حيث استعمل مصطلح الكفاءة في مجال الإدارة كبديل لمصطلح الأهلية، لأن هذا الأخير لم يعد يتماشى مع التطورات الحاصلة في تنظيم العمل، وكان أول استخدام لهذا المصطلح بالولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات من القرن العشرين، وبعدها في أوروبا وسائر دول العالم الأخرى، حيث كان اللجوء إلى الموارد البشرية بغرض تعزيز المكانة التنافسية للمنظمات، وذلك بخلق وظائف أكثر مرونة، وتعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة الموارد البشرية، بدلا من اعتمادها على المؤهلات التي تحددها المناصب، مما استوجب وضع معايير خاصة بالكفاءة لشغل هذه الوظائف، وهو ما ظهر جليا في الولايات المتحدة الأمريكية

التي أنشأت سنة 1994م لجنة مكلفة بوضع نظام وطني لمعايير الكفاءات الضرورية لشغل الوظائف بالمنظمات.¹

2- تعريف الكفاءة:

رغم أن أصل مصطلح الكفاءة واحد إلا أن استخدامه في مجال الإدارة تعدد واختلف باختلاف توجهات الباحثين، وهو ما سنتطرق إليه فيما يلي: بالنسبة لكلود ليفي لوبوي (Claude-Levy) (Leboyer) الكفاءة تختلف عن الملامح الشخصية والقدرات، التي تسمح لنا بالتمييز بين الأشخاص، فهي ترتبط باستعمال الملامح الشخصية والقدرات، بالإضافة إلى المعارف المكتسبة، وذلك لإنجاز المهام المعقدة بطريقة جيدة، في إطار ثقافة المنظمة واستراتيجيتها فهذا التعريف حصر الكفاءة في الخصائص الشخصية والمعارف المكتسبة التي تم استعمالها في العمل فقط، بشرط أن لا تتعارض مع: ثقافة المنظمة واستراتيجياتها وتؤدي في نفس الوقت إلى تحقيق نتائج إيجابية، فيما يرى (لو كادان Calin Loic) وآخرون أن الكفاءة هي حصيلة المزج بين معارف علمية (Savoirs) ومعارف عملية (Savoir-faire) وممارسات وبراهين من أجل تحقيق استجابة الموارد البشرية لمتطلبات الوظائف، ولا تظهر الكفاءة إلا أثناء العمل، والملاحظ أن صاحب هذا التعريف يتفق مع سابقه من حيث شرط استعمال الكفاءة في العمل، لكنه يختلف عنه من حيث الهدف من استعمالها، وهو تحقيق التكيف مع متطلبات الوظائف، وليس تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة كما هو الحال بالنسبة للتعريف السابق، كما أن هذا الأخير وضح أنواع المعارف التي تتكون منها الكفاءة، والتي لم ينطرق لها سابقه، وهي: المعارف العلمية، المعارف العملية، والممارسات والبراهين؛

كما عرّف (Jean-Marie Pretti) الكفاءة بأنها مجموعة من المعارف: العلمية، العملية والسلوكية سواء كانت هذه المعارف مستخدمة في العمل، أو قابلة للاستخدام مستقبلاً، التي تضعها الموارد البشرية قيد التنفيذ من أجل أداء مهامها، أي أنها تكون تحت تصرف المنظمة، الملاحظ على هذا التعريف أنه يتفق مع التعريفات السابقة من حيث مكونات الكفاءة، لكنه أشمل منها، كونه لا يشترط استخدام المعارف في

¹ Loic Cadin et autres, **Gestion des ressources humaines: pratiques et élément de théories**, édition Dunod, paris, 2002, p: 121,122.

العمل حتى تعتبر كفاءة، وإنما تشمل الكفاءة كل المعارف المستخدمة في العمل، بالإضافة إلى المعارف الكامنة لدى الموارد البشرية والتي لم تستخدم في العمل بعد؛¹

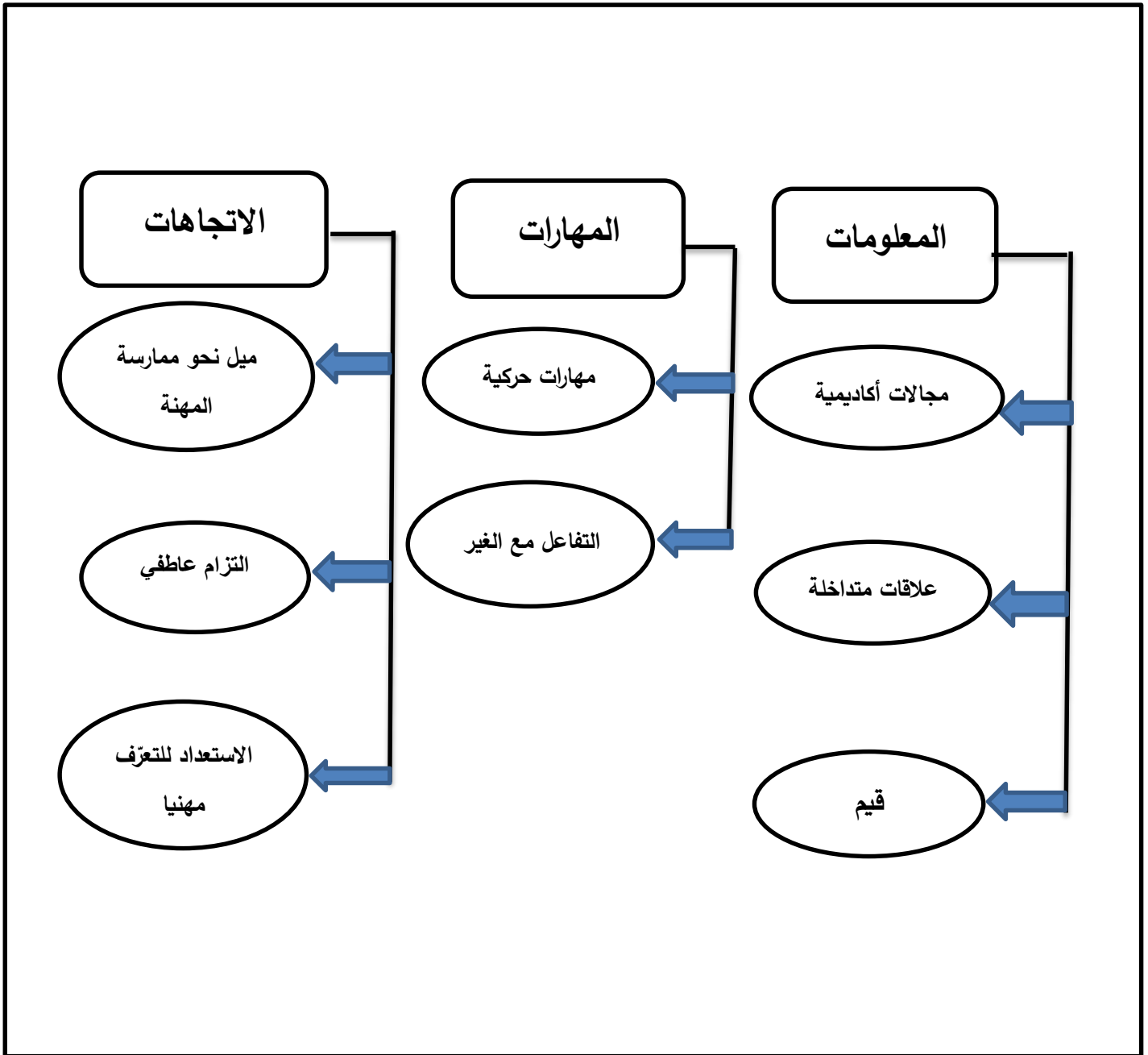
هذا وأدخل رودولف في تعريفه للكفاءة بعدها الاستراتيجي بالنسبة للمنظمة، المتمثل في تحقيق ميزة تنافسية، لكنه اعتبر الكفاءة خاصية تنظيمية دون أن يوضح فيما تتمثل هذه الخاصية، وما هو مصدرها. من بين أهم تعريفات الكفاءة وأشملها تعريف (Boyatzis)، الذي جاء فيه أن الكفاءة هي خاصية أساسية يتميز بها الشخص عن غيره من الأشخاص، وينتج عنها تحقيق أداء وظيفي فعال أو عالي، ونلاحظ أن بوياتزيس ربط الكفاءة بالنتائج المحققة، والمتمثلة في الفعالية والأداء، وتشمل الكفاءة حسب هذا التعريف كل الخصائص التي تتميز بها الموارد البشرية، بشرط أن تساهم هذه الخصائص في تحسين مستوى الأداء وتحقيق الفعالية أثناء القيام بالمهام والواجبات الوظيفية.

يمكن اعتبار الكفاءة أنها عبارة عن تجميعية معارف نظرية، ومعرفة عملية والسلوكيات المرتبطة بوظيفة أو مجال ما تميز المورد البشري عن غيره وتجعله قيمة مضافة للمنظمة أو هي مجموع المعارف والمهارات والصفات الشخصية والمرتبطة بالسلوك والأداء الناجح في مجال أو وظيفة معينة.²

إذاً فالكفاءة هي مجموعة من المعارف العلمية والعملية والسلوكية، التي يتميز بها المورد البشري، التي تمنحه القدرة على الاستجابة لمتطلبات الوظائف، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ومنحها ميزة تنافسية.

¹ إبراهيم عباس الحلبي، "تنمية الموارد البشرية وإستراتيجيات تخطيطها"، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2013، ص81.
² هتهات المهدي وبودرع مسعود، أثر الثقافة التنظيمية في كفاءة الموارد البشرية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى جبجل، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2023، ص175.

الشكل رقم (04) مكونات الكفاءة



المصدر: سعيد جاسم الأسدي، التنمية المهنية القائمة على الكفاءات والكفايات التعليمية (المعلم-المدير-المشرف)، دار المنهجية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص 84.

ثانيا - خصائص الكفاءات:

للكفاءة مميزات وخصائص متعدّدة منها:¹

- ✓ الكفاءة ذات غاية ومرتبطة بنشاط محددة، حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفاء إذا ما استطاع تأدية هذا النشاط أو تحقيق هذا الهدف بصفة كاملة؛
- ✓ للكفاءة عناصر متداخلة ومتفاعلة مع بعضها البعض، إذ أن صياغتها تتم بطريقة ديناميكية حيث أن كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة متكاملة؛
- ✓ الكفاءة ذات طبيعة سياقية (موقفية)، تتغير تركيبها وخصوصياتها وأهميتها من مكان لآخر ومن زمان لآخر؛
- ✓ تركيبة إنسانية واجتماعية تتشكل بطريقة مستمرة ودائمة بمعنى أنها دائمة التغيير و/أو التحسين؛
- ✓ الكفاءة غير ملموسة، فهي مفهوم مجرد ومستتر إذ ما يمكن ملاحظته فقط هي الوسائل المستعملة والأنشطة الممارسة؛
- ✓ الكفاءة مكتسبة وقابلة للتعلم؛
- ✓ الكفاءة تتولد بدرجة عالية في حالات التفاعل الجماعي؛

كما تمكن الفرد من التحول من وضعية عمل إلى أخرى، وهو مالا يمكن تحقيقه إلا عبر مستويين من الكفاءات، وهما مستوى الإبداع ومستوى الإسقاط، فالفرد إذا كان في مواجهة وضعية جديدة فهو مطالب بالإبداع، أما إذا كانت متشابهة لوضعية سابقة فهو مطالب بإجراء عمليات إسقاط باللجوء إلى القياس، مع العلم أنه يوجد مستوى آخر هو التقليد أين يكتفي العامل بالنقل فقط.²

¹ كشاط أنيس وبرياض توفيق، التحول من الكفاءة الفردية إلى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف، العدد 02، المجلد 08، 2017، ص ص 303-304.

² حذري توفيق، تأثير الحوافز المادية على أداء الكفاءات دراسة حالة شركة إسمنت عين التونة باتنة، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2019، ص 12.

ثالثاً: أهمية الكفاءات البشرية:

✓ أهمية الكفاءات على المستوى الفردي: من أهم الأسباب التي أدت بالأفراد إلى الاهتمام بالكفاءة ما

يلي:¹

- الخوف من فقدان الوظيفة أو منصب العمل بالنقل أو التسريح، نظراً لمتطلبات المنافسة التي توجب ذلك؛

- تعزيز فرص الحصول على مكان في سوق الشغل يتناسب مع طموحات العامل، وهذا عن طريق امتلاكه لكفاءة معينة على نحو جيد؛

- تحسين وضعية الأفراد داخل المؤسسة من خلال الترقية بامتلاكهم لعنصر التأهيل، الذي لا يتأتى إلا بامتلاك عنصر الكفاءة؛

- تسهّل الكفاءة التكيف السريع والمستمر مع التغيرات البيئية والتنظيمية.

✓ أهمية الكفاءات على المستوى الجماعي: تمثل الكفاءة عنصر مهم لحسن سير عمل جماعات العمل

داخل المؤسسات، حيث تتجلى أهميتها على هذا المستوى فيما يلي:²

- المؤسسات الناجحة تقوم على أساس التعاون والتآزر بين العاملين فيها، فالكفاءة لا ترتبط بفرد واحد فقط، حيث هناك علاقة تأثير متبادل ما بين الكفاءات المتكاملة (الكفاءة الجماعية)، التي ينتج

عنها في النهاية نتائج أحسن بكثير من تلك التي يحققها العامل لوحده، حيث كل فرد يساهم في

إثراء العمل الجماعي مما يسهل حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج أو التنظيم؛

- المساهمة في حل الصراعات والنزاعات بين الأفراد دون اللجوء للسلطة أو المدير، كونها تساعد

على التفاهم الجيد بين العاملين، وتنمي فيهم روح التعاون والتآزر الكفيل بتجنب هذه النزاعات وذلك

لخدمة أهداف المؤسسة.

✓ أهمية الكفاءات على مستوى إدارة الموارد البشرية: يمكن إبراز أهمية الكفاءات على مستوى إدارة

الموارد البشرية في عدة عناصر منها:

¹ بويحيوي إبراهيم، بن أحمد نوال؛ أهمية ودور الكفاءات البشرية داخل المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 02، العدد 06، البلدية، الجزائر، 2016، ص 18.

² بويحيوي إبراهيم، وبن أحمد نوال، مرجع سبق ذكره، ص 19.

- تحول سياسة توظيف إدارة الموارد البشرية من توظيف العمال على أساس الشهادات أو السير الذاتية إلى توظيف عاملين ذوو كفاءات قد يكونون دائمين، أو موسميين أو حتى متعاقدين شركاء... إلخ.¹

- تركيز إدارة الموارد البشرية في على الكفاءة وليس على الفرد والمنصب، والتوظيف والاستقطاب والبحث عن الكفاءات بدل الأفراد؛

- على إدارة الموارد البشرية إعطاء أهمية كبرى للكفاءات لغرض سد الاحتياجات من الكفاءات قصد مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد.²

✓ **أهمية الكفاءات على مستوى المنظمة:** تبرز أهمية الكفاءات على مستوى المنظمة فيما يلي:

- الكفاءات عنصر أساسي في استراتيجية المنظمة، فهي الداعم الأساسي للميزة التنافسية للمنظمة والتي تميزها عن باقي المنافسين.³

- تعتمد المنظمات على المعرفة عموماً والكفاءة، خصوصاً من أجل مواجهة التحديات الجديدة التي أوجدتها ظروف العولمة والتطورات التقنية، هذا عن طريق إعطائها حرية أكبر للعمل من دون التدخل المباشر للاستفادة من مزايا الإبداع، فالكفاءة هي رأس مالها الحقيقي ومصدرها الأساسي في خلق القيمة يتمثل في كفاءاتها.⁴

- أصبح الاستثمار في مجال الكفاءات يُدر عوائد معتبرة، سواء عوائد ملموسة (أرباح، إنتاجية جيدة... إلخ)، أو عوائد غير ملموسة (رضا العملاء، ضمان الولاء والعلاقات الجيدة مع العملاء... إلخ)، لذا فإن المنظمة تولي اهتماماً بالغاً بالاستثمار في هذا المجال؛

- يتوفر العاملون في المنظمة على مجموعة من الموارد الشخصية (معارف، مهارات... إلخ)، لذلك فمن الضروري أن تقوم المنظمات بوضع عامل الكفاءة ضمن أولوياتها لاستغلال موارد عمالها، إذ وكما هو معلوم أن هذه الموارد إذا لم تستغل وتنمى بصورة مستمرة فسوف تختفي، وهو ما يطلق عليه الكفاءة الميتة؛⁵

¹ رحيل آسيا؛ دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011، ص 24.

² علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 235.

³ رحيل آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 25.

⁴ علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص 123.

⁵ رحيل آسيا؛ مرجع سبق ذكره، ص 25.

- تحقيق الأداء المتميز بالكفاءات البشرية، فاستغلال موارد المؤسسة بأمثل طريقة يحسن من مؤشرات الأداء كالإنتاجية والربحية وتخفيض التكاليف، ومن ثم تخفيض الأسعار ورفع الجودة، ولكي يتحقق الاستغلال الأمثل لمواردها يتطلب وجود كفاءات بشرية متطورة، بحكم أنها المورد الوحيد القادر على خلق القيمة وتسمح بتحقيق الأهداف المرجوة بفعالية، هذا بدوره ما يؤثر على الأداء ويدفع بالمؤسسة إلى التفوق وتحقيق الريادة والتميز في الأداء.¹

المطلب الثاني: أبعاد وأنواع الكفاءة البشرية

أولاً- أبعاد الكفاءة البشرية:

من خلال التعاريف التي تم ذكرها سابقاً تبين أن الكفاءات تتكون من ثلاثة أبعاد أساسية، فالكفاءة هي مزيج بين المعرفة والمهارة والاستعداد (السلوك)، وتختلف أهمية كل كفاءة باختلاف مستوى مساهمة كل بعد من هذه الأبعاد، وهذه الأبعاد هي:²

1- المعرفة العلمية:

هي المعرفة المحصل عليها بواسطة النظام التعليمي، أو عن طريق التكوين، وتمنح الشخص القدرة على الفهم والشرح، تتعلق بمجموع معارف المنظمة العامة والخاصة، سواء كانت معارف نظرية أو تطبيقية ذات طابع علمي أو تقني، حيث يمكن القول أنها مجموعة من المعلومات المحصل عليها، والتي تساعد على فهم شيء أو مجموعة من الأشياء من أجل العمل في ظروف خاصة، ويمكن تعبئتها من أجل تفسيرات مختلفة جزئية وحتى متناقضة، كما ترتبط المعرفة أيضاً بالمعطيات الخارجية، وإمكانية استعمالها وتحويلها إلى معلومات مقبولة ويمكن إدماجها بسهولة في النماذج الموجودة مسبقاً من أجل تطوير ليس فقط محتوى النشاط ولكن أيضاً الهيكل وأسلوب الحصول عليها؛

2- المعرفة العملية:

هي المعرفة المستخلصة من التجارب الميدانية للشخص، وخبرته المكتسبة من استخدام المعارف العملية في العمل، وتسمى أيضاً بالمهارات أو الخبرة، وهي القدرة على التنفيذ والعمل بشكل ملموس وفق

¹ شيماء مبارك؛ دور الكفاءات المهنية في التغيير التنظيمي للمؤسسات، أطروحة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 182.

² الحاج مداحي عرايبي "البعد الاستراتيجي للموارد والكفاءات البشرية في استراتيجية المؤسسة"، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري ومنظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، ديسمبر 2011، ص ص 5-6.

سيرورة أهداف محددة مسبقا، وتحدد المهارات المطلوبة القدرة على التحليل والتفكير التكيف، الابتكار والقدرة على التدريب... إلخ، وهي أحسن توازن بين المعرفة والعمل بمعنى مجموع المعارف الضرورية لمباشرة العمل، سواء كان هذا العمل إنتاجي أو غير ذلك.

لا تقتصر المعرفة العلمية على المعلومات والحقائق التي اكتسبها الفرد خلال مساره التكويني بل تعدى ذلك الى ما بعد الشهادة الجامعية من خلال اكتسابه كفاءة استنادا إلى التدريبات اثناء المهنة من خلال حضور الدورات والبرامج التدريبية المتخصصة في مجال عمله لتنمية مهاراته ومعارفه والاطلاع بشكل مستمر على المستجدات وكل ما هو جديد في مجال مهنته المتخصصة.¹

3- المعارف السلوكية:

هي قدرة العامل على تنفيذ المهام بتفوق، فهي ترتبط بهوية وإرادة العامل وتحفزه لتأدية مهامه بأحسن ما يستطيع، فالكفاءة هي مزيج بين المعرفة والمهارة والاستعداد، وتختلف أهمية كل كفاءة باختلاف مستوى مساهمة كل من هذه الأبعاد الثلاثة، كما يظهر في الشكل البياني التالي حيث نلاحظ أن الكفاءة رقم 02 تختلف عن الكفاءة رقم 01 فقط من حيث مستوى المهارة أما بالنسبة للكفاءة رقم 03 فهي تختلف عليها من حيث مستوى المهارة والمعرفة.

كما تسمى السلوكيات كذلك المعارف الذاتية وهي مجموعة المواقف والمميزات الشخصية المرتبطة بالموظف والمطلوبة عند ممارسة النشاط المعني فهي مجموعة الصفات الشخصية كالترتيب، الدقة، روح المبادرة... إلخ، فالمعارف السلوكية تظهر في العناصر الثلاثة الآتية:²

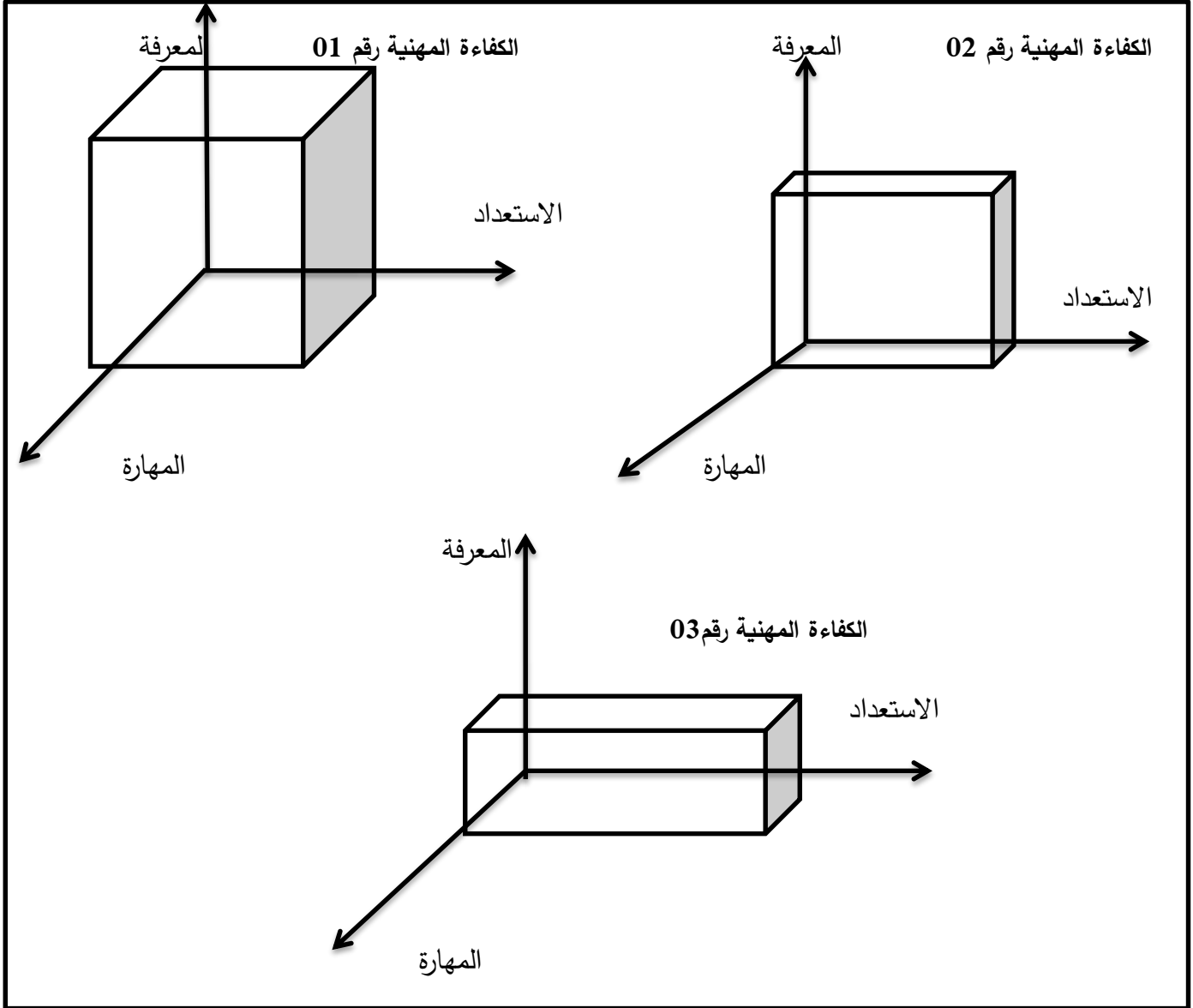
- معرفة السلوك والتصرف السليمين؛
- المهارات التي يظهرها الفرد في التعاون مع الآخرين؛
- طريقة معالجة المعلومات التي يتلقاها الفرد والتي يستقبلها.

وتشتمل المعارف السلوكية على مهارة العلاقات الإنسانية بحيث تتمثل في قدره العامل على تكوين علاقات مهنية مناسبة مع العاملين من جهة، ومع المشرف والمدير من جهة أخرى، وتتأثر الكفاءة بأسلوب العامل أو المتكون في المساعدة وتكوين الثقة بينه وبين الآخرين من خلال التواصل والعطاء وهذا يعتبر من سمات النضج المهني.

¹ فاطمة الزهراء بوكرم، الكفاءة مفاهيم ونظريات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2008، ص 25.

² زباني مروان وكروم محمد، تسيير وتنمية الكفاءات أسلوب متكامل للإدارة الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 35، 2018، ص 816.

الشكل رقم (05): أبعاد الكفاءة البشرية



Source: Meschi, P.X- **Le concept de compétence en stratégie**, perspectives et limites, AIMS, Montréal, 1997 , P14.

ثانياً - أنواع الكفاءات البشرية:

تقسم الكفاءات البشرية إلى أربعة أنواع رئيسية وهي كالتالي¹:

أولاً- الكفاءات الفردية:

الكفاءة الفردية هي مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة، وتتضمن المعرفة الفردية المهارات السلوكيات والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها البعض، من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية، كما تسمى الكفاءة الفردية أيضاً الكفاءة المهنية، حيث يعبر عنها بأنها توليفة من المعارف والمعرفة العملية والخبرات والسلوكيات المزولة في سياق محدد، التي يمكن ملاحظتها أثناء وضعية مهنية والمؤسسة التي تمتلكها هي المسؤولة عن اكتفائها وتثبيتها وتطويرها.

أما حسب **zuritain** فإن الكفاءة الفردية تتمثل في أخذ المبادرة، وتأكيد مسؤولية العامل اتجاه المشاكل والأحداث، التي تواجهه ضمن الوضعيات المهنية، وعليه يمكن القول أن الكفاءة الفردية تمثل تجميعية من المعارف الضمنية والصريحة، التي يمتلكها العامل وتظهر في شكل قدرات ومعارف، وسلوكيات وقيم اجتماعية وثقافية والتي تظهر أثناء العمل.

ثانياً - الكفاءات الجماعية:

لا تعتبر الكفاءات الجماعية مجرد تجميع للكفاءات الفردية بل هي تركيبة فريدة من المعارف، المهارات، والقدرات المتوفرة لدى أفراد المؤسسة تفوق نتيجتها المترتبة عن جمع الكفاءات الفردية وذلك بفعل الأثر الناجم عن الديناميكية الجماعية للفاعلين.²

فالكفاءات الجماعية لا تتكون فقط من مجموع الكفاءات الفردية بل ترتكز على الحركية والتفاعل، والتكامل والتنسيق بين مجموعة من الكفاءات الفردية.³

كما تعتبر الكفاءات الجماعية نتيجة أو محصلة، تنشأ انطلاقاً من التعاون والتآزر الموجود بين الكفاءات الفردية، حيث تتضمن الكفاءة الجماعية جملة من المعارف منها معرفة تحضير عرض أو تقديم مشترك، معرفة الاتصال، معرفة التعاون معرفة أخذ أو تعلم الخبرة جماعياً، وتنشأ الكفاءات الجماعية

¹ إبراهيم عباس الحلبي، مرجع سبق ذكره، ص 81.

² الثابتي الحبيب وبن عبو الجليلي، تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2009، ص 114.

³ زيانى مروان وكروم محمد: مرجع سبق ذكره، ص 818.

وتتكون أثناء العمل كما نجد على مستوى هذه الكفاءات معايير وقيم ومعارف جماعية تتمركز على مستوى المؤسسات.¹

فبحكم طبيعة عمل المؤسسة كمجموعة بشرية مهيكلة وذات أهداف، ونظرا للصبغة الجماعية للنشاط التنظيمي فان تحليل وتحديد الكفاءات يستدعي تجاوز الإطار الفردي والاهتمام بمستوى أعلى يتمثل في الكفاءات الجماعية، وهذه الأخيرة عرفها **Lacono G** على أنها نتيجة التعاون والتآزر الموجود بين الكفاءات الفردية،² ويرى **Le Boterf** أن الكفاءة الجماعية لا تقتصر على مجموع الكفاءات الفردية، بل ترتبط بشكل كبير بجودة التفاعلات الموجودة بين كفاءات العاملين، فأساس بنائها هو تعاون وتعاضد الكفاءات الفردية.³

إذا فالكفاءات الجماعية هي تراكم بين الكفاءات التي يملكها العامل، فهي تزيد بمفعول جماعي صادر عن ديناميكية العمل، مما يسمح بتجاوز الكفاءات الفردية والوصول إلى مستوى آخر من الكفاءة، وسعي المؤسسات لاكتساب الميزة التنافسية والقدرة على الاستجابة للتغيرات، التي تحدث في محيط العمل يرتبط بمدى اهتمامها بالاستثمار في خلق وتطوير كفاءات نادرة وصعبة التقليد، مما يستدعي التركيز على الكفاءات الفردية التي تمثل الدعامة الأساسية للانتقال إلى الكفاءات الجماعية والتنظيمية، ذلك لانعكاس معارفهم ومهاراتهم وسلوكياتهم على المستوى الجماعي، وبالتالي على المستوى الكلي للمؤسسة، فمن دون شك هذا الانتقال يتوقف على التشارك المعرفي الذي يقوم على أساس التفاعلات الاجتماعية، أي التعلم الجماعي، وتعاضد الكفاءات الفردية مما يؤدي إلى خلق كفاءات جماعية قادرة على خلق القيمة المضافة.

ثالثا - الكفاءات التنظيمية:

تعرف الكفاءات التنظيمية بأنها مدى الاستجابة للتغيرات التي تحيط بالمؤسسة، وترتبط بمدى اهتمام المؤسسات بالاستثمار في تطوير الكفاءات النادرة التي يصعب تقليدها من طرف المنافسين، مما يتطلب التركيز على الكفاءات الفردية، التي تمثل أهم ركيزة للانتقال إلى الكفاءات الجماعية والتنظيمية التي تعكس معارفهم ومهاراتهم وسلوكياتهم على المستوى الجماعي وعلى مستوى المؤسسة ككل.⁴

إذا الكفاءة الفردية هي أساس الكفاءة الجماعية والكفاءة التنظيمية فلا يمكن للمؤسسة الوصول إليهما إذا غابت الكفاءة الفردية، فهما محصلة للتنسيق بين مختلف الكفاءات الفردية داخل المؤسسة.

¹ Jean Fsancoisamadieu, loiccadin : **competence et organization qualifiante**, e conomica, paris, 1996 ,p126.

² Genevieve Lacono: **Gestion des ressources humaines**,Gualino éditeur,Paris, 2002,P160.

³ Le Boterf Guy: **Construire les compétences individuelles et collectives**, éditions d'organisation, Paris, 2nd edition, 2001, p155.

⁴ Loic Cadin et autres, op, p121.

رابعاً - الكفاءات الاستراتيجية:

يعرفها **prahalaal et hamel** بأنها توليفة من المهارات والتكنولوجيا، التي تساهم بطريقة تفسيرية في القيمة المضافة للمنتج النهائي، ويشير تصور الكفاءة الاستراتيجية إلى قدرات المؤسسة مضروبة في الموارد، فهي في شكل تعلم جماعي ضمن المؤسسة.¹

إذ يجب تحديد الكفاءات والقدرات التي يتمتع بها العاملون، مع تلك التي يتطلبها تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، والكفاءات الاستراتيجية للمنظمة لا ترتبط فقط بالموارد البشرية، لأن كفاءات الأفراد تتكون من خلال مجموعة الصفات الفردية (المعرفة المهارة السلوك)، في حين الكفاءات الاستراتيجية لا ترتبط بفرد واحد، وإنما تقوم على آليات التعاون ضمن إقامة علاقات التأثير المتبادل.

يمكن القول أن الكفاءات الإستراتيجية تتحقق من خلال خلق تكامل بين الكفاءات الفردية وآليات تنسيق

معينة يمكن تصنيفها في ثلاثة أنواع من الموارد وهي²:

-الموارد المادية (المعدات التكنولوجية المباني...إلخ)؛

-الموارد البشرية (القدرات المهارات المعرفة... إلخ)؛

-الموارد التنظيمية (الهيكل التنظيمي، الرقابة... إلخ).

المطلب الثالث: دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءات البشرية

أولاً- مفهوم تنمية الكفاءة البشرية

يشير مفهوم تنمية الكفاءات إلى مجموعة الأنشطة المخصصة لاستخدام وتطوير العاملين والجماعات بطريقة مثلى بهدف تحقيق أهداف المؤسسة، وتحسين أداء العاملين بها، حيث تمثل أنشطة لتطوير مسار التوظيف والتكوين والتحفيز وغيرها من وسائل تحسين الأداء الفردي والجماعي وليست أهدافاً في حد ذاتها.³

¹ Marcel Coté, Maire- claivemalo , **la gestion stratégique, une approche edition, geatanmorin, canada, 2002** , p 100.

² Marcel cote marie claivemalo, op. cit, p 102.

³ Louvan Van Beirendonck. **Tous compétents: Le management des compétences dans l'entreprise**, éd de Boeck, Belgique, 2006, p34.

كما تعرّف تنمية الكفاءات البشرية بأنها: "مجموع النشاطات التعليمية التي تؤدي إلى زيادة المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد برفع قدراتهم الخاصة بإنجاز المهام الموكلة إليهم وذلك عن طريق تحسين معارفهم، مهاراتهم، استعداداتهم، واتجاهاتهم".¹

أمّا بالنسبة لكل من **دافيد ديسونزو (David Decenzo)** و**ستيفان روبينس (Stephan Robbins)** و**سوزان فيرهولست (Susan Veralst)** فإنّ تنمية الكفايات تعني نظرة مستقبلية تجاه الموارد البشرية، تركز بشكل كبير على التعلم، بدلاً من تدريب الموارد البشرية على ممارسة أنشطة محددة، وتهدف هذه العملية إلى زيادة القدرات المعرفية للموارد البشرية، وتحسين مستوى التفكير الجيد لديها، بالإضافة إلى زيادة مهارتها في حل المشكلات. حيث تركز عملية تنمية الكفاءات على التطوير الذاتي للموارد البشرية، الذي يكسبها مهارات خاصة لا يمكن إدراكها عن طريق التدريب، وقد تبث أن تنمية الكفاءات موجهة نحو إدارة القدرات الكامنة لدى الموارد البشرية، أكثر من توجيهها نحو تدارك النقائص لديها، خاصة أن المنظمات الحالية صارت بحاجة ماسة إلى كفاءات جديدة من أجل الاستجابة لمتطلبات الوظائف المتغيرة بشكل سريع ودائم.²

هذا التعريف ركز على الأساس الذي تقوم عليه عملية تنمية الكفاءات وهو التعلم، كما أنه بين الهدف من هذه العملية وهو قدرة الموارد البشرية على مواجهة التغيرات والتحديات المستقبلية، وبين كذلك ضرورة اقتناع الموارد البشرية بأهمية تنمية كفاءاتها وسعيها للتطوير الذاتي لكفاءاتها، خاصة وأن تنمية الكفاءات تمس القدرات الكامنة لدى الموارد البشرية.

أمّا بالنسبة ل**راوية حسن**، فتتمية الكفاءات تتضمن عملية التعلم، لأنها تؤدي إلى تغيير بعد أو أكثر من الأبعاد الثلاثة التالية: المعرفة، المهارة، والاتجاهات.³

فهي تتفق مع سابقتها إلى حد كبير، خاصة فيما يتعلق بالتعلم كعملية جوهرية في تنمية الكفاءات، وذلك عن طريق التأثير في مهارات الموارد البشرية ومعارفها واتجاهاتها.

