

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:

اسم الطالب: المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس

Date:

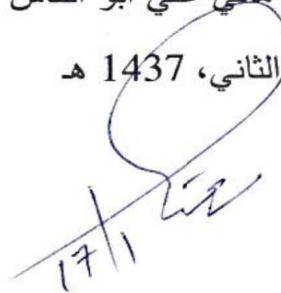
2016-01-17

07 ربيع الثاني، 1437 هـ

التاريخ:

Signature:

التوقيع:





برنامج الماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة
للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة
تخصص الإدارة والقيادة



أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية
بقطاع غزة

Professional Ethics and its Impact on the Occupational performance in the Non-Governmental Organizations in the Gaza Strip

إعداد الباحث

المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس

إشراف الدكتورة

نهاية عبد الهادي التلواني

قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة
والإدارة.

1436 هـ - 2015م



نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس ، لنيل درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة، وموضوعها:

"أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين

في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الخميس 13 ربيع الأول 1437 هـ، الموافق 2015/12/24 م الساعة الحادية عشرة صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:





د. نهاية عبد الهادي التلبناني مشرفاً ورئيساً
د. منصور محمد علي الأيوبي مناقشاً خارجياً
د. محمد إبراهيم المدهون مناقشاً داخلياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية



د. محمد إبراهيم المدهون





قال تعالى:

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

(سورة التوبة: آية 105)

﴿وَقَالَ رَبِّ اَوْزِعْنِي اَنْ اَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي اَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَاَنْ
اَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَاَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصّٰلِحِيْنَ﴾

(سورة النمل: آية 19)

إهداء

إلى من تعطي ولا تنتظر مقابل العطاء ... إلى من هي عوني وسبب نجاحي ...
إلى من مهما حاولت أن أفعل، وأقدم لها فلن أستطيع أن أرى جميلها على ولو بذرة صغيرة...
إلى سر السعادة في قلبي و مُشعلة النور في ظلمات أيامي ...
إليكِ أمي.

إلى ذلك النبع الصافي... إلى شجرتي التي لا تذبل... إلى الظل الذي آوى إليه في كل
حين...

إلى من كد وعانى... وبذل الغالي وأعطى الكثير...
إليكِ أبي.

إلى إخوتي وأخواتي وعائلتي وأصدقائي وزملائي.
إلى تلك الروح التي سارت معي نحو تحقيق هذا الإنجاز خطوة بخطوة...
وإلى كل من وقف بجانبني وساعدني وشجعني...

إلى الشهداء العظام، وأخص بالذكر منهم صديقي الشهيد المقدم.
(محمد جميل أبو دية)

ولكل الجرحى والأسرى... ولكل من ضحى من أجل فلسطين.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً أبلغُ به رضاك، أؤدي به شكرك وأستوجب به المزيد من فضلك، اللهم لك الحمد كما أنعمت علينا نعماً بعد نعم، ولك الحمد في السراء و الضراء، ولك الحمد في الشدة والرخاء، ولك الحمد على كل حال... وصلاةً وسلاماً على سيدنا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه ومن سار على دربه إلى يوم الدين.

فإنني أحمد الله- سبحانه وتعالى- أولاً أن منّ عليّ بالصبر والعافية، ورزقني التوفيق لإتمام هذه الرسالة.

واستدلالاً بحديث رسول الله ﷺ (مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ، لَا يَشْكُرُ اللَّهَ)، واعترافاً بالفضل والجميل وردّه إلى أهله، فأني أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أحد شارات العلم وأعلامه.. مُشرف هذه الرسالة الدكتور/ نهاية عبد الهادي التلّباني، والتي منحتني وقتها واهتمامها ولم تدخر جهداً في التوجيه والإرشاد لي، لكي يرى هذا العمل النور بمستوى علمي لائق.

كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير لِعُضْوِي لجنة المناقشة لتفضلها بقبول مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها، والاستفادة من ملاحظاتهم القيمة والمفيدة التي أثرت الرسالة، فجزاهما الله عني خيرَ الجزاء.

ولا يفوتني أن أتقدم بشكري لكل من سهل لي مهمة جمع البيانات وتوفير المعلومات المطلوبة، من منظمات حكومية وغير حكومية، والشكر موصول لكل الإخوة، والأخوات الذين وافقوا مشكورين على الإجابة على أسئلة الاستبانة.

ولا أنسى أيضاً أن أشكر كلاً من الدكتور/ أحمد الوادية، والدكتور/ خليل ماضي على التوجيهات الأكاديمية القيمة التي قدّماها لي في بداية الرسالة.

كما أتقدم بأصدق معاني الشكر والامتنان لحاضنة البحث العلمي، لمسار النخبة الفلسطينية **﴿أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا﴾** وللشريك العلمي لها **﴿جامعة الأقصى بغزة﴾**.

ويبقى عظيم شكري وامتناني للكثيرين الذين قدموا لي المساعدة والتأييد والتشجيع، ولكل من ساهم في إخراج هذا العمل المتواضع، وتحويله من فكرة إلى واقع علمي، فبارك الله فيهم.

وأخيراً إن كنت قد أحسنت فهذا بتوفيق من الله وحده، وإن كنت قد أخطأت فمني ومن الشيطان، وحسبي أني بذلتُ قصار جهدي.

قال تعالى: **﴿أَنَّ الْفَضْلَ بِيَدِ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَن يَشَاءُ وَاللَّهُ ذُو الْفَضْلِ الْعَظِيمِ﴾** (سورة الحديد: آية 29)

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	آيات قرآنية
ت	الإهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
ر	قائمة الملاحق
ز	ملخص الدراسة باللغة العربية
س	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
الفصل الأول - الإطار العام للدراسة	
2	1.1 المقدمة:
3	2.1 مشكلة الدراسة
5	3.1 أسئلة الدراسة
5	4.1 فرضيات الدراسة:
6	5.1 أهداف الدراسة:
7	6.1 أهمية الدراسة:
8	7.1 نموذج الدراسة:
11	8.1 حدود الدراسة:
11	9.1 مصطلحات الدراسة:
12	10.1 محددات الدراسة:
12	11.1 هيكلية الدراسة:
الفصل الثاني - الإطار النظري	
المبحث الأول - أخلاقيات المهنة	
16	1.1.2 مقدمة:
17	2.1.2 مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها
22	3.1.2 مصادر أخلاقيات المهنة:
24	4.1.2 أخلاقيات المهنة في الإسلام
26	5.1.2 أبعاد أخلاقيات المهنة:
36	6.1.2 عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة:
37	7.1.2 وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:
39	8.1.2 الخلاصة:

الصفحة	الموضوع
المبحث الثاني - الأداء الوظيفي	
42	1.2.2 مقدمة:
42	2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي:
44	3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي:
46	4.2.2 معدلات الأداء الوظيفي:
48	5.2.2 محددات الأداء الوظيفي:
50	6.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:
52	7.2.2 تحسين الأداء الوظيفي:
58	8.2.2 أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي:
59	9.2.2 الخلاصة:
المبحث الثالث - المنظمات غير الحكومية	
61	1.3.2 مقدمة:
63	2.3.2 تعريف المنظمات غير الحكومية:
64	3.3.2 نشأة وتطور المنظمات غير الحكومية في فلسطين:
68	4.3.2 أهمية المنظمات غير الحكومية الفلسطينية:
69	5.3.2 عناصر نجاح المنظمات غير الحكومية الفلسطينية:
70	6.3.2 مجالات عمل المنظمات غير الحكومية الفلسطينية:
72	7.3.2 تصنيف وأعداد المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة:
74	8.3.2 المعوقات التي تواجه المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة:
76	9.3.2 الخلاصة:
الفصل الثالث - الدراسات السابقة	
78	1.3 مقدمة:
79	2.3 الدراسات السابقة:
79	1.2.3 دراسات أخلاقيات المهنة:
93	2.2.3 دراسات الأداء الوظيفي:
106	3.2.3 دراسات العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي:
112	3.3 التعليق على الدراسات السابقة:
114	4.3 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:
115	5.3 ما يميز هذه الدراسة:

الصفحة	الموضوع
الفصل الرابع - منهجية الدراسة وإجراءاتها	
117	1.4 مقدمة:
117	2.4 منهجية وأسلوب الدراسة:
118	3.4 مجتمع وعينة الدراسة:
120	4.4 خطوات بناء أداة الدراسة:
123	5.4 صدق الاستبانة:
132	6.4 ثبات الاستبانة:
134	7.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
الفصل الخامس - تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	
137	1.5 مقدمة:
137	2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:
140	3.5 تحليل فقرات الاستبانة:
164	4.5 اختبار الفرضيات:
الفصل السادس - النتائج والتوصيات	
192	1.6 مقدمة:
192	2.6 نتائج الدراسة:
194	3.6 توصيات الدراسة:
195	4.6 مقترح آليات تنفيذ التوصيات:
199	5.6 الدراسات المقترحة:
المراجع	
201	المراجع العربية:
207	المراجع الأجنبية:
209	مواقع الانترنت:
الملاحق	
211	ملحق رقم (1) كتاب تسهيل مهام الباحث:
212	ملحق رقم (2) قائمة أسماء المحكمين:
213	ملحق رقم (1) الاستبانة:

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع
9	أبعاد أخلاقيات المهنة التي تناولتها الدراسات السابقة
72	تصنيف المنظمات غير الحكومية المحلية و الأجنبية في قطاع غزة حسب النطاق الجغرافي
73	تصنيف المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة حسب قطاع النشاط
73	تصنيف المنظمات غير الحكومية الأجنبية في قطاع غزة حسب قطاع النشاط
112	مقارنة بين الدراسات السابقة والدارسة الحالية
119	عدد العاملين في أكبر المنظمات من حيث عدد الموظفين حسب توزيع محافظات قطاع غزة
120	تقسيم حجم العينة على كل منظمة من المنظمات الغير حكومية المختارة
122	توزيع فقرات محور أخلاقيات المهنة على الأبعاد العشرة
122	درجات المقياس
124	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احترام القوانين والأنظمة" والدرجة الكلية للمجال
124	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العدالة" والدرجة الكلية للمجال
125	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإتقان" والدرجة الكلية للمجال
126	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احترام الوقت" والدرجة الكلية للمجال
126	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "السرية" والدرجة الكلية للمجال
127	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمانة" والدرجة الكلية للمجال
127	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "المسؤولية" والدرجة الكلية للمجال
128	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العمل كفريق" والدرجة الكلية للمجال
129	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاحترام وحسن المعاملة" والدرجة الكلية للمجال
129	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "النزاهة والشفافية" والدرجة الكلية للمجال
130	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأداء الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال
132	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محور أخلاقيات المهنة والدرجة الكلية للمحور
133	معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة
134	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
137	نسبة الاستثمارات المكتملة والغير المستردة
138	الخصائص الديمغرافية للمبجوثين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة
142	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "احترام القوانين والأنظمة"

الصفحة	الموضوع
144	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "العدالة"
145	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "الإتقان"
147	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "احترام الوقت"
148	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال " السرية"
150	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال " الأمانة"
151	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال " المسؤولية"
153	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال " العمل كفريق"
155	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال " الاحترام وحسن المعاملة"
157	الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال " النزاهة والشفافية"
158	الوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع مجالات محور "أخلاقيات المهنة"
159	الوزن النسبي لأبعاد أخلاقيات المهنة في نتائج الدراسات السابقة
162	الوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع مجالات محور "الأداء الوظيفي"
163	الوزن النسبي للأداء الوظيفي من نتائج بعض الدراسات السابقة
169	معامل الارتباط بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي
171	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار
174	نتائج independent sample t. test لمجال أخلاقيات المهنة حسب متغير الجنس
177	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال أخلاقيات المهنة حسب العمر
179	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال أخلاقيات المهنة حسب المؤهل العلمي
180	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال أخلاقيات المهنة حسب المسمى الوظيفي
183	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال أخلاقيات المهنة حسب عدد سنوات الخدمة
184	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال أخلاقيات المهنة حسب مكان العمل
185	نتائج independent sample t. test لمجال الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس
186	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال الأداء الوظيفي حسب العمر
188	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال الأداء الوظيفي حسب المؤهل العلمي
189	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال الأداء الوظيفي حسب المسمى الوظيفي
190	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال الأداء الوظيفي حسب عدد سنوات الخدمة
190	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA لمجال الأداء الوظيفي حسب مكان العمل
196	آلية تنفيذ التوصيات

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع
10	مخطط يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة
13	هيكلية الدراسة
45	نموذج الأداء الفعال
47	وصف معدلات الأداء الوظيفي
51	العوامل التنظيمية المؤثرة في الأداء الوظيفي
53	عناصر إدارة التحسين الشاملة للأداء
56	نموذج تحسين الأداء الوظيفي

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة الذي يتكون من (العاملين في المنظمات غير الحكومية المحلية الاجتماعية بقطاع غزة)، والبالغ عددهم (833) موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (263) موظف، حيث تم استخدام الاستبانة كاداء لجمع البيانات، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83.34%.

2- مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93%.

3- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

4- مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) على الترتيب.

5- لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول مجال أخلاقيات المهنة، وحول مجال الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية ما عدا متغير (مكان العمل) الذي تبين وجود فروق معنوية لصالح منطقة رفح في كل من مجال أخلاقيات المهنة ومجال الأداء الوظيفي.

ومن أهم توصيات الدراسة:

1- تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية.

2- الحرص على مكافأة العاملين على الإنجاز الجيد سواءً بشكل مادي أو معنوي.

3- التعامل مع جميع العاملين بمستوى واحد من العدالة والمساواة.

4- مساعدة العاملين في تطوير أدائهم المهني، وقدراتهم العملية.

5- تشجيع العاملين على تقديم المقترحات، والأفكار التي تساهم في تحسين وتطوير أداء العمل.

Abstract

This study aims at identifying the impact of professional ethics on the occupational performance of the NGO's employees in the Gaza Strip and providing some recommendations to NGO's to increase their awareness pertaining to the relationship between the professional ethics and the occupational performance. To achieve the objectives of this study, the researcher adopted a descriptive analytic methodology. The study sample consists of (263) employees of social NGO's in Gaza strip, who were randomly selected. The researcher designed a questionnaire as a tool for data collection. and data was analyzed using SPSS.

The study concluded a number of findings the most important of which are:

1. The level of NGOs' employees' commitment to professional ethics is 83.34%.
2. The level of NGO's employees' occupational performance is 79.93%.
3. There is a statically significant positive relation between the professional ethics and the occupational performance of NGO's employees in the Gaza Strip
4. The level of the occupational performance is directly influenced by the variables (integrity, transparency, respect, good treatment and team work) Respectively.
5. There are no differences in the responses of the sample members regarding the professional ethics and the occupational performance related to demographic variables except for one variable which is (place of work) which proved the existence of difference in favor of Rafah area in both the professional ethics and the occupational performance.

Recommendations of the Study

1. Forming a professional control board to follow up the commitment of employees to professional ethics and give them powers to help in organizing the control procedures.
2. Rewarding the employees on their good performance materially or Morally.
3. Dealing with all employees with the same standards of equality and justice.
4. Helping employees in developing their occupational performance and practical capacities.
5. Encouraging employees to provide ideas and suggestions that contribute to the development of occupational performance.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1.1 المقدمة.
- 2.1 مشكلة الدراسة.
- 3.1 أسئلة الدراسة.
- 4.1 فرضيات الدراسة.
- 5.1 أهداف الدراسة.
- 6.1 أهمية الدراسة.
- 7.1 نموذج الدراسة.
- 8.1 حدود الدراسة.
- 9.1 مصطلحات الدراسة.
- 10.1 محددات الدراسة.
- 11.1 هيكلية الدراسة.

1.1 المقدمة:

إن ما يحدد نجاح المنظمة أو فشلها هو مدى إدارتها لأحد أهم مواردها، وهو رأس المال البشري الذي تمتلكه. فهو يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كمّاً وكيفاً بالشكل الذي يزيد من أدائها وفعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوى طاقات كامنة، تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل منظمة.

وقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ، ويشهد بحوثاً مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن قيادات جديدة، وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية ومحاولات إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، واستخدام نظام حلقات الجودة، والتركيز على أسلوب فرق العمل، وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة ومئات الأساليب الأخرى التي تركز على غاية واحدة وهي تحسين الأداء (الفايدي، 2008: 82).

ولقد برزت أهمية الأداء الوظيفي في المنظمات سواء منظمات الأعمال التجارية أو المنظمات الأهلية، من مواجهة الكثير من المنظمات على اختلاف أنواعها، وأحجامها ومهامها تحدياً مشتركاً يتمثل في حاجتها لرفع مستوى أدائها حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغيير السريع (العجلة، 2009: 2).

ويبين السكارنة أنه إذا كان هناك عدد من الصفات الأخلاقية التي ينبغي على الفرد المسلم التحلي بها في التعامل مع الآخرين فإن الالتزام بهذه الصفات في مجال العمل يكون واجب وأهم، وذلك لأن العمل هو محور علاقة مباشرة بين الفرد ومن حوله ممن معه من الزملاء، والمرؤوسين والمستفيدين من عمله من محتاجين وعملاء (السكارنة، 2009: 93).

إن الأخلاق العامة هي أحد الأسباب الرئيسة في فجوة الأداء، كما أن فقدانها يؤدي إلى بروز الفساد الإداري، مما سيزيد من تكلفة الخدمات العامة ويؤدي إلى عدم العدالة والظلم بين أفراد المجتمع (العمر، 1999: 12).

إن الالتزام بأخلاقيات المهنة سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه الموظف للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة كالشفافية والنزاهة، حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة وهيئة المنظمة (حاجي والصواف، 2006: 2).

وحيث إن المنظمات غير الحكومية لها دورٌ مهمٌ جداً في المجتمع بشكل عام وعلى الساحة الفلسطينية بشكل خاص، لما تقدمه من خدمات في عدة مجالاتٍ مختلفة منها ما هو عام ومنها ما هو تخصصي، لذا برزت الحاجة لوجود طاقات بشرية قوية تمتلك مجموعة من الأخلاقيات التي تعنى بهذه المهمة الحساسة، التي بدورها تزيد من أدائها لتساعدها على تقديم خدماتها بعدالة وتنمية.

ومن هنا برزت الحاجة الماسة لدراسة هذه الظاهرة، ومما يزيد من أهميتها بأن أخلاقيات المهنة لم تحظى باهتمام الباحثين في تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين وبخاصة في المنظمات غير الحكومية، والتي ستركز عليها هذه الدراسة عبر مجموعة من الفصول التي سترتبط بين أخلاقيات المهنة، وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

2.1 مشكلة الدراسة:

يعد العنصر البشري من العناصر المهمة التي تحيي بها أي منظمة وبخاصة فيما إذا كانت منظمة خدمية أو أهلية، كما يعد المحرك الأساسي لجميع نشاطات المنظمة ومصدر من مصادرها المهمة. الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المؤسسات غير الحكومية على تطوير أدائها يتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في تنمية الأداء الوظيفي للعاملين فيها.

وقد أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة كدراسة كل من (أبو كريم، 2013)، ودراسة (البلبيسي، 2012) ودراسة (ناصر، 2010) أن هناك مشكلة في مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تتمثل في حاجة هذه المنظمات لتحسين الأداء الوظيفي لديها نتيجة انخفاض مستواه فيها.

وإن المتتبع للنظام الإداري بشكل عام يجد انه يعاني من مشكلات مختلفة، يعزوها بعض المختصين في علم الإدارة لخلل في تطبيق العمليات الإدارية، غير أن هناك أمر غير ظاهر للوهلة الأولى ويحتاج

إلى مجهود لاكتشافه، والتحري عنه ومعرفة سبب ظهوره ووضع العلاج المناسب له، وهو ضعف الأخلاق المهنية (العطوي، 2013: 3).