¹ حملوس الأمين، إدارة المعرفة كمدخل لتسيير الموارد البشرية، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، تسيير المهارات وماهيته في تنافسية المؤسسة، جامعة بسكرة، الجزائر، 22 و 23 فيفري 2012.

² David A. Decenzo and others, **Human Resource Management**, 11th Edition, Wiley Education, Asia, 2013,p205.

³ راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، مصر، 2011، ص 251.

ثانياً - أهمية تنمية الكفاءات البشرية

تتجلى أهمية تنمية الكفاءات البشرية فيما يلي:¹

- إثراء وتحسين معارف الموارد البشرية؛
- تحضير الموارد البشرية لمواكبة متطلبات الوظائف، في إطار برامج تطوير وإدارة مسارها الوظيفي؛
- سد الفجوات المعرفية لدى الموارد البشرية وجعل مواقفها و سلوكياتها أكثر ايجابية وزيادة ولائها للمؤسسة؛
- تخفيض معدل الغياب ومعدل دوران العمالة، وبالتالي زيادة إنتاجية المؤسسة؛
- تخفيض حجم العمالة بالمؤسسة من خلال إكساب الموارد البشرية لمؤهلات جديدة تمكنها من شغل وظائف متنوعة وانجاز مهام متعددة؛
- استفادة الموارد البشرية من فرص للترقية وتحسين مكانة المؤسسة في سوق العمل توفير الكفاءات الضرورية لمواجهة بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية.

بالإضافة إلى ما سبق، تسمح تنمية الكفاءات بتحقيق ما يلي:²

- توفير الكفاءات الضرورية لمواجهة بيئة المنظمة الداخلية والخارجية؛
- رفع معنويات الموارد البشرية مما يعود إيجاباً على المنظمة، ويحقق رضاء زبائننا؛
- اكتشاف نقاط القوة ونقاط الضعف لدى الموارد البشرية، وبالتالي اتخاذ الإجراءات المناسبة لتدارك الوضع.

ثالثاً - دور أخلاقيات المهنة في تنمية كفاءة الموارد البشرية

تمثل أخلاقيات المهنة أهم العوامل التي تساهم في تنمية كفاءة الموارد البشرية، حيث ترتبط أخلاقيات المهنة بكل من مسيري المنظمات والأفراد العاملين بها على حد سواء، وخاصة عند إعداد عمليات تقييم الأداء، هذا الأخير لا يمكن أن يكون دقيقاً ومعقولاً دون صياغة سليمة لأخلاقيات المهنة في المنظمة من

¹ L.Dolan, a. e. **La gestion des ressources humaines: Tendances, enjeux et pratiques actuelles**, Canada: édition Pearson, 2008,p 261.

² عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 439.

خلال تحديد المسؤوليات، الحقوق والواجبات الأساسية لكل فرد، إذ يتم النظر إلى هاته الأخلاقيات من زاوية الواجبات والالتزامات.¹

أولاً: دور الالتزام والمسؤولية في تنمية كفاءة الموارد البشرية:

تبدو أهمية فيما يترتب على الالتزام والمسؤولية من آثار كما يلي:

- تتضمن نتائج الالتزام على مستوى الأفراد العديد من المخرجات، حيث أن الفرد الملتزم يشعر بالانتماء والأمان والنظرة الايجابية للذات والقوة وتحديد الأهداف في الحياة، إن الأفراد الملتزمين يحصلون على مكافآت من أجل تشجيعهم، فنجد أنّ العامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المؤسسة ذلك أنّ مستوي الرضا الوظيفي لديه يكون مرتفعاً والذي ينعكس بدوره على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه، وما للاستقرار الوظيفي من أهمية في تحسين كفاءة الأفراد وتعزيزها.²
 - إنّ الالتزام يحفز العاملين على بذل مزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل، ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل ويرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمؤسسة التي يعملون بها ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - يساهم الالتزام في الحد من التسرب الوظيفي وما يترتب عليه من آثار مثل فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين، وإضعاف الروح المعنوية، وتدني الإنتاجية، وارتفاع تكاليف التوظيف مجدداً، ويزيد الالتزام من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل.³
- إن طبيعة العلاقة بين الالتزام والمسؤولية وكفاءة الموارد البشرية هي علاقة طردية فكلما زاد الالتزام زادت كفاءة الأداء الوظيفي، فالأداء هو المحصلة النهائية لجميع الأنشطة التي يقوم بها العاملون داخل المنظمة، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء أفرادها أداء متميزاً، حيث تشير معظم الدراسات التي تعمقت في الالتزام التنظيمي بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده

¹ Bernatchez Jean-Claude. **Pappréciation des performances au travail De l'individu à l'équipe presses de l'université du Québec**, Canada, 2003, p 39.

² امحمد محمد مصطفى أبو حياىب، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2014، ص 18.

³ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 182.

الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري) وبين أداء العاملين، فالأداء المتميز في القيام بالأعمال يولد الإبداع والالتقان والابتكار لدى العاملين في المنظمة مما ينعكس على إنتاجية المنظمة.¹

ثانياً: دور العدالة والانصاف في تنمية كفاءة الموارد البشرية:

إن توفير فرص التدريب والتطوير المستمر لكل العاملين دون تمييز يعزز من كفاءتهم، فعندما يشعر الموظفون بأنهم يتلقون الدعم والفرص اللازمة لتطوير مهاراتهم ومعرفتهم، فإنهم يصبحون أكثر قدرة على تحقيق أداء متميز في مجال عملهم، باختصار التركيز على الأخلاقيات في مكان العمل يمكن أن يعزز روح الفريق والانخراط في منظومة العمل، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج ممتازة فردياً وجماعياً ونمو مستدام للمنظمة.

أما عندما يتعرض الأفراد للممارسات غير العادلة، فهذا يؤدي إلى الشعور بالإحباط وهذا بدوره يؤدي إلى عدم التقاني في الأداء والانغماس في التفكير لحل المشكلات وعدم الجودة في الأداء.²

كذلك فإن توفير بيئة تعزز الشفافية في التواصل وتبادل المعلومات، يمكن أن يساهم في تعزيز كفاءة العاملين، فعندما يتمكن الموظفون من فهم الأهداف والتوجيهات بوضوح، فإنهم يتمتعون بقدرة أكبر على تنفيذ المهام بشكل فعال.

كما أنّ توفر بيئة العمل العادلة والمتعاونة يعزز التفاعل الإيجابي بين العاملين، فعندما يشعر الموظفون بالاحترام والتقدير، فإنهم يعملون بروح الفريق ويسعون لتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة أكبر.

ثالثاً: دور النزاهة والأمانة في تنمية كفاءة الموارد البشرية:

من الأمور المعروفة أن الالتزام بأخلاقيات المهنة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل، فالعامل الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتقانى في عمله، لكن عندما يشعر بأن إدارة المؤسسة لا تقي بعودها للعاملين، فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة

¹ نماء جواد العبيدي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في وزارة التربية والتعليم العلمي والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 24، جامعة تكريت، العراق، 2012، ص 76.

² الديب مدحت محمد، جوانب في الصراع التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، العدد 3، الأردن، 1987، ص 06.

مع العاملين، يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة، مما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

فعندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين، فإن هذا يؤدي إلى تعزيز طاقات العاملين لصالح المنظمة، بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة، فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات، وقد يكذب في التقارير التي يكتبها، وذكر "Williamson" أن القيم المشتركة بين العاملين والتفاعل الداخلي لأفراد المنظمة قد يشكلان نظاما قويا وفعالا داخل المنظمة، ويمكن الإدارة من السيطرة التامة على مجريات كفاءة أداء العاملين.¹

عندما يكون هناك رمز أخلاقي واضح يحكم سلوك الموظفين، فإنهم يشعرون بالثقة والرضا، مما يجعلهم يعملون بجهد أكبر وتقان في أداء واجباتهم.

رابعاً: دور العمل الجماعي في تنمية كفاءة الموارد البشرية:

إنّ العمل الجماعي بالمنظمات يعتبر من المفاهيم الحديثة نسبياً في أدبيات الإدارة، ويمثل العمل الجماعي أساساً للنجاح و دعم القدرات الابتكارية في المنظمات، حيث تساعد المنافسة بين الأفراد الذين يعملون في فريق واحد على زيادة الجدية والحماس، التركيز على حسن الأداء وتماسك الجماعة، زيادة الرضا من خلال تبادل المعلومات والآراء وإثراءها بأفكار جديدة مما يؤدي إلى تكامل المعارف والخبرات والقدرات، وكذا توليد الأفكار الخلاقة وتفاعلها، حيث أن اختلاف خبرات الأفراد في الفريق و تخصصاتهم وتعليمهم يعطي فرصة أكبر للابتكار و تنوع الأفكار وأساليب التنفيذ.²

فالافتقار إلى روح التعاون والمشاركة والعمل بروح الفريق ينعكس سلباً على عملية الابتكار والتجديد بل ويتولد بدلاً عن ذلك الغيرة والحقد والمنافسة غير الشريفة، وحسب ما ذكرت العديد من الدراسات فإنه توجد العديد من الأسباب لاستخدام فرق العمل والعمل الجماعي أن استخدام فرق العمل يحقق نتائج أفضل مما يحققه الفرد، فبالعمل الجماعي تنتج قرارات أكثر جودة مما ينتجها الأفراد بناء على ما توصلوا إليه وذلك لأنهم يمتلكون مجموعة من المهارات والخبرات لحل المشكلات، لذلك فإنّ الكثير من المنظمات تفضل فرق

¹ Williamson, **Organizational theory from Chester Barnard to the present and beyond**, Oxford University Press, New York, USA, 1990, P42.

² فوزية عيد أحمد مبروك ونادية أمين محمد علي، دور الرؤساء في دعم العمل الجماعي لتنمية الابتكار للعاملين في القطاع السياحي، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، العدد 02، المجلد 14، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، مصر، 2000، ص160.

العمل كوسيلة لزيادة الكفاءة في العمل، فالعمل الجماعي يفيد كلا من صاحب العمل والعاملين بزيادة الجودة والمرونة والتنسيق.

إنّ تعدد الأفكار ووجهات النظر وكذلك مدخلات المعلومات للعمل، فضلاً عن الترابط والتركيز على حل المشكلات يولد حلولاً ممتازة للمشكلة أو المشكلات المطروحة للحل من خلال تكامل المعرفة، الخبرة، والابتكار هذا بالإضافة إلى أن العمل عن طريق فرق العمل يساعد الأفراد في تحمل المسؤولية خاصة الذين يتهربون منها، كما يزيد من قدراتهم وتقييم أفكارهم قبل التطبيق مما يقلل من تكاليف الأخطاء، وبالنتيجة فإن أعضاء الفريق يظهرون التزاماً أكثر من أجل الوصول للقرار الجماعي الصائب.¹

إنّ من أهم مزايا استخدام العمل الجماعي هو الأداء العالي نتيجة لتعدد الأفكار من خلفيات الأفراد المكونين للفريق، هذا بالإضافة إلى تعدد أدوار الأعضاء ورغبتهم في تكامل هذه الأدوار مع بقية الأعضاء الآخرين، وكذا زيادة سرعة انجاز العمل فمما لا شك فيه أن عمل الأفراد المحترفين مع بعض في فريق واحد وبتنسيق تام يسارع من انجاز العمل في الوقت المحدد.

خامساً: دور الاحترام وحسن المعاملة في تنمية كفاءة الموارد البشرية:

كما ترتبط أخلاقيات المهنة بكفاءة أداء العاملين من خلال العديد من القيم ومنها قيم الاحترام وحسن المعاملة، التي يمكن أن تكون موروثات الأفراد أنفسهم أو من منظماتهم، حيث أن علاقة الأخلاقيات بهذه القيم وغيرها تقتصر في كون هذه الأخيرة تعتبر كجزء من الأولى (الأخلاقيات)، إذ أن القيم تعبر عن مجموعة قواعد ومعايير للسلوك تمكن العامل والمنظمة من التمييز بين الصواب والخطأ، وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، حيث يرى "ماكس شيلر" بأن الأخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة، إذ أن غالبية المنظمات ترغب في أن يتوفر لدى مواردها البشرية حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال بغية تحقيق جودة عالية ونوعية أفضل في الأداء.²

إن للقيم والسلوكيات تأثير كبير على تنمية كفاءة العاملين وتحسين أدائهم، وبالتالي فالتأثير هو تأثير لأخلاقيات المهنة على العاملين، لكون الأخلاق أحد سبل رفع مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وتغيير آرائهم واتجاهاتهم لتأدية العمل بكفاءة وفعالية عالية، حيث يرى "Somers" بأن القيم التنظيمية التي تسعى

¹ Samuel M. Natale et al, **Leadership in teams: Managerial responses Team Performance Management**, Volume 10, No, 3/4, 2004, Pp 45-52.

² جواد عالية محمد علي، تأثير القيم الشخصية للعاملين في أداء فرق العمل، مجلة العلوم الاقتصادي والإدارية، المجلد 17، العدد 63، العراق، 2011، ص ص 178-179.

إلى رقي المبدأ الأخلاقي في المنظمة، تحصد عددا من الفوائد الهامة، وتحقق أقل الأخطاء في العمل، وأعلى درجات الالتزام الوظيفي، فأخلاقيات المهنة إنما هي محاولة لتحديد معيار يمكن من خلاله لجميع العاملين بالشركة معرفة المتوقع منهم، بل وهي محاولة أيضا لحث الموظفين والمديرين وأعضاء مجالس الإدارة على التفكير واتخاذ القرارات من خلال منظومة موحدة لبعض القيم المشتركة وكذا رفع كفاءة أداء العاملين.¹

إنّ كفاءة أداء العامل تكون منسجمة ومتسقة مع قيمه، فعلى سبيل المثال: فإن العاملين الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل، سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية، وحين تكون قيم العامل شبيهة بقيم الآخرين في نفس مجموعة العمل فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية، وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن الأداء، وفي المقابل فإن العامل الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته فإنه يتصرف بنحو مختلف، ودائما يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع، وحين يقع الصراع يقل الانجذاب نحو المجموعة.²

عموما يمكن القول أنّ أخلاقيات المهنة تقوم سلوك الفرد وترفع مستواه إلى ما هو أفضل، بإضفاء شخصية مستقلة تجعل الفرد يشعر بالسعادة الداخلية، كما تهدّب سلوكه وتزكي نفسه، وتنمي الرقابة الذاتية للعامل، وتجعله أكثر رغبة في المشاركة مع الجماعة، وتنمي روح التعاون بين العاملين وتبني قاعدة الوسطية في سلوك الفرد قولا وعملا، كما تعالج الأخلاقيات بشموليتها كل جوانب حياة الفرد،³ فكلّ هذه المبررات تدفع المنظمات على اختلاف أنواعها باتجاه تبني ثقافة أخلاقية داعمة لتحسين أداء عمالها، ورفع كفاءتهم فاللتزام العاملين بأخلاقيات المهنة ينتج عنه ما يلي:⁴

- الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة، مما يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على تحسين الأداء؛

¹ Somers Mark John, **Ethical codes of conduct and organizational context: A study of The relationship between codes of conduct, employee behavior and organizational values**, Journal of Business Ethics, 2001, P193.

² بورحومة عبد الحميد و بودراع أمنية: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2016، ص 205.

³ أحمد داود المزجاجي الأشعاري: **الوجيز في أخلاقيات العمل**، الطبعة الثانية، خوارزم العلمية، المملكة السعودية، 2011، ص 65.

⁴ أنمار أمين حاجي، محفوظ حمدون الصواف، **أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال**، ملتقى إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة، الأردن، 2009.

- سعي العاملين الدائم لتطوير القدرات المهنية، والتعرف على آخر المستجدات في مجال عملهم مما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي؛
 - الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي، يعد عاملاً أساسياً في تحسين كفاءة أداء العاملين في المنظمة، فهو يعزز من كفاءة الأداء من خلال العمل كفريق واحد، فيستفيد الفرد من الجماعة والعكس صحيح؛ مما ينعكس على كفاءة العاملين إيجاباً؛
 - ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المنظمة التي يعملون بها وبالتالي تحسين أدائهم.
 - الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية يعزز من كفاءة الأداء التنظيمي بالعمل كفريق واحد.
- إماما سبق، يمكن القول أنّ أخلاقيات المهنة تلعب دوراً حاسماً في تنمية كفاءة العاملين، فعندما يتم تعزيز القيم الأخلاقية في مكان العمل، فإنها تؤثر إيجابياً على الموظفين وتعزز كفاءة أدائهم وإنتاجيتهم.

خلاصة الفصل الأول:

في ختام هذا الفصل يمكن القول أنّ أخلاقيات المهنة هي توليفة من الآداب الحميدة والسلوكيات الفاضلة، التي يتم اكتسابها من مصادر مختلفة والتي تم تحديدها في مدونات أخلاقية خاصة بكل مهنة، ويتوجب على جميع العاملين في المنظمة الالتزام بها أثناء تأدية عملهم، أي وجوب تنفيذ واجبات أخلاقية وتجنب موانع أخلاقية، كما أنّ المبادئ الأخلاقية للأفراد تختلف باختلاف العادات والثقافات والمعتقدات الدينية، بالإضافة إلى الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة.

إنّ الكفاءة البشرية هي مزيج من المعارف النظرية، والمعارف العملية والسلوكيات، والمرتبطة بوظيفة معينة أو مجال محدد تعطي من يمتلكها مزايا تميزه عن غيره وتمنحه القدرة على الاستجابة لمتطلبات الوظائف التي يشغلها، وتجعله منه قيمة مضافة للمنظمة.

إنّ أخلاقيات المهنة تقوم سلوك الفرد وترفع مستواه إلى ما هو أفضل، وتجعله أكثر رغبة في المشاركة مع الجماعة، فعندما يكون الالتزام والصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين، فإن هذا يؤدي إلى تعزيز طاقات العاملين لصالح المنظمة.

الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية

لأخلاقيات المهنة

والكفاءة البشرية

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الأدبيات النظرية التي تناولت متغيري الدراسة أخلاقيات المهنة بأبعادها والكفاءة البشرية، سنتطرق في الفصل الثاني من هذه الدراسة إلى مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت علاقة المتغيرين أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية أو إحدى هذين المتغيرين ميدانيا لاستكمال الإحاطة بموضوع الدراسة من الجانب الميداني حيث تم اختيار هذه الدراسات من بين دراسات كثيرة تناولت متغيرات دراستنا الحالية وفقا لعدة معايير منها حداثة وجودة ومصداقية الدراسة واعتمادها منهجية بحثية مناسبة، وكذلك تناولها العلاقة بين متغيرات البحث أو بين أحد المتغيرات مع متغير آخر.

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين حيث تم في المطلب الأول عرض الدراسات السابقة الوطنية التي تناولت أحد متغيري أو المتغيرين معاً، فيما تناول المطلب الثاني الدراسات السابقة الأجنبية سواء كانت باللغة العربية أو اللغة الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية

أولاً-دراسة جمال زلاقي، زكان أحمد2022: أهمية تنمية الكفاءات في المؤسسات الجامعية وأثارها على التعليم العالي في الجزائر¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهمية تنمية الكفاءات التدريسية وأثرها على الجودة التعليمية، حيث تم توزيع (110) استبانة استرجع منها 102 استبانة قابلة للدراسة على أعضاء هيئة التدريس، ولمعرفة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرين المستقل (تنمية الكفاءات) والتابع (الجودة التعليمية)، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، بحيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من تنمية الكفاءات والجودة التعليمية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من إدارة المعرفة والجودة التعليمية؛
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من (المهارات) والجودة التعليمية؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سلوك هيئة التدريس والجودة التعليمية؛

كما قدمت الدراسة عدة اقتراحات منها:

- إعداد برامج تكوينية وتدريبية بشكل دوري لهيئة التدريس لتنمية كفاءاتهم؛
- الاهتمام أكثر بأعضاء هيئة التدريس وتوفير الجو المناسب لهم للقدرة على إيصال الرسالة التعليمية بطريقة مرنة وسهلة؛
- استخدام التكنولوجيا ووسائل البرمجيات الحديثة في التدريس؛

¹ جمال زلاقي، زكان أحمد، أهمية تنمية الكفاءات في المؤسسات الجامعية وأثارها على التعليم العالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي، المجلد 19، العدد 01، الجزائر، 2022، ص ص 118-130.

- إعادة النظر في طريقة التسيير الإداري الحالي للجامعات وإعطائها استقلالية أكثر في التسيير خاصة ما تعلق بمخططات التكوين؛
- تطبيق مفهوم تنمية الكفاءات بما يضمن تحقيق الجودة التعليمية.

ثانيا-دراسة بحري أبو بكر، رادي نور الدين 2022: تأثير تسيير الكفاءات البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية¹

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى تطبيق تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الاستشفائية بالجزائر ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من إدارات المؤسسة الاستشفائية "شعبان" حمدون بمغنية (أطباء، شبه طبيين، نفسانيين، بيولوجيين وإداريين)، حيث تم تسليم 121 استبانة بطريقة عشوائية، بلغت نسبة الاسترداد للبيانات 82,64% وعددها 100 استبانة، تمّت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج SPSS ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى تطبيق تسيير الكفاءات البشرية بشكل عام منخفض؛
- وجود علاقة ارتباط قوية بين تسيير الكفاءات البشرية وجودة الخدمات الصحية؛
- وجود تأثير إيجابي لأبعاد تسيير الكفاءات البشرية توظيف الكفاءات، تنمية الكفاءات، وتقييم الكفاءات على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

كما قدمت الدراسة التوصيات التالية:

- ضرورة مراجعة آليات توظيف الكفاءات البشرية على مستوى مديرية التوظيف العمومي من ناحية اختيار الأطباء المختصين وطريقة توزيعهم على مستوى المؤسسات الاستشفائية؛
- تغيير طرق الانتقاء وجعلها تعتمد أساسا على الخبرة والمؤهلات العلمية؛

¹ بحري أبو بكر، رادي نور الدين: تأثير تسيير الكفاءات البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09 ، العدد، 01، 2022، ص ص 276-257.

- سعي المؤسسات الاستشفائية إلى تنمية قدرات ومهارات الكفاءات البشرية وذلك بتشجيع برامج التدريب والتكوين المستمر، وتشجيعهم من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية ومراجعة التعويضات على مستوى المؤسسات الاستشفائية.

ثالثاً-دراسة فائزة لعراف ورايح بوقرة 2021: أثر الالتزام بأخلاقيات العمل والأعمال على أداء وكفاءة وفعالية البنك التجاري وتحقيق الاستقرار المصرفي¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة تأثير اخلاقيات الأعمال على أداء البنك محل الدراسة معبرا عنه من خلال الكفاءة والفعالية ووجوده واستقراره في بيئته المصرفية، من خلال القيام بدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، لاستشراف طبيعة العلاقة في البنوك التجارية، تم استخدام استبيان تم تصميمه بالاعتماد على الدراسات السابقة وتحليله باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك إدراك وتقييم إيجابي واهتمام بأخلاقيات الأعمال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود تقييم إيجابي من طرف الموظفين لكفاءة أداء البنك محل الدراسة، وجود تقييم إيجابي من طرف الموظفين لأداء البنك ناتج عن الشفافية في التعامل، وعن الأخلاقيات الجدية التي يتعامل بها البنك مع الزبائن. كما وجد أن هناك علاقة طردية قوية بين الاهتمام بأخلاقيات الأعمال من طرف موظفي البنك وتطور أداء البنك بالزيادة.

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى الاقتراحات التالية:

- توجيه إدارة البنك محل الدراسة للحفاظ على مستوى أخلاقيات الأعمال لموظفي البنك والعمل على رفعها وتحسينها؛
- توجيه الموظفين لتطبيق الأنظمة والقوانين في البنك وإضفاء شفافية أكبر في تعاملاتهم؛
- على إدارة البنك أن تولي اهتمام أكثر لتحسين استجابة موظفي البنك لطلبات زبائنهم؛ وكذلك إلى رفع درجة الأمان وزيادة ثقة الزبائن في التعامل مع البنك، من خلال التزام البنك أكثر بالإفصاح على نشاطاته بصفة دورية من خلال منشورات مالية.

¹ فائزة لعراف ورايح بوقرة: أثر الالتزام بأخلاقيات العمل والأعمال على أداء وكفاءة وفعالية البنك التجاري وتحقيق الاستقرار المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 2021، 01، ص ص 602-618.

رابعاً-دراسة طريف أمينة وآخرون 2021: أخلاقيات العمل كأحد مستلزمات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية دراسة تحليلية لعينة من الموظفين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية، فكان الغرض الرئيس هو تشخيص واقعي لأبعاد أخلاقيات العمل وكيف يتم تطبيقها من أجل تحقيق أهداف أسمى تعزز مستويات المسؤولية الاجتماعية التي ترغب المؤسسات في تبنيها، وإيمانها القوي بالأثر العميق الذي يتولد نتاج ذلك، ومنه تحقيق التطور والرفي لهذه المؤسسات. وقد انطلق البحث من مشكلة معبر عنها بعدد من التساؤلات موجهة لعينة من الموظفين البالغ عددهم (108) فرداً، ولتحقيق هذا تم صياغة فرضيتين رئيسيتين اختبرتا بمجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة بالاستعانة باختبار تحليل الانحدار المتعدد، لتتوصل الدراسة في الأخير إلى جملة من النتائج كان أهمها وجود تفاوت في تأثير أبعاد أخلاقيات المهنة على المسؤولية الاجتماعية.

خامساً-دراسة نور الدين صراب(2020): أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية².

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى درجة الارتباط ما بين أخلاقيات العمل بأبعاده (النزاهة والشفافية الأمانة، العدالة، الصدق والأداء الوظيفي بأبعاده (سرعة الإنجاز، الجودة، التعاون، الانضباط والالتزام). وكذا قياس درجة التأثير الأخلاقيات العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة 0.05 كم حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الفرضيات، وذلك من خلال بناء استبانة تم توزيعها على عينة من الموظفين البالغ عددهم (223) عبر مختلف المديريات الجامعية لمختلف مناطق الوطن (جامعة الجزائر 3، جامعة تلمسان، جامعة أم البواقي، جامعة جيجل، جامعة ورقلة) وقد تم معالجة البيانات المحصلة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد تم التوصل إلى أن هناك علاقة ارتباط وتأثير الأخلاقيات العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي بأبعاده، بالإضافة إلى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع أخلاقيات العمل

¹ طريف أمينة وآخرون: أخلاقيات العمل كأحد مستلزمات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية دراسة تحليلية لعينة من الموظفين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2021، ص ص 450-474.

² نور الدين صراب: أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية، أطروحة مقدمة لنيل متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020.

بأبعاده والأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة (0.05) في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغيرات شخصية، كما قدمت الراسة عدة توصيات منها:

- إعطاء المكانة المرموقة والأهمية البالغة لمدخل أخلاقيات العمل في الحياة الوظيفية بالمؤسسة.
- إجراء أبحاث ودراسات حول محددات أخلاقيات العمل في المؤسسات العمومية؛
- يجب أن تكون سياسات وعملية التوظيف في المؤسسات العمومية مبنية على أساس أخلاقي؛
- إنشاء هيئه رقابية مستقلة عن الإدارة الوصية من أجل إجراء دورات رقابية مفاجئة على مستوى الوظيفة للقضاء على كل الممارسات اللاأخلاقية على مستواها.

سادسا-دراسة بلعلياء خديجة، جدادو عبد الحق 2020: أثر أخلاقيات العمل في تحقيق جودة الخدمة الصحية- دراسة على عينة من مقدمي الخدمة الصحية في مستشفى الشلف أولاد محمد¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل في تحقيق جودة الخدمة الصحية في مستشفى الشلف أولاد محمد، تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مقدمي الخدمة الصحية في مستشفى محل الدراسة والبالغ عددهم 257 عاملا، تم استخدام أسلوب العينة القصدية بحيث تم اختيار عينة مكونة من 40 مفردة، تم تصميم استبيان وتحليله باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، تمثلت نتائج الدراسة في:

- أخلاقيات العمل تؤثر في تحقيق مؤشر جودة الاستجابة والتضامن والتعاطف؛
- لا تؤثر أخلاقيات العمل على تحقيق مؤشر جودة الملموسية والموثوقية؛
- مقدمي الخدمة الصحية في المستشفى محل الدراسة يكتسبون أخلاقا مهنية لكن تأثيرها ضعيف على تحقيق جودة الخدمات الصحية وذلك راجع لعدة أسباب خاصة ما تعلق منها بالقدرة الاستيعابية للمستشفى، نقص الأطباء، نقص المعدات والتجهيزات... الخ.

كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها:

¹ بلعلياء خديجة و جدادو عبد الحق، أثر أخلاقيات العمل في تحقيق جودة الخدمة الصحية- دراسة على عينة من مقدمي الخدمة الصحية في مستشفى الشلف أولاد محمد، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد23، الجزائر، 2020، ص ص397-406.

- الحرص على تطبيق المبادئ والقيم الخاصة بمدونة أخلاقيات العمل من أجل تحقيق جودة الخدمات الصحية؛

- تنظيم دورات تدريبية لترسيخ مبادئ أخلاقيات العمل لدى مقدمي الخدمة الصحية؛

- زيادة الطاقة الاستيعابية للمستشفى محل الدراسة لتخفيف العبء على العاملين وضمان تقديم أفضل خدمة.

سابعا-دراسة صدوقي غريسي وبوشيخي محمد رضا 2019: أهمية تنمية الكفاءات في المؤسسات كتوجه تنافسي في ظل اقتصاد مبني على المعرفة¹

هدفت الدراسة إلى بحث أهمية تبني المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة لتنمية الكفاءات البشرية لديها والعلاقة بينها وتنافسية هذه المؤسسات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (150) استمارة على مدراء وإطارات المؤسسات المستجوبة وقد توصلت الدراسة من خلال تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرين المتغير المستقل (تنمية الكفاءات) والمتغير التابع (تنافسية المؤسسات) إلى الكثير من الحقائق تبين أن تبني المؤسسات محل الدراسة لأبعاد تنمية الكفاءات تأثر ايجابيا على تنافسيتها وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

- يوجد نسبة معتبرة من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 52% في المؤسسات محل الدراسة؛
- تهتم المؤسسات محل الدراسة بتنمية كفاءات افرادها وتطورها من خلال التدريب والتكوين؛
- بيئة العمل مناسبة لإظهار وتطوير الكفاءات في المؤسسات محل الدراسة؛
- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة معنوية بين المهارات والأداء التنافسي للمؤسسات المستجوبة عند مستوى الفا يساوي 0.05 ؛
- لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة معنوية بين ادارة المعرفة والأداء التنافسي للمؤسسات المستجوبة عند مستوى الفا يساوي 0.05؛

¹ صدوقي غريسي، وبوشيخي محمد رضا: أهمية تنمية الكفاءات في المؤسسات كتوجه تنافسي في ظل اقتصاد مبني على المعرفة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13، العدد 03، الجزائر، 2019، ص ص1-13.

- لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة معنوية بين السلوكيات والأداء التنافسي للمؤسسات المستجوبة عند مستوى الفا يساوي 0.05؛
- 56% من التباين الحاصل في أداء المؤسسات محل الدراسة يعزى الى أبعاد تنمية الكفاءات مجتمعة.

ثامنا- دراسة فريد زكريا عبيد، نجية ضحاك (2019): دور إدارة الكفاءات البشرية في تحقيق الإبداع والابتكار الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالأغواط¹

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الإطار المفاهيمي لإدارة الكفاءات البشرية ودراسة مكانة وأهمية إدارة الكفاءات البشرية في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصحية على وجه الخصوص، ومعرفة ما مدى مساهمة إدارة الكفاءة البشرية في تحقيق الإبداع والابتكار الصحي، والتعرف على واقع ممارسات إدارة الكفاءات كالاتقاب والتنمية والتقييم التي بدورها تعزز تنمية الكفاءة البشرية، وبعد دراسة استطلاعية لعينة مستهدفة مكونة من 50 موظف بالمؤسسة محل الدراسة من الطاقم الطبي وشبه الطبي والإداري، تم استرجاع كامل الاستبانات لتحليلها باستخدام برنامج SPSS، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنّ مواكبة التحديات والتغيرات المحيطة بالمنظمات الصحية أوجب على هذه الأخيرة أن تقوّل إدارة الكفاءات البشرية من أجل تحقيق الإبداع والابتكار الصحي الذي بدوره يحقق كل من التكلفة والفعالية والأمان والعدالة والجودة لخدماتها الصحية المقدمة للمرضى والمجتمع.

وعلى ضوء هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات منها:

- توفير وضمان بيئة عمل صحية من أجل المحافظة على الكفاءات البشرية في القطاع العمومي وحمايتها من الهجرة المحلية إلى القطاع الخاص أو خارج البلد؛
- بناء ثقافة تنظيمية ووظيفية إيجابية تحابي عمليات الإبداع والابتكار في المنظمة الصحية ومحفزة مادياً ومعنوياً على الإنتاج الفكري والمعرفي؛
- إعداد دورات تدريبية وبرامج تعليمية من أجل تزويد الكفاءات بمعارف صحية جديدة؛

¹ فريد زكريا عبيد، نجية ضحاك: دور إدارة الكفاءات البشرية في تحقيق الإبداع والابتكار الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالأغواط، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 2019، ص ص 135-154.

- يجب أن يكون الابتكار والإبداع جزءاً من الكفاءة التنظيمية.

تاسعا-دراسة حيمر حمود 2018: تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة برامج تنمية الكفاءات في تحسين أداء الموارد البشرية، حيث تضمن البحث أربعة فصول، الأول كمدخل لإدارة الموارد البشرية وإبراز تطوراتها، الثاني لتوضيح مفهوم الكفاءات وأساليب تنميتها وأهميتها بالنسبة للمنظمات الفصل الثالث تضمن أداء الموارد البشرية وطرق تحسينه، وأخيراً فصل رابع خصص لدراسة ميدانية شملت عينة حجمها 200 فرد تنتمي إلى منظمات اقتصادية جزائرية، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS حيث توصلت الدراسة إلى:

- عدم اهتمام المنظمات محل الدراسة بتنمية كفاءاتها بالقدر الكافي وغياب إدارة الكفاءات لديها، مما انعكس مباشرة على مستويات أداء الموارد البشرية،
- عدم وجود حوافز مادية أو معنوية تدفعها لتحسين أدائها، إضافة إلى عراقيل أخرى تعيق التحسن؛
- كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط بين تنمية الكفاءات وتحسين الأداء تختلف درجتها باختلاف محاورها، مما يستدعي ضرورة اهتمام المنظمات بتنمية كفاءاتها لضمان تحسين أداء مواردها البشرية باستمرار، ومواجهة التحديات التي تفرضها بيئتها العامة.

عاشرا- دراسة مريم يحيوي 2017: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية²

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وتحسين جودة الخدمة ضمن إطار نظري، حيث تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع وهذا ما جعل القائمين على مختلف المنظمات يبذلون المزيد إزاء أخلاقيات الأعمال من أجل تحسين جودة الخدمة الصحية، كما تعد هذه الدراسة الأساس النظري للربط المنطقي للعلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية، حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية:

- أولاً: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال،

¹حيمر حمود: تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018.

² مريم يحيوي: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 21، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017، ص ص 135-150.

- ثانيا: جودة الخدمة الصحية

- ثالثا: مساهمة أبعاد أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية.

حادي عشر-دراسة براهيمي آسية وثابت أول وسيلة2017: طرق تنمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية دلائل من دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجزائرية¹

تناولت هذه الدراسة أهم الطرق التي تلجأ إليها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لتنمية كفاءاتها البشرية، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة غير عشوائية، حيث تم توزيع الاستبانة على 122 مؤسسة اقتصادية، استرجع منها 102 استبانة وبعد فحصها تم استبعاد استبانتي لعدم صلاحيتهما للتحليل، فكانت عينة الدراسة متكونة من 100 مفردة في مؤسسات اقتصادية تنشط في نفس المحيط الاقتصادي والاجتماعي في الولايات التالية: تلمسان، الجزائر العاصمة، سيدي بلعباس، وهران، سطيف، عين تموشنت، برج بوعرييج، مستغانم، وباتنة، من كلا القطاعين العام والخاص وقد تم التركيز على كبرى المؤسسات في مختلف النشاطات، وتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة وتحليل البيانات.