وتعد أخلاقيات المهنة أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المهنة، حيث تشكل لديهم رقيباً داخلياً، وتزودهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم، وتقوم أداءهم وعلاقاتهم بالآخرين، ومواقفهم المختلفة، ويكونون أكثر انسجاماً وتوافقاً مع أنفسهم ومع مهنتهم ومع الآخرين. والالتزام بتلك الأخلاقيات أمر ضروري وواجب، فمقدار انتماء الفرد لمهنته يتحدد بموجب درجة ممارسته لقواعد تلك المهنة وأخلاقياتها، ومراعاتها في كافة الأحوال والمواقف (طشطوش ومزاهرة، 2012: 589).

وبناءً على ذلك كان على المؤسسات السير نحو هذا الاتجاه بواسطة نظام فعال للثقافة، والالتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين البيئة الداخلية، لتحقيق درجة عالية من الأداء الوظيفي ورضا الأفراد العاملين.

وقد شعر الباحث بوجود المشكلة كونه أحد أفراد مجتمع الدراسة، حيث وجد أن هناك مشكلة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، ويعود ذلك لعدة أسباب فرعية منها ما يتعلق بالموظف نفسه ومنها ما يتعلق بالإدارة، وعند محاولة البحث في هذه الأسباب وجد الباحث أن كثير من هذه الأسباب يمكن جمعها تحت مسمى أخلاقيات المهنة (كالعدالة واحترام القوانين والأنظمة،... وغيرها)، في محاولة من الباحث للوصول إلى حل المشكلة بإحاطة أكبر عدد من الأسباب في ضعف الأداء الوظيفي.

ومن خلال ذلك تم صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

3.1 أسئلة الدراسة:

تم صياغة أسئلة الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة واشتملت على الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس:

ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟
3. ما أكثر أبعاد أخلاقيات المهنة تأثيراً على الأداء الوظيفي؟
4. ما علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابة المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل)؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في استجابة المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

4.1 فرضيات الدراسة:

تم صياغة فرضيات الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة واشتملت على التالي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

تؤثر أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) تأثيراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- قياس مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بممارسة بأخلاقيات المهنة.
- 2- قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 3- التعرف إلى العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 4- قياس أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 5- دراسة الفروق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).
- 6- دراسة الفروق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).
- 7- تقديم توصيات للمنظمات قيد الدراسة لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

6.1 أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- 1- تساهم الدراسة في التركيز على موضوع مهم لم يأخذ حقه الكافي من قبل الباحثين، فهو يوضح العلاقة بين أخلاقيات المهنة عند الموظفين وأدائهم الوظيفي في العمل، كما يركز على بيئة عمل واسعة وحساسة تتبع أهميتها من نوعية الخدمات التي تقدمها ألا وهي (المنظمات غير الحكومية) بقطاع غزة.
- 2- تساهم هذه الدراسة في إثراء المعلومات في التعرف إلى أثر أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 3- تضيف هذه الدراسة معلومات جديدة، ومفيدة وتعد مرجع إضافي للباحثين في هذا المجال.

الأهمية العملية:

- 1- تساعد هذه الدراسة في تحديد واضح، ودقيق لأهم أخلاقيات المهنة التي ينبغي على الموظف في المنظمات غير الحكومية بشكل خاص الالتزام بها، والتي يمكن أن تستخدم كأساس لتقويم العاملين فيها.
- 2- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج تدريبية للعاملين في مجال أخلاقيات المهنة لزيادة أدائهم الوظيفي.
- 3- تفيد هذه الدراسة أصحاب القرار في المنظمات غير الحكومية وبخاصة المنظمات العامة والخاصة بشكل عام في سبل الارتقاء بالأداء الوظيفي للعاملين من خلال التركيز على أخلاقيات المهنة.
- 4- تساهم الدراسة في عملية تعميق أخلاقيات المهنة لدى الموظفين تجاه المتغيرات المبحوثة لتبني مستويات أداء أفضل.

الأهمية للباحث:

- 1- تعتبر هذه الدراسة من متطلبات استكمال درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة.
- 2- تكسب الدراسة الباحث المعرفة الجيدة في أخلاقيات المهنة وعناصرها، ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة مما سيقوى المسار الوظيفي له.

7.1 نموذج الدراسة:

تتكون الدراسة من المتغيرات التالية:

المتغير التابع:

الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

المتغير المستقل:

أخلاقيات المهنة وتتمثل بالأبعاد التالية:

- 1- احترام القوانين والأنظمة
- 2- العدالة
- 3- الإتقان
- 4- احترام الوقت
- 5- السرية
- 6- الأمانة
- 7- المسؤولية
- 8- العمل كفريق
- 9- الاحترام وحسن المعاملة
- 10- النزاهة والشفافية

قام الباحث بدراسة العلاقة بين أخلاقيات المهنة كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة كمتغير تابع. جدول رقم (1).

جدول رقم (1)

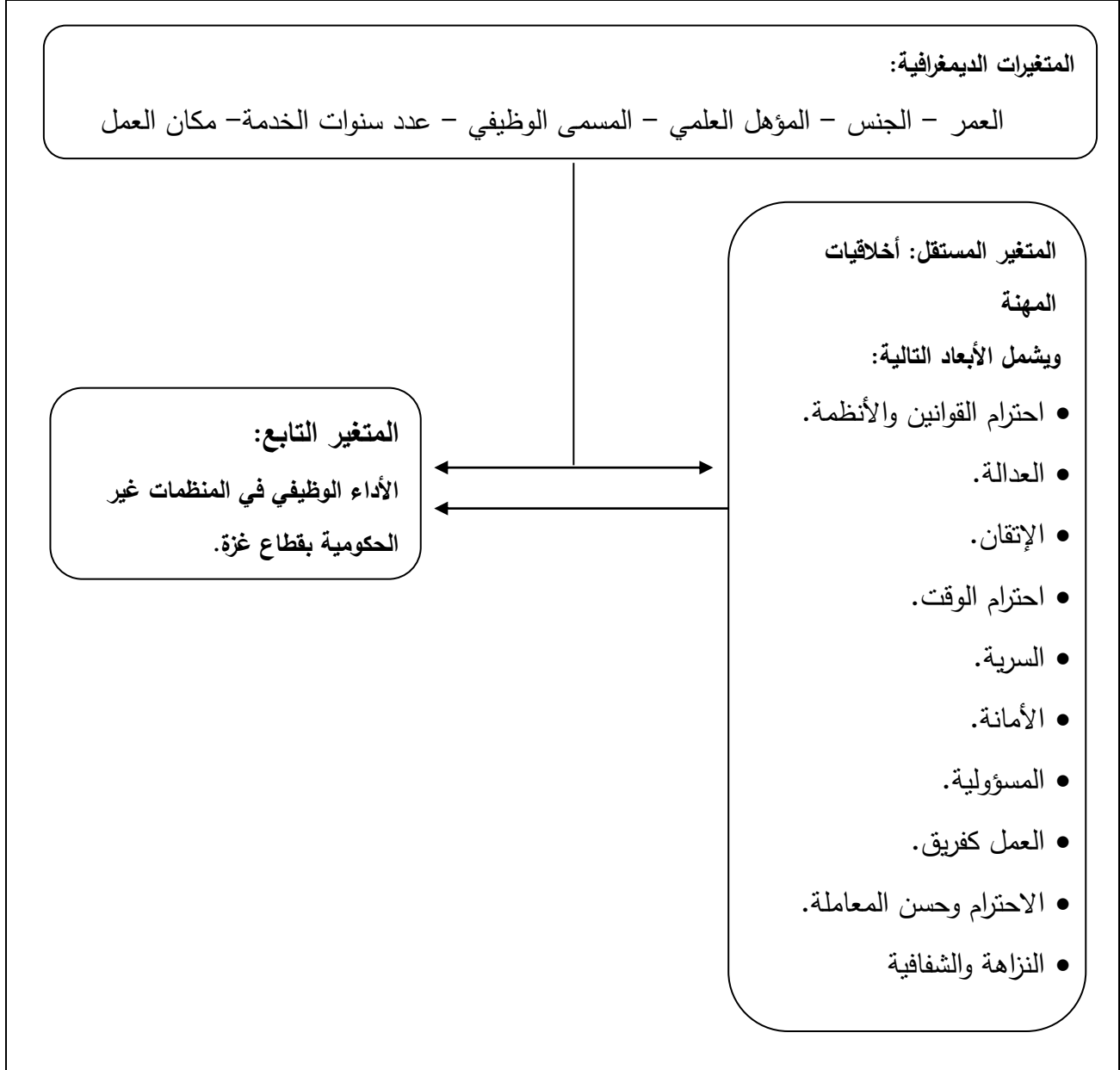
أبعاد أخلاقيات المهنة التي تناولتها الدراسات السابقة.

النزاهة والشفافية	الاحترام وحسن المعاملة	العمل كفريق	المسؤولية	الأمانة	السرية	احترام الوقت	الإتقان	العدالة	احترام القوانين والأنظمة	الدراسات السابقة
						--	--	--	--	السكرانية(2012).
--			--	--						الطراونة وأبو جليل (2013).
			--		--					طشطوش ومزاهرة (2012).
	--	--	--	--	--		--		--	العاجز(2014).
--	--	--		--	--			--		الشريف (2013).
--	--	--	--	--			--	--	--	الحصيات (2012).
--			--	--				--		الدراجي (2011).
--	--	--	--		--		--			أبو طبيخ(2008).
--	--		--	--	--	--	--	--	--	الرومي(2009).
--	--	--	--	--		--	--			العطوي(2013).
--				--		--	--	--		حاجي والصواف (2006).
	--		--	--				--		الغنزي والعديم (2006).
--									--	Sabourin (2015).
								--	--	Khan & others (2013).
						--				Holmquist (2013).
	--									Kumar & Rose (2012) .
--	--	--	--		--	--		--	--	Poon & Hoxley (2010).
10	9	6	10	9	6	6	7	9	7	المجموع

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة الموضحة في الجدول رقم (1).

شكل رقم (1)

مخطط يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة



صمم بواسطة الباحث بناءً على جدول رقم (1).

8.1 حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: اقتصر البحث على دراسة علاقة وأثر أخلاقيات المهنة، ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في محافظات قطاع غزة وهي (محافظة الشمال - محافظة مدينة غزة - محافظة الوسطى - محافظة خانونس - محافظة رفح).

الحد الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال عام (2015م).

الحد البشري: أجريت الدراسة على عينة من موظفي أكبر المنظمات غير الحكومية المحلية الاجتماعية من حيث عدد الموظفين في كل محافظة من محافظات قطاع غزة.

9.1 مصطلحات الدراسة:

أخلاقيات المهنة:

هي مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي يستخدمها الأفراد كمرجع يرشد سلوكهم أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة والمجتمع للحكم على التزام الفرد (عفيفي، 2005: 22).

التعريف الإجرائي: هي مجموعة المعايير السلوكية التي يلتزم بها الموظف في المنظمات غير الحكومية لزيادة وتعزيز أدائه الوظيفي في العمل.

الأداء الوظيفي:

هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات، والتقنيات التي تواجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة (الريبق، 2004: 58).

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن تنفيذ الموظف للمهام، والمسؤوليات المنوطة به والتي تحددها المنظمات غير الحكومية من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

المنظمات غير الحكومية:

هي تلك الهيئات ذات الطابع المدني التي تعمل ضمن مجالات مختلفة علمية وثقافية واجتماعية وصحية وتربوية وقانونية ودينية وغيرها، دون تمييز على أساس العرق أو الدين أو الجنس وبهدف الغير ربحي (ناصر، 2010: 7).

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن مجموعة المنظمات التطوعية غير الربحية التي تعمل بشكل مستقل لتقديم خدمات عامة أو خاصة للمجتمع الفلسطيني بقطاع غزة.

10.1 محددات الدراسة:

- واجه الباحث مجموعة من الصعوبات أثناء إعداد الدراسة تمثلت في التالي:
- 1- حصل الباحث من الجهة المختصة بالمعلومات حول المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وهي وزارة الداخلية على دليل تم إصداره في نهاية عام 2012 كأخر دليل حول المنظمات غير الحكومية ولم يتمكن من الحصول على معلومات أحدث.
 - 2- التوزيع الجغرافي للمنظمات غير الحكومية التي تم اختيارها في الدراسة. حيث كانت موزعة على قطاع غزة بالكامل، وكل منظمة يتفرع منها مجموعة من المكاتب الفرعية في أماكن بعيدة عن المقر الرئيسي مما صعب وصول الباحث بشكل مباشر إلى العاملين في المكاتب الفرعية.
 - 3- صعوبة في استعادة كل الاستثمارات الموزعة بالإضافة لتأخر استلامها، وذلك لنفس السبب في البند الثاني.
 - 4- شح الدراسات السابقة المحلية والعربية التي تتحدث عن أخلاقيات المهنة من وجهة نظر إدارية.

11.1 هيكلية الدراسة:

يوضح الباحث في شكل رقم (2) تقسيم الفصول الذي اتبعه خلال دراسته وما تحويه من عناوين.

شكل رقم (2)
هيكلية الدراسة



صمم بواسطة الباحث

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول: أخلاقيات المهنة.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: المنظمات غير الحكومية.

المبحث الأول أخلاقيات المهنة

1.1.2 مقدمة.

2.1.2 مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها.

3.1.2 مصادر أخلاقيات المهنة.

4.1.2 أخلاقيات المهنة في الإسلام.

5.1.2 أبعاد أخلاقيات المهنة.

6.1.2 عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة.

7.1.2 وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

8.1.2 الخلاصة.

المبحث الأول

أخلاقيات المهنة

1.1.2 مقدمة:

للأخلاق أهمية بالغة في حياة الفرد والمجتمع والمؤسسات على اختلاف أنواعها، لهذا فقد احتلت مكاناً عظيماً في الدين الإسلامي، فقد اعتنى بها القرآن الكريم أيما عناية، حينما ذكرها في آياته الكريمة، موضعاً مكارمها ومعاليها وفضائلها، وكذلك لم تخلُ السنة النبوية من ذكر الأخلاق، فقد اهتمت بها اهتماماً فاق كل التصورات. وقد اكتسب النبي ﷺ أخلاقه ومكارمها من الدعوة القرآنية إليها، وإلى التخلُّق بها، وحتى مدحه الله - سبحانه وتعالى - بقوله: ﴿إِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم: آية 4)، ويأمره بمكارم الأخلاق في موضع آخر فيقول الله تعالى: ﴿خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ﴾ (الأعراف: آية 199).

وتؤدي الأخلاق دوراً مهماً في حياة الشعوب بالرغم من اختلاف تركيباتها وفلسفاتها، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل دافعاً ومحركاً لتحريرهم من أهوائهم وغرائزهم، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم، كما تساعد على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه، لذلك فإن المجتمعات المتقدمة لا تعتمد دائماً على إمكاناتها المادية، والتقنية بقدر ما تعتمد على إمكاناتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات المهنية، ومن المسلم به أن جودة الخدمات التي تقدم من أي طرف مرهونة بمدى تمسك المسؤول بهذه الأخلاقيات (ياغي، 2012 : 105).

وتعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية التربوية، باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، وتتعاكس الأخلاق على التزام الفرد

بمهنته، فالمهنة وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع (طشطوش ومزاهرة، 2012: 582).

إن المتتبع للفكر الإداري في العصر الحاضر وهو عصر المعلوماتية والمعرفة يجده قد ركز في أحد جوانبه على المبادئ والقيم في تطوير الإمكانيات البشرية لدى العاملين، إذ أصبح الفرد الآن أفضل مورد من موارد المنظمة، هذا العصر الذي يركز على الأهداف والقيم والأخلاقيات أصبح فيه الفرد يبني بناءً روحياً وفكرياً، حيث يتم الموائمة بين معارفه ومهاراته وسلوكه وبين المنظمة في إطار ثقافتها، لذا أصبح توجه المنظمات والمدراء لمواكبة هذا التغير والتطور السريع عبر تبني انتقاله جديدة تركز على أخلاقيات المهنة.

يهدف الباحث من خلال هذا المبحث إلى التطرق إلى بعض أدبيات الدراسة ذات العلاقة بموضوع البحث، حيث تطرق في هذا الإطار النظري حول أخلاقيات المهنة إلى عدة عناصر وهي: مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها، مصادر أخلاقيات المهنة، أخلاقيات المهنة في الإسلام، أبعاد أخلاقيات المهنة، وبيان العقبات التي تحول دون تطبيقها، ثم توضيح أهم الوسائل التي تساعد على ترسيخ أخلاقيات المهنة.

2.1.2 مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها:

أولاً: مفهوم الأخلاق وأخلاقيات المهنة:

أعطيت لأخلاقيات المهنة العديد من التعريفات ومع ذلك يبقى هناك اختلاف حول مفهوم الأخلاقيات لدى العديد من المختصين والدارسين لهذا الموضوع، لكن من الأفضل أن نورد بعضاً من هذه التعريفات لأصل معنى الأخلاق في اللغة والاصطلاح ثم لبعض من تعريفات أخلاقيات المهنة في الأدب الإداري لعلنا نتوصل إلى تعريف يتضمن معظم المعاني المختلفة.

أ . معنى الأخلاق في اللغة:

إن الناظر في كتب اللغة العربية يجد أن كلمة أخلاق تطلق ويراد بها الطبع والسجية، والمرأة والدين، وحول هذه المعاني يقول الفيروزبادي "الخلق بالضم وضممتين السجية والطبع والمرأة والدين، ويقول "ابن منظور": الخُلُقُ والخُلُقُ، فهو بضم الخاء وسكونها الدين والطبع والسجية (السكرانة، 2009 : 18).

بينما من يطالع قواميس اللغة الإنجليزية يجد بأن الأخلاقيات (Ethics) تعني مجموعة من السلوكيات والآداب والقيم التي تحكم الفرد أو الجماعة (Longman dictionary).

ب . معنى الأخلاق في الاصطلاح:

عرفها عبد الكريم زيدان بقوله "ويمكننا تعريف الأخلاق "بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها، وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه". ولا يخفى أن هذا التعريف هو نفسه تعريف الغزالي مع إضافات الغير خافية وتكمن إضافته الحسنة بأن المعاني والصفات المستقرة في النفس هي الضابط للإقدام والإحجام عن الفعل بحسب حسنه وقبح (السكرانة، 2012: 379).

ج . معنى الأخلاق في الأدب الإداري:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم أخلاقيات المهنة يغلب عليها جوهر واحد وإن اختلفت ألفاظها، ومن هذه التعريفات القول "بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين" (ياغي، 2012: 7).

ويعرفها (بلقيس) بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا وبين المقاطعة والعقوبات المادية (الرومي، 2009: 82).

ويعرفها (Boyer) بأنها "مجموعة المبادئ أو القواعد المحددة التي يجب احترامها ويمكن وصفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة من داخل المنظمة والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموماً" (بن نامة، والعشعاشي، 2012: 46).

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن أخلاقيات المهنة هي:

1. مجموعة من القواعد والسلوكيات والمدونات التي تفرضها ثقافة المنظمة.
2. يجب أن تتجلى أخلاقيات المهنة في تصرفات وسلوكيات كل فرد سواء تجاه المؤسسة أو المجتمع.
3. يجب على أفراد المنظمة تبني واحترام هذه الأخلاقيات.
4. تعتبر أخلاقيات المهنة من محددات نظرة المجتمع والمنظمة للفرد أثناء العمل، فإما تشعرهم بالرضا وإما تشعرهم بالاستياء.

ثانياً: أهمية أخلاقيات المهنة:

تعد أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي نالت وسوف تنال اهتمام الكثير من الأكاديميين والممارسين في مختلف دول العالم رغم قلة ما كتب عنها، ويرجع ذلك إلى ما أشارت إليه الدراسات والبحوث حول وجود حالات من الرشوة والتزوير والاختلاس، وتعارض المصالح وغيرها من أساليب استغلال الوظيفة في تحقيق أهداف وأغراض شخصية.

وتعطي أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على عدة مستويات نذكر منها أهميتها على مستوى الفرد والمجتمع والعمل.

أ. أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى الفرد:

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

ويخلص السكارنة (2012: 381) أهمية أخلاقيات المهنة على الفرد بالنقاط التالية:

- 1- تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية.
- 2- المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهاته.

3- تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد ما إذا كانت ايجابية مرغوبة أو سلبية غير المرغوبة.

4- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.

5- تلعب دوراً رئيساً في اتخاذ القرارات عند الأفراد، كما أن لها دوراً في حل الخلافات، والنزاعات القائمة بين الأفراد.

ب . أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع:

إن الخلق الفاضل مع ما يصدر عنه من سلوك فاضل وعمل صالح يمثل عماد الحياة الاجتماعية، ولا يمكن أن يصلح حال المجتمع بغير هذه الأخلاقيات، وفيما يلي أهم النقاط التي توضح أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع كما بينها عفيفي (2005: 23):

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

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

3- إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.

ج . أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل:

تبرز أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل بحصول الفوائد التالية (الغالبى والعامري، 2005:

:137)

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

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

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

في حين يذكر عفيفي (2005: 23) أن العمل يستفيد من تطبيق أخلاقيات المهنة على النحو التالي:

1- إن الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.

2- الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات نقل، والجرائم نقل، والمنازعات نقل حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.

ويضيف الباحث مجموعة من النقاط حسب وجهة نظره يوضح فيها أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى العمل كالتالي:

1- تعمل على ضبط سلوك الموظف التي يجب أن يتحلى بها أثناء أداءه لعمله وللمهام المكلف بها، وضمن تصرفه في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه.

2- تساعد في فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب كأحدى الوسائل الناجحة لتفادي السلوكيات غير الأخلاقية أو المحظورة.

3- إن أخلاقيات المهنة التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي إلى التجانس، والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين.

4- التخلص من الطابع التسلطي التي تمارسه إدارة ما على موظفيها.

5- تمكن المراجعين من معرفة حقوق الموظف، وواجباته أثناء أدائه لوظيفته عند تقديم الخدمات لهم، مما يمكنهم من تقديم الشكوى والمراجعة عند وجود انحراف أو تجاوز عن السلوك الأخلاقي المتعارف عليه.

6- تسهل عملية صنع القرار، وتحقق احترام لكل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.

3.1.2 مصادر أخلاقيات المهنة:

إن الأخلاق هي تراكمات تربويه تبدأ من النفس مروراً بجميع المراحل التي تمر بها في مساراتها المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة، وحتى وصوله إلى الوظيفة العامة وما تفرضه عليه، وبالتالي ما تتنازعه فيها من قوى جذب مختلفة نحو سلوك معين دون الآخر (ياغي، 2012: 19).

ولذلك يمكن تقسيم مصادر أخلاقيات المهنة بما يلي:

1- المصدر الديني:

يشكل المصدر الديني أهم مصادر الأخلاق، وذلك لأنه لا تخلُ أي ديانة سواء كانت سماوية أو غير السماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية. وتختلف الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع المعني (الطراونة، 2012: 34).

ويمتاز الدين الإسلامي بمصدره الكتاب والسنة بأنه يشكل نظام حياة متكامل، فنظم علاقة الفرد بخالقه وعلاقته بالأفراد الآخرين في مجتمعه، وقدم قواعد سلوكية ترشد إلى الصالح وتحد من السيئ من الأعمال بعكس الديانات الأخرى التي اقتصر دورها على تنظيم علاقة الفرد بالخالق وتنظيم محدود لعلاقات الفرد بغيره في المجتمع (العطوي، 2013: 12).

2- المصدر الاجتماعي:

المقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص في مهنة معينة وعاداته وتقاليده، ومعايير وقوانينه فهذه لابد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية المختلفة فالفرد عندما ينخرط في مهنة معينة لا ينعزل عن مجتمعه ولا يستطيع أن يقفز عن الأنماط السلوكية للآخرين ومعاييرهم فهو من جهة نشأ على هذه الأنماط والمعايير ولا يستطيع أن يتحرر منها كلها، كما أن الآخرين الذين

يتعاملون معه في ميدان مهنته نشأوا في ظل الثقافة الاجتماعية نفسها التي نشأ فيها (أبو طيبخ، 2008: 81).

وبشكل عام تتباين المجتمعات الإنسانية في نوع ثقافتها، وإعطائها أولويات لقيم معينة دون الأخرى، ففي بعض المجتمعات نجد أن الثقافة السائدة هي ثقافة منفتحة تقبل الجديد وتتجسد فيها سمات التسامح، والرغبة في التعاون، وقبول الرأي الآخر، ويكون الأمر المهم هنا هو تجسيد صيغة الموضوعية في التعامل والعمل وعدم التطرف (العقيلي، 2014: 18).

إن المجتمع الذي تسوده القيم والمبادئ المتناغمة لا بد وأن ينقلها إلى أفرادها، وبالتالي تنعكس عليهم في سلوكياتهم المهنية والوظيفية، فإذا كانت هذه القيم تضع حداً للانحرافات الأخلاقية فإنها ستجعل الأفراد يحرصون على الالتزام بهذه بها وعدم مخالفتها أو تجاهلها، لأنها بهذه الحصانة تعتبر أقوى منهم.

3- المصدر السياسي:

يقصد به النظام الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد، فإذا كان النظام السياسي ديمقراطياً مثلاً يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر فلا شك أنه سيؤثر على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام ديكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبياً على توجهات الأفراد في كل مؤسسة (العطوي، 2013، 13).

4- المصدر الاقتصادي:

ويعني مجمل الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فإذا كان هذا الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة مع أفراد أسرته فإنه من السهل أن نتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاماً أكيداً والعكس إذا وضعه لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية هذا البعد الاقتصادي قد تضاعفت بشكل كبير في هذه الفترة من التاريخ حيث تطرح التكنولوجيا في كل يوم من المغريات، وحيث تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس (أبو طيبخ، 2008: 81).

5- القوانين واللوائح والتشريعات:

يمثل القانون والتشريعات المختلفة وسائل لتنظيم الحياة في أي مجتمع. على اعتبار أن القانون أو التشريع وليد حاجة في المجتمع توجب تدخل السلطة التشريعية لتنظيمها، ولهذا فالقانون أو التشريعات المنبثقة عنه تنظم حاجات الناس في مجتمع ما، وتكون ملزمة لهم.

إن مجموعة التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استناداً إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعد من المصادر المهمة للأخلاقيات، وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير دفة الإدارة العامة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدول ويحقق أهدافها (ياغي، 2012: 22).

4.1.2 أخلاقيات المهنة في الإسلام

يُعد الإسلام في حقيقته نظام حياة يتكون من العقيدة والشريعة والعبادات والأخلاق. ويقول الرسول ﷺ (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق). وقد أخذ الإسلام ما وجده من الأخلاق الحميدة وعدها أخلاقاً إسلامية سواء ما كان منها ثمرة للعقل الإنساني الراشد أو النظرة البشرية أو ما جاءت به الديانات السماوية السابقة (الطراونة، 2012: ص 63).

والاهتمام بأخلاق المهنة ينطلق من مفهوم قول الله - سبحانه وتعالى - : ﴿وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ﴾ (النحل: آية 89). فالقرآن الكريم بين ما يحتاجه الناس في حياتهم، وهذا يدل على ضرورة ربط العمل بمبادئ الإسلام، لأن مبادئ الإسلام جاءت بما فيه صلاح الخلق في معاشهم ومعادهم.

فكل وظيفة مباحة يعمل فيها العامل المسلم بنية صالحة لبناء مجتمع إسلامي، أو خدمة المسلمين، فإنه يزرع للأخرة، سواءً كانت الوظيفة شرعية أو علمية أو صناعية أو إدارية أو تربوية أو غيرها، قال ﷺ: (إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى) (الحميدان، 2010: 9).

وتتبع أهمية أخلاقيات العمل من المنظور الإسلامي أيضاً من كون الإسلام هو دين علم وتدبر في الأساس، ولا شك في ذلك، فالإسلام يحث على العلم لقوة الإسلام من جهة، فهو لا يخشى الاكتشافات العلمية الحقيقية، لأنه دين الحق، ومن جهة أخرى تأتي الاكتشافات المنبثقة كأدلة عقلية تضاف إلى

الكثير والكثير من الأدلة والبراهين التي تؤكد أن الدين الإسلامي حق من عند الله، وإن ما جاء به الرسول ﷺ حق (علي، 2011: 118).

ومن جهة أخرى، فإن تحقيق الأهداف وفق النظرية الإدارية الإسلامية يرتبط بمدى الالتزام بالأخلاق التي أوجبهها الإسلام، بغض النظر عن هذه الوظيفة التي يشغلها الموظف سواء كانت وظيفة عليا أم ذات مرتبة دنيا، والدليل على ذلك قوله تعالى: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ» (آل عمران: آية 159) (ياغي، 2012: 46).

وقد جاءت الشريعة الإسلامية بمجموعة من المبادئ التي جعلتها أساساً للوظيفة ولشاعها وحثت على إتباع الأخلاق الحسنة في التعامل على وجه الخصوص أو خارج المنظمة بصفة عامة. وللوظيفة في الإسلام عدة مبادئ أخلاقية يذكر منها العطوي (2013، 17-18) التالي:

1- تنظر الشريعة الإسلامية إلى الوظيفة على أنها أمانة حيث قال الله تعالى: «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا» (النساء: آية 58)، وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ (إذا ضيعت الأمانة فانتظر الساعة) قال: كيف إضاعتها يا رسول الله؟ قال: (إذا اسند الأمر إلى غير أهله فانتظر الساعة) (رواه البخاري).

2- الوظيفة العامة مسؤولية شخصية: إن مسؤولية العمل في وظيفة بعينها هي مسؤولية شخصية وليست جماعية.

3- الوظيفة تكليف وليست حقاً، وقد ورد عن النبي ﷺ أنه قال (إنا والله لا نولي هذا العمل أحداً سائله أو أحداً حرص عليه) (رواه البيهقي)، وبذلك يتضح أنه لا تسند الولاية لمن لا يتوافر فيه الكفاية اللازمة لشغلها طمعاً في المنصب.

4- الوظيفة العامة التزام خلقي وتعبدي وشعائري حيث يذكر العطوي نقلاً عن المطيري (1997م) "أن الدولة الإسلامية دولة عقدية، والإدارة الإسلامية ينبغي عليها أن تتأكد من ظهور هذا الاعتقاد على السلوك اليومي للعاملين وأهم مظاهر ذلك الصلاة في جماعة، والتوقف عن العمل عند حلول وقتها

تعظيماً لشعائر الله، كما أن أداء الصلاة في جماعة له آثار اجتماعية ونفسية كبيرة حيث إنها تذيب الفوارق بين المسلمين رؤساء كانوا أم مرؤوسين كما أنها تعود المسلم على التواضع وعدم التكبر".

5.1.2 أبعاد أخلاقيات المهنة:

البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة

تعريف القانون الإداري:

القانون الإداري مصطلح مكون من كلمتين "قانون" و"إداري" ، لذا وجب علينا أولاً تعريف القانون ثم الانتقال إلى أحد فروع وهو القانون الإداري.

"القانون": هو مجموعة من القواعد العامة المجردة التي تنظم سلوك الإنسان في المجتمع وتتضمن جزاءً مادياً حالاً يوقع ضد من يخالفه (أبو طالب، 1998: 3).

"القانون الإداري": درج أغلب الفقهاء على تعريف القانون الإداري بأنه ذلك الفرع من فروع القانون العام الداخلي الذي يتضمن القواعد القانونية التي تحكم السلطات الإدارية في الدولة من حيث تكوينها ونشاطها بوصفها سلطات عامة تملك حقوقاً، وامتيازات استثنائية في علاقاتها بالأفراد (راضي، 2012: 6).

وتعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط العملية الإدارية وتسير أمورها وركناً أساسياً في إصدار القرارات وتنفيذها.

وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أم الشكلية وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضاً عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد على أسس قانونية (ياغي، 2012: 39).

المواد القانونية التي تحكم سلوك الموظف:

الوظيفة تكليف للقائمين بها، هدفها تحقيق أهداف المنظمة طبقاً للقوانين والأنظمة، يجب على الموظف أن يراعي فيها مجموعة من الأحكام وأن يلتزم بتنفيذها وهي كما أوردها السكارنة (2009: 212) فيما يلي:

1- تأدية العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يخصص وقتاً للعمل الرسمي لأداء واجباته الوظيفية.

- 2- أن يحسن معاملة الجمهور وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد.
 - 3- احترام مواعيد العمل.
 - 4- المحافظة على الأموال وممتلكات المنظمة.
 - 5- احترام التسلسل الإداري في اتصالاته الوظيفية وتنفيذ ما يصدر إليه من أوامر وتعليمات في حدود القوانين واللوائح.
 - 6- أن يعمل على تنمية قدراته وكفاءته العلمية والعملية والاطلاع على القوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله والإحاطة بها وتقديم الاقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل ورفع مستوى الأداء على صعيده الشخصي وعلى صعيد المنظمة التي يعمل بها.
- وفي حال قصر الموظف في تطبيق أحكام اللوائح والقوانين المعتمدة من قبل المنظمة فإنه يصبح معرضاً إما للمحاسبة الإدارية أو لتحمل عقوبة جزائية.
- ويعتبر تطبيق العقوبات إقراراً بأن هناك درجة من النقص في الامتثال إلى القوانين التي يجب الإشارة إلى عدم احترامها، بيد أنه لكي يمتثل الأفراد إلى قانون معين، يتعين عليهم أولاً أن يلموا به وأن يكون جزءاً من الإطار المرجعي الخاص بهم.

البعد الثاني: العدالة

إن أحد أسماء الله - سبحانه وتعالى - هو العدل والعدل، وقد تواتر ذكر مفردات اشتقاقية كثيرة حول العدالة في القرآن كقوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ﴾ (النحل: آية 90)، وكذلك قوله تعالى: ﴿هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَهُوَ عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ﴾ (النحل: آية 76).

ولقد قال الإمام علي عليه السلام: "ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل" وقال أيضاً: "أنصف الله وأنصف الناس من نفسك ومن خاصة أهلك ومن لك فيه هوى من رعيتك".

فإذا ما توافرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوافر في الإدارة العامة كالقضاء على المحسوبيات والواسطات والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الاختيار والتعيين، والمساواة في تقديم الحوافز حسب الجهد المقدم.

تعريف العدالة:

وتعرف العدالة في الشرع على أنها إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط أو تفريط وقيل: بذل الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في حقوقهم، وقيل: فصل الحكومة على ما في الكتاب والسنة لا بالرأي المجرد (الحميدان، 2010: 66).

أما بالنسبة للعدالة التنظيمية فهي "الطريقة التي يحكم الفرد من خلالها على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني"، وهي مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية (البوق، 2014: 9).

ويعرفها البدراني على أنها "عملية إدارة الفروق في حياة المنظمة لحفز جميع الجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ومصالحها العليا في البقاء والتفوق والتقدم نحو المستقبل، و لا يكون ذلك إلا من خلال إقناع العاملين بأن أهدافهم الشخصية تتحقق كنتيجة لنجاح المنظمة وليس على حساب المنظمة" (البدراني، 2010: 26).

وتعد العدالة التنظيمية ظاهرة تنظيمية ومفهوم نسبي، وذلك لأهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه شعور العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل. والذي يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء التنظيمي مهما بلغت قوة سائر عناصر العملية الإدارية (الأسمرى، 2014: 10).

العوامل المؤثرة في إدراك العاملين للعدالة (البوق، 2014: 19):

- 1- إشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم.
- 2- القدرة على فهم الأسباب الكامنة وراء اتخاذ قرار معين.
- 3- درجة وضوح التوقعات بشأن المعايير التي سوف تستخدم في الحكم على قرار معين، وكذلك العقوبات المحتملة توقيعها في حالة الفشل.

ومن مجالات تطبيق العدالة في المهنة: إسناد الأعمال الإدارية للأكفاء الأمناء ليطبقوا العدل في إدارتهم، وتوضيح حقوق وواجبات كل موظف، حتى لا يحاسب الموظف على شيء يجهله، ومن المجالات أيضاً

المساواة بين الموظفين المتساوين في الدرجة والخبرة في المعاملة ، والحقوق، دون تمييز بينهم غير مبرر فإن العدل يقتضي المساواة بين المتماثلين.

البعد الثالث: الإتقان

إن الإتقان مفهوم واسع جداً يشمل جميع الأمور التي نقوم بها في الحياة وهو يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات وباستخدام جميع الحول المتاحة لديه، ولا يقتصر الإتقان على العبادات فقط كالصلاة والصوم والزكاة مع أنها تحتل جزءاً كبيراً من هذا الأمر أيضاً، ولكنه يصل إلى الإتقان في العمل، فإن الله - عز وجل - حثَّ على العمل وجعل العمل وإتقانه يرتقي إلى مرحلة العبادة فكما قال رسول الله ﷺ: "إِنَّ اللَّهَ يَحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَهُ" (رواه البيهقي).

إن وجودَ الموظف في وظيفته مقرون بمجموعة من المهام التي تؤدي للوصول لأهداف محددة، لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة ومنقنة، ويذكر ياغي بأن أولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز ، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة، وثانيهما: في الأداء بحيث يكون الأداء وافيًا شتملاً لجميع الشروط الفنية للأداء، وذلك تحقيقاً لفاعلية الأداء، وثالثهما: الرشدية في الإنفاق على هذا الإنجاز سواء في المال العيني اللازم أم في المال النقدي (ياغي، 2012: 42).

البعد الرابع: احترام الوقت

الوقت من أبرز الأصول وأهم النعم التي أنعم الله بها علينا، ولأهمية الوقت ورد ذلك ره في القرآن الكريم عدة مرات، فقد أقسم سبحانه بالوقت فقال تعالى: ﴿وَاللَّيْلُ إِذَا يَغْشَىٰ وَالنَّهَارُ إِذَا تَجَلَّىٰ﴾ (الليل: آية 1-2)، وقوله تعالى: ﴿وَالْفَجْرُ وَلَيَالٍ عَشْرٍ﴾ (الفجر: آية 1-2)، وغيرها العديد من الآيات. وللوقت أهمية كبيرة للفرد والمجتمع على حد سواء فهو رأس المال الحقيقي للإنسان وتكمن أهميته من كونه يؤثر في الطبقة التي تستخدم فيها الموارد الأخرى، كما أنه وعاءٌ لكل أعمال وكل إنتاج، كما أن

إدارة الوقت بالنسبة إلى العامل حسب النظرة الحديثة هي مشكلة رقابية يمكن السيطرة عليها والتحكم بها من خلال وضع معايير محددة لوقت العمل وزمن ابتدائه وزمن انتهائه (الباحوت، 2013: 14).

لذا فإن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددتها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد، حيث إن الإخلال فيه يسبب أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل، والإضرار بمصالح المنظمة، وإخلال بأدوار الآخرين، لذلك التقصير فيه يعتبر تقصير بالواجبات الوظيفية وتقتضي المسائلة التنظيمية.

ومن صور احترام الوقت في الوظيفة: الالتزام بالحضور والانصراف في وقت الدوام المتفق عليه بين العامل وصاحب العمل، وأن ينشغل الموظف أثناء العمل بتأدية المهام الموكلة إليه دون الانشغال بأشياء خارجية تلهيه عن عمله الأساسي، ومن صورهِ أيضاً انجاز الأعمال في وقتها، وعدم تأجيلها أبداً وفي هذا يقول أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه (لا تؤخروا عمل اليوم إلى الغد فانتم إن فعلتم ذلك تكأثرت عليكم الأعمال، فلا تدرون بأيها تبدأون ولا بأيها تؤخرون).

البعد الخامس: السرية

كان النبي صلى الله عليه وسلم يخصّ بعض أصحابه بأسرار لا يفشونها لأحد، قال أنس بن مالك رضي الله عنه: (أسرّ إليّ النبي سرّاً، فما أخبرت به أحداً، ولقد سألتني أمّ سليم - أمّ أنس - فما أخبرت بها) (رواه الطبراني). وإذا كان حفظ السر فضيلة، فلمن حافظ على أسرار الناس أجرٌ عظيم، فإن الله - سبحانه وتعالى - يستره في الدنيا والآخرة، يستره عن الكائدين، ويستتر عيوبه وعوراتهِ، قال صلى الله عليه وسلم (من ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة) (رواه مسلم).