من أبرز النتائج التي تم التوصل إليها:

- يؤثر التحفيز على تنمية الكفاءات بالمؤسسة الجزائرية؛
- يؤثر التكوين على تنمية الكفاءات بالمؤسسة الجزائرية.

¹ براهيمي آسية وثابت أول وسيلة، طرق تنمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية دلائل من دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجزائرية، المجلة المغربية لإدارة المنظمات، المجلد 02، العدد 01، تلمسان، الجزائر، 2017، ص ص 01-13.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة عقيل جارح صبر 2021: أخلاقيات العمل الإداري الرياضي وعلاقتها بالكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية الأندية الكرة الطائرة في العراق من وجهة نظر اللاعبين¹

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية لدى الهيئات الإدارية لأندية الكرة الطائرة في العراق من وجهة نظر اللاعبين والتعرف على العلاقة الارتباطية بينهما، استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب الدراسة المسحية والارتباطية وأشتمل مجتمع البحث على لاعبي الأندية بالكرة الطائرة والبالغ عددهم (150) لاعباً يمثلون (11) فريق من أصل (14) فريق، وقسمت العينة بالطريقة العشوائية إلى عينة بناء وعددهم (100) لاعباً وعينة تطبيق وعددهم (50) لاعباً تضمن الفصل الرابع عرض وتحليل ومناقشة نتائج استبيان أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية من خلال الحصول على النتائج واستخراج المستويات لعينة التطبيق، أما أهم الاستنتاجات فكانت: يعد المقياسين الحاليين أداة للكشف عن مستوى أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية بالكرة الطائرة وظهور مستويات متعددة في مستوى أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية بالكرة الطائرة، أما أهم التوصيات التي أوصى الباحث بها فهي اعتماد هذين المقياسين لقياس أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية بالكرة الطائرة والبحث والاستقصاء في درجة الالتزام بأخلاقيات العمل الإداري الرياضي حسب متغيرات أخرى.

وفيما يلي أهم نتائج الدراسة:

- يعد المقياسين الحاليين أداة للكشف عن مستوى أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية بالكرة الطائرة؛

¹ عقيل جارح صبر: أخلاقيات العمل الإداري الرياضي وعلاقتها بالكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية الأندية الكرة الطائرة في العراق من وجهة نظر اللاعبين، مجلة دراسات وبحوث التربية الرياضية، البصرة، العراق، المجلد 31، العدد 03، 2021، ص ص 388-395.

- ظهور مستويات متعددة في مستوى أخلاقيات العمل الإداري الرياضي والكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية بالكرة الطائرة؛

- أعلى نسبة حصل عليها اللاعبون ضمن المستويات للمقياسين كانت متوسطة.

كما قدمت الدراسة عدة توصيات منها:

- اعتماد هذين المقياسين لقياس أخلاقيات العمل الإداري الرياضي الكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية بالكرة الطائرة؛

- البحث والاستقصاء في درجة الالتزام بأخلاقيات العمل الإداري الرياضي حسب متغيرات أخرى.

2-دراسة عبد الباقي محمد عرفة سالم 2018: درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة المجمعة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة المجمعة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بمجموعة من المتغيرات منها التخصص والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي للطلاب واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت عينة الدراسة (133) طالبا من طلاب كلية التربية بالمجمعة، استخدم الباحث استبانة تكونت من (36) عبارة واشتملت على ثلاثة محاور الجانب الشخصي والجانب الأكاديمي وعلاقة عضو هيئة التدريس بطلابه وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لاختبار (T.TEST) وفقا لمتغير المستوى الدراسي وفقا لمحاور الدراسة الثلاث؛

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لاختبار (ANOVA) وفقا لمتغير المعدل التراكمي ووفقا لمحاور الدراسة الثلاث؛

¹ عبد الباقي محمد عرفة سالم 2018: درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة المجمعة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب، كلية التربية كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم وإدارة البحوث والنشر العلمي، المجلة العلمية، المجلد الرابع والثلاثون العدد الحادي عشر، 2018، السعودية، ص ص422-450.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لاختبار (ANOVA) وفقاً لمتغير التخصص في جميع محاور الدراسة.

3-دراسة نزار محمد علي وآخرون (2017): دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز كفاءة الأداء "دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين الإداريين في رئاسة جامعة زاخو"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات الأعمال ودورها في تحقيق كفاءة الأداء لدى الموظفين الإداريين في رئاسة جامعة زاخو، واستخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات والمؤلفة من (30) فقرة تمثل أخلاقيات الأعمال وكفاءة الأداء، وقد تم تحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة الموزعة على الموظفين الإداريين في رئاسة جامعة زاخو والتي عددها (44) استمارة إحصائياً وعرضها بوساطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وعلاقتي الارتباط والتأثير، وقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير أخلاقيات الأعمال أن درجة الاتفاق الكلية وصلت إلى 62.28%، ولمتغير كفاءة الأداء أن درجة الاتفاق الكلية وصلت إلى 46.67%، وبناءً على اختبار مخطط الدراسة وفرضيتها فقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين أخلاقيات الأعمال وكفاءة الأداء على المستوى الكلي؛
- وكذلك تم التوصل إلى وجود علاقة تأثير معنوية لأخلاقيات الأعمال في كفاءة الأداء على المستوى الكلي.

واستناداً إلى الاستنتاجات فقد قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات كان من أهمها:

- يقترح على الجميع واجباً سواء أكانوا أكاديميين أم موظفين في المؤسسة التعليمية أن يعملوا معاً لتحديد المقصود من أخلاقيات الأعمال، وكيفية تطبيقها في الإدارة العامة بدقة وتفصيل؛
- إعطاء اهتماماً أكبر في كيفية الاستمرار في تطبيق أدوات التحكم الأخلاقي وعناصره، والتركيز على الالتزام بالنظم واللوائح كنموذج لتطبيق أخلاقيات الأعمال ولما له من دور في تعزيز أداء عمليات المؤسسة مما يساهم ذلك في التأثير على كفاءة الأداء للموظفين في الجامعة، وتطوير

¹ نزار محمد علي وآخرون: دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز كفاءة الأداء دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين الإداريين في رئاسة جامعة زاخو، مجلة العلوم الإنسانية جامعة زاخو، المجلد 05، العدد03، العراق، 2017. ص ص814-825.

قدراتهم وتحسين أدائهم بمشاركتهم في المؤتمرات والندوات العلمية وبرامج تدريبية كفؤة ومتميزة مختصة بجودة الأداء.

4-دراسة بندر بن عبد الرحمن بن دريب (2015): مقترح لتعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة في القطاع العام في المملكة العربية السعودية¹.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة بناء نموذج يمكن الأخذ به لتعزيز وتفعيل أخلاقيات الوظيفة العامة في القطاع العام في المملكة العربية السعودية، وفي ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، استخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي، ومدخل المسح الاجتماعي، والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، وقد تم إجراء هذه الدراسة في سنة 2015 حيث اعتمدت هذه الدراسة في أسلوبها على أسلوب البحث المكتبي من خلال الاطلاع والبحث في المصادر المختلفة من كتب ودراسات محكمة وأبحاث ورسائل علمية، منها ما تم كتابته عن أخلاقيات الوظيفة العامة في المملكة العربية السعودية، ومنها ما كتب عن أخلاقيات الوظيفة العامة في الوطن العربي، كما تم الرجوع أيضاً لبعض المصادر الأجنبية، بالإضافة إلى رؤية الباحث في اقتراح نموذج لتعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة يمكن لصناع القرار الاستفادة منه،

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يعاني القطاع العام في المملكة العربية السعودية - شأنه شأن الكثير من دول العالم الثالث - من تدني في مستويات أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وذلك رغم ما بذلته الحكومة السعودية من جهود تشريعية ورقابية وتنظيمية للحد من ذلك، إلا أن هذه الجهود لا تزال دون المستوى المأمول مما يتطلب من المسؤولين سرعة النظر في وضع حلول ناجعة لهذه المعضلة على كافة المستويات؛
- تنتشر في القطاع العام في المملكة العربية السعودية - شأنه شأن الكثير من دول العالم الثالث - بعض ممارسات الفساد الإداري وأهمها الوساطة والمحسوبية والرشوة والابتزاز والتزيف والتزوير وأخذ العمولات والتلاعب في المناقصات والعقود الحكومية واستغلال السلطة لتحقيق المصالح الشخصية على حساب المصالح العامة؛

¹ بن دريب بندر بن عبد الرحمن: مقترح لتعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة في القطاع العام بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 2، العدد5، السعودية، 2016، ص ص150-121.

- بذلت المملكة العربية السعودية جهوداً لتعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة ومحاربة الفساد سواء أكان ذلك من ناحية من التشريعات والقوانين أو إنشاء الأجهزة الرقابية أو الضبطية أو التحقيقية أو القضائية.

كما قدمت الدراسة عدّة توصيات منها:

- ضرورة تدريس مادة بمسمى القيم والأخلاق في جميع مراحل التعليم العام، يتعلم الطالب من خلالها القيم الهامة مثل الصدق والأمانة والإخلاص والنزاهة والتضحية الخ؛
- ضرورة القضاء على بعض المفاهيم والممارسات الاجتماعية الخاطئة مثل الوساطة والمحسوبية ومجاملة الأقارب والأصدقاء؛
- العمل على ترسيخ أسلوب القيادة بالقوة لدى المسؤولين في القطاع العام ليكونوا قدوة حسنة للمرؤوسين وذلك بتعليم بصفات وأخلاقيات هامة مثل الصدق والأمانة والإخلاص والنزاهة والتضحية وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة؛

زيادة صلاحيات الأجهزة المعنية بالرقابة ومحاربة الممارسات الفاسدة بحيث تصبح ذات نفوذ واستقلالية ولديها صلاحيات محاسبة أي شخص مها كان وضعه الاجتماعي ونفوذه وعلاقاته

5-دراسة عواد محمد العطوي 2013: دور أخلاقيات العمل في تحقيق كفاءة الأداء¹

تلخصت مشكلة الدراسة في التعرف على دور أخلاقيات العمل في تحقيق كفاءة الأداء حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها (246) فرداً من العاملين بقطاع حرس الحدود بحقل من أصل (495) موظف قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة كأداة لتحليل البيانات، كما استخدمت الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة قوية بين أخلاقيات العمل وكفاءة الأداء، حيث إن الالتزام بأخلاقيات العمل يساهم بدرجة كبيرة في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين، كما أنّ كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل جاءت بدرجة عالية جداً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الاقتراحات التي

¹ عواد محمد العطوي: دور أخلاقيات العمل في تحقيق كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2013 ص ص 1-131.

تسهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى منسوبي الفئة المشتركة التي تمارس العمل الميداني والإداري في نفس الوقت وفي ضوء هذه النتائج التي كشفت عنها هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كانت كالتالي:

- التركيز على اختيار أصحاب الخلق الحسن قبل التعيين وذلك بالاستعانة بذوي الاختصاص من علماء الاجتماع وعلماء النفس في المقابلة الشخصية وإجراءات القبول؛
- تقديم وصف للأخلاقيات التي يجب أن يتمتع بها العاملون في الجهاز والتي بموجبها يتم القبول؛
- اختيار القادة المثاليين والذين يكونون بأخلاقهم وحسن تعاملهم وتحقيقهم للعدل والمساواة قدوة حسنة للعاملين؛
- العمل على تلمس احتياجات العاملين وتلبيتها وتأمين سبل العيش الكريم لهم وإعفائهم من طلب مصادر أخرى للكسب قد تكون غير شريفة؛
- سد الطرق المؤدية لفساد الأخلاق ومنها القنوات المنحلة التي تدعو للرزيلة وتعليم تعاطي المخدرات والمسكرات وتروج لها؛
- تكريم الملزمين بأخلاقيات العمل.

ثانياً: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- دراسة Ipek Kalemci Tuzun et Arzu Kalemci :Understanding Protestant and Islamic Work Ethic Studies: A Content Analysis of Articles¹

ركزت هذه الدراسة على فرضيتين رئيسيتين حول أخلاقيات العمل البروتستانتية (PWE) وتفرد أخلاقيات العمل الإسلامية (IWE) من خلال تبني وجهة نظر تحليلية هدفت هذه الدراسة إلى فهم المعنى المشترك لأخلاقيات العمل البروتستانتية (PWE) وأخلاقيات العمل الإسلامية (IWE) في مجال بحوث أخلاقيات العمل، تم تحليل 109 مقالة تستخدم الكلمات الأساسية PWE و IWE في عناوينها باستخدام تحليل المحتوى ودعمت النتائج الفرضية التي تؤكد على القيم المشتركة عالمياً لأخلاقيات العمل البروتستانتية بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن أخلاقيات العمل الإسلامية توفر منظورا فريدا حول كيفية تحسين الأداء التنظيمي نتيجة أخلاقيات العمل السائدة في المؤسسات.

¹ Ipek Kalemci Tuzun et Arzu Kalemci :Understanding Protestant and Islamic Work Ethic Studies: A Content Analysis of Articles, Journal of Business Ethics, Vol 158 ,N4 ,2019, pp. 999–1008.

2-دراسة Farzaneh Shaghozaei et al:2018:

The Relationship of Professional Ethics with Social Competence and Job Performance Case Study: Staff of Zahedan Technical and Vocational Training Organization¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أخلاقيات المهنة مع الكفاءة والأداء الوظيفي، كانت الدراسة وصفية ارتباطية وباستخدام عينة عشوائية طبقية من بين جميع العاملين في منظمة زاهدان للتدريب التقني والمهني، تمت دراسة عينة من 123 شخصاً، 54 امرأة (43.9%)، و69 رجلاً (56.1%) من خلال تطبيق ثلاثة استبيانات حول أخلاقيات المهنة، الكفاءة، والأداء الوظيفي، ولتحليل البيانات تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار المتعدد عبر برنامج SPSS 21 وأظهرت النتائج أن الأخلاق المهنية ومكوناتها منها التعلق والاهتمام بالعمل والمثابرة والجدية في العمل، العلاقات الإنسانية الصحية في العمل، والروح الجماعية والمشاركة في العمل، كانت مرتبطة بشكل كبير ومباشر بالكفاءة علاوة على ذلك أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى أخلاقيات المهنة استطاعت تحديد 39.3% من الفروق في الكفاءة، كما أظهرت النتائج أن الارتباط والاهتمام بالعمل والمثابرة والجدية في العمل والعلاقات الإنسانية الصحية في العمل والروح الجماعية والمشاركة في العمل، كانت مرتبطة بشكل كبير ومباشر بالأداء الوظيفي.

نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من هذه الدراسة أن مستويات الأخلاق المهنية والكفاءة والأداء الوظيفي بين الموظفين كانت أعلى من المتوسط؛
- كما تم التوصل إلى أن أخلاقيات المهنة وأبعادها (التعلق والاهتمام بالعمل والمثابرة والجدية في العمل، والعلاقات الإنسانية الصحية في العمل، والروح الجماعية والمشاركة في العمل) مرتبطة بشكل كبير ومباشر بكفاءة الموظفين؛
- الأخلاق المهنية وأبعادها مرتبطة بشكل كبير ومباشر بالأداء الوظيفي لدى موظفي منظمة زاهدان للتدريب التقني والمهني.

¹ Farzaneh Shaghozaei et al: The Relationship of Professional Ethics with Social Competence and Job Performance Case Study: Staff of Zahedan Technical and Vocational Training Organization , Public Management Recherche ,Volume 11 ,2018, PP113-134.

3-- دراسة chegini et al 2017:

Factors Affecting the Efficiency of Human Resources in Guilan's Rice Processing Industry¹

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة في كفاءة الموارد البشرية في صناعة معالجة الأرز بمقاطعة جيلان في إيران، حيث يتألف مجتمع الدراسة من المسؤولين والعاملين في مصانع الأرز الحاصلين على شهادة الثانوية العامة على الأقل وخبراء في صناعة معالجة الأرز في منظمة الزراعة، البالغ عددهم 3750 شخصاً في ورش عمل الأرز و130 شخصاً يعملون في الزراعة، وتم اختيار عينة من 350 مشاركاً عن طريق أخذ العينات الطبقية والعنقودية. لجمع البيانات تم استخدام استبيان إنتاجية العمل ونموذج ACHIEVE الذي يحتوي على 24 عنصراً.

وكشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- يتأثر العاملون إيجاباً بالآتي: القدرة المطلوبة؛ الفهم؛ الدعم التنظيمي؛ التحفيز؛ ردود الفعل؛ الموثوقية، والتوافق؛
- كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرجل والمرأة من حيث إنتاجية الموارد البشرية؛
- كما بينت نتائج الدراسة أن إنتاجية الموارد البشرية تختلف باختلاف الفئات العمرية؛
- كما بينت الدراسة أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين العاملين ذوي المستويات التعليمية المختلفة مع كفاءة الموارد البشرية.

¹ Mehrdad Goudarzvand Chegini et al, **Factors Affecting the Efficiency of Human Resources in Guilan's Rice Processing Industry**, International Journal of Agricultural Management and Development, 7(3), 2017 ,pp383-393.

4- دراسة Novia Zahra et al 2016:

Enhancing Job Performance through Islamic Religiosity and Islamic Work Ethics¹

أجريت هذه الدراسة لفحص دور أخلاقيات العمل الإسلامية والتدين الإسلامي في تعزيز كفاءة أداء الموظفين، تم جمع البيانات من 150 موظفًا إداريًا في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا يمثلون عينة الدراسة، تم تحليل هذه البيانات لاحقًا باستخدام طريقة المربعات الجزئية باستخدام برنامج **Smart-PLS** وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل الإسلامية والتدين الإسلامي في المؤسسات محل الدراسة؛
- وجود علاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامية والتدين الإسلامي مع كفاءة الأداء، فالموظفون الذين لديهم التزام أعلى بأخلاقيات العمل الإسلامية هم أكثر ميلًا للعمل بشكل صحيح وأكثر التزامًا بعملهم؛

- التدين الإسلامي وأخلاقيات العمل ضروري للموظفين لأداء عملهم بكفاءة وبفعالية.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة العمل على تطوير أخلاقيات العمل الإسلامية والعمل على تقديم دورات تدريبية رسمية وغير رسمية للموظفين مشبعة بهذه القيم والمفاهيم التي تعزز أخلاقيات العمل الإسلامية.

¹ Novia Zahrah et al; **Enhancing Job Performance through Islamic Religiosity and Islamic Work Ethics** , International Review of Management and Marketing, V06(N07) ,2016PP195-198.

5- دراسة Nabi omidi et al 2016 بعنوان:

The relationship between professional ethics and the efficiency of the nurses employed in Imam Hospital and Mostafa Khomeini Hospital in Ilam¹

العلاقة بين الأخلاق المهنية وكفاءة الممرضين العاملين في مستشفى الإمام ومستشفى مصطفى الخميني في إيلام

هذه الدراسة عبارة عن مسح وصفي للعلاقة بين الأخلاق المهنية وكفاءة الممرضين، تكوّن مجتمع الدراسة من الممرضين العاملين في مستشفى الإمام ومستشفى مصطفى الخميني في إيلام، تم تحديد عينة حجمها 134 ممرض وممرضة، وتم استرجاع 126 استبانة صالحة للدراسة، تم تأكيد صحة الاستبانة بعد عرضها على المحكمين وتأكيد ثباتها باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، بعد ذلك تم فحص الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الثمانية، تألفت العينة من 89 ممرض و 37 ممرضة، 50% منهم تتراوح أعمارهم بين 20 و 35 سنة، 42% بين 36 و 50 سنة و 6% بين 51 و 60 سنة، أما من حيث المستوى التعليمي 7 كان لديهم دبلوم مدرسة ثانوية، 18 درجة جامعية، 42 طالبًا جامعيًا و 59 طالب دراسات عليا فأعلى.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- أظهرت نتائج هذا البحث أن هناك علاقة ارتباط بين الأخلاق المهنية وكفاءة الممرضات عند مستوى دلالة 0,002؛
- أكد اختبار معامل الارتباط بيرسون العلاقة بين أبعاد أخلاقيات المهنة (المساءلة والصدق والإنصاف والولاء واحترام الآخرين) وكفاءة الممرضين العاملين في المستشفيات محل الدراسة؛
- كما تم التوصل إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعدي السعي للتفوق والتعاطف مع الآخرين لدى الممرضين وكفاءتهم.

كما قدمت الدراسة عدة توصيات منها:

- تحسين أداء الممرضين في المستشفيات محل الدراسة من خلال التدريب المستمر؛

¹ Nabi omidi et al: The relationship between professional ethics and the efficiency of the nurses employed in Imam Hospital and Mostafa Khomeini Hospital in Ilam ,Bulletin de la Société Royale des Sciences de Liège, Vol. 85, 2016, p. 1687 - 1697

- العمل على تعزيز أخلاقيات مهنة التمريض.

6- دراسة **Akhavan & Metal 2014** بعنوان:

Exploiting the relationship between ethics knowledge creation and organizational performance¹

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الأخلاق وانشاء المعرفة والأداء التنظيمي، وقد تم اختيار نموذج **Takeuchi** لعملية تكوين المعرفة وتم استخدام نموذج **Yokel** من أجل الأداء التنظيمي بالإضافة الى ذلك تم تطبيق بحث **Akhavan et al** على المستوى التنظيمي لأبعاد الأخلاقيات التنظيمية (القيم، ثقافة العمل الجماعي، الالتزام والمسؤولية، والملكية الفكرية)، ثم تصميم نموذج مفاهيمي بناءً على مراجعة الدراسات السابقة واستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية لدراسة العلاقات بين متغيرات البحث، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وطلب من موظفي منظمة قائمة على المعرفة الإجابة على أسئلة من خلال استبيان، تم استرجاع 110 استبانة لهذه الدراسة ثمانية استبيانات منها كانت غير صالحة للدراسة بينما 102 استبياناً صحيحاً وكاملاً جاهزاً للتحليل.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ايجابية قوية بين الأخلاقيات والأداء التنظيمي؛
- وجود علاقة بين الأخلاقيات وخلق المعرفة.

كما قدمت الدراسة عدة توصيات منها:

- تطبيق نماذج وعمليات أخرى للمعرفة وإدارة وتحليل علاقة هذه الأخيرة مع أخلاقيات العمل إلى جانب مقارنة نتائجهم مع نتائج الدراسة الحالية

تضمن الأبحاث المستقبلية تحديداً متغير آخر مشابه بدلاً من إدارة المعرفة مثل رأس المال الفكري وتحليل علاقته بالأخلاق والأداء التنظيمي.

¹ Akhavan, P., et al., "Exploring the relationship between ethics, knowledge creation and organizational performance: Case study a knowledge-based organization". Vine: The Journal of information and knowledge-based systems, V44, N(01), 2014, P 43-58.

7- دراسة 2013Awais Imam et al بعنوان:

The Impact Of Islamic Work Ethics On Employee Performance Testing Two Models Of Personality X and Personality Y¹

تناقش الدراسة علاقة أخلاقيات العمل الإسلامية بكفاءة أداء الموظف وتختبر نموذجين مختلفين من شخصية العمل الشخصية X والشخصية Y تم إجراء اختبار نموذج الدراسة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية والتي كانت مناسبة إحصائياً ونجحت في إثبات الاقتراح القائل بأن أخلاقيات العمل الإسلامية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على كفاءة أداء الموظفين، علاوة على ذلك فإن أخلاقيات العمل الإسلامية تؤثر أيضاً على شخصية الموظفين من النوع X والشخصية Y، تضيف الدراسة قيمة نظرية وسياقية إلى الأدبيات والدراسات السابقة لأن البحوث السائدة تناولت الأخلاقيات والقيم الغربية ، تشير الدراسة إلى أنه يمكن للمنظور الإسلامي أن يضيف إلى فهم أداء الموظف بنموذجين مختلفين من الشخصية X والشخصية Y ، جنباً إلى جنب مع خصائص الموظف، تم جمع البيانات بالاعتماد على استبيان منظم، واعتماد عينة عشوائية بسيطة تكونت من أعضاء هيئة التدريس في جامعات باكستان، تم توزيع الاستبانة عن طريق البريد الإلكتروني حيث تم استرجاع 175 استبانة، 150 منها صالحة للدراسة والتحليل باستخدام برنامجي SPSS 19 و AMOS 19 .

نتائج الدراسة:

- كانت جميع الفرضيات مقبولة؛
- أخلاقيات العمل الإسلامية لها تأثير على كفاءة أداء الموظف.
- أثبتت الدراسة أنّ الشخصية X والشخصية Y وسيط هام في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإسلامية وكفاءة أداء الموظف.
- يمكن لأخلاقيات العمل الإسلامية تحسين كفاءة أداء الموظفين بطرق مختلفة، أي عن طريق الشخصية X أو الشخصية Y أو مع خصائص الموظف، أو مجتمعة كنموذج كامل.

¹ Awais Imam et al 'the impacte of islamic work ethics on employee performance testing two models of personality X and personality Y, Sci int Lahore, V 25,(03) ,2013,PP 611-617.

التوصيات:

- يمكن تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم بشكل كبير إذا تم تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية على شخصية العاملين؛
- إدراج أخلاقيات العمل الإسلامية في مدونة قواعد السلوك يمكن أن تثري معايير التنوع في المنظمة؛
- يمكن توسيع الدراسة لقياس التأثير على المجتمع ككل والتأثير المتبادل للمجتمع على الشخصية.

8-دراسة Mahya Torkaman et al:2020

Nurses' perspectives regarding the relationship between professional ethics and organizational commitment in healthcare organizations¹

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين الأخلاق المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين، هذه الدراسة الوصفية التحليلية أجريت في مستشفيات تابعة لجامعة شيراز الطبية للعلوم (SUMS) في إيران، تم اختيار عينة من 210 ممرضاً في الجناح العام باستخدام العينة العشوائية الطبقية، تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.25 توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- وجود مستويات عالية للأخلاق المهنية للممرضات؛
- كما تم التوصل إلى وجود علاقة بين الأخلاق المهنية والالتزام التنظيمي.
- وباعتبار أن الأولوية لتقديم رعاية صحية عالية الجودة أوصت الدراسة بما يلي:
- وجوب النظر بجدية في تأثير الأخلاق المهنية للممرضات على تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- إقامة الدورات التدريبية أثناء الخدمة للممرضات لترسيخ المبادئ الأخلاقية لديهم.

¹ Mahya Torkaman et al: **Nurses' perspectives regarding the relationship between professional ethics and organizational commitment in healthcare organizations**, Journal of Medical Ethics and History of Medicine, Original Article, Volume 13, Number 17, 2020 ,pp01-10.

المبحث الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد أن تمّ التطرق في المبحث السابق إلى عرض الدراسات السابقة التي تناولت كل من أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية وكذا الدراسات التي جمعت متغيري الدراسة معاً سواء كانت دراسات وطنية أو أجنبية سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مقارنة الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي جمعت متغيري الدراسة من خلال تحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف وكذا تبيان ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ثم تحديد الفجوة البحثية.

المطلب الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يبين الجدول التالي أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية وبعض الدراسات السابقة التي جمعت متغيري الدراسة وكذا جوانب الاستفادة من هذه الدراسات.

الجدول رقم (01): مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

ما تم الاستفادة منه	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية					الدراسات السابقة
		أداة الدراسة	عينة الدراسة	منهج الدراسة	أبعاد الدراسة	هدف الدراسة	
الاستفادة من تناول هذه الدراسة لأبعاد أخلاقيات المهنة (العدالة وعدم التحيز، والالتزام باحترام الوقت والقوانين).	-اشتملت عينة الدراسة على لاعبي الاندية بالكرة الطائرة؛ - قسمت العينة بالطريقة العشوائية الى عينة بناء وعددهم وأبعاد وعينة تطبيق؛ - أجريت هذه الدراسة في مكان تواجد لاعبي أندية كرة الطائرة في العراق؛ - هذه الدراسة هي عبارة عن مقال في حين دراستنا عبارة عن أطروحة.	✓		✓	✓	✓	دراسة عقيل جارح صبر 2021

الاستفادة من الأدبيات النظرية فيما يتعلق بمتغيري أخلاقيات الأعمال والكفاءة.	-هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة تأثير اخلاقيات الأعمال على أداء البنك محل الدراسة معبرا عنه من خلال الكفاءة والفعالية؛ -هذه الدراسة هي عبارة عن مقال في حين دراستنا عبارة عن أطروحة.	✓		✓		✓		دراسة فائزة لعراف ورايح بوقرة 2021
الاستفادة من الأدبيات النظرية فيما يخص المتغير المستقل (أخلاقيات المهنة)	-أجريت الدراسة التطبيقية بمؤسسات التعليم العالي فيما أجريت دراستنا بمؤسسات القطاع الصحي؛ -ربطت الدراسة بين متغيري أخلاقيات العمل والأداء.	✓	✓	✓				دراسة نور الدين صراب 2020
-تقاطعت هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها للمتغير المستقل أخلاقيات المهنة، كما أجريت هذه الدراسة في مؤسسة	-تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مقدمي الخدمة الصحية في المستشفى محل الدراسة فيما تكون مجتمع دراستنا من العاملين بالسلك شبه الطبي. - هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل في تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة محل الدراسة.	✓	✓	✓			✓	دراسة بلعياي خديجة، جدادو عبد الحق 2020

عمومية استشفائية.								
-الاستفادة من الجانب النظري والتطبيقي لمن خلال تشاركها مع دراستنا في بعض أبعاد أخلاقيات المهنة (التعلق والاهتمام بالعمل، والمثابرة والجدية في العمل، والمشاركة في العمل).	-هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أخلاقيات المهنة مع الكفاءة والأداء الوظيفي، في حين اقتصرت دراستنا على بعدي أخلاقيات المهنة والكفاءة المهنية؛ -كانت الدراسة وصفية ارتباطية وباستخدام عينة عشوائية طبقية من بين جميع العاملين في منظمة زاهدان للتدريب التقني والمهني، في حين اعتمدت دراستنا أسلوب العينة غير العشوائية.	✓						دراسة Farzaneh Shaghozaei 2018 et al
الاستفادة من الأدبيات النظرية فيما يخص المتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية)	-تألف مجتمع الدراسة من المسؤولين والعاملين في مصانع الأرز الحاصلين على شهادة الثانوية العامة على الأقل وخبراء في صناعة معالجة الأرز في منظمة الزراعة، في حين تألف مجتمع دراستنا من العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية؛	✓		✓				دراسة chegini et 2017al

	350 -تم اختيار عينة من مشاركًا عن طريق أسلوب العينات الطبقية والعنقودية، في حين استخدمت دراستنا أسلوب العينة غير العشوائية.							
-الاستفادة من الجانبين النظري والتطبيقي للدراسة.	-تكونت عينة الدراسة من الموظفين الإداريين في رئاسة جامعة زاخو في حين تكونت عينة دراستنا من العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل؛ -أجريت الدراسة التطبيقية بمؤسسات التعليم العالي فيما أجريت دراستنا بمؤسسات القطاع الصحي.	✓		✓				دراسة نزار محمد علي وآخرون 2017
-الاستفادة من نتائج الدراسة التطبيقية؛ -الاستفادة من الأدبيات النظرية.	-اختلفت هذه الدراسة عن دراستنا في تناولها لأبعاد مختلفة مغايرة لأخلاقيات المهنة.	✓	✓				✓	دراسة Nabi omidi 2016 et al
-الاستفادة من نتائج الدراسة التطبيقية؛	- هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الأخلاق وانشاء المعرفة والأداء التنظيمي، حيث اقتصر على	✓	✓	✓				

<p>-الاستفادة من الأدبيات النظرية.</p>	<p>بعد واحد من أبعاد الكفاءة (المعرفة) مقارنة بدراستنا التي تناولت الكفاءة بمفهومها الكلي. - استخدمت الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية لدراسة العلاقات بين متغيرات البحث، في حين اعتمدت دراستنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS؛ -أجريت هذه الدراسة في إحدى منظمات التعليم العالي في حين أجريت دراستنا بالمؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل.</p>							<p>دراسة Novia Zahra et 2016al</p>
	<p>-هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الأخلاق وانشاء المعرفة والأداء التنظيمي، حيث اقتصر على بعد واحد من أبعاد الكفاءة (المعرفة) مقارنة بدراستنا التي تناولت الكفاءة البشرية بمفهومها الكلي. -استخدمت الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية لدراسة العلاقات بين متغيرات البحث، في حين اعتمدت دراستنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS؛ -أجريت هذه الدراسة في منظمة قائمة على المعرفة في حين أجريت دراستنا بالمؤسسات</p>	✓	✓					<p>دراسة akhavan & 2014Metal</p>

	العمومية الاستشفائية بولاية جيجل.							
-الاستفادة من نتائج الدراسة التطبيقية؛ -الاستفادة من الأدبيات النظرية فيما يتعلق بمتغيري أخلاقيات الأعمال والكفاءة.	-تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها (246) فرداً من أصل (495) موظف، في حين اعتمدت دراستنا أسلوب العينة غير العشوائية؛ - أجريت الدراسة على العاملين بقطاع حرس الحدود، في حين دراستنا تم إجراؤها على العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية؛ -ربطت هذه الدراسة متغير الكفاءة بالأداء.	✓		✓				دراسة عواد محمد العطوي 2013
-الاستفادة من الجانب النظري للدراسة خاصة ما تعلق بالمتغير المستقل (أخلاقيات المهنة).	-تم إجراء اختبار نموذج الدراسة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام برنامجي SPSS 19 و 19AMOS في حين اقتصرت دراستنا على استخدام برنامج SPSS ؛ -اعتمدت الدراسة عينة عشوائية بسيطة في حين اعتمدت دراستنا أسلوب العينة غير العشوائية؛ - تكون مجتمع هذه الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعات باكستان، في حيث تكون مجتمع دراستنا من العاملين بالسلك شبه طبي	✓						دراسة Awais Imam et al 2013

العمومية	بالمؤسسات الاستشفائية.							
----------	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على الدراسات السابقة.

وقد استفادت دراستنا من الدراسات السابقة من عدة جوانب منها:

- ✓ الإحاطة الشاملة بالمعلومات المتعلقة بالجانب النظري لمتغيري الدراسة؛
- ✓ الاطلاع على الإشكاليات التي تم طرورها في هذه الدراسات وكيف تم معالجتها وخاصة الدراسات التي عالجت متغيري الدراسة الحالية معاً؛
- ✓ الاعتماد على الدراسات السابقة لتحديد أبعاد المتغير المستقل وكذا إعداد محاور وعبارات استبانة الدراسة؛
- ✓ الاستفادة من طرق المعالجة الإحصائية المستخدمة في الجانب التطبيقي وكذا الاستفادة من تحليل وتفسير النتائج؛ وتحديد نقطة الانطلاق للدراسة الحالية من خلال مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- ✓ جمعت هذه الدراسة توليفة شاملة من أبعاد أخلاقيات المهنة عكس بعض الدراسات التي اقتصرت على بعض الأبعاد الفرعية وتجاهلت الأبعاد الأساسية؛
- ✓ تختلف هذه الدراسة عن باقي الدراسات في كونها ركزت على متغير الكفاءة البشرية بأبعاده الأساسية (معرفة، مهارة، سلوك) فيما ركزت باقي الدراسات على أحد أبعاد الكفاءة أو ربطت متغير الكفاءة بالأداء.
- أجريت هذه الدراسة داخل مؤسسات القطاع الصحي في عز جائحة كورونا التي جعلت إتمام الجانب التطبيقي صعبا في ظل تلك الظروف الصحية؛
- ✓ أجريت هذه الدراسة داخل مؤسسات القطاع الصحي، فيما أجريت أغلب الدراسات السابقة داخل مؤسسات القطاع الاقتصادي والصناعي والخدماتي؛
- ✓ تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي جمعت بين متغيري أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية؛
- ✓ تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تناولت العلاقة النظرية بين أخلاقيات المهنة والكفاءة البشرية؛

المطلب الثالث: الفجوة البحثية

عند التحدث عن كلمة "فجوة"، نستشعر الفراغ الموجود في مجال معين، وفي البحث العلمي، تُعرف الفجوة على أنها المعرفة التي يجب سدّها أو استكشافها؛ وتتمثل في المجالات غير المستكشفة بشكل كاف. وتوفر هذه الفجوات البحثية فرص استكشافية ورؤى نظرية للمتخصصين، وتُعرّف "فجوة البحث" على أنها موضوع أو مجال يفتقر إلى المعلومات الكافية، ويتطلب البحث للإجابة على تساؤل بحثي محدد، كما يمكن أن تشمل الفجوات البحثية جوانب مختلفة مثل حجم الدراسة، المنهجيات البحثية، وتحليل البيانات.

فالفجوات البحثية تُمثّل فرصاً للاستكشاف العلمي والرؤى النظرية المستقبلية في مختلف التخصصات، وبناءً على ذلك تُعرّف فجوة البحث لدى وانج وآخرين (Wang et al) على أنها الموضوع أو المجال الذي ينقصه المعلومات الكافية، ويتم تحديده من خلال الإجابة على تساؤل بحثي محدد،¹ كما يُفهم من روبنسون وآخرين (Robinson et al) أن فجوة البحث هي الموضوع أو المجال الذي يعيق الوصول إلى استنتاج لتفسير ظاهرة معينة؛ مما يجعل من الصعب على صانعي القرار اتخاذ الإجراءات اللازمة. ويشير ديسانايكي (Dissanayake) إلى أن فجوة البحث تكون الجزء المفقود في الأدبيات البحثية أو المجال الذي لم يتم استكشافه بشكل كافٍ بحيث قد تشمل عمليات البحث عناصر أخرى مثل عينة الدراسة، المنهجيات البحثية، وطرق جمع وتحليل البيانات، بالإضافة إلى تضمين متغيرات بحثية أخرى².

والجدول التالي يبين الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

¹ Wang, Q., Wang, X., Chen, Y., & Yang, K.). **Research gap of guidelines might be an important approach to prioritization**, Journal of clinical epidemiology, 69, 2016, pp 251-252.

² Dissanayake, W. **Research, research gap and the research problem**, Munich Personal RePEc Archive, 2013, p 01.

الجدول رقم (02): الفجوة البحثية

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
ركزت أغلب الدراسات السابقة على أثر أو دور أخلاقيات المهنة في كفاءة الأداء بحيث ربطت الكفاءة بالأداء الوظيفي	ندرة وقلة الدراسات التي تناولت دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءة البشرية.	تناولت دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءة البشرية.
ركزت الدراسات السابقة على منظمات الأعمال ذات الطابع الصناعي، الاقتصادي، والإداري	قلة عدد الدراسات التي ركزت على مؤسسات القطاع الصحي ذات الطابع العمومي	ركزت الدراسة الحالية على مؤسسات القطاع الصحي ذات الطابع العمومي
ركزت الدراسات السابقة على بعض أبعاد أخلاقيات المهنة وتجاهلت البعض الآخر	قلة الدراسات التي تناولت أبعاد أخلاقيات المهنة بمفهومها الشامل	جمعت هذه الدراسة توليفة شاملة من أبعاد أخلاقيات المهنة
معظم الدراسات السابقة أجريت في ظروف عادية ومستقرة	لا توجد دراسة سابقة أجريت في عزّ أزمة كورونا وداخل مؤسسات القطاع الصحي	أجريت الدراسة الحالية في ظروف صحية صعبة داخل مؤسسات القطاع الصحي و في عزّ أزمة كورونا
أغلب الدراسات السابقة درست موضوع الدراسة من وجهة كل العاملين سواء كانوا رؤساء، إداريين، عمال مهنيين... الخ	لا توجد دراسة سابقة تناولت موضوع الدراسة من وجهة نظر العاملين شبه الطبيين	شملت عينة الدراسة فئة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية فقط
ركزت معظم الدراسات السابقة على الجانب التطبيقي لأخلاقيات المهنة وتنمية الكفاءة البشرية	الدراسات السابقة لم تشر إلى العلاقة النظرية لأخلاقيات المهنة وتنمية الكفاءة البشرية	أشارت الدراسة الحالية إلى العلاقة النظرية لأخلاقيات المهنة ودورها تنمية الكفاءة البشرية

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل استعرضنا جميع الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية، سواء كانت دراسات سابقة عربية أو دراسات سابقة اجنبية، وقد لاحظنا أن معظم الدراسات التي تطرقت للمتغير المستقل أخلاقيات المهنة كانت مختلفة من حيث الأبعاد التي تم دراستها، أما دراستنا فاشتملت على خمسة أبعاد أساسية تمثلت في: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي.

في حين أنّ معظم الدراسات التي تناولت المتغير التابع الكفاءة البشرية اتفقت على الأبعاد الرئيسية الثلاثة للكفاءة والمتمثلة في: المعرفة، المهارة، والسلوك.

وقد استفادت دراستنا من الدراسات السابقة في جوانب عدّة خاصة الادبيات النظرية، سواء بالنسبة للمتغير المستقل (أخلاقيات المهنة)، أو المتغير التابع (الكفاءة البشرية)، وكذا فيما يخص طريقة التحليل، وحتى تكوين أداة الدراسة (الاستبانة) حيث تم اللجوء للدراسات السابقة والاطلاع على عبارات كل بعد على حدى.

الفصل الثالث: إجراءات

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تم التطرق للجانب المفاهيمي ثم عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا في الفصلين السابقين، سيتم في هذا الفصل بداية تقديم المؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة (مستشفى جيجل، مستشفى الميلية، مستشفى الطاهير)، ثم تبيان المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة والتي تشمل التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، مع شرح للاستبانة التي تمثل أداة الدراسة والتي تمكن من الحصول على بيانات يتم معالجتها من خلال استخدام عدة أساليب إحصائية، إضافة إلى ذلك سيتم التحقق من جودة بيانات الدراسة من خلال التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة وكذا طبيعة توزيع متغيرات الدراسة، والتحقق من اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى تقديم المؤسسات محل الدراسة، وكذلك منهجية الدراسة الميدانية والإجراءات المتبعة في تنفيذ هذه الدراسة من خلال التطرق إلى تحديد وتعريف مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى عرض كيفية تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) والتأكد من صدقها الظاهري والبنائي وكذا التأكد من ثباتها، كما سيتم التطرق إلى مختلف الأساليب المستخدمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها.

المطلب الأول: تقديم المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة

أولاً: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي-جيجل:

1- تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي-جيجل:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية مديريةية الصحة والسكان والمصالح والوحدات التابعة لها ويتكون الطاقم الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل من أربع مديريات تعمل تحت السلطة السلمية للمدير طبقاً للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 02 ديسمبر 2009.

تم تدشين المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل كقطاع صحي في 8 نوفمبر 1983 الموافق ل 3 محرم 1404هـ، تحت القرار الوزاري رقم 242/81، ليتم تعيينها في 19 ماي 2007 الموافق ل 2 جمادى الأول 1428هـ تحت القرار الوزاري 07/170 كمؤسسة عمومية استشفائية.

تقع المؤسسة في الجهة الشرقية لمدينة " جيجل " وتتكون من عدة هياكل صحية خاصة بالعلاج والاستشفاء والوقاية موجهة لخدمة المواطنين، وتتربع على مساحة تقدر ب 9100 م منها 3900 م مبنية وأخرى غير مبنية قدرها 5200م. تتسع ل 438 سرير طبقاً للقرار الوزاري رقم 2562 المؤرخ في 08 ديسمبر 2007.

تتمثل المهام الأساسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي فيما يلي:

- ✓ تنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجتها؛
- ✓ تطبيق النشاطات المتعلقة بالصحة التناسلية والتنظيم العائلي؛
- ✓ تطبيق النشاطات المتعلقة بالوقاية والتشخيص وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء؛
- ✓ تجسيد البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان؛
- ✓ المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم.

2-الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي-جيجل:

بلغ عدد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل 1162 عامل حسب آخر تعداد

لسنة 2023 موزعين حسب الوظيفة وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(03): الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي

البيان	العدد
طبيب عام	116
طبيب متخصص	86
الأعوان شبه الطبيين	452
القابلات	43
أعوان التخدير	53
أطباء الصحة النفسية	09
البيولوجيين	95
العمال المهنيين(عمال النظافة، الصيانة والأمن)	308 عامل(45 عامل دائم و263 عامل مؤقت)
المجموع	1162

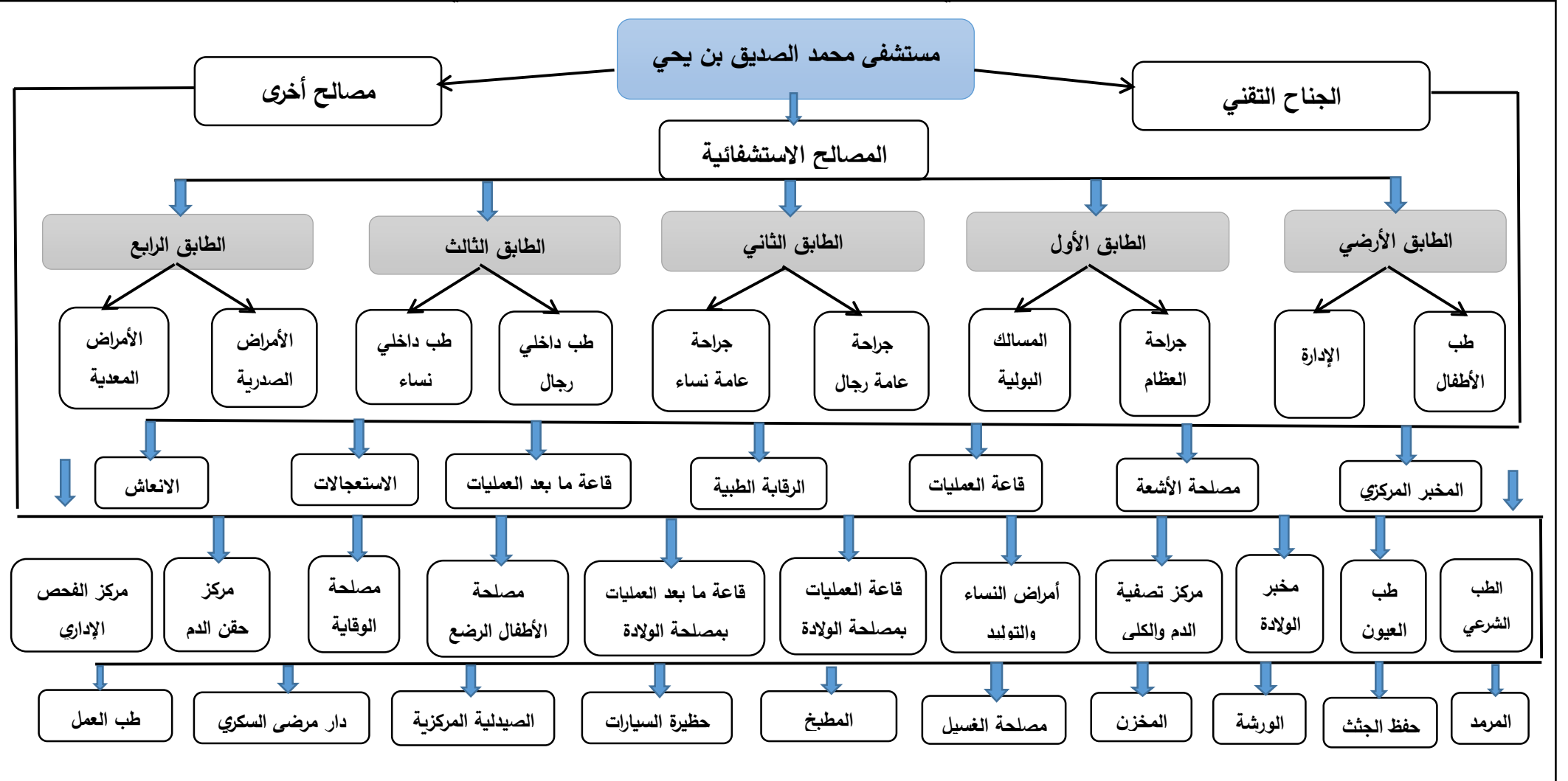
المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي-جيجل:

يتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي تقسيما مفصلا لكل

المصالح والخدمات الصحية التي تقدمها كل مصلحة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

ثانياً: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري-الميلية

1- تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري-الميلية:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي تحتوي على مجموعة من الطاقات البشرية والمادية التي تسهر على صحة المواطن وتوفير له جميع متطلبات العلاج من وقاية وتشخيص وعلاج، حيث ترجع بوادر نشأة المؤسسة الاستشفائية منتوري بشير للمرسوم 140 المتضمن إنشاء وتنظيم سير المؤسسات العمومية للصحة الجوارية، حيث تم تقسيم مؤسسة القطاع الصحي بالميلية "منتوري بشير" حسب المرسوم التنفيذي رقم: 97/46 المؤرخ في 02/12/1997 إلى مؤسستين:

- المؤسسة العمومية الاستشفائية؛

- المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

تقدر طاقة استيعاب المؤسسة العمومية منتوري بشير ب 240 سرير ويتكون من ثلاث مديريات فرعية، تقع بالشمال القسنطيني، يحدها من الشرق المؤسسة العمومية الاستشفائية سكيكدة، ومن الغرب المؤسسة العمومية الاستشفائية الطاهير، ومن الشمال المؤسسة العمومية الاستشفائية القل ومن الجنوب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي معروف.

تتمثل الأهداف الأساسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير في:

- العمل على تطبيق التشريعات والقوانين الصحية والاجتماعية؛

- العمل على تطوير وبلورة أي عمل يسعى إلى الوقاية العامة وتطوير كل ما له علاقة بالصحة؛

- تنفيذ البرامج الوطنية والإقليمية والمحلية الخاصة بالوقاية العامة؛

- تطبيق برامج النظافة الخاصة بالمحيط والحفاظ على البيئة.

كما تقوم المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري على غرار باقي المؤسسات الصحية بتقديم الخدمات الصحية التالية:

- خدمات أمراض النساء والتوليد؛

- خدمات الجراحة، وتتمثل في إجراء العمليات الجراحية والعلاجية والتشخيصية ومتابعة المرضى بعد إجراء العمليات؛

- خدمات الطب الداخلي مثل الأمراض الصدرية، وأمراض القلب، وتصفية الكلى، والأمراض المعدية، ومرض السكري؛

- خدمات الأشعة (الأشعة السينية، جهاز التصوير الإشعاعي، وجهاز التصوير الخاص بالقلب)؛
- خدمات جراحة الأسنان، وخدمات تصفية الدم؛
- خدمات العناية المركزة؛
- الخدمات المخبرية، كالفحص المخبري للدم، وخدمات التبرع بالدم؛
- خدمات صيدلية كاستيراد الأدوية وتوزيعها؛
- خدمات الطوارئ من خلال تقديم خدمات الإسعافات الأولية؛
- خدمات الطب الشرعي، وتتمثل في الخدمات الناتجة عن الحوادث والاعتداءات، وتشريح الجثث؛
- بالإضافة إلى خدمات أخرى كخدمات الإطعام، وخدمات النظافة، وخدمات الصيانة، والأمن.

2- الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري - الميلية:

تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية على طاقم طبي وشبه طبي، بالإضافة إلى مختلف الأسلاك المهنية، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (04): الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري

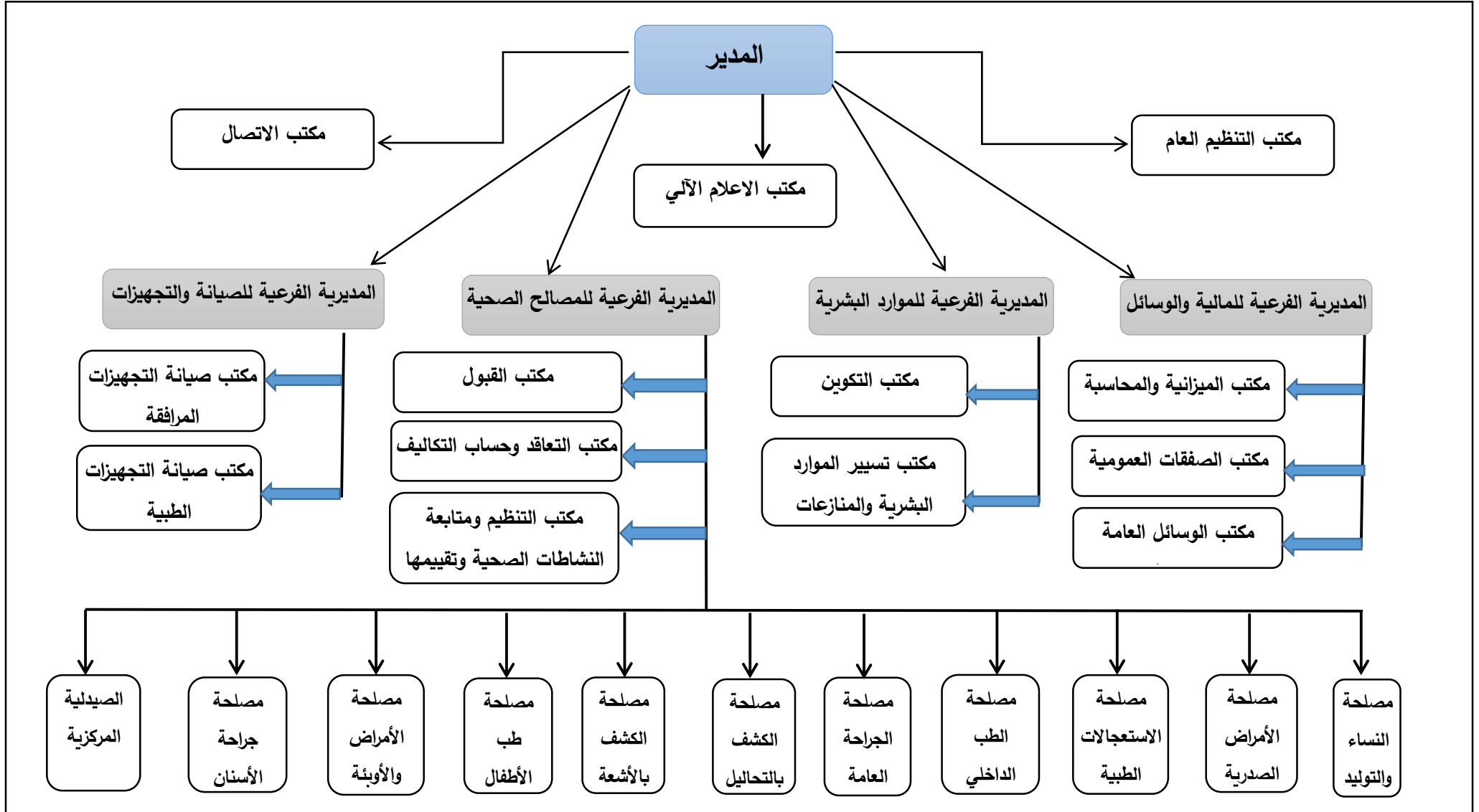
العدد	البيان
36	الأطباء المتخصصين
77	الأطباء العامين
01	طبيب أسنان
06	الأطباء النفسيين
324	الأعوان شبه الطبيين
26	القابلات
19	المساعدين الطبيين
05	الصيدلة
13	أخصائيو الأشعة
33	الأعوان البيولوجيين في الصحة العمومية
128	الأسلاك المشتركة
76	العمال الإداريون
744	المجموع

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري - الميلية:

يتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير أربع مديريات وكل مديرية تضم عدة مكاتب كما يشرف كل مكتب على عدة مصالح كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري - الميلية



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

ثالثاً: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير

1- تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير:

المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي تحتوي على مجموعة من الطاقات البشرية والمادية تعمل على خدمة المرضى، دشنت في 03/11/1986 وهذا بعد قرار افتتاحها في 01 جانفي من نفس السنة كانت تسمى سابقا القطاع الصحي بالطاهير.

تقع المؤسسة في الناحية الشمالية الشرقية لدائرة الطاهير على بعد 17 كلم من مقر الولاية يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط، ومن الجنوب القطاع الصحي ميلة، ومن الشرق القطاع الصحي الميلية، ومن الغرب القطاع الصحي جيجل.

تبلغ مساحتها 15 ألف متر مربع منها 13939 متر مربع مساحة مبنية، وهي من نوع البناء الجاهز يتسع إلى 240 سرير وتشغل 715 فرد في أسلاك مختلفة، وتأمين التغطية الصحية لمجموعة سكانية قدرها 206786 نسمة إلى غاية 31/12/1992 موزعة عبر 10 بلديات تابعة لبلدية الطاهير ودائرة الشقفة وبلدية العنصر بمعدل 37180 ساكن، وتعد المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير والوحدات التابعة لها، من أهم المؤسسات الاستشفائية لأنها تقوم بالمتابعة الصحية لجميع سكان البلديات العشر التابعة لها : بلدية الطاهير الشحنة، الشقفة، الأمير عبد القادر ، برج طهر، وجانة، أولاد عسكر، سيدي عبد العزيز الجمعة بني حبيبي، وتسعى المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد لتحقيق عدة أهداف منها:

- تقديم الخدمات الصحية المختلفة؛
- ضمان تقديم الإسعافات؛
- فتح فروع للمستشفى في المناطق المعزولة لضمان التغطية الصحية لجميع المواطنين؛
- استقطاب الأطباء المختصين لتغطية النقص في مختلف الاختصاصات؛
- السهر على تنفيذ البرامج المحلية والوطنية الخاصة بالوقاية العامة.

في سعي المؤسسة العمومية الاستشفائية لتحقيق الأهداف السابقة تقوم بتنفيذ المهام الصحية التي تشمل الإسهام في حماية المحيط وتنظيف البيئة ومكافحة الآفات الاجتماعية، والمساهمة في إعداد معايير التجهيزات الصحية العلمية والتربوية. بالإضافة إلى المهام التكوينية، التي تشمل التعاون مع مؤسسات التعليم العالي وضمان تكوين التدرج وما بعد التدرج في علوم الطب، والمساهمة في تكوين مستخدمي المصالح الصحية وإعادة تأهيلهم وتحسين مستواهم. علاوة على ذلك تشمل المهام البحثية القيام بأعمال الدراسة والبحث في علوم الصحة وترقية نشاطات العلاج والتكوين في علوم الصحة.

2- الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير:

يتكون الطاقم البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير من عاملا موزعين حسب الوظائف والمستويات الإدارية كالاتي:

الجدول رقم(05): الهيكل البشري للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد

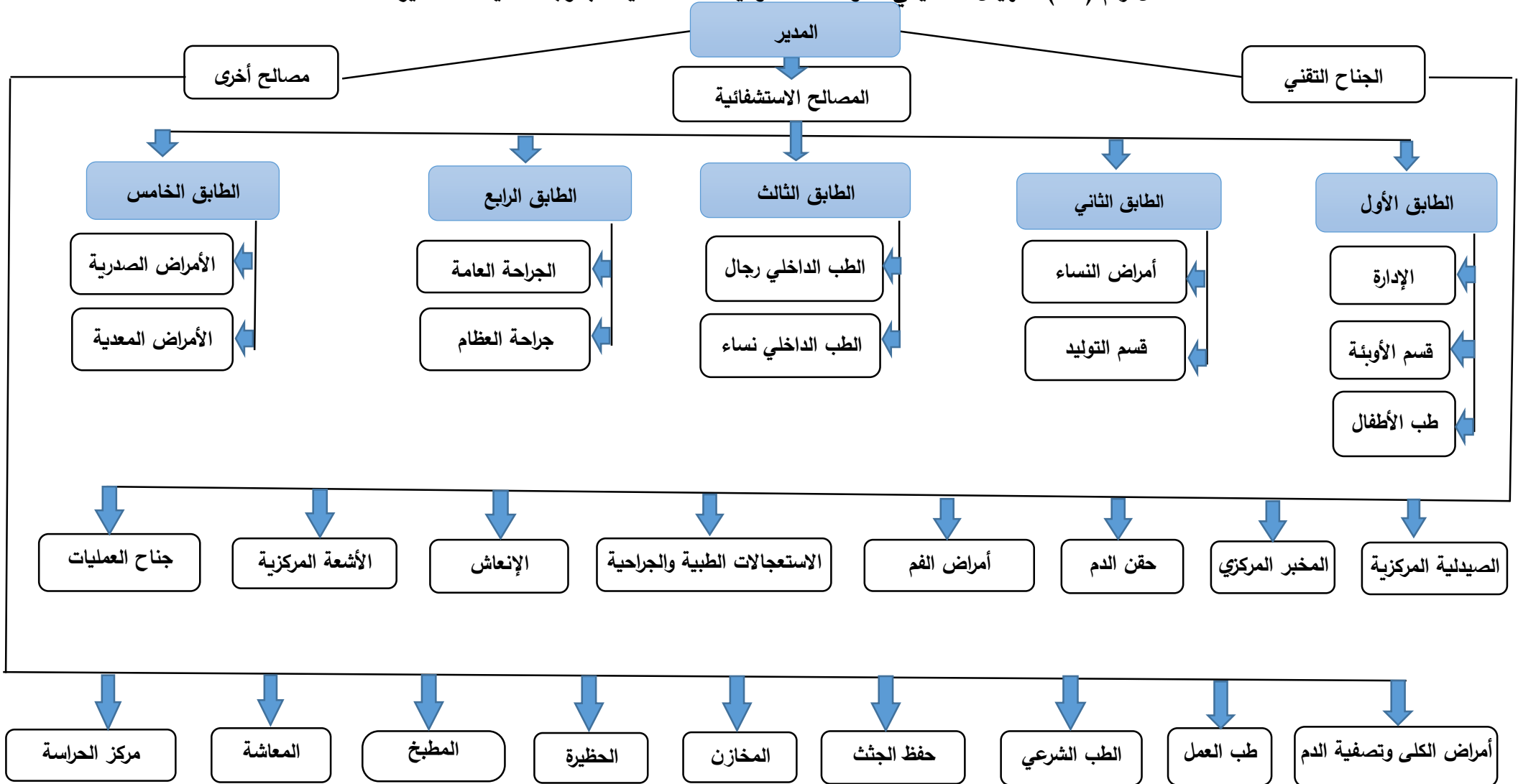
العدد	البيان
60	الأطباء المتخصصين
78	الأطباء العامين
359	الأعوان شبه الطبيين
40	القابلات
25	الأعوان الطبيين في التخدير والانعاش
12	الأعوان البيولوجيين في الصحة العمومية
36	العمال الإداريون
86	الأعوان المتعاقدين
93	الأسلاك المشتركة
789	المجموع

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير:

ينقسم الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير إلى عدة أقسام ومصالح موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد - الطاهير



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية

المطلب الثاني: مجتمع، عينة وأداة الدراسة

يتم التعرف فيما يلي على مجتمع ونوع عينة الدراسة وحجمها وأداتها:

أولاً: مجتمع الدراسة:

إنّ مجتمع الدراسة هو مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها، وبعبارة أخرى هي عبارة عن جميع المفردات التي لها سمة أو سمات مشتركة وتكون جميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث.¹ ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في جميع العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل (مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، مستشفى مجدوب السعيد بالطاهير ومستشفى بشير منتوري بالميلية) والبالغ عددهم **1244** عامل وعاملة.

ثانياً: عينة الدراسة:

نظراً لتعذر الوصول لجميع مفردات المجتمع محل الدراسة لعدة أسباب تم ذكرها سابقاً فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة في جمع البيانات وتعميم النتائج المتحصل عليها على باقي مفردات المجتمع بدلاً من أسلوب المسح الشامل، وتعرّف عينة الدراسة بأنها: "جزء من مجتمع الدراسة تؤخذ بطرق معينة بحيث تكون ممثلة تمثيلاً صحيحاً للمجتمع بقصد التعرف على خصائص هذا الأخير.²

ولهذا الغرض تم الاعتماد على أسلوب العينة القصدية (غير العشوائية أو العمدية) حيث يكون اختيار الباحث لمفردات العينة مقصوداً بحيث تتكون العينة من وحدات تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً، وهي عينة يتم اختيارها على أساس من الخبرة السابقة، هذا النوع من العينات هو أكثر العينات استخداماً من طرف الباحثين نظراً لسهولة الوصول للمفردات، بالإضافة إلى أن هذه المفردات تحديداً هي الأقدر على تزويد الباحث بالبيانات التي يحتاجها في دراسته.

حيث تم توزيع **250** استبانة على العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات محل الدراسة، واسترجاع **231** استبانة، وبعد القيام بعملية الفرز تم إلغاء **09** استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، فكانت نسبة الاستبانات المسترجعة هي **88,8%**، وبالتالي فإن حجم العينة هو **222** عامل وعاملة وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

¹ عبد الله عامر الهاملي، أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته، الطبعة الثالثة، منشورات جامعة قارونس بينغازي، ليبيا، 2003، ص ص236، 237.

² عزام صبري، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل SPSS، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 17.

الجدول رقم (06): جرد توزيع استبانة الدراسة

الاجمالي	الملغاة	غير المسترجعة	المسترجعة	البيان
250	09	19	222	العدد
%100	%3.6	%7.6	%88.8	النسبة

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على عملية توزيع الاستبيان.

ثالثا: أداة الدراسة

قصد الحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية تم استخدام الاستبانة التي تعتبر أداة للدراسة الميدانية، وتعرف على أنها أداة من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال وهي الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث على جمع الحقائق من المبحوث، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، فبدون الاعتماد على استمارات الاستبانة لا يستطيع الباحث جمع المادة العلمية والتقيد بالمواضيع الأساسية لبحثه، فهي تسهل الاتصال بعدد كبير من المبحوثين والحصول على البيانات في مدة قصيرة وبأقل تكلفة¹.

ولقد تم تصميم الاستبانة كما تم التأكد من صدقها وثباتها بالشكل الذي يسمح باختبار الفرضيات لاحقا، حيث تتكون الاستبانة من جزأين يتم توضيحهما على النحو الموالي:

1- الجزء الأول للاستبانة: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، السن، الحالة العائلية، إضافة إلى سنوات الخبرة.

2- الجزء الثاني للاستبانة: ويتضمن كل من المتغير المستقل **أخلاقيات المهنة** بأبعاده والمتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية) وذلك كما يلي:

✓ **المحور الأول الخاص بأخلاقيات المهنة:** ويضم هذا المحور **29** عبارة موزعة على أبعاد أخلاقيات المهنة:

- **الالتزام والمسؤولية:** يتضمن هذا البعد خمس عبارات؛
- **العدالة والانصاف:** يتضمن هذا البعد خمس عبارات؛
- **النزاهة والأمانة:** يتضمن هذا البعد سبع عبارات؛
- **العمل الجماعي:** يتضمن هذا البعد ست عبارات؛
- **الاحترام وحسن المعاملة:** يتضمن هذا البعد ست عبارات.

¹ إحصان محمد الحسن، **مناهج البحث الاجتماعي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص ص 225، 226.

✓ **المحور الثاني:** يضم هذا المحور 13 عبارة والتي تتعلق بالمتغير التابع المتمثل في الكفاءة البشرية هذه العبارات تقيس الأبعاد الثلاثة الأساسية المكونة للكفاءة البشرية.

كما تجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد في الاستبانة على الشكل المغلق في الإجابة والذي يحدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفرغ الإجابات، وذلك وفقاً لمقياس ليكرت "Likert" الخماسي الذي تتراوح درجاته بين (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) والتي تأخذ القيم والأوزان التالية (1, 2, 3, 4, 5) على التوالي حسب المستويات المترتبة في الإجابة، وللحكم على المؤشرات الإحصائية وخاصة الوسط الحسابي لا بد من وضع حدود دنيا وعليا لمقياس ليكرت "Likert" الخماسي وهذا بحساب المدى بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة أي (5/4 = 0,8)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى (1+0,8 = 1,8)، وعلى هذا الأساس تتكون فئات المقياس الموضحة في الجدول رقم (07).

الجدول رقم (07): فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	مجال الفئات	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئات
01	من 1 إلى أقل من 1,80	غير موافق بشدة	01	درجة ضعيفة جدا من الموافقة
02	من 1,80 إلى أقل من 2,60	غير موافق	02	درجة ضعيفة من الموافقة
03	من 2,60 إلى أقل من 3,40	محايد	03	درجة متوسطة من الموافقة
04	من 3,40 إلى أقل من 4,20	موافق	04	درجة مرتفعة من الموافقة
05	من 4,20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	05	درجة مرتفعة جدا من الموافقة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على صبري محمد عوض ماضي، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور كفاءة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011، ص120.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها وذلك بعد فحص الاستبانات المسترجعة وتبويبها أي ترميزها من أجل تسهيل عملية تفرغ وإدخال هذه البيانات في الحاسوب، حيث تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Sciences) حيث أن هذا البرنامج يحتوي

- مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام مجموعة من هذه الأساليب منها ما يلي:¹
- 1- المدى؛
 - 2- التكرارات المطلقة؛
 - 3- النسب المئوية؛
 - 4- معامل الثبات ألفا كرومباخ؛
 - 5- معاملي الالتواء والتقلطح؛
 - 6- معامل الارتباط؛
 - 7- المتوسط الحسابي؛
 - 8- الانحراف المعياري؛
 - 9- الانحدار الخطي المتعدد؛
 - 10- معامل تضخم التباين والتباين المسموح؛
 - 11- اختبار تحليل التباين الأحادي.

¹ فضيل دليو، تقنيات تحليل البيانات في العلوم الاجتماعية والإعلامية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص152.

المبحث الثاني: التحقق من جودة بيانات الدراسة

من أجل التحقق من جودة بيانات الدراسة سيتم التعرف على صدق الاستبانة وثباتها، إضافة إلى توضيح طبيعة توزيع متغيرات الدراسة للتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

يتم التأكد من الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لأداة الدراسة كما يلي:

1- الصدق الظاهري لأداة الدراسة: تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة (صدق المحكمين) من خلال عرضها للتحكيم على مجموعة أساتذة من هيئة التدريس في مجال التخصص حيث وبناءً على ملاحظاتهم وآرائهم تم إجراء التعديلات اللازمة إلى أن أصبحت في الاستبانة في صورتها النهائية.

2- صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: نظراً لأن الصدق الظاهري يعتبر غير كافٍ لدراسة صدق أداة الدراسة يجب القيام أيضاً باختبار صدق الاتساق الداخلي من خلال استخدام معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات حيث يتم توضيح اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبانة فيما يلي:

الجدول رقم (08): اختبار صدق الاتساق الداخلي لمتغير أخلاقيات المهنة

الأبعاد	العبارات	مستوى المعنوية	معامل ارتباط العبارة
الالتزام والمسؤولية	العبارة 1	0,000	**0,627
	العبارة 2	0,000	**0,627
	العبارة 3	0,000	**0,605
	العبارة 4	0,000	**0,663
	العبارة 5	0,000	**0,626
العدالة والانصاف	العبارة 1	0,000	**0,509
	العبارة 2	0,000	**0,600
	العبارة 3	0,000	**0,489
	العبارة 4	0,000	**0,657
	العبارة 5	00000,	**0,730
النزاهة والأمانة	العبارة 1	0,000	**0,627
	العبارة 2	0,000	**0,512
	العبارة 3	0,000	**0,499
	العبارة 4	0,000	**0,539

**0,609	0,000	العبارة 5	العمل الجماعي
**0,633	0,000	العبارة 6	
**0,503	0,000	العبارة 7	
**0,614	0,000	العبارة 1	
**0,663	0,000	العبارة 2	
**0,586	0000,	العبارة 3	
**0,556	0,000	العبارة 4	
**0,750	0,000	العبارة 5	
**0,742	0,000	العبارة 6	
**0,557	0,000	العبارة 1	الاحترام وحسن المعاملة
**0,589	0000,	العبارة 2	
**0,553	0,000	العبارة 3	
**0,722	0,000	العبارة 4	
**0,554	0,000	العبارة 5	
**0,668	0,000	العبارة 6	
**0,503	0,000	العبارة 1	الكفاءة البشرية
**0,738	0,000	العبارة 2	
**0,704	0,000	العبارة 3	
**0,563	0,000	العبارة 4	
**0,620	0,000	العبارة 5	
**0,619	0,000	العبارة 6	
**0,709	0,000	العبارة 7	
**0,625	0,000	العبارة 8	
**0,659	0,000	العبارة 9	
**0,590	0,000	العبارة 10	
**0,540	0,000	العبارة 11	
**0,631	0,000	العبارة 12	
**0,648	0,000	العبارة 13	

** مستوى الدلالة 0,01

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة أقل تماماً من 0,01، وعليه يوجد ارتباط بين كل عبارة مع متوسط مجموع العبارات المكونة لكل بُعد من أبعاد أخلاقيات المهنة، كما أن قيم معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات المشكلة لكل بُعد هي قيم موجبة تتراوح بين 0,489 و 0,750 وهذا يدل على وجود ارتباط بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات، وعليه فقد تم التأكد من أن شرط صدق عبارات متغير اخلاقيات المهنة محقق.