أما فيما يتعلق بالإسرار الوظيفية فهذه تكون في الوظائف ذات الصفة الخاصة، وهذه الوظائف فيها من الأسرار ما يحتاج من العامل إلى درجة عالية من الأمانة، لئلا يفشي أسرار العمل والناس، وتتقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين منها ما يتعلق بالأشخاص، ومنها ما يتعلق بالأعمال، فما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين، وما يتعلق بالعمل، كالأرصدة المالية، وتقارير المنظمة وحجم نشاطها وإنتاجها (الحميدان، 2010: 118-119).

إفشاء أسرار العمل:

يقصد بهذه الظاهرة أن يقوم الموظف بإفشاء أسرار المنظمة أو الأسرار الخاصة بالأفراد المتصلين بالمنظمة سواء من الأفراد العاملين بها أو عملائها، فمثلاً يقوم الموظف بإطلاع العمال على التقارير السرية التي كتبها الرؤساء بشأنهم. فهو بهذا العمل يفقد هذه التقارير سريتها ويزيد من درجة الاحتكاك والنزاع بين العامل ورئيسه بشأن ما كتب في هذه التقارير، أو يدلي بعض الموظفين ببيانات خاطئة أو غير المؤكدة إلى مندوبي وسائل الإعلام والتي قد يترتب عليها ضرر بالمنظمة أو قد يقوم أيضاً بعض موظفي البنوك بأن يصرح للغير برقم مدخرات أحد الأفراد، أو معلوماته المالية الخاصة، أو نحو ذلك (الشميمري، 2006: 31).

ومن زاوية أخرى فإن حفاظ الموظف على سرية المعلومات التي يطلع عليها تجعل ثقة رؤسائه به تزداد، مما يشجعهم على اطلاعه على الجوانب السرية لاتخاذ قرارات معينة، مما ينعكس على زيادة ثقة المرؤوسين بأنفسهم، وعزز احترامهم لرؤسائهم ويرفع معنوياتهم، وبالتالي يرفع من مستوى أدائهم (ياغي، 2012: 43).

حالات جواز كشف سر العمل: الأصل أن السر لا يجوز كشفه لعدة أسباب يذكرها منها الحميدان (2010: 119):

الأول: أن كشفه إخلالاً بالأمانة، وإخلاقاً للوعد، ونقض للعهد.

والثاني: أن في كشفه ضرر على من يختص به السر.

والثالث: أن في كشفه إشاعة للخيانة بين الناس، وعدم احترام الكلمة.

والرابع: أن في كشفه فتح لباب التلصص والتجسس، والاطلاع على ما لا ينبغي، والتدخل فيما لا يعني.

والخامس: أن في كشفه تجرئه على الممنوعات الشرعية، لأن من يتجرأ على التعدي على هذا الممنوع، فسيتجرأ على بقية الممنوعات.

وقد يرتفع هذا الواجب إذا فقد الموضوع سريةه بأن صار معروفاً عند الناس أو ألغي الأمر الذي أوجب السرية، أو كان من شأن إفشائها منع ارتكاب جريمة جنائية يتناسب معها مع إفشاء السر، أو

ظهر من الجهة التي تملك ذلك نظاماً، أو اقتضت ذلك مصلحة العمل كتدريب موظف جديد على مباشرة مهام الوظيفة.

البعد السادس: الأمانة

والأمانة خلق جليل من أخلاق الإسلام، وأساس من أسسه، فهي فريضة عظيمة حملها الإنسان، بينما رفضت السماوات والأرض والجبال أن يحملنها لعظمتها وثقلها، قال تعالى: ﴿ إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴾. (الأحزاب: آية 72).

وتعرف الأمانة على أنها "خلق يعفّ به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي ما عليه من الحقوق"، ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين (الحميدان، 2010: 59).

ويجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للأمة، أو يهز من ثقة الجمهور به كمثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكاً له، بل هي تكليف لا تشريف، ولذلك يقول الرسول ﷺ لأبي ذر ناصحاً له (يا أبا ذر إنها أمانة، وإنها حسرة وندامة إلا من أخذها بحق الله فيها) (رواه مسلم)، وبناءً عليه يجب على الموظف ألا يستخدم الوظيفة لتحقيق مصالح خاصة سواء له أم لأقاربه أم لمعارفه ، لأن في هذا الاستخدام الشخصي للوظيفة استغلالاً، والاستغلال خيانة، ويحذرنا الله سبحانه وتعالى من الخيانة فيقول ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴾ (الانفال: آية 27) (الشميمري، 2006: 15)

ومن بعض الممارسات المخلة بالأمانة والتي قد يستهين بها الموظف كما ذكرها العطوي (2013: 20):

1- أن يقضي الموظف وقتاً طويلاً في مكالمات الهاتف دون اعتبار للمعاملات على مكتبه أو للمراجعين الواقفين أمامه.

2- أن لا يعير لهاتف المكتب أي اهتمام أثناء رنينه وكان الجهاز وضع للزينة، فمن معايير التحضر والمدنية الرد على الهاتف في الرنة الثالثة إلى الخامسة كحد أعلى، ويجب معاقبة من يخل بهذا حالاً.

البعد السابع: المسؤولية

يعرفها أفضل نقلاً عن (مقداد يالجن) أنها تعني "تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله - سبحانه وتعالى- في الدرجة الأولى، وأمام ضميره في الدرجة الثانية، وأمام المجتمع في الدرجة الثالثة" (أفضل، 2007: 13).

أما عن المسؤولية الوظيفية وهي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها الباحث على أنها كون الموظف مسؤولاً في عمله عن نتائج القرارات، والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه. وقد اهتم الإسلام بالمسؤولية في العمل وحض عليها، وفي ذلك حديث رسول الله ﷺ: "عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول: (كلكم راع و كلكم مسئول عن رعيته، الإمام راعٍ ومسئول عن رعيته، والرجل راعٍ في أهله وهو مسئول عن رعيته، والمرأة راعيةٌ في بيت زوجها ومسئولةٌ عن رعيته، والخادم راعٍ في مال سيده ومسئول عن رعيته). (أخرجه الشيخان)، لذلك لا بد من الموظف أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس وأن يحرص على هذه المسؤولية العظيمة.

البعد الثامن: العمل كفريق

خلق الله الإنسان اجتماعياً بطبعه ولا يمكنه من القيام بأعباء الحياة منفرداً ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد له من مشاركته لغيره ، قال تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾ (المائدة: آية 2)، وقال النبي ﷺ (المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضاً) (رواه البخاري) (العطوي، 2013: 23).

وفرق العمل هي "جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ، ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات"، والفريق في النهاية هو وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة (عبد الغني، 2007: 3).

ومن أهم فوائد العمل كفريق: تحقيق التعاون بين أعضاء المجموعة وهذه هي الفائدة الأساسية، حيث يرغب الأعضاء في العمل معاً، ومساندة بعضهم البعض لأنهم يتوحدون في فريق ويريدون له النجاح مما

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

البعد التاسع: الاحترام وحسن المعاملة

حسن المعاملة واجب شرعيّ، يدل عليه قول الله - سبحانه وتعالى - ﴿وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ﴾ (النساء: آية 36)، فالجار ذي القربى: الجار القريب في النسب، والجار الجنب: الجار القريب في المنزل، والصاحب بالجانب: الرفيق في البيت، والعمل، والسفر (ابن كثير، 1999: 2/298).

وحسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه، والمراجعين. والرؤساء والمدراء في العمل لهم حق المعاملة الحسنة، لأنهم أقدر وأكثر خبرةً في العمل غالباً، وحسن التعامل معهم يظهر في تنفيذ رغباتهم وأوامرهم، لأنهم من أولياء الأمور شرعاً، ونحن مأمورون بطاعتهم في الكتاب والسنة، وحسن التعامل معهم يظهر أيضاً في العلاقة الحسنة معهم، لأن لها مردوداً على جودة الأداء، وفي إحسان الظنّ بهم، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم، أو التشهير بهم، أو غيبتهم، أو إساءة سمعتهم (الحميدان، 2009: 82-83).

ويطالب الموظف الرئيس أيضاً بالتأدب مع مرؤوسيه فإنه يحفزهم ويستشيرهم مزيد من الجهود في إنجاح الأداء. وبخصوص زملائه فإنه يساعدهم على أشاعه المودة والمحبة، مما ينعكس على مناخ تنظيمي أمثل، والحد من نشوء الصراع وتلافيه في مهده، وأيضاً القضاء على التوتر، ومن ثم تسهيل سير العمل وتفعيل الاتصالات سواء كانت صاعدة، أم هابطة أم أفقية، وبالتالي تحسين عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالأداء (ياغي، 2012: 42-43).

ولا ننسى المراجعين الذين لهم حق في المعاملة الحسنة، لأنهم أحد المقاييس المهمة الذي يقاس به نجاح المؤسسة، فانطباعهم عن المؤسسة يعكس رأيهم في تعامل موظفيها، ولأنهم أصحاب حاجة، فإن لم تستطع أن تقضي لهم حاجتهم فلا أقلّ من أن ينصرفوا مسرورين بما وجدوه من حسن التعامل.

البعد العاشر: النزاهة والشفافية

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية، فالنزاهة هي "مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات عن من يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية، وذلك في إطار الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل" (الشياني، 2014: 56). ومن أهم العوامل التي تعمل على تعزيز النزاهة هي عوامل الشفافية، كعوامل فعالة تساعد على توفير الضمانات التي تكفل إيجاد بيئة مناوئة للفساد والانحراف.

ويشير مفهوم الشفافية إلى الوضوح والتبنيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للإفادة منها في أداء المهام المنوطة (الطراونة والعضايلة، 2010: 66).

وتظهر أهمية الشفافية من خلال دورها في تحقيق ترابط المنظمة على جميع المستويات الإدارية والتنفيذية، وإحداث تكامل بين أهدافها، وإشاعة النظام والانضباط، والحرص والدقة والإنجاز والحسم وتقوية الترابط المجتمعي بما ينسجم مع الحقوق الاجتماعية والاقتصادية للفئات المهمشة والفقراء، وتعميق أركان الديمقراطية، والإسهام في بناء القواعد القانونية (الشياني، 2014: 78).

وإن الشفافية وإن كانت مطلوبة في حياة الناس مع بعضهم البعض والعلاقات الإنسانية بشكل عام، إلا أنها تبقى ضرورة ملحة في منظمات العمل الإدارية الخاصة والعامة، وخصوصاً بين القيادات مع بعضها البعض من جهة والقيادات والعاملين تحت إدارتها من جهة أخرى، حتى لا تكون المنظمة غامضة في توجهاتها ولا تعرف أهدافها بالنسبة إلى العاملين فيها، وبالتالي يقلل من روح الانتماء لها، لذا فإن

الشفافية تعزز الولاء لدى العاملين وتزيد من إنتاجيتهم وأدائهم وتشد همهم، وترسخ قيم التعاون وتضافر الجهود ووضوح النتائج وتحسينها (السبيعي، 2010: 20).

6.1.2 عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة:

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

وتتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات المهنة فيما يلي (السكرانة، 2009: 67-68):

1- عدم تطبيق العقوبات:

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

2- غياب القدوة الحسنة:

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

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

3- ضعف الحس الديني والوطني:

عند غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقوم به، ودوره الكبير في التقرب إلى الله - سبحانه وتعالى - به ونيل مرضاته بالالتزام بأخلاقياته، وما له من أثر في تنمية وتطور المجتمع، فإنه ذلك سيحول دونه ودون التطبيق والالتزام بأخلاقيات المهنة.

4- اضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين:

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين، والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل. فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا توفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير مُحفِّز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

7.1.2 وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

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

1- تنمية الرقابة الذاتية:

من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة هو استحضار الموظف رقابة الله - عز وجل - قبل رقابة المدير أو المنظمة، فهو يراعي مصلحة المؤسسة ويسعى لتحقيق أهدافها دون تفضيل مصلحته الشخصية عليها. ومن أشهر القصص في هذا المجال، قصة أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه عندما قال (لو عثرت بغلة في العراق لسألني الله تعالى عنها لِمَ لم تمهد لها الطريق يا عمر).

هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم، ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل: كتنقية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والإقناع بأهمية الوظيفة، وأدائها بشكل صحيح (العقبلي، 2014: 22).

2- وضع نظام دقيق يمنع الاجتهاد الفردي:

إن عدم وضوح النظام قد يؤدي إلى طرق غير سليمة في فهمه وبالتالي حصول بعض الممارسات غير الأخلاقية نتيجة هذا الفهم الخاطئ.

ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف على المنظمة توعية الموظفين وخاصة الجدد بخصوص نظام أخلاقيات المهنة المعتمد في المنظمة، ويمكنها أيضاً تجهيز كتيب يحتوى على أنظمة وقوانين المنظمة بالإضافة إلى مدونة السلوك المعمول بها داخل المنظمة، وتخصيص أقسام خاصة داخل المنظمة تعنى بأخلاقيات المهنة وتوضيح الحالات الغامضة ومعالجة الانحرافات والتجاوزات لدى الموظفين.

3- القدوة الحسنة:

أوضح ما يقال في هذه الصفة هو قوله -سبحانه وتعالى-: ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾ (الأحزاب: آية 21)، فالقدوة من أهم الوسائل في التأثير على الآخرين، ورسم العلاقات فيما بينهم وإما أن تكون قدوة حسنة أو سيئة. ويجب على الإدارة العليا وعلى من يساهم في اعتماد نظام أخلاقيات المهنة من باب أولى الالتزام بهذه الأخلاقيات حتى لا يكون حجة وسبب في عدم التزام الموظفين بها.

وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق رضي الله عنه : (وليت عليكم ولست بخيركم، فإن أحسنت فأعينوني، وإن أسأت فقوموني) (السكرانة، 2009: 66).

4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

لابد للموظف أن يقتنع بأن وظيفته عبادة يتقرب بها إلى الله إن أحسن تأديتها وراعى فيها الحقوق والواجبات والأخلاقيات، كما عليه أن يقتنع أيضاً أنها تساهم في تحقيق التنمية المجتمعية والوطنية وتساهم في تحسين ظروف الفرد والمجتمع والدولة، عندها سيقوي هذا من التزامه بأخلاقيات المهنة.

5- إيجاد أدوات الضبط الإداري:

في كل نظام يتم تصميمه يجب أن يحتوى على الأجهزة والوسائل الرقابية التي تضمن سير هذا النظام بالشكل المطلوب والمخطط له، لذلك عند اعتماد نظام أخلاقيات المهنة في أي منظمة عليها أن تراجع وتراقب تطبيق هذا النظام، وتحاسب كل من يخالفه ويتعدى عليه.

ومن الوسائل التي تساعد على فاعلية الإعداد الأخلاقي وتظهر جوانب النقص فيه، إنشاء جهاز إداري مستقل يكون مسؤولاً عن وظائف الرقابة الإدارية، مع متابعة تصرفات وسلوك الموظفين، ومن

الوسائل أيضاً إعادة النظر بإجراءات الضبط الوظيفي والعقوبات وتنفيذ إجراءات رادعة بحق المخالفين والمسئولين في النظام الإداري الأخلاقي (العمر، 1999: 86).

ولنا في الإسلام شاهد، ففي عهد أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه كان يسأل رعيته: أرايتم إذا استعملت عليكم خير من اعلم ثم أمرته بالعدل أكنت قضيت ما علي؟ قالوا نعم: قال: لا، حتى انظر في عمله، أعمل بما أمرته أم لا (العقيلي، 2014: 23).

6- التقييم المستمر للموظفين:

تساهم عملية التقييم في كشف الانحرافات أولاً بأول ومعرفة نقاط القوة والضعف في تطبيق الموظفين لأخلاقيات المهنة، حتى تسهل معالجتها وتعديلها.

وتساهم عملية التقييم في التطوير عندما يعلم الموظف أن من يطور نفسه يقيم تقيماً صحيحاً، وينال مكافئة على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم (السكرانة، 2009: 67).

8.1.2 الخلاصة:

تحدث الباحث في المبحث الأول عن موضوع أخلاقيات المهنة وهو المتغير المستقل في هذه الدراسة وقد كان التركيز في هذا المبحث على عدة جوانب في الموضوع بداية من المفهوم والذي تم استخلاص أن أخلاقيات المهنة هي عبارة عن مجموعة من القواعد والسلوكيات التي يجب على الأفراد احترامها والالتزام بها، ثم ذكر الباحث أهميتها الكبيرة على عدة مستويات كالفرد والعمل والمجتمع، وقد أكد الباحث أن للدين الإسلامي الدور الأساسي والأبرز في الحض على أخلاقيات المهنة والعناية بها، فذكرت في القرآن الكريم وعلى لسان رسول الله صلى الله عليه وسلم، وقد تناول الباحث بالتفصيل عشرة أبعاد من أخلاقيات المهنة كانت كالتالي (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية)، وأشار الباحث إلى مجموعة أن هناك مجموعة من العقاب والتحديات التي تحول دون تطبيق أخلاقيات المهنة كغياب القدوة الحسنة، وفي نهاية المبحث ذكر

مجموعة من الوسائل التي تعمل على ترسيخ أخلاقيات المهنة منها تنمية الرقابة الذاتية، ووضع نظام دقيق يضبط الممارسات والأخلاقيات المهنية لدى الأفراد.

وسينتقل الباحث إلى المبحث الثاني الذي سيركز فيه على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي ثم التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في الأدب الإداري.

المبحث الثاني

الأداء الوظيفي

- 1.2.2 مقدمة.
- 2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي.
- 3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي.
- 4.2.2 معدلات الأداء الوظيفي.
- 5.2.2 محددات الأداء الوظيفي.
- 6.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- 7.2.2 تحسين الأداء الوظيفي.
- 8.2.2 أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي.
- 9.2.2 الخلاصة.

المبحث الثاني

الأداء الوظيفي

1.2.2 مقدمة:

لاقى موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والدارسين الذين تناولوه من زوايا متعددة، بسبب الأهمية الكبيرة التي يحظاها الأداء الوظيفي لدى أي منظمة، فهو يعتبر من أهم عوامل تقدم المؤسسات ونجاحها. فقد تعددت التقارير عن منظمات تسعى لتحسين أدائها ورفعها إلى أعلى المستويات، من خلال العديد من الأساليب منها: محاولتها إشراك العاملين فيها بوضع السياسات، والتركيز على أسلوب فريق العمل، وتشجيع العاملين بالحوافز للجهود الفردية والجماعية المميزة، وكثير من الأساليب الأخرى التي كان الهدف منها رفع مستوى الأداء الوظيفي لديها.

إن تميز الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة أهلية كانت أو حكومية باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، لأن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين بها متميزاً (شاهين، 2010: 38).

وسيخصص الباحث هذا المبحث لتسليط الضوء على الأداء الوظيفي من خلال التطرق إلى سبعة عناصر هي: مفهوم الأداء الوظيفي، عناصره، معدلاته، محدداته، أهم العوامل المؤثرة عليه، عملية تحسينه، وأثر الالتزام بأخلاقيات المهنة عليه.

2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد مفهوم الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، فهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه (ناصر، 2010: 51).

ويعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل، ويرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم (أبو كريم، 2013: 20).

وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء فقد عرفه (Haynes) بأنه: "الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال" (النميان، 2003: 37).

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب (ناصر، 2010: 52).

كما يُعرف الأداء الوظيفي بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم، ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى (الشريف، 2013: 29-30).

ولما كانت جميع الأعمال بغض النظر عن أنواعها، ومسؤوليتها تنطوي على واجبات ومسؤوليات تتطلب الإنجاز فإن بعض علماء الإدارة ينظرون إلى الأداء على أنه "انعكاس لدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله، أي كانت طبيعة هذا العمل" (الريبيق، 2004: 38).