الجدول رقم (09): اختبار صدق الاتساق الداخلي لمتغير الكفاءة البشرية

المتغير	العبارات	مستوى المعنوية	معامل ارتباط العبارة
الكفاءة البشرية	العبارة 1	0,000	**0,503
	العبارة 2	0,000	**0,738
	العبارة 3	0,000	**0,704
	العبارة 4	0,000	**0,563
	العبارة 5	0,000	**0,620
	العبارة 6	0,000	**0,619
	العبارة 7	0,000	**0,709
	العبارة 8	0,000	**0,625
	العبارة 9	0,000	**0,659
	العبارة 10	0,000	**0,590
	العبارة 11	0,000	**0,540
	العبارة 12	0,000	**0,631
	العبارة 13	0,000	**0,648

** مستوى الدلالة 0,01

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة أقل تماماً من 0,01، وعليه يوجد ارتباط بين كل عبارة مع متوسط مجموع العبارات المكونة لمتغير الكفاءة البشرية، كما أن قيم معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات المشكلة للمتغير هي قيم موجبة تتراوح بين 0,503 و 0,738 وهذا يدل على وجود ارتباط بين كل عبارة ومتوسط مجموع العبارات، وعليه فقد تم التأكد من أن شرط صدق عبارات متغير الكفاءة البشرية محقق.

3- الصدق البنائي لأداة الدراسة: يتم فيه التحقق من ارتباط محاور الدراسة مع المحور الكلي، والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10): اختبار الصدق البنائي لمحاور الدراسة

معامل ارتباط العبارة	مستوى المعنوية	المتغيرات	
0,587**	0,000	الالتزام والمسؤولية	أبعاد أخلاقيات المهنة
0,635**	0,000	العدالة والانصاف	
0,699**	0,000	النزاهة والأمانة	
0,751**	0,000	العمل الجماعي	
0,729**	0,000	الاحترام وحسن المعاملة	
0,938**	0,000	أخلاقيات المهنة	المتغير المستقل
0,808**	0,000	كفاءة الموارد البشرية	المتغير التابع

** مستوى الدلالة 0,01

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة لكل متغيرات ومحاور الدراسة أقل تماما من 0,01، وعليه يوجد ارتباط إيجابي بين كل متغير مع متوسط مجموع العبارات المكونة لأداة الدراسة (الاستبيان)، كما أن قيم معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات المكونة لأداة الدراسة (الاستبيان) هي قيم موجبة تتراوح بين 0,587 و 0,938 وهذا يدل على وجود ارتباط بين كل متغير ومتوسط مجموع العبارات الكلية (المحور الكلي)، وعليه فقد تم التأكد من أن شرط الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات الاستبانة تم استخدام "معامل ألفا كرونباخ"، حيث يشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع الاستبانة على المبحوثين أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط وبعبارة أخرى ثبات الاستبانة هو الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وعليه فهذا المقياس يعد مقياسا ضعيفا إذا كانت قيمة α تقع بين (50% و 60%)، ومشكوكا فيه إذا كانت قيمة α تقع بين (60% و 70%)، ويعتبر مقبولا إذا كانت قيمة α تقع بين (70% و 80%)، ويعتبر جيدا إذا كانت قيمة α تقع بين (80% و 90%)، أما إذا كانت قيمة α أكبر من 90% فيعتبر ممتازا¹.

¹ Joseph A. Gliem and Rosemary R. Gliem, **Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales** Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, 2003, p87.

وفي هذا الصدد تم قياس معامل الثبات لكل بُعد على حدى وثبات الاستبانة ككل ويمكن تبين ذلك في الجدول رقم (11).

الجدول رقم (11): معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة

مستوى الثبات	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	متغيرات الدراسة	
مقبول	0,767	5	الالتزام والمسؤولية	أخلاقيات المهنة
مقبول	0,736	5	العدالة والانصاف	
مقبول	0,796	7	النزاهة والأمانة	
جيد	0,815	6	العمل الجماعي	
مقبول	0,748	6	الاحترام وحسن المعاملة	
جيد	0,847	29	أخلاقيات المهنة	
جيد	0,867	13	كفاءة الموارد البشرية	
جيد	0,896	42	الثبات الكلي للاستبانة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد أخلاقيات المهنة مرتفعة حيث تجاوزت 0,70 (تراوحت ما بين القيمتين 0,736 و0,815)، كما أن معامل الثبات الكلي لأبعاد أخلاقيات المهنة بلغ ما قيمته 0,847 وهي تعتبر درجة ثبات جيدة. كما يتضح أيضا أن معامل الثبات الخاص بكفاءة الموارد البشرية بلغ ما قيمته 0,867 وهي تعتبر درجة ثبات جيدة، وبالتالي إمكانية التطبيق الميداني للاستبانة. وعليه مما سبق تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة وبالتالي فهي قابلة للدراسة والتحليل.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التأكد من أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على كل من: معامل التفلطح "Kurtosis" ومعامل الالتواء "Skewness"، كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(12): معاملي الالتواء والتفلطح

معاملي التفلطح	معاملي الالتواء	المتغيرات	
0,488-	0,390-	الالتزام والمسؤولية	أخلاقيات المهنة
0,082-	0,856-	العدالة والانصاف	
0,295-	0,305-	النزاهة والأمانة	
0,280-	0,351-	العمل الجماعي	
1,463	0,491-	الاحترام وحسن المعاملة	
0,143	0,371-	أخلاقيات المهنة	
0,753-	0,185-	كفاءة الموارد البشرية	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملي الالتواء لمتغيرات الدراسة ينتمي إلى المجال [0,856-؛ 0,185-] وهو بذلك أقل من 0,3، بينما معاملي التفلطح بالنسبة لمتغيرات الدراسة فهو ضمن المجال [0,488؛ 1,463] وهو أقل من 20، إذا فمتغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي وذلك حسب ما أكدته دراسة 'Cao' و'Dowlatshahi' (2005)، إذ أكدا على أنه إذا كان معاملي الالتواء أقل من 0,3 ومعاملي التفلطح أقل من 20 فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي⁽¹⁾، وهذا يعني أن الأثر الذي يظهر في المتغير التابع يكون ناتج عن أثر المتغيرات المستقلة عليه، الأمر الذي يمكن من اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات المعلمية.

كما يتم التحقق أيضا من اختبار التوزيع الطبيعي اعتمادا على اختباري Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk، الذي تظهر نتائجهما في الجدول رقم (13).

الجدول رقم (13): اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	قيمة Z المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig	قيمة Z المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
متغيرات الدراسة	0,046	222	0,200	0,989	222	0,080

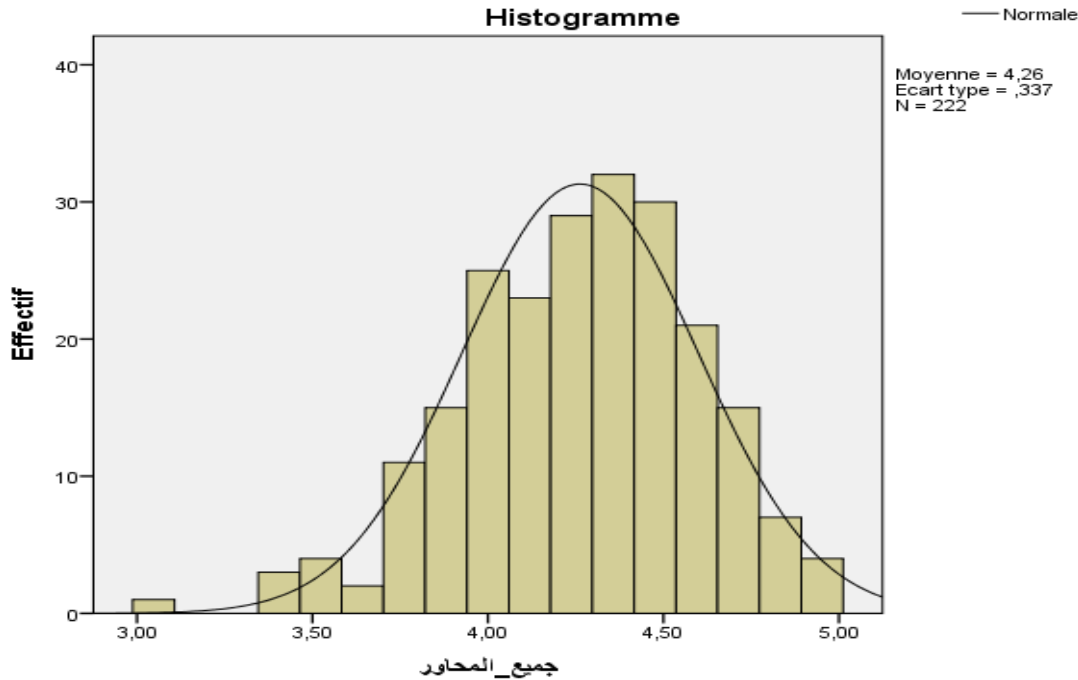
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة sig لمتغيرات الدراسة حسب اختبار Kolmogorov-Smirnova هي 0.200 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، أما حسب اختبار Shapiro-Wilk فبلغت 0.080، وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فمتغيرات الدراسة تتبع

¹ Fouzia Mekkrache, The Contribution of Organizational Learning and Human Resource to Achieve a Competitive Advantage at the Jordanian Pharmaceutical Companies, Algerian Journal of Economy and Finance, V 09 ,N° 02 ,2022 , p 91-104.

التوزيع الطبيعي، مما يسمح لاحقاً بالاعتماد على الاختبارات المعلمية عند اختبار فرضيات الدراسة، كما يتم تمثيل شكل التوزيع الطبيعي على شكل جرس لإثبات معطيات الجدول السابق.

الشكل رقم (09): شكل التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

المطلب الثالث: تحليل معامل تضخم التباين والتباين المسموح

للتحقق من عدم ارتباط المتغيرات المستقلة تم حساب كل من معامل تضخم التباين والتباين المسموح كما هو موضح في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14): معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolérance)
الالتزام والمسؤولية	1,329	0,753
العدالة والانصاف	1,489	0,672
النزاهة والأمانة	1,526	0,655
العمل الجماعي	1,600	0,625
الاحترام وحسن المعاملة	1,578	0,634

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن معامل تضخم التباين بالنسبة لكل المتغيرات المستقلة محصور بين 1,489 و 1,600 وهي أقل من 10، كما أن التباين المسموح محصور بين 0,625 و 0,672 وهي أكبر من 0,1، إذن لا يوجد ارتباط بين المتغيرات المستقلة ولا تظهر مشاكل عند التحليل واختبار صحة الفرضيات وهذا حسب دراسة 'Bryant-Kutcher' و 'Jones' و 'Widener' (2006)*، إذ أكد هؤلاء الباحثون أن مشكل ارتباط المتغيرات المستقلة لن يظهر إذا كان معامل تضخم التباين أقل من 10، والتباين المسموح أكبر من 0,1 بالنسبة لكل المتغيرات المستقلة¹.

* Bryant-Kutcher. L ,et al. "Maeket Valuation of Intangible Resources: The Use of Strategic Human Capital". In Advances in Management Accounting, 17, 2008.

¹ فوزية مقاش، المرجع السابق، ص ص 201، 200.

خلاصة الفصل الثالث

تمّ التطرق في هذا الفصل إلى تقديم المؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة (مستشفى جيجل، مستشفى الميلية، مستشفى الطاهير) وتحديد مجتمع الدراسة والمتمثل في جميع العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات محل الدراسة والبالغ عددهم 1244 عامل وعاملة مع تحديد عينة الدراسة المتمثلة في 222 عامل وعاملة يمثلون ما نسبته 17,85% من مجتمع الدراسة، وكذا شرح للاستبانة التي تمثل أداة الدراسة، وأخيرا التحقق من جودة بيانات الدراسة للتأكد من أن الاستبانة قابلة للدراسة والتحليل الأمر الذي يمكن من اختبار فرضيات الدراسة والاجابة عن أسئلتها في الفصل الرابع.

الفصل الرابع: اختبار

الفرضيات ومناقشة نتائج

الدراسة

تمهيد:

تعتبر المؤسسات العمومية الاستشفائية الركيزة الأساسية لقطاع الصحة في الجزائر، وتحرص هذه المؤسسات تحت وصاية وزارة الصحة على التطبيق الأمثل لأخلاقيات المهنة الطبية من خلال وضع وصياغة مدونات أخلاقية هدفها ترسيخ أخلاقيات المهنة الطبية لدى العاملين بالقطاع الصحي، لهذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى تطبيق أخلاقيات المهنة ودورها في تنمية الكفاءات البشرية بالمؤسسات محل الدراسة، واستكمالاً للجانب النظري والفصل المنهجي للدراسة الميدانية، يتناول الفصل الرابع نتائج الدراسة الميدانية، الذي سيتم فيه تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، وكذا القيام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، أما في ختام هذا الفصل فسيتم اختبار فرضيات الدراسة مع تقديم مناقشة للنتائج التي تم التوصل إليها.

المبحث الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

سيتم فيما يلي تحليل هذه الدراسة وصفيا سواء ما تعلق منها بالبيانات الشخصية والوظيفية، والمتغيرات المستقلة والممثلة في أبعاد أخلاقيات المهنة (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، النزاهة والأمانة، العمل الجماعي، الاحترام وحسن المعاملة)، إضافة إلى المتغير التابع المتمثل في كفاءة الموارد البشرية، ويكون ذلك اعتمادا على كل من: المتوسط الحسابي باعتباره أهم مؤشرات النزعة المركزية، وكذا الانحراف المعياري الذي يعد هو الآخر أهم مؤشرات التشتت.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

سيتم تبين الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة والتي تتمثل في كل من: الجنس، السن، الحالة العائلية، سنوات الخبرة.

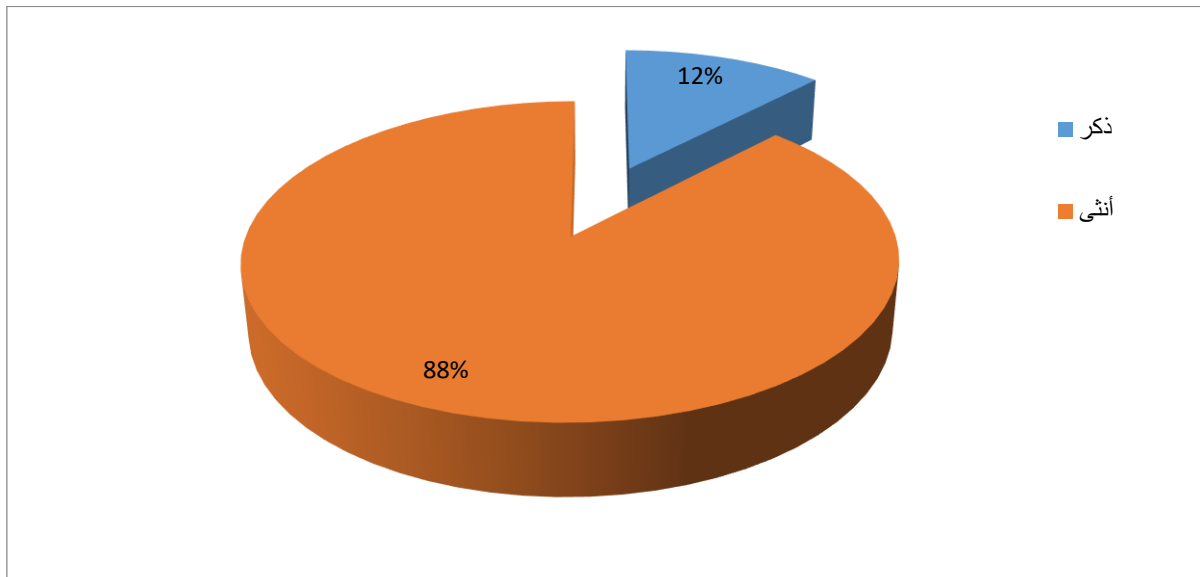
أولا: خصائص عينة الدراسة حسب الجنس: يمكن تبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
12,2%	27	ذكر
87,8%	195	أنثى
100%	222	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

الشكل رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج EXCEL

يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب الجنس المبين أعلاه أن أغلب المبحوثين من العاملين هم إناث بعدد قدره 195 أي ما نسبته 87,8%، في حين بلغ عدد الذكور 27 أي بما يوافق نسبة 12.2%، وعليه فمجتمع الدراسة يغلب عليه العنصر النسوي.

وهذا راجع للمشاركة القوية للعنصر النسوي في مسابقات التوظيف السنوية الخاصة بالقطاع شبه الطبي (أغلب المشاركين في مسابقات التوظيف إناث)، بالإضافة إلى وجود تخصصات خاصة بالعنصر النسوي فقط كالعقبالات وأقسام الأطفال، وكذا توجه الذكور نحو تخصصات أخرى، مع الإشارة إلى أن طبيعة العمل شبه الطبي بالمستشفيات محل الدراسة لا يقتضي قوة ومجهود بدني كبير وبالتالي إمكانية تأديته من قبل العنصر النسوي.

ثانياً: خصائص عينة الدراسة حسب السن:

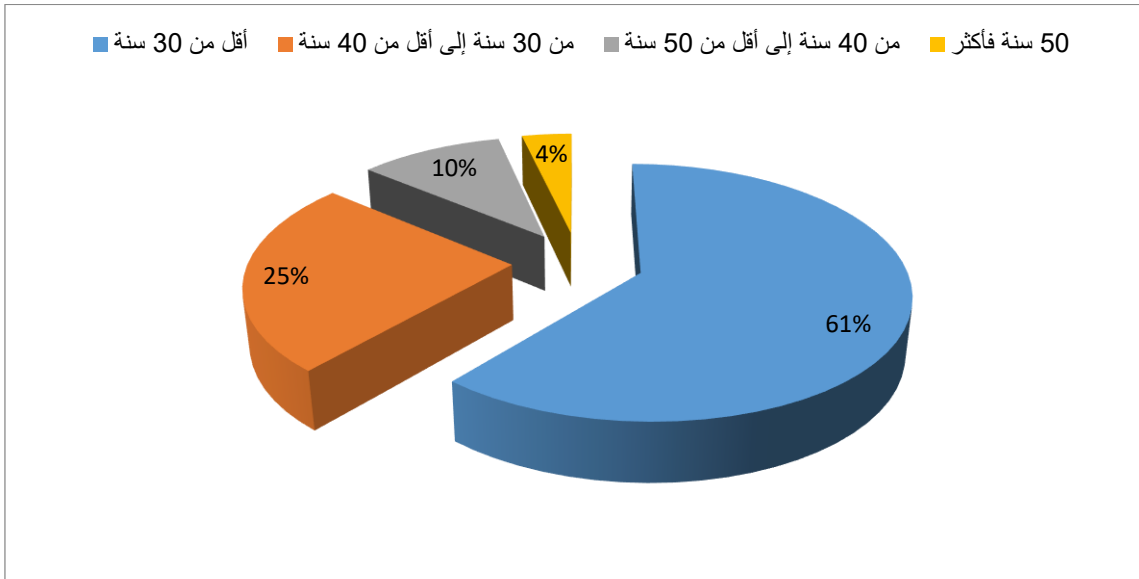
يمكن تبيان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر في الجدول والشكل المواليين على التوالي:

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
61,3	136	أقل من 30 سنة
24,8	55	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
10,4	23	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
3,6	8	50 سنة فأكثر
100	222	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS

الشكل رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج EXCEL

يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب العمر المبين أعلاه أن أغلب المبحوثين من الفئة العمرية أقل من 30 سنة، حيث بلغ عددهم 136 أي ما نسبته 61,3%، تليها نسبة 24% والتي تعبر عن 55 مبحوثا تنحصر أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة، في حين يوجد 23 مبحوثا بما يمثل نسبة 10,4% تتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى أقل من 50 سنة، أما 3,6% فتعتبر أخفض نسبة والتي تعبر عن المبحوثين الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة فأكثر.

وعليه يمكن القول أن أغلب العاملين بالسلك شبه طبي بالمستشفيات محل الدراسة هم من فئة الشباب وهذا راجع لسياسة التوظيف التي تنتهجها الوزارة الوصية من خلال فتح مسابقات توظيف سنوية بهذا السلك مع اشتراط عدم تجاوز المترشحين المشاركين في المسابقة مستوى الثالثة ثانوي، وهذا ما يعرف بسياسة التشبيب حيث يتوقع من العاملين أن يكونوا في هذه المرحلة العمرية أكثر قدرة على العطاء وبذل مجهودات كبيرة في العمل وهذا ما تتطلبه هذه المهنة خاصة مع الضغط الشديد المفروض على مؤسسات القطاع الصحي.

ثالثا: خصائص عينة الدراسة حسب الحالة العائلية:

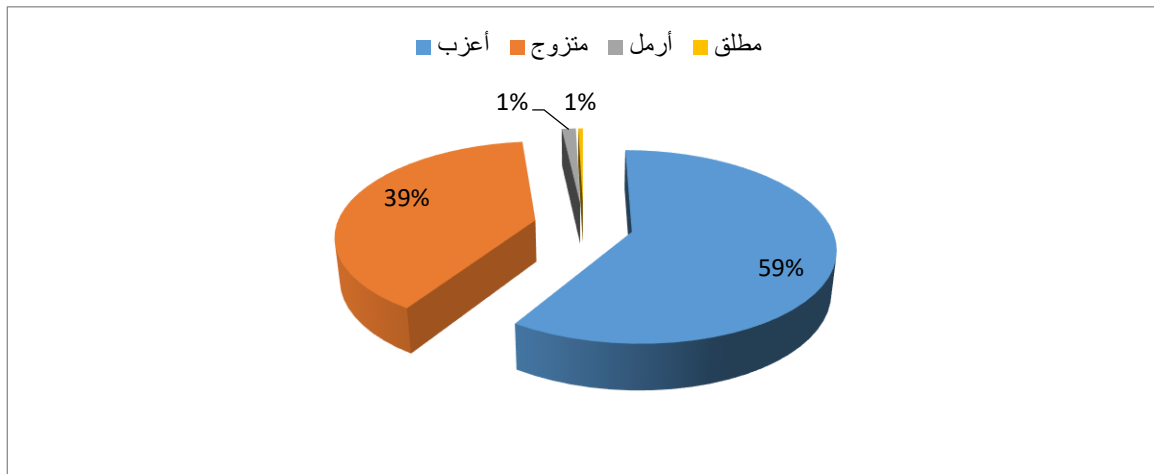
يمكن تبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية في الجدول والشكل المواليين على التوالي:

الجدول رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
59%	131	أعزب
39,2%	87	متزوج
1,4%	3	مطلق
0,5%	1	أرمل
100%	222	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج EXCEL

يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية المبين أعلاه، أن أكثر من نصف المبحوثين عزاب بما يمثل نسبة 59% (131 عاملا)، في حين أن 87 من المبحوثين متزوجون أي بما نسبته 39,2%، وعليه يمكن القول أن أغلب العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات محل الدراسة غير متزوجون وهذا راجع بالدرجة الأولى لصغر سنهم وحادثة توظيفهم الأمر الذي يتوافق مع متغير العمر إذ أن ما نسبته 61,3% تمثل عاملين أعمارهم أقل من 30 سنة، ثم تليها فئة المتزوجين بنسبة 39,2%، ذلك أن الحصول على راتب شهري ثابت ومستقر إضافة إلى مزايا أخرى كالعلاوات والمنح يتوقع أن يمكن العاملين بالسلك من تحقيق استقرار نسبي من الناحية المادية بما يساهم ذلك في التقليل من نسبة العاملين العزاب وسط هذه الفئة.

رابعا: خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

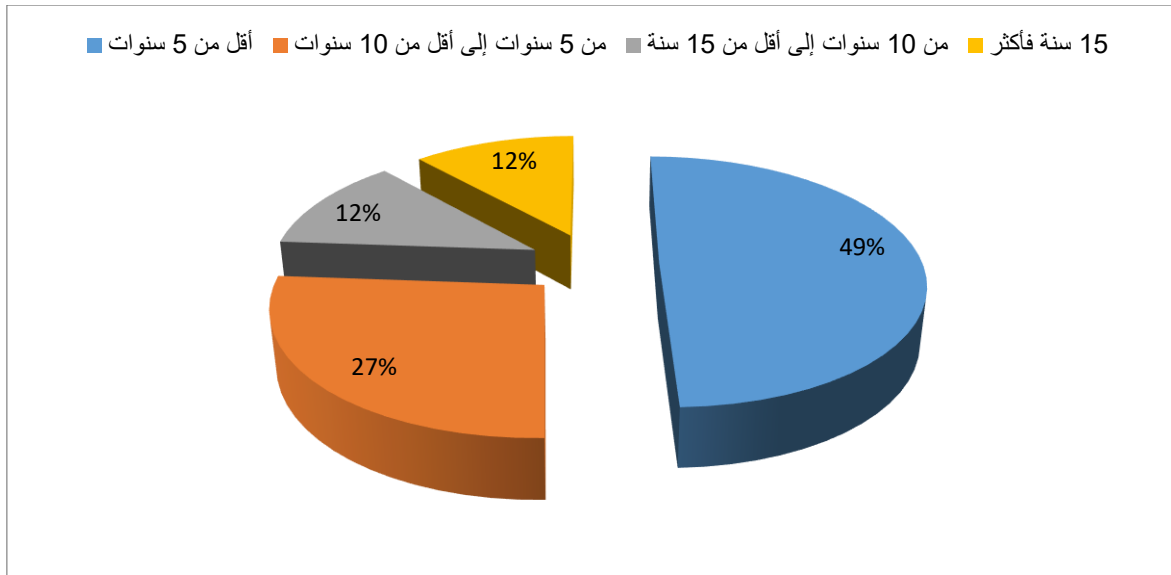
يمكن تبيان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم(18): توزيع أفراد العينة حسب السنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
49,5	110	أقل من 5 سنوات
26,6	59	من 5 إلى 10 سنوات
12,2	27	من 10 إلى 15 سنة
11,7	26	15 سنة فأكثر
100	222	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب السنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المبين أعلاه أن نصف المبحوثين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات بعدد قدره 110 عاملا بما نسبته 49,5%، في حين بلغ عدد العاملين الذين تبلغ سنوات خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات ب 59 عاملا بنسبة قدرت ب 26,6%، كما بلغ عدد العاملين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 10 إلى 15 سنة ب 27 عاملا أي ما نسبته 12,2%، فيما بلغ عدد العاملين الذين يمتلكون سنوات خبرة 15 سنة فأكثر ب 26 عاملا بنسبة تقدر ب 11,7% والتي تعد أخفض نسبة، وعليه يمكن القول أن نصف العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات محل الدراسة يمتلكون سنوات خبرة قليلة، وهذا راجع لكون أغلب العاملين هم من خريجي معاهد التكوين شبه الطبي حديثي التوظيف، فيما

يملك النصف الآخر سنوات خبرة مقبولة، لذا يجب على العاملين الأقل خبرة الاحتكاك بالعاملين الأكثر خبرة لاكتساب المعارف والمهارات المتعلقة بمهنتهم.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير أخلاقيات المهنة

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي لمتغير أخلاقيات المهنة وأبعادها الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات هذه الدراسة.

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الالتزام والمسؤولية

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي حول بعد الالتزام والمسؤولية الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد وعباراته.

الجدول رقم(19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الالتزام والمسؤولية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	ألتزم بتنفيذ التعليمات المتعلقة بالعمل	4,52	0,607	مرتفعة جدا	4
2	أتحمل المسؤولية تجاه المهام المسندة إليّ	4,67	0,525	مرتفعة جدا	1
3	أستعد لتقديم خدمات للمرضى حتى خارج اوقات الدوام	3,57	1,043	مرتفعة	5
4	ألتزم بالدوام الرسمي للعمل	4,56	0,619	مرتفعة جدا	3
5	أحرص على أداء عملي بذل أقصى جهودي	4,56	0,611	مرتفعة جدا	2
	بعد الالتزام والمسؤولية	4,38	0,427	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد الالتزام والمسؤولية بلغ **4,38**، وهو ينتمي إلى الفئة الخامسة لمقياس ليكرت الخماسي ضمن المجال [4,20-5]، والتي تشير إلى الخيار موافق بشدة والمقابل للمستوى مرتفعة جدا، مما يدل على التزام ومسؤولية العاملين داخل المؤسسات محل الدراسة، وبلغ الانحراف المعياري **0.427** وهو أقل من 1، ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات بعد الالتزام والمسؤولية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة

كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أتحمل المسؤولية تجاه المهام المسندة إليّ بمتوسط حسابي قدره 4,67.**
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أحرص على أداء عملي وبذل أقصى جهودي بمتوسط حسابي قدره 4,56.**
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **ألتزم بالادوام الرسمي للعمل بمتوسط حسابي قدره 4,56.**
- في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **ألتزم بتنفيذ التعليمات المتعلقة بالعمل بمتوسط حسابي قدره 4,56.**
- في المركز الخامس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة **أستعد لتقديم خدمات للمرضى حتى خارج اوقات الدوام بمتوسط حسابي قدره 3,57.**

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد العدالة والانصاف

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي حول بعد العدالة والانصاف الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد وعباراته.

الجدول رقم(20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد العدالة والانصاف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب
6	أبذل جهودي مع كامل المرضى دون تمييز أو محاباة	4,77	0,516	مرتفعة جدا	1
7	ألتزم بمعايير العدالة في العمل	4,67	0,552	مرتفعة جدا	3
8	أعطي معاملة مميزة للحالات الخاصة مثل: كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة	4,62	0,603	مرتفعة جدا	4
9	أمنح الأولوية في تقديم الخدمات الصحية للحالات الطارئة	4,75	0,570	مرتفعة جدا	2
10	أتعامل بنفس الطريقة مع جميع زملائي في العمل	4,00	1,022	مرتفعة	5
	بعد العدالة والانصاف	4,56	0,402	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد العدالة والانصاف بلغ 4,56، وهو ينتمي إلى الفئة الخامسة لمقياس ليكرث الخماسي ضمن المجال [4,20-5]، والتي تشير إلى الخيار موافق بشدة والمقابل للمستوى مرتفعة جدا، مما يدل على تعامل العاملين داخل المؤسسات محل الدراسة بعدالة ودون تمييز اتجاه المرضى، وبلغ الانحراف المعياري 0,402 وهو أقل من 1، ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ويمكن من خلال الجدول السابق ترتيب عبارات بعد الالتزام والمسؤولية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أبذل جهودى مع كامل المرضى دون تمييز أو محاباة بمتوسط حسابي قدره 4,77.
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أمنح الأولوية في تقديم الخدمات الصحية للحالات الطارئة بمتوسط حسابي قدره 4,75.
- في المركز الثالث وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة ألتزم بمعايير العدالة في العمل بمتوسط حسابي قدره 4,67.
- في المركز الرابع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أعطي معاملة مميزة للحالات الخاصة مثل: كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بمتوسط حسابي قدره 4,62.
- في المركز الخامس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أتعامل بنفس الطريقة مع جميع زملائي في العمل بمتوسط حسابي قدره 4,00.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد النزاهة والأمانة

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي حول بعد النزاهة والأمانة الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد وعباراته.

الجدول رقم(21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد النزاهة والأمانة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب
11	توجد شفافية في التعامل بين جميع العاملين في المستشفى	3,08	1,263	متوسطة	7

5	مرتفعة جدا	0,819	4,30	أمتنع عن الاطلاع على المعلومات والوثائق التي تتطلب السرية والخصوصية	12
1	مرتفعة جدا	0,496	4,70	أحافظ على أسرار المهنة	13
6	مرتفعة جدا	0,943	4,10	أمتنع عن استغلال علاقاتي في العمل لتحقيق مصالح الشخصية	14
4	مرتفعة	0,623	4,41	أحافظ على موارد المستشفى باستمرار	15
2	مرتفعة جدا	0,606	4,54	أستعمل أدوات العمل لأغراض العمل فقط	16
3	مرتفعة جدا	0,678	4,50	أتجنب التدخل في خصوصيات المرضى	17
	مرتفعة جدا	0,439	4,23	بعد النزاهة والأمانة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد العدالة والانصاف بلغ **4,23**، وهو ينتمي إلى الفئة الخامسة لمقياس ليكرت الخماسي ضمن المجال [4,20-5]، والتي تشير إلى الخيار موافق بشدة والمقابل للمستوى مرتفعة جدا، مما يدل على تحلي العاملين داخل المؤسسات محل الدراسة بخلي النزاهة والأمانة المهنية، وبلغ الانحراف المعياري **0,439** وهو أقل من 1، ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ويمكن من خلال الجدول السابق ترتيب عبارات بعد الالتزام والمسؤولية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أحافظ على أسرار المهنة** بمتوسط حسابي قدره **4,70**.
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أستعمل أدوات العمل لأغراض العمل فقط** بمتوسط حسابي قدره **4,54**.
- في المركز الثالث وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أتجنب التدخل في خصوصيات المرضى** بمتوسط حسابي قدره **4,50**.
- في المركز الرابع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أحافظ على موارد المستشفى باستمرار** بمتوسط حسابي قدره **4,41**.

- في المركز الخامس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أمتنع عن الاطلاع على المعلومات والوثائق التي تتطلب السرية والخصوصية بمتوسط حسابي قدره 4,30.
- في المركز السادس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أمتنع عن استغلال علاقتي في العمل لتحقيق مصالح الشخصية بمتوسط حسابي قدره 4,10.
- في المركز السابع وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة توجد شفافية في التعامل بين جميع العاملين في المستشفى بمتوسط حسابي قدره 3,08.

رابعا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد العمل الجماعي

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي حول بعد العمل الجماعي الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد وعباراته.

الجدول رقم(22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد العمل الجماعي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
18	أقوم بالتنسيق مع زملائي باستمرار أثناء تأدية المهام	4,44	0,574	مرتفعة جدا	3
19	أشارك مع زملائي المعلومات اللازمة لتسهيل العمل	4,55	0,542	مرتفعة جدا	1
20	أقدم النصائح لزملائي في العمل خاصة الجدد	4,55	0,598	مرتفعة جدا	2
21	أساعد زملائي في العمل عند أدائهم لوظائفهم	4,26	0,764	مرتفعة جدا	4
22	يوجد تنسيق بين مختلف المصالح لضمان حسن سير العمل	3,57	1,056	مرتفعة	6
23	يعمل الموظفون كفريق واحد داخل المستشفى خدمة للمصلحة العامة	3,64	1,058	مرتفعة	5
	بعد العمل الجماعي	4,17	0,511	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد العمل الجماعي بلغ 4,17، وهو ينتمي إلى الفئة الرابعة لمقياس ليكرث الخماسي ضمن المجال [3,40-4,20]، والتي تشير إلى الخيار موافق والمقابل للمستوى مرتفعة، مما يدل على أن العاملين داخل المؤسسات محل الدراسة يعملون بشكل جماعي، وبلغ الانحراف المعياري 0,511 وهو أقل من 1، ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة. ويمكن من خلال الجدول السابق ترتيب عبارات بعد الالتزام والمسؤولية ترتيباً تنازلياً من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جداً على عبارة أتشارك مع زملائي المعلومات اللازمة لتسهيل العمل بمتوسط حسابي قدره 4,55.
- في المركز الثاني وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جداً على عبارة أقدم النصائح لزملائي في العمل خاصة الجدد بمتوسط حسابي قدره 4,55.
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جداً على عبارة أقوم بالتنسيق مع زملائي باستمرار أثناء تأدية المهام بمتوسط حسابي قدره 4,44.
- في المركز الرابع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جداً على عبارة أساعد زملائي في العمل عند أدائهم لوظائفهم بمتوسط حسابي قدره 4,26.
- في المركز الخامس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جداً على عبارة يعمل الموظفون كفريق واحد داخل المستشفى خدمة للمصلحة العامة بمتوسط حسابي قدره 3,64.
- في المركز السادس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة يوجد تنسيق بين مختلف المصالح لضمان حسن سير العمل بمتوسط حسابي قدره 3,57.

خامساً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الاحترام وحسن المعاملة

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي حول بعد الاحترام وحسن المعاملة الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد وعباراته.

الجدول رقم(23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاحترام وحسن المعاملة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب
24	أستمتع لانشغالات المرضى لمعالجتها باستمرار	4,17	0,739	مرتفعة	4
25	أتعامل باحترام مع جميع أطراف العمل	4,46	0,628	مرتفعة جداً	1

26	أعطي انطباع جيد عني وعن المستشفى أثناء العمل	4,41	0,684	مرتفعة جدا	2
27	تتوفّر في المستشفى بيئة عمل يسودها التقدير والاحترام	3,14	1,262	متوسطة	6
28	أتحلى بالصبر عند التعامل مع المرضى وذويهم وأراعي حالتهم النفسية والجسدية	4,18	0,894	مرتفعة	3
29	تسود المودة بين العاملين في المستشفى	3,32	1,111	متوسطة	5
	الاحترام وحسن المعاملة	3,95	0,551	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد الاحترام وحسن المعاملة بلغ **3,95**، وهو ينتمي إلى الفئة الرابعة لمقياس ليكرث الخماسي ضمن المجال [3,40-4,20]، والتي تشير إلى الخيار موافق والمقابل للمستوى مرتفعة، مما يدل على وجود جو يسوده الاحترام وحسن المعاملة داخل المؤسسات محل الدراسة، وبلغ الانحراف المعياري **0,551** وهو أقل من 1، ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ويمكن من خلال الجدول السابق ترتيب عبارات بعد الالتزام والمسؤولية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أتعامل باحترام مع جميع أطراف العمل بمتوسط حسابي قدره 4,46**.
- في المركز الثاني وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أعطي انطباع جيد عني وعن المستشفى أثناء العمل بمتوسط حسابي قدره 4,41**.
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **أتحلى بالصبر عند التعامل مع المرضى وذويهم وأراعي حالتهم النفسية والجسدية بمتوسط حسابي قدره 4,18**.
- في المركز الرابع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **تسود المودة بين العاملين في المستشفى بمتوسط حسابي قدره 4,17**.
- في المركز الخامس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة **تسود المودة بين العاملين في المستشفى بمتوسط حسابي قدره 3,32**.
- في المركز السادس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة **تتوفّر في المستشفى بيئة عمل يسودها التقدير والاحترام بمتوسط حسابي قدره 3,14**.

من خلال ما سبق يتضح أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير أخلاقيات المهنة قد بلغ 4,24، وهو بذلك يندرج ضمن الفئة الخامسة لمقياس ليكرث الخماسي في المجال [4,20-5] والمقابل للمستوى مرتفعة جدا، مما يدل على الالتزام الكبير للعاملين بالسلك شبه الطبي في المؤسسات محل الدراسة بأخلاقيات المهنة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0,345 وهو بذلك أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على درجة تشتت منخفضة في إجابات أفراد العينة، وعليه فإن الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع لأخلاقيات المهنة بأبعادها الخمسة (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، الأمانة والنزاهة، الاحترام وحسن المعاملة، والعمل الجماعي) لدى العاملين بالسلك شبه الطبي في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل، مقبولة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الكفاءة البشرية

يتم فيما يلي القيام بالتحليل الوصفي للمتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية) كما هو موضح في الجدول التالي رقم (24) الذي يتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكفاءة الموارد البشرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ترتيب
1	أمتك المعارف اللازمة لأداء عملي	4,21	0,764	مرتفعة جدا	11
2	لدي إلمام كاف بكل جوانب عملي	4,22	0,665	مرتفعة جدا	10
3	لدي معرفة دقيقة بالعمل الموكل إلي	4,37	0,686	مرتفعة جدا	6
4	أبحث دائما عن أفكار جديدة تماشيا مع متطلبات العمل	4,28	0,734	مرتفعة جدا	9
5	اكتسبت منذ انضمامي للمستشفى معارف ساعدتني في تحسين كفاءتي	4,32	0,808	مرتفعة جدا	7
6	تلقيت تكوينا كافيا قبل مباشرة عملي في المستشفى	4,16	0,955	مرتفعة	12
7	أمتك المهارات اللازمة لأداء عملي	4,40	0,649	مرتفعة جدا	4
8	أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة إلي بدقة	4,46	0,656	مرتفعة جدا	1
9	أمتك الجودة اللازمة للقيام بمهامي الوظيفية	4,28	0,733	مرتفعة جدا	8
10	أحرص على تنمية قدراتي باستمرار	4,45	0,655	مرتفعة جدا	2
11	أعتمد على نفسي في إنجاز مهامي	4,44	0,668	مرتفعة جدا	3
12	أتميز باليقظة الدائمة أثناء العمل	4,39	0,626	مرتفعة جدا	5

13	مرتفعة	0,811	4,05	أمتك القدرة على حل مشكلات العمل	13
	مرتفعة جدا	0,453	4,31	كفاءة الموارد البشرية	

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

- نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الكفاءة البشرية بلغ **4,31**، وهو ينتمي إلى الفئة الخامسة لمقياس ليكرث الخماسي ضمن المجال [4,20-5]، والتي تشير إلى الخيار موافق بشدة والمقابل للمستوى مرتفعة جدا، مما يدل على الكفاءة العالية للعاملين بالسلك شبه الطبي داخل المؤسسات محل الدراسة، وبلغ الانحراف المعياري **0,453** وهو أقل من 1، ما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة، وعليه فإن الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع لكفاءة الموارد البشرية بالسلك شبه الطبي في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية جيجل، مقبولة. ويمكن من خلال الجدول السابق ترتيب عبارات متغير الكفاءة البشرية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة إلي بدقة بمتوسط حسابي قدره **4,46**.
- في المركز الثاني وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أحرص على تنمية قدراتي باستمرار بمتوسط حسابي قدره **4,45**.
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على أعتمد على نفسي في إنجاز مهامي بمتوسط حسابي قدره **4,44**.
- في المركز الرابع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي بمتوسط حسابي قدره **4,40**.
- في المركز الخامس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة أتميز باليقظة الدائمة أثناء العمل بمتوسط حسابي قدره **3,39**.
- في المركز السادس وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة لدي معرفة دقيقة بالعمل الموكل إلي بمتوسط حسابي قدره **3,37**.
- في المركز السابع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة اكتسبت منذ انضمامي للمستشفى معارف ساعدتني في تحسين كفاءتي بمتوسط حسابي قدره **3,32**.
- في المركز الثامن وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أمتلك الجودة اللازمة للقيام بمهامي الوظيفية بمتوسط حسابي قدره **3,28**.

- في المركز التاسع وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أبحث دائما عن أفكار جديدة تماشيا مع متطلبات العمل بمتوسط حسابي قدره 3,28.
- في المركز العاشر وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة لديّ إلمام كاف بكل جوانب عملي بمتوسط حسابي قدره 3,22.
- في المركز الحادي عشر وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أمتلك المعارف اللازمة لأداء عملي بمتوسط حسابي قدره 3,21.
- في المركز الثاني عشر وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة تلقيت تكويننا كافيا قبل مباشرة عملي في المستشفى بمتوسط حسابي قدره 3,16.
- في المركز الثالث عشر وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أمتلك القدرة على حل مشكلات العمل بمتوسط حسابي قدره 3,05.

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يشمل هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة المرتبطة بأثر أخلاقيات المهنة في الكفاءة البشرية، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الفروق في متغيرات الدراسة تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

المطلب الأول: اختبار فرضيات أثر أخلاقيات المهنة في الكفاءة البشرية

من أجل معرفة أثر أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية قمنا باختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

يتم فيما يلي اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد أثر إيجابي لأخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل"، لكن قبل الشروع في اختبار هذه الفرضية يجب الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على قاعدة القرار الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (25): قاعدة القرار لاختبار الفرضيات المتعلقة بأثر أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية

الحالة	البيان	القرار المتخذ
01	إذا كان مستوى الدلالة (Sig) أقل من 0,05 أي: (Sig<0,05) وكانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية.	قبول الفرضية
02	إذا كان مستوى الدلالة (Sig) أكبر من 0,05 أي: (Sig>0,05) وكانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية.	رفض الفرضية

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص47.

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية لإثبات وجود أو عدم وجود أثر لأبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، تم التأكد من ملائمة نموذج الدراسة من خلال الاعتماد على نتائج التباين للانحدار، إضافة إلى نتائج التباين للانحدار المتعدد.

أولاً- ملائمة نموذج الدراسة:

إن الجدول التالي يبين نتائج التباين للانحدار، حيث أن المتغير المستقل هو أبعاد أخلاقيات المهنة والمتغير التابع هو كفاءة الموارد البشرية. الجدول رقم(26): نتائج تحليل التباين للانحدار (المتغير التابع=كفاءة الموارد البشرية)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	14,248	5	2,850	0,000	0,315	0,561
الخطأ المتبقي	31,029	216	0,144			
المجموع	45,277	221				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة يساوي 0,000 وهو أقل تماماً من مستوى المعنوية 0,05، وذلك يعني أن نموذج الدراسة ذو أهمية إحصائية ويؤكد على وجود أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية، كما أنه من الملاحظ أن معامل الارتباط (R) يساوي 0,561 وهو ما يدل على وجود علاقة موجبة بين أبعاد أخلاقيات المهنة وكفاءة الموارد البشرية، في حين يتضح أن معامل التحديد (R^2) يساوي 0.315 وهذا يعني أن 31.5% من التباين في المتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (أبعاد أخلاقيات المهنة) وما نسبته 68.5% تعود إلى متغيرات أخرى غير واردة في نموذج الدراسة، ويرجع ذلك أساساً إلى تعدد أبعاد أخلاقيات المهنة، وبناءً على ما سبق فإنه يوجد أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية، وعليه فإن الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل"، مقبولة.

ثانياً: اختبار أثر أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية

قبل الشروع في اختبار هذه الفرضيات يجب الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على قاعدة القرار الموضحة في الجدول، وتأسيساً عليها سيتم اختبار أثر كل بعد على حدى من أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة بالاعتماد على تحليل التباين للانحدار المتعدد، حيث أن النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي رقم (27):

الجدول رقم(27): نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير النمطية		النموذج
		Bêta	الخطأ المعياري	A	
0,000	3,633		0,347	1,260	ثابت Constant
0,014	2,468	0,160	0,069	0,170	الالتزام والمسؤولية
0,283	1,077	0,074	0,077	0,083	العدالة والانصاف
0,109	1,610	0,112	0,072	0,116	النزاهة والأمانة
0,001	3,454	0,246	0,063	0,218	العمل الجماعي
0,022	2,302	0,163	0,058	0,134	الاحترام وحسن المعاملة

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على الملحق برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يمكن تبين ما يلي:

✓ إن للالتزام والمسؤولية أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، لأن مستوى الدلالة يساوي 0,014 وهو أقل تماما من 0,05 أي: (Sig=0.014<0.05)، كما أن قيمة T المحسوبة 2.468 أكبر من قيمة T الجدولية 1.96، بالإضافة إلى أن المعاملات النمطية "Bêta" والتي تعبر عن نسبة أثر المتغير المستقل (الالتزام والمسؤولية) على المتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية)، حيث بلغت 0,160 أي ما نسبته 16%، وعليه يتأكد القول بأن الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي للالتزام والمسؤولية في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، مقبولة.

✓ ليس للعدالة والانصاف أثر في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل لأن مستوى الدلالة يساوي 0,283 وهو أكبر تماما من 0,05 أي: (Sig=0.283>0.05)، كما أن قيمة T المحسوبة 1.077 أقل من قيمة T الجدولية 1.96، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي للعدالة والانصاف في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، مرفوضة.

✓ ليس للنزاهة والأمانة أثر في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل لأن مستوى الدلالة يساوي 0,109 وهو أكبر تماما من 0,05 أي: (Sig=0.109>0.05)، كما أن قيمة T المحسوبة 1.610 أقل من قيمة T الجدولية 1.96، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي للنزاهة والأمانة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، مرفوضة.

✓ إن للعمل الجماعي أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل لأن مستوى الدلالة يساوي 0,001 وهو أقل تماما من 0,05 أي: (Sig=0.001<0.05)، كما أن قيمة T المحسوبة 3.454 أكبر من قيمة T الجدولية 1.96، بالإضافة إلى أن المعاملات النمطية "Bêta" والتي تعبر عن نسبة أثر المتغير المستقل (العمل الجماعي) على المتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية)، حيث بلغت 0,246 أي ما نسبته 24.6%، وهي تعد قيمة معتبرة مقارنة بالأبعاد الأخرى لأخلاقيات المهنة، وعليه يتأكد القول بأن الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي للعمل الجماعي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، مقبولة.

✓ إن للاحترام وحسن المعاملة أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل لأن مستوى الدلالة يساوي 0,022 وهو أقل تماما من 0,05 أي: (Sig=0.022<0.05)، كما أن قيمة T المحسوبة 2.302 أكبر من قيمة T الجدولية 1.96، بالإضافة إلى أن المعاملات النمطية "Bêta" والتي تعبر عن نسبة أثر المتغير المستقل (الاحترام وحسن المعاملة) على المتغير التابع (كفاءة الموارد البشرية)، حيث بلغت 0,163 أي ما نسبته 16.3%، وعليه يتأكد القول بأن الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه: يوجد أثر إيجابي للاحترام وحسن المعاملة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، مقبولة.

من خلال التحليل السابق يمكن كتابة معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:

$$Y = A + bx_1 + bx_2 + bx_3 + bx_4 + bx_5 + \dots + e$$

$$\text{كفاءة الموارد البشرية} = 1.260 + 0.170 X_1 + 0.218 X_2 + 0.134 X_3 + e$$

حيث:

X1: الالتزام والمسؤولية

X2: العمل الجماعي

X3: الاحترام وحسن المعاملة

e: هامش الخطأ

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الفروق

يتم فيما يلي اختبار كل من الفرضيتين الرئيسيتين الرابعة والخامسة وكذا مختلف الفرضيات الفرعية التي تندرج ضمنهما، أي التأكد من وجود أو عدم وجود فروق في كل من أبعاد أخلاقيات المهنة وكفاءة الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

أولاً: اختبار الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

يتم فيما يلي التأكد من وجود أو عدم وجود فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، أي اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

1- اختبار الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للجنس: يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين لدراسة للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة والتي تعزى للجنس.

الجدول رقم (28): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين لدراسة للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للجنس

المتغيرات	التباين	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية ddl	مستوى الدلالة sig
الالتزام والمسؤولية	التباين متساوي	0,304	220	0,762
	التباين غير متساوي	0,300	33,386	0,766
العدالة والانصاف	التباين متساوي	-0,091	220	0,928
	التباين غير متساوي	-0,094	34,438	0,925
النزاهة والأمانة	التباين متساوي	-1,013	220	0,312
	التباين غير متساوي	-0,981	32,977	0,334
العمل الجماعي	التباين متساوي	-1,759	220	0,080

0,114	32,093	-1,622	التباين غير متساوي	
0,170	220	-1,376	التباين متساوي	الاحترام وحسن
0,150	35,207	-1,473	التباين غير متساوي	المعاملة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة sig في حالة التباين المتساوي لكل من: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة قد بلغ على التوالي: **0.762**، **0.928**، **0.312**، **0.080**، **0.170** وهي قيم كلها أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للجنس ومنه الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للجنس، مرفوضة.

2- اختبار الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للسن: يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة والتي تعزى للسن.

الجدول رقم(29): تحليل ANOVA للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للسن

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الالتزام والمسؤولية	بين المجموعات	0,657	3	0,219	1,205	0,309
	داخل المجموعات	39,621	218	0,182		
	المجموع	40,278	221			
العدالة والانصاف	بين المجموعات	0,664	3	0,221	1,379	0,250
	داخل المجموعات	35,018	218	0,161		
	المجموع	35,682	221			
النزاهة والأمانة	بين المجموعات	2,241	3	0,747	4,039	0,008
	داخل المجموعات	40,319	218	0,185		
	المجموع	42,560	221			
العمل الجماعي	بين المجموعات	3,386	3	1,129	4,536	0,004
	داخل المجموعات	54,253	218	0,249		

			221	57,639	المجموع	
0,088	2,211	0,661	3	1,984	بين المجموعات	الاحترام وحسن المعاملة
		0,299	218	65,211	داخل المجموعات	
			221	67,194	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة sig لكل من: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، والاحترام وحسن المعاملة، قد بلغ على التوالي: 0.309، و0.250، و0.088، وهي قيم أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروق في كل من: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، والاحترام وحسن المعاملة، تعزى لمتغير السن.

بالنسبة لمتغيرات النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، فقيم مستوى الدلالة sig بلغت على التوالي: 0.008، و0.004، وهي قيم كلها أقل من 0.05، مما يعني وجود فروق في النزاهة والامانة، والعمل الجماعي تعزى للسن، ومن أجل معرفة أي من الفئات العمرية التي تكمن فيها الفروق، تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعدين يعزى للسن كما هو موضح في الجدول رقم (30).

الجدول رقم(30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من النزاهة والامانة، والعمل الجماعي يعزى للسن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	السن	المتغيرات
0,429	4,29	136	أقل من 30 سنة	النزاهة والامانة
0,440	4,20	55	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
0,418	3,96	23	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
0,418	4,36	8	50 سنة فأكثر	
0,439	4,23	222	المجموع	
0,492	4,25	136	أقل من 30 سنة	العمل الجماعي
0,529	4,09	55	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
0,497	3,87	23	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
0,386	4,13	8	50 سنة فأكثر	
0,511	4,17	222	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن وجود فروق في بعد النزاهة والأمانة تعزى للسن تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين من الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بأعلى متوسط حسابي قدره 4.36 وانحراف معياري بلغ 0.418.

كما يتضح وجود فروق في العمل الجماعي تعزى للسن، تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين من الفئة العمرية أقل من 30 سنة بأعلى متوسط حسابي قدره 4.25 وبانحراف معياري بلغ ما قيمته 0,96465، 0.492.

من خلال ما سبق عرضه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للسن، مقبولة.

3- اختبار الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للحالة العائلية: يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة والتي تعزى للحالة العائلية.

الجدول رقم(31): تحليل ANOVA للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للحالة العائلية

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الالتزام والمسؤولية	بين المجموعات	0,116	3	0,039	0,209	0,890
	داخل المجموعات	40,162	218	0,184		
	المجموع	40,278	221			
العدالة والانصاف	بين المجموعات	0,648	3	0,216	1,343	0,261
	داخل المجموعات	35,035	218	,161		
	المجموع	35,682	221			
النزاهة والأمانة	بين المجموعات	0,419	3	0,140	0,723	0,539
	داخل المجموعات	42,141	218	0,193		
	المجموع	42,560	221			
العمل الجماعي	بين المجموعات	0,828	3	0,276	1,059	0,368
	داخل المجموعات	56,811	218	0,261		
	المجموع	57,639	221			

0,446	0,892	0,272	3	0,815	بين المجموعات	الاحترام وحسن المعاملة
		0,304	218	66,380	داخل المجموعات	
			221	67,194	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة لكل من: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، النزاهة والأمانة، والعمل الجماعي، الاحترام وحسن المعاملة، قد بلغ على التوالي: **0,261**، **0,890**، **0,539**، **0,368**، **0,446**، وهي قيم كلها أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للحالة العائلية ومنه الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للحالة العائلية، مرفوضة.

4- اختبار الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى لسنوات الخبرة: يوضح الجدول نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة والتي تعزى لسنوات الخبرة.

الجدول رقم(32): تحليل ANOVA للفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى لسنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الالتزام والمسؤولية	بين المجموعات	0,492	3	0,164	0,899	0,442
	داخل المجموعات	39,786	218	0,183		
	المجموع	40,278	221			
العدالة والانصاف	بين المجموعات	1,098	3	0,366	2,307	0,078
	داخل المجموعات	34,584	218	,159		
	المجموع	35,682	221			
النزاهة والأمانة	بين المجموعات	2,175	3	0,725	3,913	0,009
	داخل المجموعات	40,385	218	0,185		
	المجموع	42,560	221			
العمل الجماعي	بين المجموعات	2,637	3	0,879	3,484	0,017
	داخل المجموعات	55,002	218	0,252		
	المجموع	57,639	221			

0,004	4,485	1,302	3	3,906	بين المجموعات	الاحترام
		,290	218	63,288	داخل المجموعات	وحسن
			221	67,194	المجموع	المعاملة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة sig لكل من: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، قد بلغ على التوالي: 0.442، و0.078، وهي قيم أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروق في كل من: الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

بالنسبة لمتغيرات النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة، فقيم مستوى الدلالة sig بلغت على التوالي: 0.009، و0.017، و0.004، وهي قيم كلها أقل من 0.05، مما يعني وجود فروق في النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة تعزى لسنوات الخبرة، ومن أجل معرفة أي من سنوات الخبرة التي تكمن فيها الفروق، تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأبعاد الثلاث يعزى لسنوات الخبرة كما هو موضح في الجدول رقم (33).

الجدول رقم(33): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، الاحترام وحسن المعاملة يعزى

لسنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	السن	المتغيرات
0,407	4,33	110	أقل من 5 سنوات	النزاهة والامانة
0,484	4,16	59	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0,392	4,10	27	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0,435	4,12	26	15 سنة فأكثر	
0,4390	4,23	222	المجموع	
0,462	4,26	110	أقل من 5 سنوات	العمل الجماعي
0,576	4,16	59	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
0,512	4,04	27	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0,474	3,94	26	15 سنة فأكثر	
0,511	4,17	222	المجموع	
0,554	4,08	110	أقل من 5 سنوات	الاحترام

0,576	3,78	59	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	وحسن المعاملة
0,462	3,88	27	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
0,451	3,83	26	15 سنة فأكثر	
0,551	3,95	222	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن وجود فروق في بعد النزاهة والأمانة تعزى لسنوات الخبرة تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، بأعلى متوسط حسابي قدره **4.33** وانحراف معياري بلغ **0.407**.

كما يتضح وجود فروق في العمل الجماعي تعزى لسنوات الخبرة تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، بأعلى متوسط حسابي قدره **4.26** وانحراف معياري بلغ **0.462**.

كما يتضح وجود فروق في الاحترام وحسن المعاملة تعزى لسنوات الخبرة تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، بأعلى متوسط حسابي قدره **4.08** وانحراف معياري بلغ **0.554**.

من خلال ما سبق عرضه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى لسنوات الخبرة، مقبولة.

من خلال كل سبق يمكن القول أن الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على أنه: توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، مقبولة.

ثانياً: اختبار الفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

يتم فيما يلي التأكد من وجود أو عدم وجود فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، أي اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة.

1- اختبار الفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للجنس: يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار T

للعينتين المستقلتين لدراسة للفروق في الكفاءة البشرية تعزى للجنس.

الجدول رقم(34): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين لدراسة للفروق في الكفاءة البشرية تعزى للجنس

المتغيرات	التباين	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية ddl	مستوى الدلالة sig
الكفاءة البشرية	التباين متساوي	-0,793	220	0,429
	التباين غير متساوي	-0,837	34,851	0,408

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة sig في حالة التباين المتساوي للكفاءة البشرية قد بلغ **0.429** وهي قيمة أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق في الكفاءة البشرية تعزى للجنس ومنه الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للجنس، مرفوضة.

2- اختبار الفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للسن: يوضح الجدول الموالي رقم(35) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في كفاءة الموارد البشرية والتي تعزى للسن.

الجدول رقم(35): تحليل ANOVA للفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للسن

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الكفاءة البشرية	بين المجموعات	,690	3	0,230	1,125	0,340
	داخل المجموعات	44,587	218	0,205		
	المجموع	45,277	221			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة لكفاءة الموارد البشرية قد بلغ **0.340** وهي قيمة أكبر من 0,05 أي أنه لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للسن، من خلال ما سبق عرضه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للسن، مرفوضة.

2- اختبار الفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للحالة العائلية: يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في كفاءة الموارد البشرية والتي تعزى للحالة العائلية.

الجدول رقم(36): تحليل ANOVA للفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للحالة العائلية

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الكفاءة البشرية	بين المجموعات	0,240	3	0,080	0,387	0,762
	داخل المجموعات	45,037	218	0,207		
	المجموع	45,277	221			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة لكفاءة الموارد البشرية قد بلغ **0,762** وهي قيمة أكبر من **0,05**، وبالتالي لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للحالة العائلية ومنه الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للحالة العائلية، مرفوضة.

4- اختبار الفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى لسنوات الخبرة: يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في كفاءة الموارد البشرية والتي تعزى لسنوات الخبرة.

الجدول رقم(37): تحليل ANOVA للفروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى لسنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
الكفاءة البشرية	بين المجموعات	0,197	3	0,066	0,317	0,813
	داخل المجموعات	45,080	218	0,207		
	المجموع	45,277	221			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى الدلالة لكفاءة الموارد البشرية قد بلغ **0,813**، وهي قيمة أكبر من **0,05**، وبالتالي لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى لسنوات الخبرة ومنه الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى لسنوات الخبرة، مرفوضة.

من خلال كل سبق يمكن القول أن الفرضية الرئيسية الخامسة التي تنص على أنه: توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، **مرفوضة**.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

يتم فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية:

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى أخلاقيات المهنة وكفاءة الموارد البشرية:

1- أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع جداً لأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، حيث تتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (MahyaTorkaman et al 2020) التي أكدت وجود مستويات عالية للأخلاق المهنية للممرضات، ودراسة (Novia Zahra et al 2016) التي أكدت وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات العمل الإسلامي في المؤسسات محل الدراسة، كما تختلف هذه الدراسة مع دراسة (بندر بن عبد الرحمن بن دريب 2015) التي أكدت معاناة القطاع العام في المملكة العربية السعودية من تدني مستويات أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وعليه يمكن تفسير هذا المستوى المرتفع إلى الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسات الاستشفائية العمومية لأخلاقيات المهنة، وتركيزها على ترسيخها ما جاء في المدونات الأخلاقية لدى العاملين، بالإضافة إلى إمام العاملين بما جاء في المدونات الأخلاقية، دون إغفال طبيعة عملهم والذي هو في الأساس عمل إنساني قبل أن يكون وظيفة وهذا ما يجعل العاملين على التزام دائم بأخلاقيات المهنة.

2- كما أظهرت النتائج بالمؤسسات الاستشفائية محل الدراسة وجود مستوى مرتفع جداً لكفاءة الموارد البشرية، هذه النتيجة تتفق مع دراسة (صدوقي غريسي وبوشيخي محمد رضا 2019) التي توصلت إلى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بتنمية كفاءات أفرادها وتطويرها من خلال التدريب والتكوين؛ وتخالف دراسة (حيمر حمود 2018) والتي توصلت إلى عدم اهتمام المنظمات محل الدراسة بتنمية كفاءاتها، وعليه فإنّ هذا المستوى المرتفع دليل على الاهتمام الكبير لإدارة المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بكفاءة الموارد البشرية العاملة بالسلك شبه الطبي، بدءاً من استقطاب أحسن العناصر من خلال تنظيم مسابقات توظيف سنوية، التكوين الجيد الذي يتلقاه العاملون بالسلك شبه الطبي (5 سنوات للقابلات و3 سنوات لباقي التخصصات) وكذا التربصات والدروس التطبيقية، المرافقة الدائمة، والتخصص الكبير في العمل من خلال تقسيم العاملين بهذا السلك إلى تخصصات متعددة مما يزيد من كفاءتهم المهنية.

ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بأثر أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية (الفرضيات):

✓ توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لأخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، وهذا ما عبّرت عنه قيمة معامل التحديد (R^2) التي بلغت 31.5% والتي ترجع أساسا إلى أبعاد الالتزام والمسؤولية، العمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة، وعلى هذا الأساس يمكن التفصيل في تفسير النتائج المتوصل إليها فيما يخص أثر كل بعد من أبعاد أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة كما يلي:

- إن للالتزام والمسؤولية أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Farzaneh 2018 Shaghozaei et al) والتي توصلت إلى أنّ أخلاقيات المهنة وأبعادها (التعلق والاهتمام بالعمل والمثابرة والجدية في العمل) مرتبطة بشكل كبير ومباشر بكفاءة الموظفين؛ وهذا يدل على أن التزام العاملين اتجاه عملهم والمؤسسة التي يعملون بها يرفع درجة رضاهم الوظيفي ويدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المؤسسة ويحفزهم على بذل المزيد من الجهود لترقية مستويات الأداء وتقديم أحسن ما لديهم.

- ليس للعدالة والانصاف أثر في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، ويمكن تفسير ذلك بأنه لا يشترط توفر بيئة عمل يسودها العدالة والانصاف سواء بين العاملين والمرضى أو بين العاملين أنفسهم للرقى بمستوى كفاءتهم وإنّما هناك عناصر أولى يمكن أن يكون لها دور أكبر في تنمية الكفاءة البشرية بالمؤسسات محل الدراسة، وهذا عكس ما توصلت إليه دراسة (2016 Nabi omidi et al) حيث أكد اختبار معامل الارتباط بيرسون لهذه الدراسة العلاقة بين أبعاد أخلاقيات المهنة (الإنصاف) وكفاءة الممرضين العاملين في المستشفيات محل الدراسة.

- ليس للنزاهة والأمانة أثر في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، ويمكن تفسير ذلك بكون أنّ العمل في جو من الشفافية والنزاهة يكون له تأثير بدرجة أكبر على السير الحسن لمختلف مصالح المؤسسات الصحية وكذا تسهيل مصالح المرضى وتوفير احتياجاتهم الطبية، وهذا عكس ما توصلت إليه دراسة (فائزة لعرف و راجح بوقرة 2021) والتي توصلت إلى وجود تقييم إيجابي من طرف الموظفين لكفاءة أداء

المؤسسة محل الدراسة ناتج عن الشفافية في التعامل، وعن الأخلاقيات الجدية التي تتعامل بها المؤسسة مع الزبائن.

- إن للعمل الجماعي أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Farzaneh 2018 Shaghozaei et al) والتي تم التوصل فيها إلى أنّ أخلاقيات المهنة وأبعادها (الروح الجماعية والمشاركة في العمل) مرتبطة بشكل كبير ومباشر بكفاءة الموظفين؛ وتبين هذه النتيجة أنّ المستوى المرتفع للعمل الجماعي داخل المؤسسات محل الدراسة يؤثر في كفاءة العاملين بها، فالعمل كفريق ينتج عنه التفاعل بين المهارات والمعارف والخبرات المختلفة فينعكس ذلك على مشاركة المعارف المختلفة بين العاملين وتعاونهم في حل مشكلات العمل والدقة في إنجاز المهام والسرعة في تنفيذها وهذا ما ينعكس بالإيجاب على تنمية كفاءة العاملين.

- إن للاحترام وحسن المعاملة أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، هذه النتيجة تتوافق مع ما تولت إليه دراسة (2016 Nabi omidi et al) حيث أكد اختبار معامل الارتباط بيرسون لهذه الدراسة العلاقة بين أبعاد أخلاقيات المهنة (احترام الآخرين) وكفاءة الممرضين العاملين في المستشفيات محل الدراسة؛ وهذا يبين أنّ وجود بيئة عمل يسودها الاحترام والتقدير سواءً بين العاملين أنفسهم أو بين العاملين وأصحاب المصالح (إدارة، مرضى... الخ) له دور مهم في تحفيز العاملين على العمل بشكل أفضل وبأقصى طاقاتهم ويزيد من التزامهم نحو واجباتهم الوظيفية بما ينعكس بالإيجاب على كفاءة أدائهم.

ثالثاً - تفسير نتائج الفروق:

- لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للجنس، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنّ التزام العاملين بأخلاقيات المهنة ليس له علاقة بجنس العامل سواء كان ذكراً أو أنثى وإنما مرتبط بمتغيرات أخرى، فالكل ملتزم بأداء واجباته المهنية في إطار ما تتضمنه اللوائح والمدونات الأخلاقية.

- توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة (النزاهة والأمانة، العمل الجماعي) تعزى للسن، فالنسبة لبعد النزاهة والأمانة تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين من الفئة العمرية 50 سنة فأكثر وهذا دليل على الالتزام الكبير للعاملين في هذه الفئة العمرية بقيم النزاهة والأمانة ذلك أنهم في هذه المرحلة العمرية قد تشبعوا بقيم النزاهة والأمانة في العمل، أما بالنسبة لبعد العمل الجماعي فتعود بالدرجة الأولى إلى العاملين من الفئة العمرية أقل من 30 سنة وهذا بسبب حداثة توظيفهم وقلة خبرتهم مما يجعلهم

- يفضلون العمل الجماعي والتعاون والتنسيق فيما بينهم في أداء المهام لتقليل الأخطاء واكتساب الخبرة خاصة ممن هم أكبر سنا وخبرة.
- لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف، والاحترام وحسن المعاملة) تعزى لمتغير السن فهذا دليل على التزام العاملين شبه الطبيين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة بأداء مهامهم باختلاف مستوياتهم العمرية، احترام المرضى والزلاء في العمل، والتعامل مع كل المرضى بدون تحيز.
 - لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للحالة العائلية فالتزام العاملين بأخلاقيات المهنة يكون بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية والعائلية، فالحالة العائلية لا تشكل متطلبا أساسيا للالتزام أو عدم التزام العاملين بأخلاقيات المهنة.
 - توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة (النزاهة والأمانة، العمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة) تعزى لسنوات الخبرة، فالنسبة لبعد النزاهة والأمانة تعود بالدرجة الأولى إلى العاملين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، ويمكن تفسير ذلك بكون العاملين الجدد يسعون لإثبات نزاهتهم المهنية وتثبيت مكانتهم في مناصب عملهم باعتبارهم عاملين جدد في المؤسسة، أما بالنسبة لبعد العمل الجماعي فتعود بالدرجة الأولى إلى العاملين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، وهذا أن دل على شيء فإنما يدل على نقص خبرة العاملين الجدد ورغبتهم في التعلم من خلال العمل الجماعي ومشاركة المعارف والمعلومات المتعلقة بعملهم بما يسهل اندماجهم في وظائفهم، أما بالنسبة لبعد الاحترام وحسن المعاملة فتعود كذلك بالدرجة الأولى إلى العاملين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين الجدد والأقل خبرة يكتون احتراما كبيرا سواء للمرضى أو لزملائهم الأكبر سنا والأكثر خبرة.
 - لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة (الالتزام والمسؤولية، العدالة والانصاف) تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويمكن تفسير ذلك بأن التزام العاملين والتحلي بروح المسؤولية وأداء مهامهم وواجباتهم الوظيفية دون تمييز بين المرضى ليس له علاقة بسنوات الخبرة سواء بالنسبة للعاملين الجدد أو القدامى.
 - لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن كفاءة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية غير مقترنة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية، وذلك لأن العمل في السلك شبه الطبي لا يتطلب تلقي تكوينا مكثفا، ولا

شهادات جامعية عليا ولا سنوات خبرة كبيرة، فهي في الأخير ورغم أهميتها تبقى وظيفة مساعدة ومكملة للعمل الطبي؛

- لا توجد فروق في الكفاءة البشرية تعزى للجنس، ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون أن العاملين على اختلاف جنسهم يمتلكون نفس المعارف والمهارات في مجال تخصصهم، فهم يتلقون نفس التكوين، ويعملون في نفس الظروف، ويمارسون نفس الأنشطة؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للسن، ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون أغلب العاملين حديثي التوظيف وينتمون للفئة العمرية أقل من 30 سنة، وهذا ما يجعلهم في نفس المستوى تقريبا من الكفاءة العلمية والعملية والسلوكية؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للحالة العائلية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون متغير الحالة العائلية لا يشكل متطلب رئيسي لكفاءة المورد البشري، كما أن النسبة الأكبر من العاملين غير متزوجين وبالتالي فهم متفرغون بنفس القدر لأداء مهام وواجباتهم الوظيفية بكفاءة وفعالية؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى لسنوات الخبرة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العاملين وعلى اختلاف سنوات خبرتهم إلا أن طبيعة العمل شبه الطبي لا تتطلب سنوات خبرة كبيرة للقيام بها مقارنة بمهام الأطباء والأطباء المختصين مثلاً.

خلاصة الفصل الرابع

حاولنا من خلال الجانب التطبيقي دراسة أثر أخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل من خلال الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات ثم تحليلها واستخدام بعض أساليب المعالجة الإحصائية اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الذي مكننا من عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات وتم التوصل إلى وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات المهنة وكفاءة الموارد البشرية بالمؤسسات محل الدراسة، إضافة إلى ذلك تم التأكد من وجود أثر لأخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة يرجع إلى كل من بعد الالتزام والمسؤولية وبعد العمل الجماعي والاحترام وحسن المعاملة، أما فيما يخص كل من: العدالة والانصاف والنزاهة والأمانة فليس لهما تأثير في كفاءة الموارد البشرية، بالإضافة إلى ذلك تم التأكيد على توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، كما أنه لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية العاملين بالسلك شبه طبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل.

خاتمة

تناولت هذه الدراسة دور أخلاقيات المهنة في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية، وبعد التعريف بمتغيرات الدراسة واعتماداً على الدراسات السابقة تم اسقاط الجانب النظري للدراسة على الجانب التطبيقي بالمؤسسة الجزائرية ممثلة في المؤسسات الاستشفائية العمومية الثلاث بولاية جيجل، حيث تم اختيار عينة غير عشوائية قصدية للعاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات محل الدراسة بلغ حجمها 222 عاملاً وعاملة، حيث تم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل معالجة البيانات إحصائياً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج نظرية وتطبيقية تم على ضوءها تقديم اقتراحات لإدارة المؤسسات محل الدراسة.