ويرى بعض الباحثين أن الأداء يرتبط ارتباطاً وثيقاً بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وإدراك العمليات المختلفة التي يمر فيها العمل حتى يتم تحقيق الإنجاز المطلوب وبذلك يكون الأداء محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة (السكران، 2004: 54).

ويلقى (Thomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، وذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو إنتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج، أما الأداء

فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً (العطوي،2013: 26-27).

ويتضح مما سبق كما أسلفنا تعدد تعريفات الأداء، فمنهم من يرى أنه سلوك، ومنهم من يرى أنه حصيلة جهد، ومنهم من يرى أنه إنجاز عمل، وهذا ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال.

3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي:

إن هناك مجموعة من العناصر أو المكونات الأساسية للأداء وبدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف إلى عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم، وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمات.

إن الأداء الفعال لأي موظف يعني تحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل، من خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تتفق وسياسات وإجراءات وظروف بيئة التنظيم الذي يعمل فيه ذلك الموظف، إن الأداء الفعال لأي موظف هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أبرزها ما يلي: (درة والصباغ،2008: 304-305)

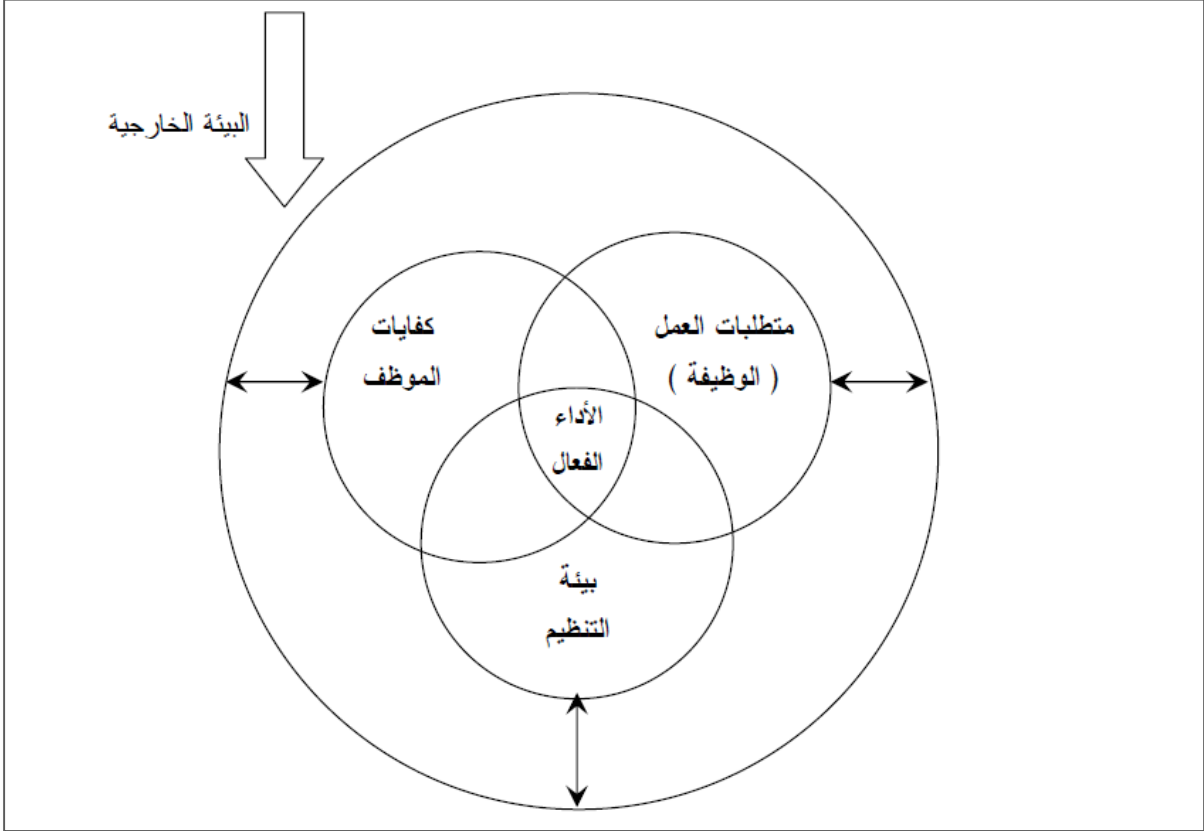
1- "كفاية الموظف": ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه، فكفايات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

2- "متطلبات الوظيفة": ويقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

3- "بيئة التنظيم": تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الإستراتيجي، ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

والشكل التالي يوضح التداخل بين العوامل السابقة الذي ينتج أداءً فعالاً:

شكل رقم (3)
نموذج الأداء الفعال.



المصدر: (درة والصبياغ، 2008: 306)

وبالإضافة إلى ما سبق من العناصر فإن هناك عناصر إضافية أخرى للأداء تتمثل في التالي:
(شاهين، 2010: 43).

1- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز .

2- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

3- نوعية العمل: تتمثل في مدة ما يدركه الموظف عن ما يقوم به من عمل، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

4.2.2 معدلات الأداء الوظيفي:

إن تقييم الأداء أو الحكم عليه يتطلب وصف معدلات الأداء، وقد يعتبر معدل الأداء هدفاً أو أداة تخطيطية أو قد يعكس خطة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين، كما أن تقدير معدلات الأداء يختلف من مجتمع لآخر ومن منظمة لأخرى وذلك حسب العادات والتقاليد السائدة، والظروف البيئية المحيطة بالمنظمة (الشريف، 2013: 45).

وتكمن أهمية معدلات الأداء الوظيفي في أنها تحقق الأهداف التالية كما ذكرها الريبك (2010: 41):

1- وضع مواصفات محددة للعمليات، وأوجه النشاط قبل البدء في العملية الإنتاجية من أجل قياس المنتج النهائي والحكم على مدى جودته.

2- توضيح مستوى الأداء المطلوب أو المرغوب فيه من خلال توفير مؤشرات قابلة للقياس مثل (السرعة، والدقة ، والاقتصاد، والكفاءة).

3- المعاونة على قياس الأداء الفعلي للعاملين.

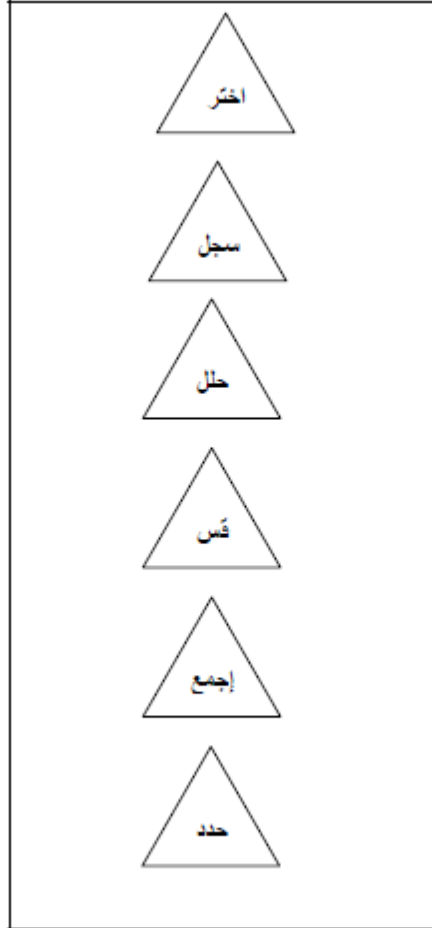
4- توفير الفهم المتبادل بين الرؤساء، والمرؤوسين، لأن تصرفات الجميع تحكمها معايير محددة مسبقاً.

5- توفير الأسس السليمة لمعالجة المشكلات أو الانحرافات التي تعيق فعالية الأداء.

وتتم هذه العملية كما ذكرها السكران نقلاً عن زويلف (1993م) من خلال ستة خطوات يوضحها الشكل رقم (4) وهي:

شكل رقم (4)

وصف معدلات الأداء الوظيفي.



المصدر: (السكران، 2004: 57)

ولقد لخص (زويلف) كل خطوة من الخطوات السابقة على النحو التالي: (الشريف، 2004: 83).
1- الاختيار: اختيار أنسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الأداء عملاً جديداً لم يسبق قياسه، أو تغيير بطريقة أداء العمل تتطلب تحديد زمن نمطي جديد أو شكاوى العاملين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين، أو غيره من الأسباب.

- 2- **التسجيل:** وهذه الخطوة تركز على تسجيل الحقائق والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط وتتضمن هذه المرحلة توصيف العمل وتقسيمه إلى عناصر تمثل الأداء الظاهر في النشاط المحدد.
- 3- **التحليل الانتقادي:** وهذه الخطوة تركز على اختبار البيانات المسجلة انتقادياً للتأكد من استغلال الوسيلة والحركات الأكثر فاعلية، وعزل العناصر المربية التي لا تساعد على الإنتاجية.
- 4- **القياس:** وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة بكل عنصر، ومصطلحات الوقت وباستعمال الأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.
- 5- **الجمع:** هذه الخطوة تركز على جمع البيانات المتعلقة بأداء الموظفين بطريقة منتظمة على مدار السنة من خلال سجل الأداء وسجل التدريب والأدلة التي يمكن استخدامها من قبل المشرفين.
- 6- **التحديد:** وتتم هذه الخطوة بتحديد سلسلة النشاطات تحديداً دقيقاً، وتحديد طريقة التشغيل التي حدد لها الوقت ، وتحديد الوقت القياسي للنشاط والأساليب المعينة.

5.2.2 محددات الأداء الوظيفي:

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

يرى مجموعة من الباحثين أن هذه الصعوبة في تحديد العوامل التي تحكم الأداء ترجع للأسباب

التالية (السكران، 2004: 62):

- 1- محددات أداء فئة ليست هي محددات أداء فئة أخرى.
- 2- محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.
- 3- العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء.

ويرى مرسى والصباغ أن الأداء يتأثر بالموقف، فالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محددًا رئيسياً في تحديد مستوى الأداء، والوظيفة بما تتطلبه من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه فرص للنمو الوظيفي تعد أيضاً محددًا رئيسياً في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد، وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسياً في تحديد مستوى الأداء (الرييق، 2004: 44-45).

ولقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم (Porter) وزميله (Lawler) نموذجاً يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي: حصيلة الجهد المبذول للموظف، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي. فالجهد المبذول في العمل يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء، بينما فعالية هذا الجهد يتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء الأداء، وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة (العجلة، 2009: 67).

إن الأداء لا يتحدد من خلال توافر أو عدم توافر بعض المحددات، وإنما هي نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية على النحو التالي (شاهين، 2010: 45):

1- الدافعية الفردية: وتعبّر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

2- مناخ العمل: إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما: البيئة الداخلية للمنظمة، والبيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات، وهي البيئة العالمية، والإقليمية، والمحلية، كل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة (الشريف، 2013: 44).

3- القدرة على أداء العمل: وهذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب، واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل.

ويوضح العطوي أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معاً في تحديد مستوى الأداء أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى قدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية: مستوى الأداء = المقدرة على العمل × الرغبة في العمل (العطوي، 2013: 28).

6.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع متنوع الأبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته، كما يُعزي بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي (الريبيق، 2004: 46).

وقد ذكر درة والصبغ (2008: 423-424) مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي أهمها:

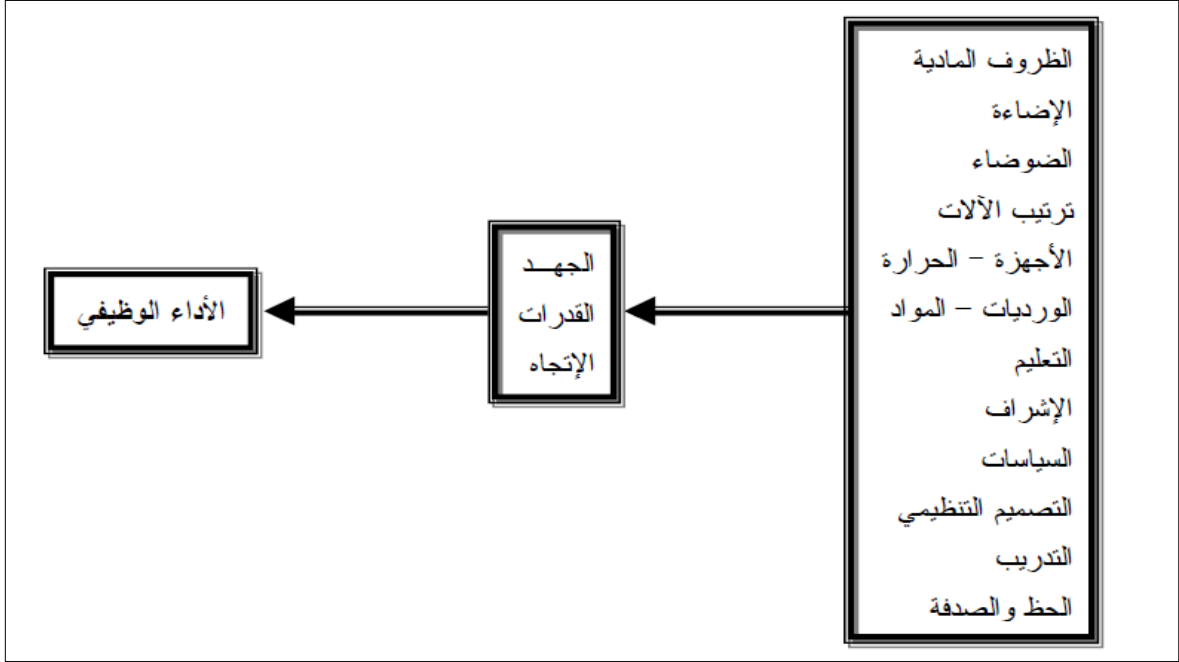
1- عوامل إدارية تنظيمية مثل:

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

ويوضح شكل رقم (5) العوامل المذكورة وتأثيرها على الأداء الوظيفي

شكل رقم (5)

العوامل التنظيمية المؤثرة في الأداء الوظيفي.



المصدر: (شاهين، 2010: 46).

2- عوامل بيئية خارجية مثل:

- صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات، والسائدة في المجتمع.
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.
- تشريعات حكومية.
- سياسات النقابات.
- الاضطراب السياسي.

3- عوامل تتعلق بالموظف مثل:

- نقص في رغبته ودافعيته.
- ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.
- تغيب مستمر عن العمل.
- مشكلات عائلية.

7.2.2 تحسين الأداء الوظيفي:

إن تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره، ومستوياته وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءاً بالقيادات العليا وانتهاء بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط (العجلة، 2009: 79).

أولاً: تعريف تحسين الأداء

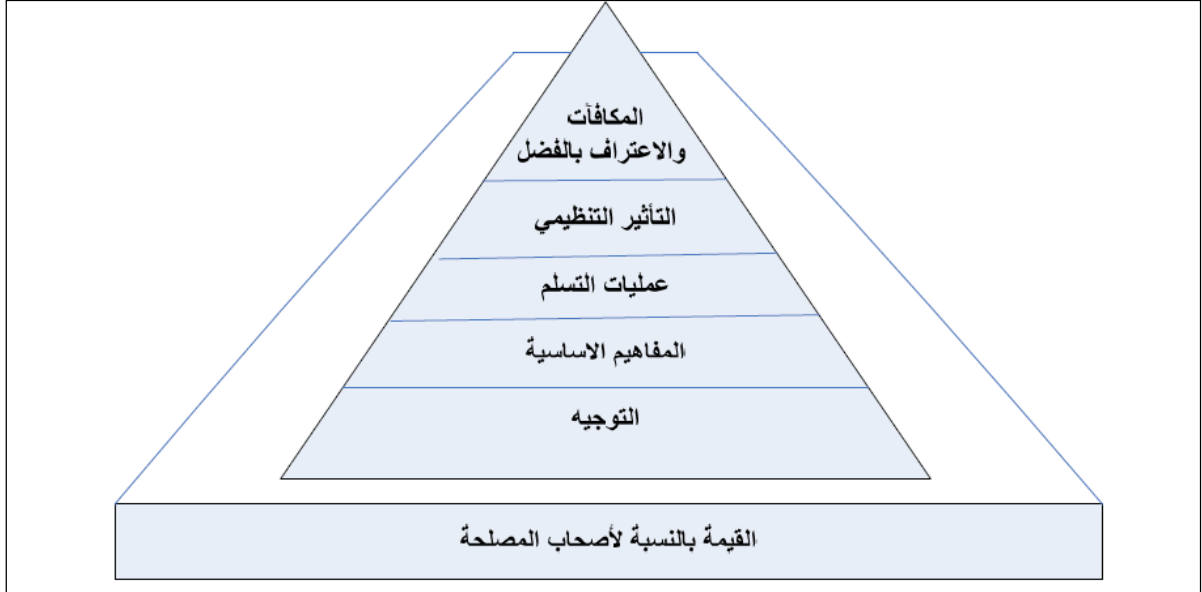
هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات، وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، يتطلب تحسين الأداء لأي منظمة توازن العناصر التالية: (الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا، والتكلفة)، وتوازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت بعين الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل" (صيام، 2010: 48).

عناصر إدارة التحسين الشامل:

تتكون إدارة التحسين الشاملة من خمسة عناصر أو طبقات أساسية يوضحها الشكل رقم (6): (المربع، 2004: 65-66).

شكل رقم (6)

عناصر إدارة التحسين الشاملة للأداء.



المصدر: (المربع، 2004: 66).

الطبقة الأولى: التوجيه

يمثل التوجيه الإستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية، والتي تعمل على تركيز الطاقات وحشد الجهود لتحسين علاقات العمل الرئيسة في المنظمة.

الطبقة الثانية: المفاهيم الأساسية

تتميز هذه الطبقة بأنها أحجار، بناؤها يضع المنظمة أمام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الأعمال.

الطبقة الثالثة: عمليات التسليم

يركز بناء هذه الطبقة على عمليات تحفيز صناعة المنتج أو الخدمة التي تجعل المنظمة أكثر كفاءة وفعالية، وتزيد من قدرتها على التكيف، وفي الوقت نفسه تخفض الوقت والجهد والتكلفة.

الطبقة الرابعة: التأثير التنظيمي

يختص هذا البناء بوضع المقاييس والهيكل التنظيمي للمنظمة.

الطبقة الخامسة: المكافآت والاعتراف بالفضل

يختص هذا البناء بنظام المكافآت والاعتراف بالفضل الذي يتضمن المكافآت المالية وغير المالية بهدف دعم أهمية المهام الأخرى داخل البناء الهرمي.

ثانياً: خطوات تحسين الأداء الوظيفي

الخطوة الأولى: تحليل الأداء

يتم تحليل الأداء باختيار أداء المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها وهو تعريف، وتحليل للوضع الحالي والمتوقع للمشاكل في أداء العمل والمنافسة (عايش، 2008: 50).

الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات

وهنا يتم تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين، وذلك بالبحث عن أصل المشكلة حتى تضمن نتائج أفضل، وهذا يمثل أهمية عند كل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن عملية التقييم وعما إذا كانت عملية التقييم تمت بموضوعية (البليسي، 2012: 26).

الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة

التدخل في الاختيار هو طريقة منتظمة وشاملة ومتكاملة بالاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته، وأهم الطرق الملائمة لتجاوزه، وعادة ما تكون الاستجابة بمجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسن الأداء، ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي والتكلفة المتوقعة اعتماداً على الفائدة المرجوة، أيضاً تقييم المؤسسة ونجاحها يقاس بمدى تقليل الفجوة في الأداء والتي تقاس بمدى تحسين الأداء والنتائج التي توصلت إليها المؤسسة، وعادةً ما يؤدي التدخل الشامل والمتكامل إلى التغيير وإلى نتائج مهمة في المؤسسة؛ لذا يجب أن تكون أي إستراتيجية لتحسين وتطوير الأداء آخذة بعين الاعتبار تغيير أهداف المؤسسة قبل تطبيق الإستراتيجية لضمان قبولها، وتطبيقها في كل المستويات (عايش، 2008: 51).