1- نتائج الدراسة:

أولاً- النتائج النظرية:

- أخلاقيات المهنة تشكل توليفة من الآداب الحميدة والسلوكيات الفاضلة، التي تم اكتسابها من مصادر مختلفة والتي تم تحديدها في مدونات أخلاقية خاصة بكل مهنة، ويتعين على جميع العاملين في المنظمة التمتع بهذه الأخلاقيات أثناء تأدية عملهم؛
- الالتزام بالأخلاقيات المهنية يضعها في إطار المصلحة العامة لأي منظمة؛
- المصدر الديني هو أهم المصادر التي تُستمد منها أخلاقيات المهنة؛
- أبعاد أخلاقيات المهنة التي تناولتها هذه الدراسة (الالتزام والمسؤولية، العدالة والإنصاف، النزاهة والأمانة، العمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة) ضرورة حتمية في كل مؤسسة مهما كان نوعها وطبيعة نشاطها؛
- الكفاءة عبارة عن تجميعية معارف نظرية، ومعرفة عملية والسلوكيات المرتبطة بوظيفة أو مجال ما، يتم تنميتها من خلال مجموعة من الأنشطة المخصصة والهادفة لتطوير مسار التوظيف والتكوين والتحفيز بغية تحسين الأداء الفردي والجماعي؛
- عندما يكون الالتزام والصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين، فإن هذا يؤدي إلى تسخير طاقات العاملين لصالح المنظمة ومن ثم تعزيز كفاءتهم.

ثانياً- النتائج الميدانية:

- يعتبر العاملون بالسلك شبه الطبي العمود الفقري للمؤسسات العمومية الاستشفائية، فهم يمثلون تقريبا نصف عدد العمال الكلي بالمؤسسات محل الدراسة؛

- أغلب المبحوثين من العاملين هم إناث بعدد قدره 195 أي ما نسبته 87,8%، في حين بلغ عدد الذكور 27 أي بما يوافق نسبة 12.2%؛
- أغلب المبحوثين من العاملين هم طاقات شابة ينتمون إلى الفئة العمرية أقل من 30 سنة، حيث بلغ عددهم 136 أي ما نسبته 61,3%؛
- وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العاملين بالسلك شبه الطبي، وهو دليل على الالتزام الكبير للعاملين بالسلك شبه الطبي في المؤسسات محل الدراسة بأخلاقيات المهنة؛
- وجود مستوى مرتفع للكفاءة المهنية لدى العاملين بالسلك به الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العاملين بالسلك شبه الطبي، وهو دليل على الكفاءة العالية للعاملين بالسلك شبه الطبي في المؤسسات محل الدراسة؛
- يوجد أثر إيجابي لأخلاقيات المهنة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- يوجد أثر إيجابي للالتزام والمسؤولية في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- ليس للعدالة والانصاف أثر في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- ليس للنزاهة والأمانة أثر إيجابي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- يوجد أثر إيجابي للعمل الجماعي في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- يوجد أثر إيجابي للاحترام وحسن المعاملة في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للجنس؛

- توجد فروق في أبعاد أخلاقيات (النزاهة والامانة، والعمل الجماعي) المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للسن؛
- لا توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للحالة العائلية؛
- توجد فروق في أبعاد أخلاقيات المهنة (النزاهة والامانة، والعمل الجماعي، والاحترام وحسن المعاملة) لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى لسنوات الخبرة؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل؛
- لا توجد فروق في الكفاءة البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للجنس؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى للسن؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات العمومية بولاية جيجل البشرية تعزى للحالة العائلية؛
- لا توجد فروق في كفاءة الموارد البشرية لدى العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل تعزى لسنوات الخبرة.

2-الاقتراحات:

- استنادًا إلى النتائج التي تم التوصل إليها تم تقديم مجموعة من الاقتراحات إلى إدارة المؤسسات محل الدراسة:
- إعطاء أهمية أكبر للعاملين شبه الطبيين شأنهم شأن الأطباء فهم الأساس الذي تقف عليه مؤسسات القطاع الصحي بالجزائر؛
 - إعطاء فرص أكبر للعنصر ذكوري في مسابقات التوظيف الخاصة بالقطاع شبه الطبي، فالملاحظ أنّ هناك احتكار للعنصر النسوي وغموض في نتائج مسابقات التوظيف؛
 - ربط العمل شبه الطبي بالجانب الإنساني خاصة في فترة تكوين العاملين شبه الطبيين، فهذا من شأنه غرس القيم الأخلاقية لدى العاملين قبل توظيفهم؛

- حثّ العاملين على الالتزام بأخلاقيات المهنة وتكريم الملتزمين بها ومعاقبة المخالفين؛
- العمل الدائم على تجديد معارف ومهارات العاملين من خلال التكوين المستمر وبرامج تحسين الأداء؛
- التحديد الدقيق لأدوار ومهام العاملين شبه الطبيين فالملاحظ غموض دورهم مما يحدّ من قدراتهم في تنفيذ مختلف الأنشطة والمهام؛
- رفع عدد العاملين شبه الطبيين في المؤسسات الاستشفائية لتقليل الضغط عنهم خاصة في أوقات الذروة والأزمات (مثل أزمة كورونا)، مما يساعدهم على أداء أعمالهم بكفاءة وفعالية أكبر؛
- توفير الأجهزة وأدوات العمل الملائمة والمواكبة للتطورات التكنولوجية وتدريب العاملين على العمل بها والذي من شأنه أن ينعكس على مستوى أدائهم وكفاءتهم المهنية.

3-آفاق الدراسة: امتدادا لهذه الدراسة يتم طرح مواضيع لدراسات مستقبلية منها على سبيل المثال لا الحصر:

- متطلبات العدالة الاجتماعية ودورها في الرفع من مستوى كفاءة الموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية؛
- أثر جودة حياة العمل في تعزيز كفاءة الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الصحي في الجزائر؛
- مساهمة الحمض النووي التنظيمي في كفاءة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية؛
- فرق العمل كأحد متطلبات تعزيز أخلاقيات المهنة في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر.



قائمة المراجع

أولاً-المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1-القرآن الكريم
- 2-صحيح البخاري.
- 3-صحيح مسلم.
- 4-ابن منظور جمال الدين محمد، معجم لسان العرب، دار الهلال للنشر، لبنان، 2007.
- 5- إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، 2010.
- 6-إبراهيم عباس الحلبي، تنمية الموارد البشرية واستراتيجيات تخطيطها، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2013.
- 7-أحمد بن حمد الخليفي، النزاهة وأثرها على الأداء الوظيفي والمؤسسي، الطبعة الأولى، جهات الرقابة المالية والإدارية للدولة، سلطنة عمان، 2022.
- 8-أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، شركة الجلال للطباعة، مصر، 2000.
- 9-أحمد داود المزجاجي الأشعاري، الوجيز في أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، خوارزم العلمية، المملكة السعودية، 2011.
- 10-إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 11-الطراونة حسين أحمد وآخرون، نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 12-الثابتي الحبيب وبن عبو الجليلي، تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مؤسسة الثقافة الجامعية، مصر، 2009. -

- 13- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2009.
- 14- طاهر محسن منصور الغالبي وصالح محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008،
- 15- ليون جوتيه ترجمه محمد يوسف موسى، مدخل لدراسة الفلسفة، دار الكتب الأهلية، 1945.
- 16- ماجد بن سالم حميد الغامدي، النزاهة قيم وسلوك، شبكة الألوكة، الرياض، السعودية، 2017.
- 17- محمد حمادات ومحمد حسن، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار الحامد للنشر، الأردن، 2006.
- 18- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 19- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية، مصر، 2000.
- 20- سليمان محمد، حوكمة الشركات، الدار الجامعية، مصر، 2009.
- 21- سعد الدين مسعد هلال، المهنة وأخلاقتها، الطبعة الأولى، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، 2011.
- 22- سعيد جاسم الأسدي، التنمية المهنية القائمة على الكفاءات والكفايات التعليمية (المعلم-المدير-المشرف)، دار المنهجية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016.
- 23- عاشور أحمد صقر، الإدارة العامة، دار النهضة العربية، لبنان، 1979.
- 24- عبد الله عامر الهماي، أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته، الطبعة الثالثة، منشورات جامعة قاريونس بينغازي، ليبيا، 2003.
- 25- علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 235 .
- 26- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

- 27-عزام صبري، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل SPSS، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 28-فاطمة الزهراء بوكرمه، الكفاءة مفاهيم ونظريات، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2008.
- 29-فتحي محمد موسى، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران، الأردن، 2013.
- 30-فاروق فيله، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار المسيرة، الأردن، 2009.
- 31-فضيل دليو، تقنيات تحليل البيانات في العلوم الاجتماعية والإعلامية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- 32-راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، مصر، 2011.
- 33-صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2004.
- 34-خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2012.
- 35-خاشقجي هاني يوسف، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق، السعودية، 2002.
- 36-خضير كاظم حمو، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

المجلات العلمية:

- 1-الديب مدحت محمد، جوانب في الصراع التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، العدد 3، الأردن، 1987.
- 2-السكرانة، بلال خلف، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، العراق، 2012.

- 3-أسار فخري عبد اللطيف، أثر أخلاقيات الوظيفية في تقليل قرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، 2006.
- 4-اسماعيل ماضي خليل، أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الإسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 03، فلسطين، 2015.
- 5-بلحاج فتحة، أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (دراسات اقتصادية) العدد 23، المجلد 02، الجزائر، 2010.
- 6-بويحيوي إبراهيم، بن أحمد نوال، أهمية ودور الكفاءات البشرية داخل المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 02، العدد 06، البليدة، الجزائر، 2016.
- 7-بورحومة عبد الحميد، بودراع أمنية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تامنغست، الجزائر، 2016.
- 8-بحري أبو بكر، رادي نور الدين، تأثير تسيير الكفاءات البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09، العدد، 01، 2022.
- 9-بلعلياء خديجة، جدادو عبد الحق، أثر أخلاقيات العمل في تحقيق جودة الخدمة الصحية- دراسة على عينة من مقدمي الخدمة الصحية في مستشفى الشلف أولاد محمد، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد23، الجزائر، 2020.
- 10-بن يوسف خلق الله، العلاء عبد المنعم، دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 28، 2022.
- 11-بن دريب بندر بن عبد الرحمن، مقترح لتعزيز أخلاقيات الوظيفة العامة في القطاع العام بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 02، العدد 05، السعودية، 2016.

- 12-براهيمي آسية وثابت أول وسيلة، طرق تنمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية دلائل من دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجزائرية، المجلة المغربية لإدارة المنظمات، المجلد 02، العدد، 01، تلمسان، الجزائر، 2017.
- 13-جدعان حماد أحمد، دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المصارف في مدينة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 29، العراق، 2013.
- 14-جواد عالية محمد علي، تأثير القيم الشخصية للعاملين في أداء فرق العمل، مجلة العلوم الاقتصادي والإدارية، المجلد 17، العدد 63، العراق، 2011.
- 15-جمال زلاقي، زكان أحمد، أهمية تنمية الكفاءات في المؤسسات الجامعية وأثارها على التعليم العالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي، المجلد 19، العدد 01، الجزائر، 2022.
- 16-هتهات المهدي، بودرع مسعود، أثر الثقافة التنظيمية في كفاءة الموارد البشرية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2023.
- 17-زياني مروان، كروم محمد، تسيير وتنمية الكفاءات أسلوب متكامل للإدارة الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 35، 2018.
- 18-ظريف أمينة وآخرون، أخلاقيات العمل كأحد مستلزمات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية دراسة تحليلية لعينة من الموظفين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2021.
- 19-كريم مشط الموسوي، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، مجلة الباحث الإعلامي، كلية الإعلام جامعة بغداد، العراق، العدد 08، 2010.
- 20-كشاط أنيس، برياض توفيق، التحول من الكفاءة الفردية إلى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف، العدد 02، المجلد 08، 2017.

- 21-كشوب احمد سهيل، بلال زروق عثمان، أثر الاخلاقيات الادارية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد 04، العدد 04، عمان، 2020.
- 22-مريم يحيوي، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 21، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.
- 23-نزار محمد علي وآخرون: دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز كفاءة الأداء دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين الإداريين في رئاسة جامعة زاخو، مجلة العلوم الانسانية جامعة زاخو، المجلد 05، العدد 03، العراق، 2017.
- 24-نماء جواد العبيدي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في وزارة التربية والتعليم العلمي والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 24، جامعة تكريت، العراق، 2012.
- 25-سارة بن الشيخ وآخرون، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين - دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 04، العدد 01، 2018.
- 26-عايض بن علي عبد الهادي القحطاني، العلاقة بين الرقابة الذاتية وأداء العاملين، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 49، السعودية، 2022 .
- 27-عبد الباقي محمد عرفة سالم، درجة التزام أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة المجمعة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر الطلاب، كلية التربية كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم إدارة البحوث والنشر العلمي، المجلة العلمية، المجلد 34، العدد 11، السعودية، 2018.
- 28-عقيل جراح صبر، أخلاقيات العمل الاداري الرياضي وعلاقتها بالكفاءة المهنية لأعضاء الهيئات الإدارية الأندية الكرة الطائرة في العراق من وجهة نظر اللاعبين، مجلة دراسات وبحوث التربية الرياضية، البصرة، العراق، المجلد 31، العدد 03، 2021.

29-فائزة لعراف ورايح بوقرة، أثر الالتزام بأخلاقيات العمل والأعمال على أداء وكفاءة وفعالية البنك التجاري وتحقيق الاستقرار المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، 2021.

30-فوزية عيد أحمد مبروك، نادية أمين محمد علي، دور الرؤساء في دعم العمل الجماعي لتنمية الابتكار للعاملين في القطاع السياحي، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، العدد 02، المجلد 14، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، مصر، 2000.

31-فريد زكريا عبيد، نجية ضحاك، دور إدارة الكفاءات البشرية في تحقيق الإبداع والابتكار الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالأغواط، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 2019.

32-صبري محمد عوض ماضي، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور كفاءة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011.

33-صدوقي غريسي، بوشيخي محمد رضا، أهمية تنمية الكفاءات في المؤسسات كتوجه تنافسي في ظل اقتصاد مبني على المعرفة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13، العدد 03، الجزائر، 2019.

الرسائل والأطروحات:

1-الليحيدان إبراهيم عبد الله، دور الرقابة الذاتية في الحد من السلوكيات المدانة من وجهة نظر العاملين بشعبة سجن الملز، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013.

2-أحمد محمد مصطفى أبو حياي، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2014.

3-أفضل سجاد أحمد محمد، المسؤولية الأخلاقية وأثرها على الفرد والمجتمع في ضوء السنة النبوية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، باكستان، جامعة إقبال المفتوحة، 2009.

- 4- بلقايد محمود جواد، دور المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال في الرفع من اداء الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال وحوكمة الشركات غير منشورة، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018.
- 5- حذري توفيق، تأثير الحوافز المادية على أداء الكفاءات دراسة حالة شركة إسمنت عين التونة باتنة، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2019.
- 6- حيمر حمود، تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018.
- 7- نور الدين صراب، أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية، أطروحة مقدمة لنيل متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020.
- 8- سناء محمود أحمد سليمان، أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي دراسة حالة في بنك القاهرة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة كلية الأعمال، قسم الإدارة، جامعة عمان العربية، الأردن، 2014.
- 9- عواد محمد العطوي، دور أخلاقيات العمل في تحقيق كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2013.
- 10- علي عبد السلام، أخلاقيات الأعمال واخلاقيات العمل الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الأردن، 2010.
- 11- عمر محمد درة، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2008.

- 12-صبري محمد عوض ماضي، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور كفاءة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011.
- 13-رحيل آسيا، دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011.
- 14-شطي أمينة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدناميكية جماعة العمل، رسالة ماجستير علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2014.
- 15-شيماء مبارك، دور الكفاءات المهنية في التغيير التنظيمي للمؤسسات، أطروحة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

الملتقيات والمؤتمرات:

- 1-الحاج مداحي عرابي، البعد الاستراتيجي للموارد والكفاءات البشرية في استراتيجية المؤسسة، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري ومنظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، ديسمبر 2011.
- 2-الدويك عبد الغفار، الأساليب الحديثة المستخدمة في المؤسسات التعليمية في حماية النزاهة ومكافحة الفساد، مداخلة مقدمة لندوة بعنوان (دور المؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني في حماية النزاهة ومكافحة الفساد)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013.
- 3-أنمار أمين حاجي، محفوظ حمدون الصواف، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال، ملتقى إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة، الأردن، 2009.
- 4-حملوس الأمين، إدارة المعرفة كمدخل لتسيير الموارد البشرية، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، تسيير المهارات وماهيته في تنافسية المؤسسة، جامعة بسكرة، الجزائر، 22 و 23 فيفري 2012.

5- ليلي مطالي، سهام شيخاوي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثالث عشر حول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، (يومي 14-15 نوفمبر 2016).

6- فاطمة علي الفرجاني، ابتسام فتحي الجربي، أخلاقيات مهنة التمريض دراسة تطبيقية على مستشفى الجلاء للجراحة والحوادث بمدينة بنغازي، المؤتمر العلمي الثالث المحكم (أخلاقيات المهنة في ليبيا- الواقع والمأمول)، ليبيا، 3-2 نوفمبر 2019.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية:

1-Akhavan, P.et al, **Exploring the relationship between ethics, knowledge creation and organizational performance: Case study a knowledge-based organization Vine**, The Journal of information and knowledge-based systems, V44, N(01),2014.

2-Awais Imam et al; **the impacte of islamic work ethics on employee performance testing two models of personality X and personality Y** ,Sci int Lahore,V , (03)25,2013.

3-Bernatchez Jean-Claude; **Pappréciation des performances au travail De l'individu à l'équipe** presses de l'université du Québec, Canada, 2003.

4-Bryant-Kutcher. ,et al, **Maeket Valuation of Intangible Resources: The Use of Strategic Human Capital"**. In Advances in Management Accounting ,N 17, V01, 2008.

5-Connor, K :**Assessing Organizational Ethics Measuring The Gaps**, Industrial and Commercial Training, Guilsborough (On-line) V 38, N 03,2006.

6-David A. Decenzo and others, **Human Resource Management**, 11th Edition, Wiley Education, Asia, 2013.

7-Dissanayake, W. Research, **research gap and the research problem**, Munich Personal RePEc Archive, 2013.

8-Farzaneh Shaghozaei et al:**The Relationship of Professional Ethics with Social Competence and Job Performance Case Study: Staff of Zahedan**

Technical and Vocational Training Organization, Public Management Researche ,Volume 11,2018.

9-Fouzia Mekkrache ,The Contribution of Organizational Learning and Human Resource to Achieve a Competitive Advantage at the Jordanian Pharmaceutical Companies, Algerian Journal of Economy and Finance, V 09 ,N° 02 ,2022.

10-Genevieve Lacono: Gestion des ressources humaines,Gualino éditeur,Paris, 2002.

11-Ince, H., Turkcan, H., & Atakay, B. Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performan Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performance. Procedia Computer Science, (15)8, 2019.

12-Ipek Kalemci Tuzun et Arzu Kalemci: Understanding Protestant and Islamic Work Ethic Studies: A Content Analysis of Articles, Journal of Business Ethics, Vol 158, N4 ,2019.

13-Jean Fsancoisamadieu, loiccadin: competence et organization qualifiante, e conomica, paris, 1996.

14-Joseph A. Gliem and Rosemary R. Gliem, Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha_Reliability Coefficient for Likert-Type Scales Midwest Research to Practice ,Conference in Adult, Continuing, and Community Education, 2003.

15-Keskes, I and all: Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of leader-member exchange. Journal of Management Development, 37(3), 2018.

16-Le Boterf Guy: Construire les compétences individuelles et collectives, éditions d'organisation, Paris, 2nd edition, 2001.

17-L.Dolan, a. e. :La gestion des ressources humaines: Tendances, enjeux et pratiques actuelles, Canada: édition Pearson, 2008.

18-Loic Cadin et autres, Gestion des ressources humaines: pratiques et élément de théories, édition Dunod, paris, 2002.

19-Louvan Van Beirendonck. **Tous compétents: Le management des compétences dans l'entreprise**, éd de Boeck, Belgique, 2006.

20-Mahya Torkaman et al:**Nurses' perspectives regarding the relationship between professional ethics and organizational commitment in healthcare organizations**, Journal of Medical Ethics and History of Medicine, Original Article, Volume 13, Number 17, 2020.

21- Maguad, Ben, A, & Krone, Robert. M, "**Ethics and Moral leadership**", total quality management Journal, Volume. 20, No. 2. 2009.

22-Marcel Coté, Maire- claivemalo , **la gestion stratégique**, une approche édition, geatanmorin, canada, 2002.

23-Mehrdad Goudarzvand Chegini et al :**Factors Affecting the Efficiency of Human Resources in Guilan's Rice Processing Industry**, International Journal of Agricultural Management and Development, 7(3), 2017.

24-Meschi, P.X, **Le concept de compétence en stratégie**, perspectives et limites, AIMS, Montréal, 1997.

25-Nabi omidi et al :**The relationship between professional ethics and the efficiency of the nurses employed in Imam Hospital and Mostafa Khomeini Hospital in Ilam**, Bulletin de la Société Royale des Sciences de Liège, Vol. 85, 2016.

26-Novia Zahrah et al; **Enhancing Job Performance through Islamic Religiosity and Islamic Work Ethics**, International Review of Management and Marketing, V06(N07) ,2016.

27-Pride wiliam & al **Business** ,8th edition ,Houghton Mifflinn Co, Boston, USA, 2005.

28-Samuel M. Natale et al ,**Leadership in teams, Managerial responses, Team Performance Management**, Volume 10, No 3/4, 2004.

29-Somers Mark John, **Ethical codes of conduct and organizational context: A study of The relationship between codes of conduct, employee behavior and organizational values**, Journal of Business Ethics, 2001.

30-Tasdemir Afsar, S. **Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State**

and Foundation Universities in Turkey, International Journal of Social Sciences, 3(4), 2014 .

31- Williamson, Organizational theory from Chester Barnard to the present and beyond, Oxford University Press, New York, USA, 1990.

32-Valentine Sean. Perceived organizational ethics and the ethical decisions of sales and marketing personnel. Journal of Personal Selling V 29, N 4 ,2007.

33-Wang, Q., Wang, X., Chen, Y., & Yang, K.. Research gap of guidelines might be an important approach to prioritization ,Journal of clinical epidemiology, 69 ,2016.



قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استبانة بحث

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم تطويرها لجمع البيانات اللازمة لإتمام الجانب التطبيقي لدراستنا الموسومة بـ:

"أخلاقيات المهنة ودورها في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل) والمقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الموارد البشرية.

لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على عبارات الاستبانة بدقة واهتمام، فمشاركتكم ضرورية وفعالة ورأيكم عامل أساسي لإنجاح هذه الدراسة، كما نحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

إشراف: المهدي هتهات

إعداد: مسعود بودرع

السنة الجامعية: 2023/2022

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

✚ نرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة.

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3- الحالة العائلية:

أعزب/عزباء متزوج(ة)
 أرمل(ة) مطلق(ة)

4- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

الملحق رقم (01): الاستبانة قبل التحكيم

الجزء الثاني: محاور الاستبانة

تتضمن الاستبانة محورين: المحور الأول خاص بأخلاقيات المهنة، أما الثاني فيتعلق بالكفاءة البشرية.

المحور الأول: أخلاقيات المهنة

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسات الاستشفائية الثلاث بولاية جيجل، فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

الرقم	العبارات	درجات الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الالتزام والمسؤولية						
1	ألتزم بتنفيذ التعليمات والتوجيهات المتعلقة بالعمل					
2	أتحمل المسؤولية تجاه عملي والمهام المسندة إليّ					
3	أنا على استعداد لتقديم خدمات للمرضى حتى خارج اوقات الدوام					
4	أحترم الوقت وأتقيد بالدوام					
5	أعمل بأقصى طاقتي وأتجنب التهاون أثناء تأدية مهامي					
6	أحافظ على وجودي في مكان عملي حتى وإن لم يكن لدي عمل					
البعد الثاني: العدالة والانصاف						
7	أقوم ببذل نفس المجهود في العمل مع جميع المرضى دون تفضيل أو محاباة					
8	لا أستغل منصبى في تقديم بعض الخدمات لمعارفي على حساب آخرين					

الملحق رقم (01): الاستبانة قبل التحكيم

					أعطي العناية اللازمة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة	9
					أمنح الأولوية في تقديم الخدمات الصحية للحالات الطارئة	10
					أتعامل بنفس الطريقة مع جميع زملائي أثناء العمل	11
					لدي القدرة على إبداء الآراء فيما يخص ظروف العمل	12
البعد الثالث: النزاهة والأمانة						
					توجد شفافية في التعامل بين جميع العاملين في المؤسسة..	13
					هدفي الرئيسي هو خدمة المرضى وليس خدمة مصالحهم	14
					أمتنع عن الاطلاع على المعلومات والوثائق التي لا تخصني	15
					أحافظ على أسرار المهنة	16
					لا أستغل عملي وعلاقاتي في العمل لتحقيق مآرب شخصية	17
					أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها	18
					أستعمل أدوات العمل لأغراض العمل فقط	19
					أتجنب التدخل في خصوصيات المرضى	20
					أتعامل بنزاهة مع شكاوى المرضى والزائرين	21
البعد الرابع: العمل الجماعي						
					أقوم بالتنسيق مع زملائي بشكل مستمر أثناء تأدية المهام	22
					أشارك وزملائي المعلومات اللازمة لتسهيل العمل	23
					أقدم النصائح والتوجيهات لزملائي في العمل	24
					أقوم بالعمل نيابة عن زميلي في حالة غيابه أو تأخره	25

الملحق رقم (01): الاستبانة قبل التحكيم

					أشارك مع زملائي في حل المشاكل المتعلقة بالعمل	26
					يوجد تنسيق بين مختلف المصالح لضمان سير عمل المؤسسة	27
					يعمل الموظفون كفريق واحد داخل المؤسسة خدمة للمصلحة العامة	28
					أساعد زملائي في العمل عند أدائهم لوظائفهم	29
					تسود روح الجماعة والإيثار بين العاملين في المؤسسة	30
البعد الخامس: الاحترام وحسن المعاملة						
					أخذ شكاوى المرضى بعين الاعتبار وأستمع لانشغالاتهم	31
					أستخدم ألفاظ مهذبة ولائقة عند الحديث سواء مع المرضى أو زملاء العمل	32
					أعطي صورة حسنة عني وعن مؤسستي من خلال تصرفاتي	33
					تتوفّر في المؤسسة بيئة عمل يسودها التقدير والاحترام	34
					يتعامل رؤساء المصالح والمسؤولون بوجّه واحترام مع العاملين	35
					تسود روح المودة والاحترام بين العاملين في المؤسسة	36
					أتحلى بالصبر وأمتص غضب المرضى وأراعي حالتهم النفسية والجسدية	37

الملحق رقم (01): الاستبانة قبل التحكيم

المحور الثاني: الكفاءة البشرية

فيما يلي مجموعة من العبارات الخاصة بالمتغير التابع الكفاءة البشرية بأبعاده الثلاثة (المعرفة، المهارة، السلوك) ، فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

الرقم	العبارات	درجات الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	أمتلك المعارف اللازمة لأداء عملي				
2	لدي إلمام كاف بكل جوانب عملي				
3	لدي معرفة دقيقة بالعمل الموكل إلي				
4	أبحث دائما عن الأخذ بأفكار جديدة تماشيا مع تطور متطلبات العمل				
5	اكتسبت منذ انضمامي للمؤسسة معارف ساعدتني في تحسين أدائي				
6	تلقيت تكويننا كافيا قبل مباشرة عملي في المؤسسة				
7	أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي				
8	أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة إلي بدقة				
9	أمتلك الجودة اللازمة للقيام بمهامي الوظيفية				
10	أحرص على تنمية قدراتي باستمرار				
11	مهاراتي تسمح لي بالقيام بأعمالي على أكمل وجه وبأقل وقت ممكن				
12	أعتمد على نفسي في إنجاز مهامي				
13	أتميز باليقظة الدائمة أثناء العمل				
14	أمتلك القدرة على حل المشكلات المرتبطة بعملتي				

نشكركم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	إسم ولقب الأستاذ	الرقم
أستاذ التعليم العالي	مختار حديد	01
أستاذ التعليم العالي	فوزية مقاش	02
أستاذ التعليم العالي	سامية يفي	03
أستاذ التعليم العالي	عيسى نجيمي	04
أستاذ محاضر أ	محمد صالح	05

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبانة بحث

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم تطويرها لجمع البيانات اللازمة لإتمام الجانب التطبيقي لدراستنا الموسومة بـ:

"أخلاقيات المهنة ودورها في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة العاملين بالسلك شبه الطبي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية جيجل) والمقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الموارد البشرية.

لذا أمل منكم التكرم بالإجابة على عبارات الاستبانة بدقة واهتمام، فمشاركتكم ضرورية وفعالة ورأيكم مهمّ لإنجاح هذه الدراسة، كما أحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

إشراف: الأستاذ الدكتور المهدي هتهات

إعداد: مسعود بودرع

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

✚ نرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة.

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3- الحالة العائلية:

أعزب/ عذباء متزوج(ة)
 أرمل(ة) مطلق(ة)

4- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: محاور الاستبانة

المحور الأول: أخلاقيات المهنة فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس محور أخلاقيات المهنة،

فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

الرقم	العبارات	درجات الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الالتزام والمسؤولية						
1	ألتزم بتنفيذ التعليمات المتعلقة بالعمل					
2	أتحمل المسؤولية تجاه المهام المسندة إليّ					
3	أستعد لتقديم خدمات للمرضى حتى خارج اوقات الدوام					
4	ألتزم بالدوام الرسمي للعمل					
5	أحرص على أداء عملي وبذل أقصى جهودي					
البعد الثاني: العدالة والانصاف						
6	أبذل جهودي مع كامل المرضى دون تمييز أو محاباة					
7	ألتزم بمعايير العدالة في العمل					
8	أعطي معاملة مميزة للحالات الخاصة مثل: كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة					
9	أمنح الأولوية في تقديم الخدمات الصحية للحالات الطارئة					
10	أتعامل بنفس الطريقة مع جميع زملائي في العمل					
البعد الثالث: النزاهة والأمانة						
11	توجد شفافية في التعامل بين جميع العاملين في المستشفى					
12	أمتنع عن الاطلاع على المعلومات والوثائق التي تتطلب السرية والخصوصية					
13	أحافظ على أسرار المهنة					

الملحق رقم (03): الاستبانة بعد التحكيم

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أمتنع عن استغلال علاقتي في العمل لتحقيق مصالح الشخصية	14
					أحافظ على موارد المستشفى باستمرار	15
					أستعمل أدوات العمل لأغراض العمل فقط	16
					أتجنب التدخل في خصوصيات المرضى	17
البعد الرابع: العمل الجماعي						
					أقوم بالتنسيق مع زملائي باستمرار أثناء تأدية المهام	18
					أشارك مع زملائي المعلومات اللازمة لتسهيل العمل	19
					أقدم النصائح لزملائي في العمل خاصة الجدد	20
					أساعد زملائي في العمل عند أدائهم لوظائفهم	21
					يوجد تنسيق بين مختلف المصالح لضمان حسن سير العمل	22
					يعمل الموظفون كفريق واحد داخل المستشفى خدمة للمصلحة العامة	23
البعد الخامس: الاحترام وحسن المعاملة						
					أستمع لانشغالات المرضى لمعالجتها باستمرار	24
					أتعامل باحترام مع جميع أطراف العمل	25
					أعطي انطباع جيد عني وعن المستشفى أثناء العمل	26
					تتوفّر في المستشفى بيئة عمل يسودها التقدير والاحترام	27
					أتحلّى بالصبر عند التعامل مع المرضى وذويهم وأراعي حالتهم النفسية والجسدية	28
					تسود المودة بين العاملين في المستشفى	29

الملحق رقم (03): الاستبانة بعد التحكيم

المحور الثاني: الكفاءة البشرية

فيما يلي مجموعة من العبارات الخاصة بالمتغير التابع المتمثل في الكفاءة البشرية، فالمرجو تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

الرقم	العبارات	درجات الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	أمتلك المعارف اللازمة لأداء عملي				
2	لدي إلمام كاف بكل جوانب عملي				
3	لدي معرفة دقيقة بالعمل الموكل إلي				
4	أبحث دائما عن أفكار جديدة تماشيا مع متطلبات العمل				
5	اكتسبت منذ انضمامي للمستشفى معارف ساعدتني في تحسين كفاءتي				
6	تلقيت تكوينا كافيا قبل مباشرة عملي في المستشفى				
7	أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي				
8	أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة إلي بدقة				
9	أمتلك الجودة اللازمة للقيام بمهامي الوظيفية				
10	أحرص على تنمية قدراتي باستمرار				
11	أعتمد على نفسي في إنجاز مهامي				
12	أتميز باليقظة الدائمة أثناء العمل				
13	أمتلك القدرة على حل مشكلات العمل				

أشكركم على حسن تعاونكم ☺

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique Et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche
Scientifique

Université de Ghardaïa
Faculté des sciences Economiques et
Commerciales et sciences de Gestion
Vice- doyen chargé de la post graduation,
de la recherche scientifique et des
relations extérieures



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
بناية العميد المكلفة بما بعد التخرج و البحث العلمي
والعلاقات الخارجية

الرقم 105 / 2022

إلى السيد المحترم : مدير مستشفى محمد الصديق بن يحيى
ولاية جيجل



الموضوع: تسهيل مهمة لطلبة ما بعد التخرج

تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أتمس من سيادتكم تسهيل مهمة الطالب(ة) المذكور(ة) أذناه، وذلك لغرض الحصول على المعلومات المتعلقة ببحثه(ها) في حدود مايسمح به القانون .

- الإسم و اللقب: بودرع مسعود
- السنة: الثالثة
- رقم التسجيل: 7119002
- الشعبة: علوم التسيير
- التخصص: تسيير الموارد البشرية
- الشهادة المحضرة: دكتوراه الطور الثالث
- الجامعة: غرداية

في الأخير تقبلوا مني سيدي المحترم فائق التقدير والإحترام

غرداية في 19 MAI 2022

نائب العميد
نائب عميد مكلف بما بعد التخرج
البحث العلمي والتخصص الخارجية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
بن ساحبة علي



Signature: anoufavaralle
Stamp: جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ما بعد التخرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique Et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche
Scientifique

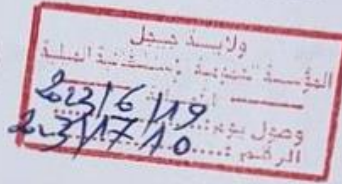
Université de Ghardaïa
Faculté des sciences Economiques et
Commerciales et sciences de Gestion
Vice- doyen chargé de la post graduation,
de la recherche scientifique et des
relations extérieures



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
نيابة العميد المكلفة بما بعد التدرج و البحث العلمي
والعلاقات الخارجية

الرقم: 105/2022

إلى السيد المحترم: مدير مستشفى بشير منتوري الميلية
ولاية جيجل



الموضوع: تسهيل مهمة لطلبة ما بعد التدرج

تحية طيبة وبعد:

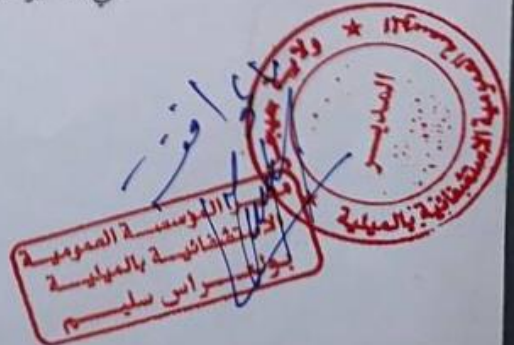
يشرفني أن أتمس من سيادتكم تسهيل مهمة الطالب(ة) المذكور(ة) أدناه، وذلك لغرض الحصول على
المعلومات المتعلقة ببحشته(ها) في حدود ما يسمح به القانون .