الخطوة الرابعة: التطبيق

بعد اختيار الطريقة الملائمة يجب وضعها حيز التنفيذ، ثم تصميم نظام للمتابعة، ومحاولة تحليل أو تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية مع محاولة الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير لضمان تحقيق فعالية المؤسسة، وتحقيق أهدافها بكفاءة (عايش، 2008: 51).

الخطوة الخامسة: الاتصالات المباشرة

وتعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، لذا يجب تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة (البليسي، 2012: 26).

الخطوة السادسة: المراجعة والمتابعة

إن عمليات تحسين الأداء تتضمن عمل تغييرات عديدة في المنظمة وأسلوب العمل بها، لذلك قد تعترض ذلك بعض الصعوبات والمشكلات، مما يستلزم عمل مراجعة شاملة لكل برامج العمل للتحقق من مدى سير التنفيذ الفعلي في إطار الخطة المحددة ومن مدى تحقق الأهداف السابق تحديدها وكفاية الجهود المبذولة لتحسين الأداء، وعلى أساس نتائج تلك المراجعة يتم إعادة النظر في الخطة العامة لتحسين الأداء وتعديلها حسب مقتضيات الواقع الفعلي (العجلة، 2009: 82).

ويقدم شكل رقم (7) نموذجاً لتحسين وتطوير الأداء والذي يتضمن العناصر التالية (المالكي، 2003: 41):

1- **مستوى الأداء المطلوب:** وهو المستوى المستهدف للأداء والذي تسعى الإدارة إلى الوصول إليه باستغلال جميع الموارد المتاحة والأنشطة المختلفة.

2- **مستوى الأداء الفعلي:** وهو الأداء الذي يتم تحقيقه فعلاً نتيجة للجهود، والأنشطة المبذولة خلال فترة زمنية محددة.

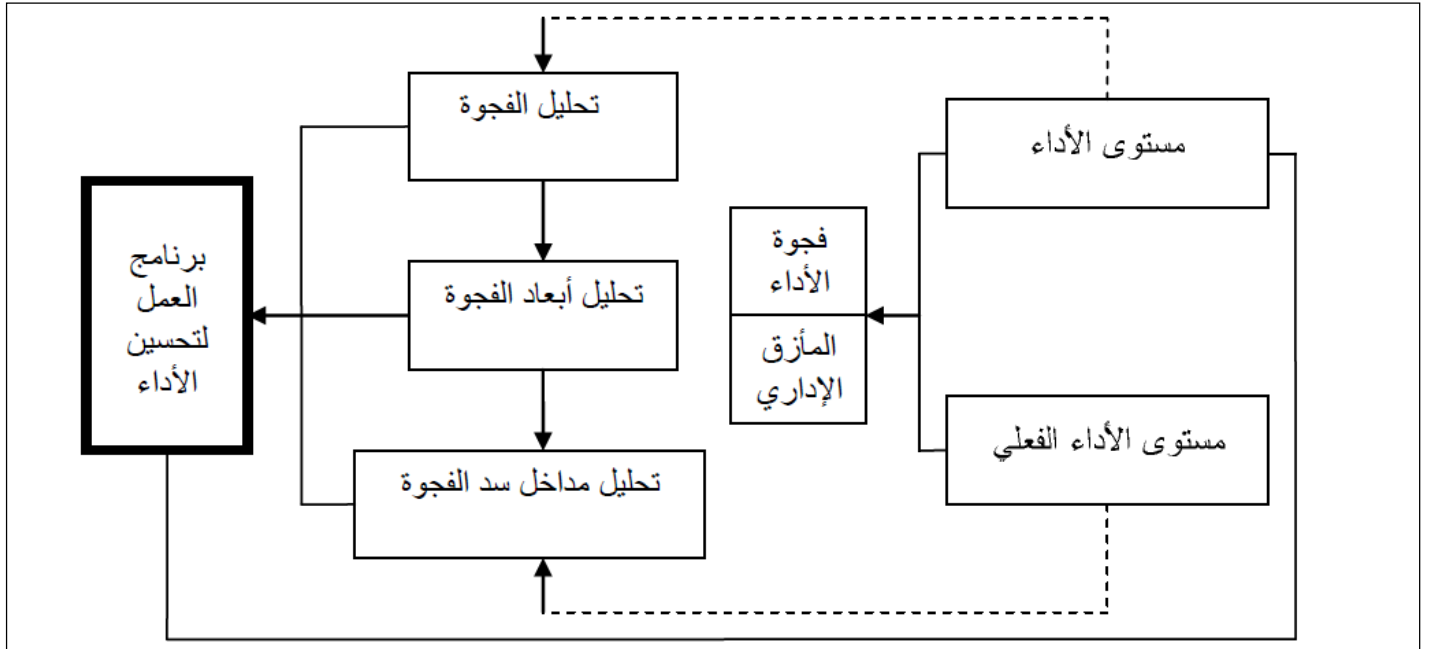
3- **فجوة الأداء:** وتظهر حين اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف سلبياً، ويجب على الإدارة معالجة هذه الفجوة للارتقاء بمستوى الأداء الفعلي والأداء المستهدف والتعرف إلى أسبابها، ومن ثم اختيار الطريقة المثلى لعلاجها.

4- تحليل الفجوة: ويتم خلاله تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف والتعرف إلى أسبابها، ومن ثم اختيار الطريقة المثلى لعلاجها.

5- برنامج العمل لتحسين الأداء: ويتم من خلاله وضع المدخل العلاجي موضوع التطبيق، فإن نجحت مساعي النجاح وارتفع مستوى الأداء الوظيفي إلى المستوى المستهدف، يجب متابعة الموقف للتأكد من استمرارية التحسن، أو تستمر دورة النظام في حالة عدم نجاح المدخل العلاجي.

شكل رقم (7)

نموذج تحسين الأداء الوظيفي.



المصدر: (المالكي، 2003: 41).

ثالثاً: مداخل تحسين الأداء الوظيفي

وحدد (Haynes) ثلاثة مداخل لتحسين الأداء وهي: (الفايدي، 2008: 86-88)

المدخل الأول: تحسين الموظف

إن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير، وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في أداء الموظف وهي:

الوسيلة الأولى- وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها، والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة أنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة مما لدى الموظف من مواهب جديدة وتنميتها.

الوسيلة الثانية- وتتمثل في التركيز على التوازن بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز. إن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم، والعمل الذي يؤدي في المنظمة أو الإدارة.

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

المدخل الثاني: تحسين الوظيفة

إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة في تدني مستوى الأداء إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم أو إذا كانت تفوق مهارات الموظف أو تحتوي على مهام الغير مناسبة أو غير الضرورية. إن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة خصوصاً مع الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة بإدارة معينة بين إدارات أو أقسام داخل المنظمة بسبب عدم ثقة

الإدارات والأقسام فيما بينها في أداء المهام على وجه صحيح، وعلى ذلك يجب تقليص الوظيفة إلى عناصرها الأساسية فقط . ومن وسائل تحسين الوظيفة إتاحة الفرصة للموظفين من وقت لآخر للمشاركة في فرق عمل أو مجموعات مهام أو لجان وتوفير الطرق لهم للمساهمة في حل مشاكل المنظمة.

المدخل الثالث: تحسين الموقف

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

8.2.2 أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي:

نظراً للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته، وتجاه المجتمع، وبعد أن شكلت كفاءة الأداء الوظيفي مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام الأكبر ويعاد صياغة الأهداف والسياسات وفقها، ويلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة والقطاع الخاص والأهلي، ويسجل للدولة والمؤسسات على اختلاف أشكالها وبيئات عملها محاولات تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعّالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية، وتمكّنها من تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد، وتوفير الآليات الفعّالة لمعالجة آثاره (الوز، 2013: 2).

وبناءً على ما سبق فإنه يمكن ذكر مجموعة من الآثار الناجمة عن الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي كما أوردها كل من (حاجي والصواف، 2006) و(العقيلي، 2014) وهي:

- 1- إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة، وقواعد السلوك الوظيفي سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم وبالتالي تحسين أدائهم (حاجي والصواف، 2006: 8).
- 2- ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يُعزز من ولائهم تجاه المنظمة التي يعملون بها مما سيزيد من سعيهم للوصول لكفاءة الأداء (حاجي والصواف، 2006: 8).
- 3- الالتزام بأخلاقيات المهنة يعمل على تحقيق التوازن بين المهام، والنتائج مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح (العقيلي، 2014: 29).
- 4- يُمكن توظيف أخلاقيات المهنة من صناعة القرارات بشكل شفاف وديمقراطي مما يضمن التزام العاملين بها واستعدادهم في بذل الجهد والعمل بشكل أكبر في الظروف التي يشاركون فيها بعملية صنع القرار (العقيلي، 2014: 29-30).

9.2.2 الخلاصة:

تناول الباحث في المبحث الثاني المتغير التابع في هذه الدراسة وهو الأداء الوظيفي، وقد استعرض الباحث مجموعة من التعريفات التي توضح مفهوم الأداء الوظيفي والتي استخلص منها أن الأداء الوظيفي عبارة عن مستوى قيام الموظفين بالالتزام بالأعباء الوظيفية وفق المعدل المفروض أداءه، كما ذكر الباحث عناصر الأداء الوظيفي وهي (الموظف، الوظيفة، والبيئة)، كما وصف معدلات الأداء الوظيفي ومحدداته، وذكر الباحث مجموعة من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي منها الإدارية ومنها البيئية وأخرى تتعلق بالموظف نفسه، وختتم موضوع الأداء الوظيفي بالتركيز على عملية تحسين الأداء الوظيفي من خلال مجموعة من الخطوات للوصول إلى أداء وظيفي عالي.

وفي نهاية المبحث قام الباحث باستعراض العلاقة بين الأداء الوظيفي وأخلاقيات المهنة في الأدب الإداري، والذي وجد من خلالها وجود اثر لأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي.

وبعد الانتهاء من هذا المبحث سيقوم الباحث بالتركيز في المبحث الثالث على مجتمع الدراسة وهو المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

المبحث الثالث

المنظمات غير الحكومية

- 1.3.2 مقدمة.
- 2.3.2 تعريف المنظمات غير الحكومية.
- 3.3.2 نشأة وتطور المنظمات غير الحكومية في فلسطين.
- 4.3.2 أهمية المنظمات غير الحكومية الفلسطينية.
- 5.3.2 عناصر نجاح المنظمات غير الحكومية الفلسطينية.
- 6.3.2 مجالات عمل المنظمات غير الحكومية الفلسطينية.
- 7.3.2 تصنيف وأعداد المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 8.3.2 المعوقات التي تواجه المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 9.3.2 الخلاصة.

المبحث الثالث

المنظمات غير الحكومية

1.3.2 مقدمة:

تعد المنظمات غير الحكومية جزء من النسيج المجتمعي، تُقيم وتُفعل في وضع اجتماعي واقتصادي وسياسي وتمويلي يتحرك ويتبدل وفق تحولات المجتمع، كما يغيب ويتراجع أو يتغير بعضها ويظهر ما هو جديد، أي أنها ليست منظمات جامدة من حيث أوضاعها الداخلية، أو وظائفها، أو علاقتها مع جمهورها أو مع غيرها من المنظمات غير الحكومية، أو مع مصادر تمويلها، أو السلطة المركزية (مرزوق، 2006: 62).

وقد ظهر الاهتمام الدولي بالمنظمات غير الحكومية في أواخر السبعينيات من القرن العشرين، حيث أصبحت عبارة "منظمات المجتمع المدني" لفظاً جارياً على أسنة رواد الحركات الاجتماعية والديمقراطية في العديد من دول العالم، وبخاصة النامية منها، وذلك لعدة أسباب منها: زيادة الوعي بحقوق الإنسان ورغبة المجتمع بالحصول على مزيد من الحقوق، ولممارسة نوع من الرقابة على الحكومات ولتأكيد حق الأفراد في المشاركة في إدارة المجتمع (شهاب، 2013: 11).

وعلى المستوى الفلسطيني فإن هذه المنظمات غير الحكومية تشكل جزءاً مهماً من النسيج المجتمعي الفلسطيني، ومكوناً رئيساً من مكونات البنية التنظيمية له، وهي طرف مهم في العملية التنموية الفلسطينية، وقد تجاوزت هذه المنظمات النقاش حول شرعية عملها بإقرار قانون المنظمات الأهلية، والمنظمات الخيرية الذي ينظم عملها، وانتقل النقاش في الساحة الفلسطينية إلى البحث في تطوير هذه المنظمات وتعزيز دورها في المجالات المختلفة، وانسجماً مع الإقرار بأهمية دورها المجتمعي التنموي، فقد أجريت العديد من الدراسات حولها، وتأتي هذه الدراسات في مجال التعريف بالأدوار التي تؤديها في المجالات المختلفة: الإغاثية، والتنموية، والتنقيف، وحشد تمويلها (حماد، 2010: 49-50).

ويعتبر العمل الخيري في الأراضي الفلسطينية الذي تقوم به المنظمات غير الحكومية واحداً من أبرز أشكال التعاون، والتكافل لدى الشعب الفلسطيني على مدار تاريخه، حيث كرس العمل الأهلي والخيري كل خصائص الشعب الفلسطيني، المبنية على روح التعاون وروح الجماعة، وذلك من أجل رفع مستوى المعيشي وتقديم الخدمات الاقتصادية والصحية والاجتماعية، كما لعبت المنظمات غير الحكومية أدواراً مختلفة انسجمت مع الأوضاع السياسية والاجتماعية التي مر بها المجتمع الفلسطيني (ناصر، 2010: 70).

وتعيش المنظمات الأهلية الفلسطينية وبخاصة في قطاع غزة كباقي منظمات العالم حالة متغيرة، فالبيئة التي تعمل بها مضطربة وغير المستقرة، وهذا كله يضع تحديات، ومتطلبات كبيرة أمام المديرين والمسؤولين في هذه المنظمات، وقد أوصى المؤتمر الأول للمنظمات الأهلية العربية المنعقد عام (1989م) بتوجيه الاهتمام للبحوث والدراسات في مجال العمل الأهلي العربي، للكشف عن ملامح هذا القطاع المهم والمشكلات التي تواجهه، بهدف التطوير والتحسين (أبو شمالة، 2015: 2).

ومما لاشك فيه أن المنظمات غير الحكومية ستظل عاجزة عن القيام بمهامها ولعب أدوارها بكفاءة وفاعلية، ما لم تُجرى عملية تقييم لهياكلها الإدارية والتنظيمية وأدائها وأساليب عملها وعلاقاتها، وعلى رأس ذلك كله تدعيم الديمقراطية الداخلية، والالتزام بمبادئ الشفافية والمحاسبة وتفعيل الجانب التطوعي والجماهيري في عملها وبرامجها، وتعزيز علاقات التنسيق والتكامل والتعاون والتشبيك مع الجهات ذات الصلة (عويضة، 2008: 40-41).

وسيخصص الباحث هذا المبحث للحديث عن المنظمات غير الحكومية من خلال التعريف بها، وبيان نشأتها وتطور مراحلها، وتوضيح أهميتها، وعناصر نجاحها، ومجالات عملها وتصنيفها واعددها، وتوضيح أهم المعوقات والتحديات التي تواجهها في قطاع غزة.

2.3.2 تعريف المنظمات غير الحكومية:

مصطلح المنظمات غير الحكومية أصبح من المصطلحات شائعة الاستخدام في ظل تنامي الحديث عن المجتمع المدني، وتهيئة المناخ للمبادرات الفردية والأهلية بعيداً عن تعقيدات البيروقراطية الحكومية وزاد من شيوع مصطلح المنظمات غير الحكومية تجاه الكثير من دول العالم الثالث نحو الأخذ بالتعددية والديمقراطية وهو ما يطلق عليه الموجه الثالثة من التحول الديمقراطي (ناصر، 2010: 71).

ويظهر الاختلاف في تعريف المنظمات الأهلية بحسب الجهات المعرفة والأزمة والأمكنة والنظريات والقناعات السياسية، لذلك تعددت مسمياتها وتعددت تعريفاتها. فالبعض يطلق مصطلح (المنظمات غير الربحية) أو (المنظمات الطوعية الخاصة)، أو (المنظمات الوسيطة) كما يطلق عليها في الولايات المتحدة الأمريكية، أو (المنظمات التطوعية أو الخيرية) كما يطلق عليها في بريطانيا، أو (وكالات تطوعية) كما يطلق عليها في الهند، أو (الجمعيات الأهلية) كما يطلق عليها في الدول العربية ومنها فلسطين (أبو شمالة، 2015: 32).

وتعرفها (الأمم المتحدة) بأنها "منظمات لها رؤية محددة تهتم بتقديم خدماتها للجماعات والأفراد، وتحسين أوضاع الفئات التي تتجاوزها التوجهات الإنمائية، كما يتحدد عملها في ميادين المشاريع الإنمائية والطوارئ وإعادة التأهيل، وكذلك تهتم بثقافة المجتمع والدفاع عن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للأفراد" (شهاب، 2013: 12).

ويعرف (القانون الفلسطيني رقم (1) لعام 2000م) المؤسسة الأهلية أو الجمعية بأنها "شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروع تهم الصالح العام دون استهداف جني الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو لتحقيق منفعة شخصية (أبودقة، 2009: 15).

وتعرف أيضاً على أنها مجموعة من المبادرات الاجتماعية التطوعية التي تنشط في مجالات مختلفة مثل الخدمات الاجتماعية، إضافة إلى الاهتمام بتنمية المجتمعات المحلية والدفاع عن حقوق الإنسان وغيرها، وهي مؤسسات مستقلة، مرنة تمتاز بالقدرة على التجربة، والعمل بحرية وإبداع وتحمل المخاطر (أبوكريم، 2013: 28).

وقد وصف (مدني) المنظمات غير الحكومية بأنها منظمات أو مؤسسات اجتماعية غير الربحية لا صلة لها بمؤسسات الدولة الرسمية، أو بمؤسسات القطاع الخاص التي تستهدف الربح بشكل أساسي، ومن يقوم بإنشاء هذه المؤسسات هم الأفراد أو المجموعات، وتستمد هذه المنظمات قوتها من الحريات الطبيعية للإنسان والتي تختلف من مكان لآخر من حيث مدى السماح أو التقييد لها، وهذا طبعاً سواء أكانت هذه المؤسسات تسعى لإقامة مجتمع مدني لحماية الحقوق السياسية والاقتصادية، أو لحماية مجموعة معينة من الناس كالأقليات والنساء والأطفال والمعوقين، أو لخدمة أغراض عامة كالصحة والثقافة وحماية البيئة ومحاربة الفقر (الأشقر، 2005: 67-68).

3.3.2 نشأة وتطور المنظمات غير الحكومية في فلسطين:

ظهرت المؤسسات الأهلية في فلسطين منذ عهد سيطرة العثمانيين عليها، حيث سن قانون سمي بالقانون العثماني ينظم أعمالها، بقي ساري المفعول إلى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية حيث تم إلغائه بسن قانون رقم (1) لعام (2000م) و الذي ينظم أعمالها إلى تاريخه، و يرجع تاريخ تأسيس أول جمعية أهلية فلسطينية إلى عام (1849م) تدعى "جمعية القدس" (أبودقة، 2009: 18).

تعتبر حالة المجتمع الأهلي الفلسطيني على وجه الخصوص، حالة فريدة من نوعها، حيث تطور عملها في ظل الاحتلال وفي غياب الدولة ومؤسساتها الخدمية والتنموية، حيث لعبت المؤسسات الأهلية من الناحية الموضوعية دور مؤسسات الدولة في غياب الدولة، من تعليم وصحة وإغاثة وتنمية ... الخ، واستطاعت الوصول إلى أكثر الفئات احتياجاً كجزء من نضال الفلسطينيين ومقاومتهم للاحتلال، ليشمل دورها تقديم خدمات أخرى كالعناية بالأسرى والدفاع عن حقوق الإنسان، وعلى الرغم من الطابع الإغاثي الذي قامت به المؤسسات الأهلية، إلا أن دورها كان سياسياً بامتياز، مقاوم للاحتلال ومعززاً لصمود أبناء الشعب الفلسطيني فوق أرضهم وقد امتد هذا الدور في غياب أو تغييب مؤسسات الدولة، إلى لعب رموز عدة من المجتمع المدني أدواراً سياسية تبدو في أحيان كثيرة بعيدة عن اختصاص عملها الأهلي (أبو كريم، 2013: 30).

ويمكن تقسيم مراحل تطور المنظمات غير الحكومية الفلسطينية إلى خمسة مراحل كانت كالاتي:

المرحلة الأولى ما بين عامي (1917-1967م):

وتتمثل في فترتين هما فترة ما بين عامي (1917-1948م) الحكم العثماني ثم فترة الانتداب البريطاني.

وكانت إستراتيجية المنظمات غير الحكومية في تلك الفترة تتمثل بمقاومة اليهودية، ومصادرة الأراضي كونها الخطر الأساسي الذي كان يهدد المجتمع في حينه، إضافة إلى العمل الإغاثي لمنكوبي الحرب، والمواجهات مع اليهود (أبو كريم، 2013: 31).

ثم وفي الفترة الثانية ما بين عامي (1948-1967م) من المرحلة الأولى عايشت الحكيم الأردني في الضفة الغربية والمصري في قطاع غزة، والاحتلال الإسرائيلي لباقي أراضي فلسطين في عام (1967م)، فقد هبط العمل الأهلي نتيجة الإحباط العام في صفوف المجتمع الفلسطيني، وتشديد قبضة النظامين الأردني والمصري على حرية وحركة الفلسطينيين، مما أدى لإضعاف الأحزاب والتنظيمات، وبالتالي تركز العمل على مقاومة مشاريع التوطين والاهتمام بقضية اللاجئين وحق العودة إضافة للعمل الإغاثي (شهاب، 2013: 14).

المرحلة الثانية ما بين عامي (1967-1979م):

شهدت مرحلة السبعينات تطوراً هاماً على صعيد إعادة تنظيم العمل الأهلي الفلسطيني وبخاصة مع بروز قوة منظمة التحرير الفلسطينية التي قامت بإنشاء العديد من الاتحادات الشعبية بالخارج والتي هدفت إلى تعزيز صمود الشعب الفلسطيني، كما دعمت إنشاء لجان العمل التطوعي في الضفة الغربية وقطاع غزة، والتي استجابت بشكل خلاق لبعض الاحتياجات، والأولويات التنموية المختلفة بدون أن تتبلور رؤية تنموية شاملة (أبودقة، 2009: 19).

وقد شهدت هذه الفترة تسجيل (14) منظمة أهلية، وقد ازداد في هذه الفترة ثقل الأعباء الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على حاجات اللاجئين الفلسطينيين بعد الاحتلال الإسرائيلي، وعدم قدرته على تحملها، ورغبة منه في إظهار نفسه أمام الإعلام دولة متحضرة وذات أبعاد أخلاقية، حيث سُمح بتسجيل بعض المنظمات غير الحكومية في الأراضي الفلسطينية عام (1967م)، وتشكلت المنظمات غير الحكومية أو معظمها إبان فترة الاحتلال الإسرائيلي، ولذلك شكل المناضلون قوامها الرئيس، حيث كان

العمل بمثابة تضحية، أكثر مما هو امتياز، وله دلالات سياسية في سياق النضال ضد الاحتلال الإسرائيلي (أبو شمالة، 2015: 46).

المرحلة الثالثة ما بين عامي (1980-1993م):

تميزت الجمعيات الأهلية بتلك الفترة بتعدد أدوارها وتنوع أنشطتها، حيث عمدت على التركيز على سد الفجوات الخدمائية التي لم يقم الاحتلال بتفديها للشعب الفلسطيني كما اتسمت بدعم وإسناد الحفاظ، والتمسك بالهوية الوطنية الفلسطينية من خلال إقامة الأنشطة التي تحافظ من خلالها على التراث الوطني الفلسطيني وعدم السماح بطمس هويته الوطنية، وتعززت هذه الأنشطة خلال الانتفاضة الفلسطينية الأولى التي بدأت عام (1987م) التي أثبتت خلالها المنظمات غير الحكومية قدرتها على ابتكار أنشطة متنوعة لدعم حركة النضال الوطني الفلسطيني من خلال تعزيز العمل التطوعي الخيري من دعم الفلاحين من جني محاصيلهم خلال فترات الحصاد المختلفة (أبودقة، 2009: 19).

وشهدت هذه الفترة تسجيل (18) منظمة أهلية، كما شهدت خروج المقاومة من لبنان، والتي كانت ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالداخل الفلسطيني، مما انعكس على توجه النشاط الأساسي للمنظمات غير الحكومية إلى نشر ثقافة الصمود ومقاومة الاحتلال الإسرائيلي، من خلال تركيز فصائل المقاومة الفلسطينية المختلفة على إنشاء أطر ولجان وهيئات ومنظمات، تستطيع من خلالها ممارسة العمل السياسي من جهة، وتقديم خدمات متنوعة من جهة أخرى، وأنشأت في هذه الفترة العديد من المنظمات الإغاثية والاجتماعية، التي هدفت إلى تعزيز صمود الشعب الفلسطيني، والتي استجابت بشكل خلاق لبعض الاحتياجات والأولويات المختلفة، خصوصاً الحد من الفقر (أبو شمالة، 2015: 46).

المرحلة الرابعة ما بين عامي (1994-1999م):

تعزز وجود ودور الجمعيات الأهلية الفلسطينية عند نشأة السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث ساعدت ونظمت السلطة الوطنية الفلسطينية عمل الجمعيات الأهلية وشرعت القوانين اللازمة لتنظيم، ورقابة عملها بما يسمح من قيامها بالدور المنوط بها في ظل أجواء من الشفافية والمحاسبة والرقابة البناءة بما يخدم المجتمع المدني الفلسطيني، وبدون القيام بأي أعمال تسمح بإهدار المال العام من خلال سوء استخدام

لأموال والإمكانات المتاحة للجمعيات الأهلية من خلال الدعم المتحصل من التمويل الداخلي والتمويل الخارجي (أبودقة، 2009: 19-20).

وقد أدى نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية بعد اتفاق أوسلو عام (1994م) إلى تبني المنظمات غير الحكومية إستراتيجية إحداث التنمية البشرية المستدامة من خلال عدة أدوار رئيسة أهمها (البليسي، 2012: 41):

- 1- الإسهام الفعال في مقاومة الاحتلال الإسرائيلي من جهة، وبناء الدولة الفلسطينية من جهة أخرى.
- 2- الإسهام في بناء مجتمع فلسطيني ديمقراطي.
- 3- المساهمة في تلبية احتياجات المجتمع المحلي، والعمل على بلورة رؤية تنموية مبتكرة ومستندة إلى المجتمع.

المرحلة الخامسة ما بين عامي (2000-2008م):

أدى اندلاع الانتفاضة الثانية في عام (2000م) وضعف دور السلطة، وعدم قدرتها على تلبية العديد من الاحتياجات الأساسية للمواطنين، إضافة إلى حالة الانقسام الفلسطيني عام (2006م)، واستمرار ممارسات الاحتلال في الضفة وغزة، بناءً على ما تقدم بدأ الدور التنموي لتلك المنظمات يتراجع لحساب الدور الإغاثي وتقديم خدمات الدعم النفسي لفئات مختلفة من المجتمع، كل تلك المتغيرات أثرت على طبيعة العمل الأهلي وأدت إلى تغير في أجندته (أبو كريم، 2013: 32).

وقد شهدت هذه الفترة أكبر عملية تسجيل للمنظمات غير الحكومية حيث بلغت عدد المنظمات المسجلة (826) منظمة، حيث زاد عددها بشكل لم يسبق له مثيل، وشهدت هذه الفترة أعلى معدلاتها عام (2006م) (أبو شمالة، 2015: 47).

المرحلة السادسة ما بين عامي (2009-2015م):

وقد شهدت هذه المرحلة دوراً مهماً للمنظمات غير الحكومية، حيث تنامي بعد تدهور الأوضاع الإنسانية في قطاع غزة وبخاصة في ظل استمرار الحصار الإسرائيلي وتداعيات الحروب الإسرائيلية عام (2008، 2012، و2014م) على قطاع غزة وما أعقبها من آثار وخيمة على المجتمع الفلسطيني، حيث

ارتفعت نسب الأسر التي اعتمدت على المساعدات التي تقدمها المنظمات المحلية والدولية، فضلاً عن الدور الذي تقوم به تلك المنظمات في إغاثة متضرري الحرب والكوارث الطبيعية (شهاب، 2013: 15).

بلغ عدد المنظمات غير الحكومية المحلية والأجنبية المسجلة في نهاية عام (2012م) (856) منظمة، وفاقت ميزانية هذه المنظمات ميزانية الحكومة، وشهدت هذه الفترة توتر كبير في العلاقات بين شقي الوطن (قطاع غزة، والضفة الغربية)، مما أدى إلى سوء وضع المنظمات غير الحكومية وبخاصة في قطاع غزة، حيث تم تجميد حسابات العديد من المنظمات في البنوك، وإيقاف التمويل الأجنبي لها، مما أدى إلى توقف عملها، كما تأثرت المنظمات غير الحكومية في الضفة الغربية أيضاً بإيقاف عمل بعض من أفرعها في قطاع غزة، وضعف العمل المتبادل بين المنظمات المشتركة بين الضفة الغربية وقطاع غزة.

4.3.2 أهمية المنظمات غير الحكومية الفلسطينية:

ورثت السلطة الوطنية الفلسطينية واقعاً اجتماعياً هشاً، بخاصة في قطاع الخدمات الاجتماعية، إضافة إلى الواقع الاقتصادي السيئ، مع البنية التحتية المدمرة، والانتشار الواسع للفقر والبطالة، والنقص الكبير في المرافق والخدمات الصحية والتعليمية، فمنذ توليها واستلامها للصلاحيات الاجتماعية من الإدارة المدنية للاحتلال، بدأت السلطة الفلسطينية بالعمل بالتعاون مع وكالة الغوث الدولية وغيرها من المؤسسات الأجنبية والمؤسسات والجمعيات الأهلية، ومؤسسات القطاع الخاص (ناصر، 2010: 73).

ولعبت المنظمات الأهلية الفلسطينية خلال العقدين الماضيين دوراً مهماً في توفير خدمات واسعة شملت مجالات الحياة: التنمية والتعليم والصحة والإعلام وحقوق الإنسان والمرأة، ومراكز البحث والتدريب التنموي والمهني، إضافة إلى خدمات إغاثة قدمتها الجمعيات الخيرية ولجان الزكاة، لتواجه مشكلات الفقر التي خلفها الاحتلال (مرزوق، 2006: 67).

وساهم وجود المنظمات الأهلية في التأثير على اتجاهات العملية التنموية في فلسطين، بخاصة وأن هذه المنظمات قد سبقت السلطة الفلسطينية، وكان لها دورٌ ظاهرٌ وحيوي على صعيد تقديم الخدمات

الأساسية للمواطنين خلال وجود الاحتلال، وما زالت تقدم خدماتها حتى في ظل وجود السلطة الفلسطينية، وبالتعاون مع منظمات السلطة الفلسطينية (أبو شمالة، 2015: 48).

5.3.2 عناصر نجاح المنظمات غير الحكومية الفلسطينية:

يجب توفر العديد من الأمور المهمة لضمان نجاح المنظمات غير الحكومية ويتضح ذلك كما يلي (ناصر، 2010: 80):

- 1- القيادة: تعاون القيادات داخل المنظمات غير الحكومية وعدم وجود مركزية في العمل.
 - 2- المجتمع: كسر الحاجز النفسي بين المنظمة والمجتمع المستهدف العمل معه.
 - 3- الحكومة: العلاقة بين الجمعية والجهات الحكومية، ودرجة القيود أو الحرية التي تتمتع بها.
 - 4- المشاركة: المشاركة الإيجابية بين مجموعة العمل.
 - 5- التمويل: التمويل ليس الأساس بل الأفكار والمشروعات حيث يمكن أن تنفذ بجهود تطوعية وتعطي عائد جيد، ولكن التمويل يلعب دور في دعم الأفكار والمشاريع.
- كما أن عناصر العمليات التنظيمية من شأنها التأثير على نجاح المنظمة ويتضح ذلك كما يلي (البليسي، 2012: 45):

- 1- تعتبر جودة العمل عاملاً مهماً في نجاح المنظمة، ومن المهم أيضاً سد الفجوة الإستراتيجية والتنفيذ.
- 2- كفاءة العمليات وإمكانية الاعتماد عليها من شأنها التأثير على الأداء الوظيفي.
- 3- التكيف المتزامن مع متغيرات البيئة الخارجية يحدد الأداء الوظيفي للعاملين.
- 4- وجود إدارة موارد بشرية قوية من شأنها التأثير على الأداء الوظيفي.
- 5- المتغيرات الطرفية التنظيمية وهي المتغيرات التي تحدد أي من التحديات التنظيمية تعتبر الأكثر أهمية للمنظمة في أي وقت من الأوقات.
- 6- سلوك القائد المباشر وغير المباشر من شأنها التأثير على الأداء الوظيفي.

6.3.2 مجالات عمل المنظمات غير الحكومية الفلسطينية:

يمكن تلخيص مجالات عمل المنظمات غير الحكومية الفلسطينية والخدمات التي تقدمها فيما يلي:

1- مجال المحافظة على البيئة:

ومن تلك النشاطات التنقيف البيئي، والحد من التلوث ونشر مطبوعات عن الزراعة، وتطوير نماذج زراعية حديثة، تنمية المشروعات الصغيرة الزراعية، والمساهمة في حل مشاكل التسويق الزراعي، وبرامج الأمراض والادخار (الغول، 2011: 57).

2- مجال الثقافة الوطنية والتراثية:

تشكلت فرق موسيقية وغنائية ومسرحية عديدة ونظمت عشرات الدورات للفن التشكيلي والرسم، وكذلك تم تنظيم معارض وإعادة صناعة الأزياء بالإضافة لتطوير تصاميم الطابع الفلسطينية، والعملات بما يتناسب وتاريخ فلسطين قديماً وحديثاً وإنشاء مكاتب حديثة وعقد مؤتمرات علمية، وإقامة مهرجانات تراثية وتنظيم برامج اتصال مع أطفال العالم العربي والعالم إجمالاً (الغول، 2011: 57).

3- مجال الديمقراطية وحقوق الإنسان:

بعد تشكيل السلطة الوطنية الفلسطينية عام (1994م) وتغير الإستراتيجية المعمول فيها لدى المنظمات غير الحكومية، لإستراتيجية المقاومة والبناء وأخذت مؤسسات الديمقراطية وحقوق الإنسان بالتزايد لتلبي الحاجات الجديدة للمجتمع الفلسطيني من جهة، ومتطلبات المانحين من جهة أخرى فبدأت تتشكل مؤسسات تعنى بالشفافية والنزاهة والحكم الصالح وحقوق الإنسان والديمقراطية... إلخ، وقد ساهمت تلك المنظمات بشكل كبير في زيادة الوعي لدى المواطنين في مفاهيمها الديمقراطية، وحقوق الإنسان إضافة لدورها في رصد وفضح انتهاكات حقوق الإنسان (أبو كريم، 2013: 33).

4- مجال التنمية الاقتصادية:

أنشئت مراكز لتطوير المشاريع الصغيرة، ولتنظيم عملية الإرشاد الزراعي ومنح القروض الزراعية، كذلك تم إنشاء مراكز لصحة الحيوانات، والحفاظ على الثروة الحيوانية، ومشاريع إقراض للنساء، وإقراض إسكاني لترميم المنازل وتحديثها، وإنشاء مراكز لتعليم الكمبيوتر، وتبادل الوفود الشبابية، والمشاركة في المعارض التجارية العربية والعالمية، وإقامة دورات تدريب للصيادين (عويضة، 2008: 44).

5- مجال التأهيل والتدريب:

مع ازدياد تعداد المنظمات غير الحكومية في فلسطين، وتزايد الاشتراطات من المانحين ظهرت الحاجة إلى وجود كوادر مؤهلة للعمل في تلك المنظمات، من هنا بدأ ظهور مؤسسات متخصصة في بناء القدرات من خلال التأهيل والتدريب للعاملين في قطاع المنظمات غير الحكومية، ومن ثم بدأ يتوسع عمل تلك المنظمات لتدريب وتأهيل الخريجين، الشباب الجامعي، المنظمات الحكومية، مما أدى لبروز قطاع واسع من تلك المنظمات والتي هدفت بالأساس لبناء قدرات وتأهيل القطاعات المختلفة من المجتمع الفلسطيني (أبو كريم، 2013: 33).

6- مجال المرأة والطفل:

طورت المنظمات غير الحكومية الخاصة بالنساء والأطفال كثيراً من برامجها المتعلقة بحقوق المرأة والطفل وامتدت لتشمل النساء في المخيمات والقرى والأحياء الفقيرة. ولعل برامج القروض النسائية والمشاريع الصغيرة قد حظيت باهتمام واسع نتيجة المسؤوليات الكبيرة والاستثنائية التي تتحملها النساء الفلسطينيات في إعالة الأسر، ولقد نظمت عشرات ورش العمل الخاصة بأوضاع النساء الفلسطينيات وشاركت المؤسسات النسوية في إنشاء شبكات نسائية عربية وفي عضوية مؤسسات نسوية عالمية، توجه اهتمام النخب النسوية نحو التوعية بالحقوق، وضرورة تطوير مشاريع قوانين للأحوال الشخصية (عويضة، 2008: 45).

7- المجال الصحي:

تقديم خدمات صحية علاجية ووقائية، تنفيذ برامج تأهيل المعاقين جسدياً، برامج الصحة النفسية للأطفال والنساء، برامج التوعية بمخاطر المخدرات، إنشاء مراكز للعلاج الطبيعي ورعاية الأم الحامل ، إقامة ورش وندوات صحية واسعة وعديدة (عويضة، 2008: 45).

ويذكر حماد أن المنظمات غير الحكومية الفلسطينية تقدم مجموعة من الخدمات منها (حماد، 2010: 50):

- 1- توفير خدمات في مجالات أساسية منها رعاية الأيتام والأسر المحتاجة.
- 2- إنشاء مدارس ورياض أطفال ومرافق ترفيهية.
- 3- رعاية المعاقين والعجزة وإعادة تأهيلهم.
- 4- تقديم خدمات صحية وزراعية واجتماعية على المستويات المختلفة.
- 5- إنشاء مشروعات إنتاجية وتوفير فرص للعمل.
- 6- متابعة وتوثيق الحقوق الإنسانية المنتهكة.
- 7- إيجاد نوادي رياضية واجتماعية ومراكز ثقافية وفنية.

7.3.2 تصنيف وأعداد المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة:

حسب دليل الجمعيات الخيرية الصادر في عام (2012م) عن الإدارة العامة للشؤون العامة والمنظمات غير الحكومية في وزارة الداخلية بقطاع غزة، بلغ تعداد المنظمات غير الحكومية حتى 31 ديسمبر من عام (2012م) ما مجموعه (786) منظمة محلية مسجلة وبعدها عاملين (8598) موظف، و(82) منظمة أجنبية مسجلة وتحت التسجيل بعدد عاملين (1015) موظف. ويوضح جدول رقم (2) توزيع المنظمات غير الحكومية المحلية والأجنبية على محافظات قطاع غزة الخمسة:

جدول رقم (2)

تصنيف المنظمات غير الحكومية المحلية و الأجنبية في قطاع غزة حسب النطاق الجغرافي.

م	المحافظة	عدد المنظمات المحلية	عدد المنظمات الاجنبية
1	الشمال.	408	-
2	غزة.	116	79
3	الوسطى.	95	1
4	خانيونس.	93	1
5	رفح.	74	1
	المجموع	786	82

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على دليل المنظمات غير الحكومية المحلية والأجنبية (2012م) الصادر عن وزارة الداخلية في قطاع غزة.

أما عن التصنيف حسب قطاع نشاط المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة فقد وُضِّحت في الجدول رقم (3):

جدول رقم (3)

تصنيف المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة حسب قطاع النشاط.