- الإسم واللقب: بودرع مسعود
- السنة: الثالثة
- رقم التسجيل: 7119002
- الشعبة: علوم التسيير
- التخصص: تسيير الموارد البشرية
- الشهادة المحضرة: دكتوراه الطور الثالث
- الجامعة: غرداية

في الأخير تقبلوا مني سيدي المحترم فائق التقدير والإحترام

غرداية في 19 MAI 2022

نائب العميد
المكلف بتسيير كلية ما بعد التدرج
البحث العلمي والعلاقات الخارجية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
بن سباحة علي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique Et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche
Scientifique

Université de Ghardaïa
Faculté des sciences Economiques et
Commerciales et sciences de Gestion
Vice- doyen chargé de la post graduation,
de la recherche scientifique et des
relations extérieures



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
نيابة العميد المكلفة بما بعد التخرج و البحث العلمي
والملاقات الخارجية

الرقم 105 / 2022

إلى السيد المحترم : مدير مستشفى مجدوب السعيد الطاهير
ولاية جيجل

هذا ما
السيد

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
العميد السوارذ
يوم: 21/06/2023
رقم: 5514

الموضوع: تسهيل مهمة لطلبة ما بعد التخرج

تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أتمس من سيادتكم تسهيل مهمة الطالب(ة) المذكور(ة) أدناه، وذلك لغرض الحصول على المعلومات المتعلقة ببحثه(ها) في حدود مايسمح به القانون .

- الإسم واللقب: بودرع مسعود

- السنة: الثالثة

- رقم التسجيل: 7119002

- الشعبة: علوم التسيير

- التخصص: تسيير الموارد البشرية

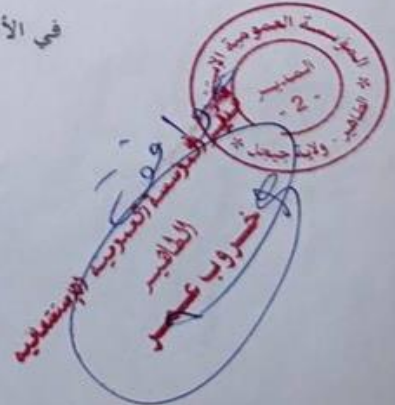
- الشهادة المحضرة: دكتوراه الطور الثالث

- الجامعة: غرداية

في الأخير تقبلوا مني سيدي المحترم فائق التقدير والإحترام

غرداية في 19 MAI 2022

نائب العميد
نائب عميد مكلف بما بعد التخرج
البحث العلمي والملاقات الخارجية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
بن ساجدة علي



Corrélations

Corrélations

		الالتزام والمسؤولية	q1	q2	q3	q4	q5
	Corrélation de Pearson	1	,627**	,627**	,605**	,663**	,626**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222
q1	Corrélation de Pearson	,627**	1	,494**	-,002	,485**	,283**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,977	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222
q2	Corrélation de Pearson	,627**	,494**	1	,070	,405**	,311**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,302	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222
q3	Corrélation de Pearson	,605**	-,002	,070	1	,127	,220**
	Sig. (bilatérale)	,000	,977	,302		,060	,001
	N	222	222	222	222	222	222
q4	Corrélation de Pearson	,663**	,485**	,405**	,127	1	,259**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,060		,000
	N	222	222	222	222	222	222
q5	Corrélation de Pearson	,626**	,283**	,311**	,220**	,259**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	222	222	222	222	222	222

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

	العدالة_والانصاف	q6	q7	q8	q9	q10
Corrélation de Pearson	1	,509**	,600**	,489**	,657**	,730**
العدالة_والانصاف Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	222	222	222	222	222	222
q6 Corrélation de Pearson	,509**	1	,403**	,085	,191**	,122
q6 Sig. (bilatérale)	,000		,000	,206	,004	,069
q6 N	222	222	222	222	222	222
q7 Corrélation de Pearson	,600**	,403**	1	,063	,264**	,251**
q7 Sig. (bilatérale)	,000	,000		,347	,000	,000
q7 N	222	222	222	222	222	222
q8 Corrélation de Pearson	,489**	,085	,063	1	,323**	,113
q8 Sig. (bilatérale)	,000	,206	,347		,000	,094
q8 N	222	222	222	222	222	222
q9 Corrélation de Pearson	,657**	,191**	,264**	,323**	1	,305**
q9 Sig. (bilatérale)	,000	,004	,000	,000		,000
q9 N	222	222	222	222	222	222
q10 Corrélation de Pearson	,730**	,122	,251**	,113	,305**	1
q10 Sig. (bilatérale)	,000	,069	,000	,094	,000	
q10 N	222	222	222	222	222	222

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		Corrélations							
		النزاهة والأمانة	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17
النزاهة والأمانة	Corrélation de Pearson	1	,627**	,512**	,499**	,539**	,609**	,633**	,503**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q11	Corrélation de Pearson	,627**	1	,173**	,176**	,168*	,210**	,173**	,058
	Sig. (bilatérale)	,000		,010	,009	,012	,002	,010	,389
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q12	Corrélation de Pearson	,512**	,173**	1	,207**	,077	,236**	,215**	,122
	Sig. (bilatérale)	,000	,010		,002	,253	,000	,001	,069
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q13	Corrélation de Pearson	,499**	,176**	,207**	1	,124	,298**	,262**	,269**
	Sig. (bilatérale)	,000	,009	,002		,065	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q14	Corrélation de Pearson	,539**	,168*	,077	,124	1	,158*	,243**	,195**
	Sig. (bilatérale)	,000	,012	,253	,065		,019	,000	,004
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q15	Corrélation de Pearson	,609**	,210**	,236**	,298**	,158*	1	,535**	,246**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,019		,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q16	Corrélation de Pearson	,633**	,173**	,215**	,262**	,243**	,535**	1	,369**
	Sig. (bilatérale)	,000	,010	,001	,000	,000	,000		,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
q17	Corrélation de Pearson	,503**	,058	,122	,269**	,195**	,246**	,369**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,389	,069	,000	,004	,000	,000	
	N	222	222	222	222	222	222	222	222

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

	العمل_الجماعي	q18	q19	q20	q21	q22	q23
Corrélation de Pearson	1	,614**	,663**	,586**	,556**	,750**	,742**
العمل_الجماعي Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	222	222	222	222	222	222	222
q18 Corrélation de Pearson	,614**	1	,599**	,364**	,273**	,219**	,308**
q18 Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,001	,000
q18 N	222	222	222	222	222	222	222
q19 Corrélation de Pearson	,663**	,599**	1	,495**	,275**	,298**	,308**
q19 Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
q19 N	222	222	222	222	222	222	222
q20 Corrélation de Pearson	,586**	,364**	,495**	1	,470**	,189**	,155*
q20 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,005	,021
q20 N	222	222	222	222	222	222	222
q21 Corrélation de Pearson	,556**	,273**	,275**	,470**	1	,208**	,128
q21 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,002	,056
q21 N	222	222	222	222	222	222	222
q22 Corrélation de Pearson	,750**	,219**	,298**	,189**	,208**	1	,646**
q22 Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,005	,002		,000
q22 N	222	222	222	222	222	222	222
q23 Corrélation de Pearson	,742**	,308**	,308**	,155*	,128	,646**	1
q23 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,021	,056	,000	
q23 N	222	222	222	222	222	222	222

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		Corrélations						
		الاحترام_وحسن_المعاملة	q24	q25	q26	q27	q28	q29
	Corrélacion de Pearson	1	,557**	,589**	,553**	,722**	,554**	,668**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222
q24	Corrélacion de Pearson	,557**	1	,439**	,197**	,131	,385**	,165*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,003	,051	,000	,014
	N	222	222	222	222	222	222	222
q25	Corrélacion de Pearson	,589**	,439**	1	,407**	,161*	,303**	,220**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,016	,000	,001
	N	222	222	222	222	222	222	222
q26	Corrélacion de Pearson	,553**	,197**	,407**	1	,235**	,361**	,112
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000		,000	,000	,096
	N	222	222	222	222	222	222	222
q27	Corrélacion de Pearson	,722**	,131	,161*	,235**	1	,139*	,579**
	Sig. (bilatérale)	,000	,051	,016	,000		,039	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222
q28	Corrélacion de Pearson	,554**	,385**	,303**	,361**	,139*	1	,037
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,039		,588
	N	222	222	222	222	222	222	222
q29	Corrélacion de Pearson	,668**	,165*	,220**	,112	,579**	,037	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,014	,001	,096	,000	,588	
	N	222	222	222	222	222	222	222

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

مخرجات برنامج SPSS النهائية

	Corrélation de Pearson	,709**	,359**	,514**	,540**	,333**	,258**	,454**	1	,590**	,442**	,323**	,361**	,366**	,320**
t7	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
	Corrélation de Pearson	,625**	,220**	,425**	,431**	,245**	,319**	,332**	,590**	1	,391**	,390**	,283**	,347**	,234**
t8	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
	Corrélation de Pearson	,659**	,306**	,461**	,421**	,348**	,330**	,441**	,442**	,391**	1	,274**	,203**	,315**	,393**
t9	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
	Corrélation de Pearson	,590**	,143*	,232**	,238**	,307**	,385**	,327**	,323**	,390**	,274**	1	,530**	,433**	,311**
t10	Sig. (bilatérale)	,000	,033	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
	Corrélation de Pearson	,540**	,181**	,337**	,294**	,115	,209**	,282**	,361**	,283**	,203**	,530**	1	,426**	,299**
t11	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,000	,000	,087	,002	,000	,000	,000	,002	,000		,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
	Corrélation de Pearson	,631**	,197**	,396**	,420**	,262**	,380**	,268**	,366**	,347**	,315**	,433**	,426**	1	,449**
t12	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
	Corrélation de Pearson	,648**	,179**	,499**	,435**	,354**	,450**	,293**	,320**	,234**	,393**	,311**	,299**	,449**	1
t13	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (06)الصدق البنائي لمحاور الدراسة

CORRELATIONS

/VARIABLES=جميع_المحاور_جميع_أخلاقيات_المهنة_الالتزام_العدالة_والمسؤولية_النزاهة_والأمانة_النزاهة_والأمانة_العمل_الجماعي_والاحترام_وحسن_المعاملة_والاحترام_وحسن_المعاملة_الكفاءة_البشرية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations

		جميع المحاور	أخلاقيات المهنة	الالتزام والمسؤولية	العدالة والانصاف	النزاهة والأمانة	العمل الجماعي	الاحترام وحسن المعاملة	الكفاءة البشرية
جميع_المحاور	Corrélation de Pearson	1	,938**	,587**	,635**	,699**	,751**	,729**	,808**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
أخلاقيات_المهنة	Corrélation de Pearson	,938**	1	,611**	,686**	,762**	,782**	,782**	,554**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
الالتزام_والمسؤولية	Corrélation de Pearson	,587**	,611**	1	,431**	,305**	,398**	,292**	,372**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
العدالة_والانصاف	Corrélation de Pearson	,635**	,686**	,431**	1	,447**	,407**	,399**	,358**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
النزاهة_والأمانة	Corrélation de Pearson	,699**	,762**	,305**	,447**	1	,451**	,491**	,385**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
العمل_الجماعي	Corrélation de Pearson	,751**	,782**	,398**	,407**	,451**	1	,518**	,475**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
الاحترام_وحسن_المعاملة	Corrélation de Pearson	,729**	,782**	,292**	,399**	,491**	,518**	1	,422**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	222	222	222	222	222	222	222	222
الكفاءة_البشرية	Corrélation de Pearson	,808**	,554**	,372**	,358**	,385**	,475**	,422**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	222	222	222	222	222	222	222	222

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (07): معامل الثبات ألفا كرونباخ

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5
/SCALE ('_79;_76;_75;_78;_76;_93;_83;_75;_م;75;_86;_78;_ل;75;_ل
77;_و;72;_لم;87;75;_و') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ثبات بعد الالتزام والمسؤولية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	222	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,767	5

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q6 q7 q8 q9 q10
/SCALE ('_79;_76;_75;_78;_76;_93;_83;_75;_;77;_ل;75;_83;_93;_ل
75;_ن;89;75;_ل;75;_و') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ثبات بعد العدالة والانصاف

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	222	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,736	5

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17
/SCALE ('_79;_76;_75;_78;_76;_93;_83;_75;_;77;_ه;75;_86;_ل
77;_ن;75;_م;71;_ل;75;_و') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ثبات بعد النزاهة والأمانة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	222	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,796	7

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=q18 q19 q20 q21 q22 q23

/SCALE ('_79;_76;_75;_78;_76;_93;_83;_75;_93;_75_م;80_ل;75_مل;93_ل') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : ثبات بعد العمل الجماعي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	222	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=q24 q25 q26 q27 q28 q29

/SCALE ('_79;_76;_75;_78;_76;_93;_83;_75;_87;_81_و;75_م;85_78;81;75_ل;77_مل;75;93_لم;75;') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : ثبات بعد الاحترام وحسن المعاملة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	222	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,748	6

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27 q28 q29

/SCALE ('_79;_76;_75;_78;_78;_75_قي;75_ل;82;_71;_85_ي;94;_78_م;77_لمهن;75;') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : ثبات متغير أخلاقيات المهنة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	222	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,847	29

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 t5 t6 t7 t8 t9 t10 t11 t12 t13
/SCALE(' _79;_76;_75;_78; ;77_;69_;75_لكف;75_ ;85_ي;94_;78_م
77_ي;85_;88_;76_ل;75_;') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilité

Echelle : ثبات متغير الكفاءة البشرية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	222	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,867	13

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Echelle : الثبات الكلي للاستبيان

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	222	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	222	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,896	42

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الملحق رقم (08): اختبار التوزيع الطبيعي

Descriptives

Statistiques descriptives

	N		Asymétrie		Kurtosis	
	Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std
الالتزام والمسؤولية	222	,163	-,390	,163	-,488	,325
العدالة والانصاف	222	,163	-,856	,163	-,082	,325
النزاهة والأمانة	222	,163	-,305	,163	-,295	,325
العمل الجماعي	222	,163	-,351	,163	-,280	,325
الاحترام وحسن المعاملة	222	,163	-,491	,163	1,463	,325
أخلاقيات المهنة	222	,163	-,371	,163	,143	,325
الكفاءة البشرية	222	,163	-,185	,163	-,753	,325
N valide (listwise)	222					

```
EXAMINE VARIABLES=المحاور_جميع
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.
```

Explorer

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
جميع المحاور	222	100,0%	0	0,0%	222	100,0%

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
جميع المحاور	,046	222	,200*	,989	222	,080

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم (09): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة

Statistiques

		الجنس	السن	الحالة العائلية	سنوات الخبرة
N	Valide	222	222	222	222
	Manquante	0	0	0	0

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نكر	27	12,2	12,2	12,2
	أنثى	195	87,8	87,8	100,0
Total		222	100,0	100,0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	136	61,3	61,3	61,3
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	55	24,8	24,8	86,0
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	10,4	10,4	96,4
	سنة فأكثر 50	8	3,6	3,6	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

الحالة العائلية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	131	59,0	59,0	59,0
	متزوج	87	39,2	39,2	98,2
	أرمل	3	1,4	1,4	99,5
	مطلق	1	,5	,5	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	110	49,5	49,5	49,5
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	59	26,6	26,6	76,1

مخرجات برنامج SPSS النهائية

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	12,2	12,2	88,3
سنة فأكثر 15	26	11,7	11,7	100,0
Total	222	100,0	100,0	

الملحق رقم (10): التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة

q1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	,9	,9	,9
محايد	7	3,2	3,2	4,1
موافق	87	39,2	39,2	43,2
موافق بشدة	126	56,8	56,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	6	2,7	2,7	2,7
موافق	61	27,5	27,5	30,2
موافق بشدة	155	69,8	69,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	,9	,9	,9
غير موافق	42	18,9	18,9	19,8
محايد	51	23,0	23,0	42,8
موافق	82	36,9	36,9	79,7
موافق بشدة	45	20,3	20,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	1,4	1,4	1,4
محايد	6	2,7	2,7	4,1
موافق	76	34,2	34,2	38,3
موافق بشدة	137	61,7	61,7	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q5

مخرجات برنامج SPSS النهائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	1,8	1,8	1,8
محايد	2	,9	,9	2,7
موافق	81	36,5	36,5	39,2
موافق بشدة	135	60,8	60,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
محايد	4	1,8	1,8	2,3
موافق	38	17,1	17,1	19,4
موافق بشدة	179	80,6	80,6	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	,5	,5	,5
محايد	6	2,7	2,7	3,2
موافق	59	26,6	26,6	29,7
موافق بشدة	156	70,3	70,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	1	,5	,5	,9
محايد	5	2,3	2,3	3,2
موافق	68	30,6	30,6	33,8
موافق بشدة	147	66,2	66,2	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	2	,9	,9	1,4

مخرجات برنامج SPSS النهائية

محايد	3	1,4	1,4	2,7
موافق	40	18,0	18,0	20,7
موافق بشدة	176	79,3	79,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	6	2,7	2,7	2,7
غير موافق	15	6,8	6,8	9,5
محايد	34	15,3	15,3	24,8
موافق	84	37,8	37,8	62,6
موافق بشدة	83	37,4	37,4	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	28	12,6	12,6	12,6
غير موافق	48	21,6	21,6	34,2
محايد	60	27,0	27,0	61,3
موافق	50	22,5	22,5	83,8
موافق بشدة	36	16,2	16,2	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	1,8	1,8	1,8
غير موافق	3	1,4	1,4	3,2
محايد	18	8,1	8,1	11,3
موافق	95	42,8	42,8	54,1
موافق بشدة	102	45,9	45,9	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	,5	,5	,5
محايد	1	,5	,5	,9

مخرجات برنامج SPSS النهائية

موافق	61	27,5	27,5	28,4
موافق بشدة	159	71,6	71,6	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	,9	,9	,9
غير موافق	16	7,2	7,2	8,1
محايد	28	12,6	12,6	20,7
موافق	87	39,2	39,2	59,9
موافق بشدة	89	40,1	40,1	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	,9	,9	,9
محايد	10	4,5	4,5	5,4
موافق	104	46,8	46,8	52,3
موافق بشدة	106	47,7	47,7	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	,5	,5	,5
محايد	10	4,5	4,5	5,0
موافق	80	36,0	36,0	41,0
موافق بشدة	131	59,0	59,0	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	2	,9	,9	1,4
محايد	11	5,0	5,0	6,3
موافق	79	35,6	35,6	41,9
موافق بشدة	129	58,1	58,1	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	,5	,5	,5
محايد	6	2,7	2,7	3,2
Valide موافق	109	49,1	49,1	52,3
موافق بشدة	106	47,7	47,7	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	,5	,5	,5
محايد	2	,9	,9	1,4
Valide موافق	93	41,9	41,9	43,2
موافق بشدة	126	56,8	56,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	12	5,4	5,4	5,4
Valide موافق	77	34,7	34,7	40,1
موافق بشدة	133	59,9	59,9	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	4	1,8	1,8	2,3
Valide محايد	25	11,3	11,3	13,5
موافق	98	44,1	44,1	57,7
موافق بشدة	94	42,3	42,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	7	3,2	3,2	3,2
Valide غير موافق	33	14,9	14,9	18,0
محايد	51	23,0	23,0	41,0
موافق	89	40,1	40,1	81,1

مخرجات برنامج SPSS النهائية

موافق بشدة	42	18,9	18,9	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	8	3,6	3,6	3,6
غير موافق	29	13,1	13,1	16,7
محايد	43	19,4	19,4	36,0
موافق	97	43,7	43,7	79,7
موافق بشدة	45	20,3	20,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	6	2,7	2,7	3,2
محايد	21	9,5	9,5	12,6
موافق	121	54,5	54,5	67,1
موافق بشدة	73	32,9	32,9	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	1	,5	,5	,9
محايد	7	3,2	3,2	4,1
موافق	99	44,6	44,6	48,6
موافق بشدة	114	51,4	51,4	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	1,8	1,8	1,8
محايد	13	5,9	5,9	7,7
موافق	94	42,3	42,3	50,0
موافق بشدة	111	50,0	50,0	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q27

مخرجات برنامج SPSS النهائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	28	12,6	12,6	12,6
غير موافق	41	18,5	18,5	31,1
محايد	64	28,8	28,8	59,9
موافق	51	23,0	23,0	82,9
موافق بشدة	38	17,1	17,1	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	6	2,7	2,7	2,7
غير موافق	4	1,8	1,8	4,5
محايد	24	10,8	10,8	15,3
موافق	98	44,1	44,1	59,5
موافق بشدة	90	40,5	40,5	100,0
Total	222	100,0	100,0	

q29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	16	7,2	7,2	7,2
غير موافق	36	16,2	16,2	23,4
محايد	58	26,1	26,1	49,5
موافق	84	37,8	37,8	87,4
موافق بشدة	28	12,6	12,6	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	9	4,1	4,1	4,1
محايد	19	8,6	8,6	12,6
موافق	110	49,5	49,5	62,2
موافق بشدة	84	37,8	37,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t2

مخرجات برنامج SPSS النهائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	1,8	1,8	1,8
محايد	18	8,1	8,1	9,9
موافق	126	56,8	56,8	66,7
موافق بشدة	74	33,3	33,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	5	2,3	2,3	2,3
محايد	11	5,0	5,0	7,2
موافق	102	45,9	45,9	53,2
موافق بشدة	104	46,8	46,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	1,8	1,8	1,8
محايد	25	11,3	11,3	13,1
موافق	97	43,7	43,7	56,8
موافق بشدة	96	43,2	43,2	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	1,4	1,4	1,4
غير موافق	6	2,7	2,7	4,1
محايد	12	5,4	5,4	9,5
موافق	97	43,7	43,7	53,2
موافق بشدة	104	46,8	46,8	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	1,4	1,4	1,4
غير موافق	14	6,3	6,3	7,7
محايد	26	11,7	11,7	19,4
موافق	81	36,5	36,5	55,9

مخرجات برنامج SPSS النهائية

موافق بشدة	98	44,1	44,1	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	1,4	1,4	1,4
محايد	11	5,0	5,0	6,3
Valide موافق	103	46,4	46,4	52,7
موافق بشدة	105	47,3	47,3	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	2	,9	,9	1,4
محايد	8	3,6	3,6	5,0
Valide موافق	94	42,3	42,3	47,3
موافق بشدة	117	52,7	52,7	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	,5	,5	,5
غير موافق	5	2,3	2,3	2,7
محايد	16	7,2	7,2	9,9
Valide موافق	109	49,1	49,1	59,0
موافق بشدة	91	41,0	41,0	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	,9	,9	,9
محايد	14	6,3	6,3	7,2
Valide موافق	88	39,6	39,6	46,8
موافق بشدة	118	53,2	53,2	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t11

مخرجات برنامج SPSS النهائية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	5	2,3	2,3	2,3
محايد	7	3,2	3,2	5,4
Valide موافق	96	43,2	43,2	48,6
موافق بشدة	114	51,4	51,4	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	,5	,5	,5
محايد	14	6,3	6,3	6,8
Valide موافق	105	47,3	47,3	54,1
موافق بشدة	102	45,9	45,9	100,0
Total	222	100,0	100,0	

t13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	9	4,1	4,1	4,1
محايد	40	18,0	18,0	22,1
Valide موافق	103	46,4	46,4	68,5
موافق بشدة	70	31,5	31,5	100,0
Total	222	100,0	100,0	

الملحق رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ومتغيرات الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
q1	222	4,52	,607
q2	222	4,67	,525
q3	222	3,57	1,043
q4	222	4,56	,619
q5	222	4,56	,611
الالتزام والمسؤولية	222	4,38	,427
q6	222	4,77	,516
q7	222	4,67	,552

مخرجات برنامج SPSS النهائية

q8	222	4,62	,603
q9	222	4,75	,570
q10	222	4,00	1,022
العدالة_والانصاف	222	4,56	,402
q11	222	3,08	1,263
q12	222	4,30	,819
q13	222	4,70	,496
q14	222	4,10	,943
q15	222	4,41	,623
q16	222	4,54	,606
q17	222	4,50	,678
النزاهة_والأمانة	222	4,23	,439
q18	222	4,44	,574
q19	222	4,55	,542
q20	222	4,55	,598
q21	222	4,26	,764
q22	222	3,57	1,056
q23	222	3,64	1,058
العمل_الجماعي	222	4,17	,511
q24	222	4,17	,739
q25	222	4,46	,628
q26	222	4,41	,684
q27	222	3,14	1,262
q28	222	4,18	,894
q29	222	3,32	1,111
الاحترام_وحسن_المعاملة	222	3,95	,551
أخلاقيات_المهنة	222	4,24	,345
N valide (listwise)	222		

DESCRIPTIVES VARIABLES=t1 t2 t3 t4 t5 t6 t7 t8 t9 t10 t11 t12 t13
 _71;_82;77_لمهن;75__;78_;75_قي;75_ل;
 /STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
t1	222	4,21	,764
t2	222	4,22	,665
t3	222	4,37	,686
t4	222	4,28	,734
t5	222	4,32	,808
t6	222	4,16	,955
t7	222	4,40	,649
t8	222	4,46	,656
t9	222	4,28	,733

مخرجات برنامج SPSS النهائية

t10	222	4,45	,655
t11	222	4,44	,668
t12	222	4,39	,626
t13	222	4,05	,811
الكفاءة_البشرية	222	4,31	,453
N valide (listwise)	222		

الملحق رقم (12): اختبار الفرضيات

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الكفاءة_البشرية
  /METHOD=ENTER والأمانة_النزاهة والانصاف_العدالة والمسؤولية_الالتزام
  . المعاملة_وحسن_الاحترام الجماعي_العمل
```

Régression

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الأمانة_النزاهة , والانصاف_العدالة , والمسؤولية_الالتزام , المعاملة_وحسن_الاحترام الجماعي_العمل ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : البشرية_الكفاءة

b. Toutes variables requises saisies.

مخرجات برنامج SPSS النهائية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,561 ^a	,315	,299	,379

a. Valeurs prédites : (constantes), الجماعي_العمل, والأمانة_النزاهة, والانصاف_العدالة, والمسؤولية_الالتزام, المعاملة_وحسن_الاحترام,

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	14,248	5	2,850	19,837	,000 ^b
1 Résidu	31,029	216	,144		
Total	45,277	221			

a. Variable dépendante : البشرية_الكفاءة

b. Valeurs prédites : (constantes), الجماعي_العمل, والأمانة_النزاهة, والانصاف_العدالة, والمسؤولية_الالتزام, المعاملة_وحسن_الاحترام,

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	1,260	,347		3,633	,000		
1 الالتزام_والمسؤولية	,170	,069	,160	2,468	,014	,753	1,329
1 العدالة_والانصاف	,083	,077	,074	1,077	,283	,672	1,489
1 النزاهة_والأمانة	,116	,072	,112	1,610	,109	,655	1,526
1 العمل_الجماعي	,218	,063	,246	3,454	,001	,625	1,600
1 الاحترام_وحسن_المعاملة	,134	,058	,163	2,302	,022	,634	1,578

a. Variable dépendante : البشرية_الكفاءة

● اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية

✓ الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تُعزى للجنس

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=الالتزام_والمسؤولية_والعدالة والانصاف_العمل_والأمانة_النزاهة والجماعي_الاحترام_المعاملة_وحسن_الاحترام

/CRITERIA=CI(.95).

Test-t

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الالتزام_والمسؤولية	ذكر	27	4,40	,433	,083
	أنثى	195	4,37	,427	,031
العدالة_والانصاف	ذكر	27	4,56	,386	,074
	أنثى	195	4,56	,405	,029
النزاهة_والأمانة	ذكر	27	4,15	,455	,088
	أنثى	195	4,24	,437	,031
العمل_الجماعي	ذكر	27	4,01	,558	,107
	أنثى	195	4,19	,501	,036
الاحترام_وحسن_المعاملة	ذكر	27	3,81	,508	,098
	أنثى	195	3,96	,556	,040

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الالتزام والمسؤولية	Hypothèse de variances égales	,002	,967	,304	220	,762	,027	,088	-,146	,200
	Hypothèse de variances inégales			,300	33,386	,766	,027	,089	-,154	,207
العدالة والانصاف	Hypothèse de variances égales	1,014	,315	-,091	220	,928	-,008	,083	-,170	,155
	Hypothèse de variances inégales			-,094	34,438	,925	-,008	,080	-,169	,154
النزاهة والأمانة	Hypothèse de variances égales	,073	,787	-1,013	220	,312	-,091	,090	-,269	,086
	Hypothèse de variances inégales			-,981	32,977	,334	-,091	,093	-,280	,098
العمل الجماعي	Hypothèse de variances égales	,023	,881	-1,759	220	,080	-,184	,104	-,389	,022
	Hypothèse de variances inégales			-1,622	32,093	,114	-,184	,113	-,414	,047
الاحترام وحسن المعاملة	Hypothèse de variances égales	1,003	,318	-1,376	220	,170	-,155	,113	-,378	,067
	Hypothèse de variances inégales			-1,473	35,207	,150	-,155	,106	-,370	,059

✓ الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تُعزى للسن

مخرجات برنامج SPSS النهائية

السن BY المعاملة_وحسن_الاحترام الجماعي_العمل والأمانة_النزاهة والانصاف_العدالة والمسؤولية_الالتزام
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		
					Borne inférieure	Borne supérieure	
الالتزام والمسؤولية	أقل من 30 سنة	136	4,40	,426	,037	4,33	4,48
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	55	4,36	,378	,051	4,25	4,46
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	4,23	,535	,112	4,00	4,47
	50 سنة فأكثر	8	4,48	,399	,141	4,14	4,81
	Total	222	4,38	,427	,029	4,32	4,43
العدالة والانصاف	أقل من 30 سنة	136	4,58	,370	,032	4,52	4,64
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	55	4,59	,434	,058	4,48	4,71
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	4,41	,469	,098	4,21	4,61
	50 سنة فأكثر	8	4,50	,466	,165	4,11	4,89
	Total	222	4,56	,402	,027	4,51	4,62
النزاهة والأمانة	أقل من 30 سنة	136	4,29	,429	,037	4,21	4,36
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	55	4,20	,440	,059	4,08	4,32
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	3,96	,418	,087	3,78	4,14
	50 سنة فأكثر	8	4,36	,418	,148	4,01	4,71
	Total	222	4,23	,439	,029	4,18	4,29
العمل الجماعي	أقل من 30 سنة	136	4,25	,492	,042	4,17	4,34
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	55	4,09	,529	,071	3,94	4,23
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	3,87	,497	,104	3,65	4,08
	50 سنة فأكثر	8	4,13	,386	,136	3,80	4,45
	Total	222	4,17	,511	,034	4,10	4,23
الاحترام وحسن المعاملة	أقل من 30 سنة	136	4,02	,516	,044	3,93	4,10
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	55	3,84	,653	,088	3,66	4,02

مخرجات برنامج SPSS النهائية

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	3,78	,478	,100	3,57	3,98
50 سنة فأكثر	8	3,94	,417	,148	3,59	4,29
Total	222	3,95	,551	,037	3,87	4,02

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification	
الالتزام والمسؤولية	Inter-groupes	,657	3	,219	1,205	,309
	Intra-groupes	39,621	218	,182		
	Total	40,278	221			
العدالة والانصاف	Inter-groupes	,664	3	,221	1,379	,250
	Intra-groupes	35,018	218	,161		
	Total	35,682	221			
النزاهة والأمانة	Inter-groupes	2,241	3	,747	4,039	,008
	Intra-groupes	40,319	218	,185		
	Total	42,560	221			
العمل الجماعي	Inter-groupes	3,386	3	1,129	4,536	,004
	Intra-groupes	54,253	218	,249		
	Total	57,639	221			
الاحترام وحسن المعاملة	Inter-groupes	1,984	3	,661	2,211	,088
	Intra-groupes	65,211	218	,299		
	Total	67,194	221			

ONEWAY العائلية_الحالة BY المعاملة_وحسن_الاحترام الجماعي_العمل والأمانة_النزاهة والانصاف_العدالة والمسؤولية_الالتزام /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الالتزام والمسؤولية	Inter-groupes	,116	3	,039	,209	,890
	Intra-groupes	40,162	218	,184		
	Total	40,278	221			
العدالة والانصاف	Inter-groupes	,648	3	,216	1,343	,261
	Intra-groupes	35,035	218	,161		
	Total	35,682	221			
النزاهة والأمانة	Inter-groupes	,419	3	,140	,723	,539
	Intra-groupes	42,141	218	,193		
	Total	42,560	221			
العمل الجماعي	Inter-groupes	,828	3	,276	1,059	,368
	Intra-groupes	56,811	218	,261		
	Total	57,639	221			
الاحترام وحسن المعاملة	Inter-groupes	,815	3	,272	,892	,446
	Intra-groupes	66,380	218	,304		
	Total	67,194	221			

✓ الفروق في أبعاد أخلاقيات المهنة تُعزى لسنوات الخبرة

الخبرة_سنوات BY المعاملة_وحسن_الاحترام الجماعي_العمل والأمانة_النزاهة والانصاف_العدالة والمسؤولية_الالتزام
 ONEWAY /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		
					Borne inférieure	Borne supérieure	
الالتزام والمسؤولية	أقل من 5 سنوات	110	4,41	,396	,038	4,34	4,49
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	59	4,34	,443	,058	4,22	4,45
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	4,40	,440	,085	4,23	4,57
	15 سنة فأكثر	26	4,28	,500	,098	4,08	4,49
	Total	222	4,38	,427	,029	4,32	4,43
العدالة والانصاف	أقل من 5 سنوات	110	4,57	,387	,037	4,50	4,65
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	59	4,57	,406	,053	4,47	4,68
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	4,66	,346	,067	4,52	4,80
	15 سنة فأكثر	26	4,38	,473	,093	4,19	4,58
	Total	222	4,56	,402	,027	4,51	4,62
النزاهة والأمانة	أقل من 5 سنوات	110	4,33	,407	,039	4,25	4,41
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	59	4,16	,484	,063	4,04	4,29
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	4,10	,392	,075	3,94	4,25
	15 سنة فأكثر	26	4,12	,435	,085	3,95	4,30
	Total	222	4,23	,439	,029	4,18	4,29
العمل الجماعي	أقل من 5 سنوات	110	4,26	,462	,044	4,17	4,34
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	59	4,16	,576	,075	4,01	4,31
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	4,04	,512	,098	3,84	4,25
	15 سنة فأكثر	26	3,94	,474	,093	3,75	4,13

مخرجات برنامج SPSS النهائية

Total	222	4,17	,511	,034	4,10	4,23	
أقل من 5 سنوات	110	4,08	,554	,053	3,97	4,18	
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	59	3,78	,576	,075	3,63	3,93	
المعاملة_وحسن_الاحترام	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	27	3,88	,462	,089	3,70	4,07
	15 سنة فأكثر	26	3,83	,451	,088	3,64	4,01
Total	222	3,95	,551	,037	3,87	4,02	

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification	
الالتزام_والمسؤولية	Inter-groupes	,492	3	,164	,899	,442
	Intra-groupes	39,786	218	,183		
	Total	40,278	221			
العدالة_والانصاف	Inter-groupes	1,098	3	,366	2,307	,078
	Intra-groupes	34,584	218	,159		
	Total	35,682	221			
النزاهة_والأمانة	Inter-groupes	2,175	3	,725	3,913	,009
	Intra-groupes	40,385	218	,185		
	Total	42,560	221			
العمل_الجماعي	Inter-groupes	2,637	3	,879	3,484	,017
	Intra-groupes	55,002	218	,252		
	Total	57,639	221			
الاحترام_وحسن_المعاملة	Inter-groupes	3,906	3	1,302	4,485	,004
	Intra-groupes	63,288	218	,290		
	Total	67,194	221			

- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية
- ✓ الفروق في الكفاءة البشرية تُعزى للجنس

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=الكفاءة_البشرية
/CRITERIA=CI(.95).

Test-t

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الكفاءة_البشرية	ذكر	27	4,25	,425	,082
	أنثى	195	4,32	,457	,033

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الكفاءة_البشرية	Hypothèse de variances égales	1,032	,311	-,793	220	,429	-,074	,093	-,257	,110
	Hypothèse de variances inégales			-,837	34,851	,408	-,074	,088	-,253	,105

✓ الفروق في الكفاءة البشرية تُعزى للسن

ONEWAY الكفاءة_البشرية BY السن
/MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

الكفاءة_البشرية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,690	3	,230	1,125	,340
Intra-groupes	44,587	218	,205		
Total	45,277	221			

✓ الفروق في الكفاءة البشرية تُعزى للحالة العائلية

ONEWAY الكفاءة_البشرية BY الحالة_العائلية
/MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

الكفاءة_البشرية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,240	3	,080	,387	,762
Intra-groupes	45,037	218	,207		
Total	45,277	221			

ONEWAY الكفاءة_البشرية BY الخبرة_سنوات /MISSING ANALYSIS.

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

الكفاءة_البشرية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,197	3	,066	,317	,813
Intra-groupes	45,080	218	,207		
Total	45,277	221			