م	القطاع	عدد المنظمات	م	القطاع	عدد المنظمات
1	الاجتماعي	389	9	الإنسان والديمقراطية	10
2	الثقافي	74	10	العائلي والعشائري	9
3	الشبابي	54	11	الخريجين	7
4	الأم والطفل	44	12	غير مصنفة	7
5	الطبي	40	13	الصدقة	3
6	النقابي	40	14	السياحة و الآثار	2
7	الزراعي	35	15	البيئة	13
8	التعليمي	32	16	ذوي الاحتياجات الخاصة	28
				المجموع	786

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على دليل المنظمات غير الحكومية المحلية (2012م) الصادر عن وزارة الداخلية في قطاع غزة.

في حين وضع الباحث في جدول رقم (4) تصنيف القطاعات التي تعمل فيها المنظمات غير الحكومية الأجنبية في قطاع غزة.

جدول رقم (4)

تصنيف المنظمات غير الحكومية الأجنبية في قطاع غزة حسب قطاع النشاط.

م	قطاع النشاط	عدد المنظمات العاملة
1	الإغاثي.	60
2	الطبي.	32
3	الاجتماعي.	30
4	التعليمي.	21
5	الزراعي.	4
6	الخدماتي.	4
7	التنموي.	8

م	قطاع النشاط	عدد المنظمات العاملة
8	الثقافي.	6
9	الأبحاث.	1

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على دليل المنظمات غير الحكومية الأجنبية (2012م) الصادر عن وزارة الداخلية في قطاع غزة.

8.3.2 المعوقات التي تواجه المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة:

بالرغم من الدور الكبير الذي تقوم به المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة في العديد من المجالات والتي تم ذكرها سابقاً، إلا أنها تعاني مجموعة من المعوقات والتحديات التي تعرقل عملها وتزيد من صعوبته، ومنها من فقد القدرة على الاستمرار نتيجة هذه المعوقات التي نذكر منها:

1- التمويل:

تعتبر مشكلة التمويل من أهم العوامل التي تعرقل عمل المنظمات غير الحكومية وتقلل من نشاطها، وتلعب المساعدات المادية دوراً محورياً في تحديد اتجاهات عمل المنظمات غير الحكومية، وتتأثر فرصة الحصول على التمويل بنوعية النشاط والتوجيهات، والأهداف المعلنة من قبل هذه المنظمات سواء كان التمويل من جهة محلية أو دولية، بالإضافة إلى ذلك، فإن التنافس على مصادر التمويل ذاتها يشكل عائقاً كبيراً في الحصول على التمويل اللازم، وفي الكثير من الأحيان يرتبط ذلك بشروط عديدة منها جودة المشاريع المقدمة والمدروسة تقنياً وإمكانية تنفيذها، ومنها وجود الكادر البشري اللازم لتنفيذ تلك المشاريع المقدمة إلى جهات التمويل ومنها مطابقة الأنشطة المقدمة والمقترحة مع أهداف وأولويات الجهة الممولة (حماد، 2010: 51).

2- الوضع السياسي:

إن نوعية المناخ السياسي وعدم استقراره، وحالة الانقسام الفلسطيني، والأجندات السياسية للحكومات المتتالية وللممولين والداعمين، ومحدودية التنقل والحركة، تعد من العوامل الرئيسية التي تؤثر على عمل وفعالية المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة وتحد من نشاطها واستقلاليتها في اتخاذ قراراتها وتحديد قطاع واليات عملها، وتضع قيوداً عليها وعلى إدارتها، سواءً من الداخل أو الخارج.

3- ضعف أو نقص القدرات البشرية:

إن عدم قدرة المنظمة على توفير القدر الكافي والنوعية الجيدة من الموارد البشرية يعرضها لتأخير أو لفشل في نوعية الخدمات التي تقدمها أو في قدرتها على تحقيق أهدافها، فإن توفر الخبرات والكفاءات والمهارات على جميع المستويات الإدارية في المنظمة لهو من أهم عناصر نجاح المنظمة.

4- ضعف التنسيق والتنظيم بين المنظمات غير الحكومية:

يؤدي العمل المنفرد دون التنسيق المتبادل بين المنظمات غير الحكومية وبخاصة العاملة في نفس القطاع أو في نفس النطاق الجغرافي في كثير من الأحيان إلى تشتت الجهود اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة، ويضعف من جودة العمل المؤسسي، ولا يحقق الهدف العام المشترك للمنظمات غير الحكومية وهو العمل الخيري والأهلي.

5- غياب الإستراتيجية الإنمائية:

إن غياب التخطيط والإستراتيجيات الإنمائية التي يجب أن تضعها المنظمات غير الحكومية لتسيير وتنشيط عملها يعتبر من أهم المعوقات لدور هذه المنظمات في التنمية المحلية، والجدير بالذكر أن دور المنظمات غير الحكومية مازال ضعيفاً وغير الملموس، وكذلك فإن الشراكة المطلوبة مع السلطة ما تزال موضوع جدل رغم تزايد عدد هذه المنظمات، وتنوع أنشطتها واتساع دائرة عملها جغرافياً ومشاركتها في المؤتمرات العالمية مما وسع أفقها وانفتاحها وزيادة وعيها بالقضايا ذات الأهمية الحاسمة المشتركة التي ركزت عليها معظم توصيات تلك المؤتمرات لتحسين نوعية الحياة ومنها قضايا الفقر، والدفاع عن حقوق الإنسان، ومحو الأمية الأبجدية والقانونية، وتمكين المرأة، وقضايا النوع الاجتماعي، والمساواة بين المرأة والرجل، وقضايا البيئة، والتنمية البشرية المستدامة، والعمل المنتج، واندماج الفئات المهمشة في المجتمع، وقضايا السكان، والصحة الإنجابية، والتنمية المحلية، والعمل على بناء القدرات المؤسسية البشرية (حماد، 2010: 52).

9.3.2 الخلاصة:

تناول الباحث في هذا المبحث مجتمع الدراسة وهو المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، فقام بعرض مجموعة من التعريفات لهذه المنظمات، استنتج منها أن المنظمات غير الحكومية هي عبارة عن منظمات تطوعية غير ربحية تسعى لتقديم خدمات عامة أو خاصة، كما استعرض الباحث تاريخ المنظمات غير الحكومية في فلسطين من حيث النشأة والتطور، بداية من عام (1917م) وحتى يومنا هذا، كما ذكر الباحث أهمية المنظمات غير الحكومية على الساحة الفلسطينية والتي كان أبرزها تقديم الخدمات للشعب الفلسطيني في ظل الوضع السيئ الذي يعيشه، كما تناول الباحث عناصر نجاح المنظمات غير الحكومية وأهم العقبات التي تواجه هذه المنظمات في فلسطين، والتي كان أبرزها الوضع السياسي الراهن الذي يعيشه المجتمع الفلسطيني، وقد استعرض الباحث تصنيف وأعداد ومجالات عمل المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة وفق آخر دليل للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة الصادر عام (2012م) عن وزارة الداخلية بقطاع غزة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة والتعليق عليها

1.3 مقدمة.

2.3 الدراسات السابقة.

1.2.3 دراسات أخلاقيات المهنة.

2.2.3 دراسات الأداء الوظيفي.

3.2.3 دراسات العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

3.3 التعليق على الدراسات السابقة.

4.3 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.

5.3 ما يميز هذه الدراسة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة والتعليق عليها

1.3 مقدمة:

اهتمت العديد من الدراسات بأخلاقيات المهنة، وتناولتها من زوايا مختلفة سواءً بالتركيز على أخلاقية واحدة منها أو على عدة أخلاقيات مجتمعة في دراسة واحدة، كما حظيَ موضوع الأداء الوظيفي بأهمية كبيرة وحيز واسع من الدراسات الإدارية المتعددة، والتي استعرضته من كافة جوانبه وبحثت فيه، إما بكونه متغير تابع أو متغير مستقل. وفي هذا الفصل تم استعراض الدراسات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة وأبعادها، ومن هنا فقد قدم الباحث ملخص عن كل دراسة تشمل أهدافها والمنهج المتبع فيها، وأهم ما توصلت إليه من نتائج، وأبرز ما قدمته من توصيات، وقد قسم الباحث الدراسات السابقة إلى ثلاث محاور:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي.

المحور الثالث: الدراسات التي تناولت العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

وقد تم عرضها وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، والتدرج من الدراسات الفلسطينية فالعربية ثم الأجنبية. ومن ثم وضع الباحث في هذا الفصل أيضاً تعليقه على الدراسات السابقة من خلال المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية بناءً على عدة بنود وهي (الموضوع، الفئة المبحوثة، المنهج المتبع والأدوات، مكان و توقيت إجراء الدراسة)، ومن ثم ذكر أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وأهم ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها.

2.3 الدراسات السابقة:

1.2.3 دراسات أخلاقيات المهنة:

أ. الدراسات الفلسطينية:

1. دراسة (العاجز، 2014) بعنوان: "درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظات

غزة لأخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم"

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظات غزة لأخلاقيات المهنة، وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، والكشف عن دلالة الفروق لمتغيرات (الجنس - سنوات الخدمة - المنطقة العلمية). وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس والمرشدين التربويين في المدارس الثانوية بمحافظات غزة للعام الدراسي (2013-2014م)، والبالغ عددهم (147) مديراً ومديرة، و(146) مرشداً ومرشدة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي مستخدماً أداتين لجمع المعلومات وهي المقابلة والاستبانة. وتوصلت الدراسة لمجموعه من النتائج أهمها: أن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بلغت (79.9%) بدرجة كبيرة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة لدرجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد تبعاً لمتغير (الجنس- سنوات الخدمة)، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير عينة الدراسة لدرجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد تبعاً لمتغير (المنطقة التعليمية) لصالح منطقة رفح، كما وجدت أن درجة تقدير المرشدين التربويين للرضا الوظيفي من وجهة نظرهم بلغت (78.6%) بدرجة كبيرة. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: إضافة مرشد تربوي آخر للمدارس التي تحتوي أعداد كبيرة، أو تخفيف عدد الطلبة في المدرسة الواحدة، كي يستطيع المرشد التربوي التواصل بشكل مهني مع جميع الطلبة، كما أوصت بتطوير المرشد التربوي مهنيًا من خلال عقد دورات وندوات، ومشاركته في المؤتمرات العلمية.

2. دراسة (الرومي، 2009) بعنوان: "درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة" من وجهة نظرهم وسبل تطويرها"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقديرهم لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم تُعزى للمتغيرات التالية: (سنوات الخبرة في الإشراف التربوي - سنوات الخدمة في التدريس - التخصص - المؤهل العلمي - جهة العمل)، وسبل تطوير التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بأعداد إستبانة مكونة من (62) فقرة، وزعت على عينة الدراسة والتي بلغت (164) مشرف. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أبرزها: تراوحت النسبة المئوية لدرجات تقدير المشرفين التربويين لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة بين أعلى استجابة للاستبانة ككل (95%) وأدناها (60%) وتراوحت بين أعلى متوسط لل فقرات (93.57%) وأدناها (74%) وكان متوسط الدرجة الكلية (85.5%) وهي نسبة جيدة جداً، ولا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات درجات تقدير المشرفين التربويين في محافظات غزة لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم تُعزى لمتغير سنوات الخدمة في الإشراف التربوي أو التدريس أو التخصص أو المؤهل العلمي أو جهة العمل. وتوجد فروق دالة تُعزى لمتغير التخصص في مجال الوظيفية فقط نحو العاملين لصالح تخصص الآداب، وكذلك فروق تُعزى لمتغير جهة العمل في مجال الزملاء فقط نحو الزملاء لصالح الوكالة. وفي ضوء هذه النتائج اقترح الباحث مجموعة من التوصيات لتطوير وتعزيز الالتزام بأخلاقيات المهنة أهمها: عقد الدورات التدريبية المتخصصة في أخلاقيات المهنة للمشرفين التربويين، زيادة أعداد المشرفين التربويين لخفض نصاب المشرفين من عدد المعلمين، تحسين ظروف عمل المشرفين التربويين، وتوفير الأمن الوظيفي لهم والطمأنينة من حيث الراتب والعلاوة والتقاعد، إصدار مجلة متخصصة بأخلاقيات المهنة، اعتبار المعيار الأخلاقي من ضوابط اختيار المشرفين التربويين عند تعيينهم، وتشكيل هيئة وطنية عليا لأخلاقيات المهنة في فلسطين.

3. دراسة (أبو طبيخ، 2008) بعنوان: "مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم في محافظة غزة من وجهة نظر المعلمين"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى التزام المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، مستخدماً الإستمابنة كأداة للدراسة والتي تكونت من (63) فقرة وزعت على عينة عشوائية بلغت (235) معلم ومعلمة في المدارس الأساسية الدنيا بمحافظة غزة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: أن هناك اتفاق على تحلي المديرين بأخلاقيات مهنة التعليم وبنسب كبيرة في جميع المجالات بنسب مختلفة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين مدى التزام مديري المدرسة الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم محافظة غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، ومتغير سنوات الخبرة. وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من النتائج، فإن الباحث قدم مجموعة من التوصيات منها: زيادة الاهتمام لبرامج الأخلاق المهنية في المدارس بحيث تصبح على سلم اهتمام الوزارة من حيث الإعداد والتدريب والتنفيذ والمتابعة والإشراف والتقييم. التركيز على تدريب المديرين علمياً وأخلاقياً ومهنياً، الاهتمام بدراسة التراث الإسلامي والأخلاقي الذي خلفه العلماء المسلمون، إيجاد دستور أخلاقي للمديرين في المدارس، يحدد فيه المفاهيم الأخلاقية، ضرورة التنسيق بين وزارة التربية والتعليم والجامعات الفلسطينية للاستفادة من الأبحاث والدراسات المتعلقة بالمدير والمعلم، تطوير مفهوم الأخلاقيات المهنية كحقل رئيس من مقررات كلية التربية.

ب. الدراسات العربية:

1. دراسة (العقيلي، 2014) بعنوان: "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع التزام الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات العمل وأيضاً التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهن، كما هدفت للتعرف إلى طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة

الملك سعود بالرياض من مختلف مراكزهم ومراتبهم الوظيفية والتي بلغ عددهم (1700) فيما كانت العينة تتكون من (313) موظفة، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تكونت من (47) فقرة. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان منها: يوجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد (التزام الموظفين الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية)، وأنه يوجد تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الأجر، وتوصلت أيضاً لوجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي. وطرحت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها: ضرورة التركيز في الإدارات على مراعاة العدالة والمساواة في منح المكافآت للموظفات وعدم التفريق بينهن في المعاملة، الاهتمام بتوفير وتكثيف الدورات التدريبية المتخصصة لتحمل أعباء الوظيفة، والعمل على توفر ووضوح للمهام ومسؤوليات العمل، كما أوصت بضرورة منح الموظفة الصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات، والتأكيد على وضع دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل الموظفين.

2. دراسة (الطراونة و أبو جليل، 2013) بعنوان: "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في

تحقيق الميزة التنافسية" - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال استقصاء آراء المبحوثين من المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ، وقد تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة والتي وزعت على (65) مديراً يعملون في الإدارات العليا في الشركات المشمولة بالدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الأردنية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الأردنية. وأوصت الدراسة بوضع وتعزيز أخلاقيات الأعمال، وضرورة أن تقوم الشركات الصناعية

الأردنية بتحديد السياسات الأخلاقية وتوزيعها عبر الشركة، وتدريب العاملين فيها على تعزيز قدرتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.

3. دراسة (السكرانة، 2012) بعنوان: "أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال" - دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الأبعاد التالية (احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت)، وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل تُعزى لمتغيراتهم الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية، ولقد تم جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق إستبانة وزعت على (180) من المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عالٍ من الاهتمام بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات العمل تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية، كما أن هناك وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل، وعدم وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها: مضاعفة الاهتمام من قبل شركات الاتصالات الخلوية الأردنية بأخلاقيات العمل، لاسيما في ظل تنامي متطلبات وحاجات المجتمع المحلي من جهة، والمسؤوليات الأخرى التي أصبحت تشكل التزاماً أخلاقياً وقانونياً من جهة أخرى، وضرورة بلورة رؤية واضحة فيما يخص أخلاقيات العمل فضلاً عن إدراجها ضمن أهدافها الإستراتيجية، كما أوصت الدراسة بإنشاء قسم متخصص في إدارة الموارد البشرية يعني بأخلاقيات العمل لتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عند العاملين، والاهتمام بعقد ورش العمل كوسيلة للتواصل مع الموظفين لحثهم على الالتزام بأخلاقيات العمل من خلالها.

4. دراسة (طشطوش ومزاهرة، 2012) بعنوان: "درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم، ومعرفة ما إذا كان ذلك يختلف تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والاختصاص الأكاديمي، سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان مقياس أخلاقيات مهنة الإرشاد النفسي والتربوي الذي أعده محاسنه (2006)، وقد تكون المقياس من (40) فقرة موزعة في أربعة مجالات: الكفايات الأكاديمية، والسرية، والتقبل، والمسؤولية. تكونت عينة الدراسة من (60) مرشداً ومرشدة، اختيروا من المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم لمحافظة عجلون. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد جاءت بدرجة متوسطة، ثم جاءت المجالات حسب درجة ممارستها مرتبة على التوالي: المسؤولية، والكفايات الأكاديمية، والسرية، والتقبل. وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد، تُعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح درجة الماجستير، واختصاص الأكاديمي لصالح اختصاص الإرشاد النفسي والتربوي، وعدد سنوات الخبرة لصالح فئة الخبرة من (10 إلى 20 سنة) وفئة (أكثر من 20 سنة)، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارستهم تُعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان منها: إيجاد دستور أخلاقي تعتمد عليه وزارة التربية والتعليم في الأردن، تحدد فيه المفاهيم الأخلاقية، مما يتيح الفرصة للمرشد بتعديل سلوكه وفق بنوده. أثراء البرامج التدريبية المعدة للمرشدين بالقيم والأخلاقيات المهنية، إذ يعد التدريب عنصراً مهماً في زيادة حساسية المرشد للأمور الأخلاقية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الأخلاقي. إعطاء الأولوية في تعيين المرشدين التربويين لمن يحمل مؤهلاً أكاديمياً في الإرشاد النفسي والتربوي، لأنهم هم المؤهلون فقط لممارسة العمل الإرشادي، والالتزام بقواعده وأخلاقيات المهنة.

5. دراسة (الحصيات، 2012) بعنوان: "دور أخلاقيات العمل الإسلامي في تطوير السلوك التنظيمي للأفراد في المؤسسات الصحفية الأردنية"

هدفت هذه الدراسة لتحديد تأثير أخلاقيات العمل الإسلامي على سلوك الأفراد التنظيمي في المؤسسات الصحفية الأردنية وهدفت أيضاً لتمييز العنصر الأكثر أهمية لأخلاقيات العمل الإسلامي. تبنت الدراسة الحالية المنهج التحليلي الوصفي باعتمادها على المسح الميداني، بحيث يتكون مجتمع الدراسة من سبع مجلات يومية في الأردن للعام (2010م)، وقد تم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية في اختيار الإدارة العليا والإدارة التنفيذية للمجلات قيد الدراسة بحسب حجم كل منظمة، وقد تم توزيع (66) استبيان على (30%) من 218 مدير مستهدف، وتم توزيع (175) استبيان على ما نسبته (15%) من الموظفين الذين بلغ عددهم (1163) موظفاً. وبالمجمل تم جمع (204) استبياناً. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج وجدت فيها أن مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل الإسلامي من جانب العاملين في مؤسسات الصحافة الأردنية عالياً، كما أنه يوجد تأثير إحصائي مهم للخضوع والالتزام بأخلاقيات العمل الإسلامي مثل (الطيبة والمسامحة في التعامل مع العاملين، الخضوع للأفراد ذوي السلطة، احترام أخلاقيات العمل ما بين العاملين في هذه المنظمات). بينما لا يوجد تأثير إحصائي مهم لأخلاقيات العمل الإسلامي (المهارة، تقديم النصح للمسلمين، الإحساس بالمسئولية، العدل و المساواة، النزاهة والعمل ضمن فريق) في سلوك الأفراد التنظيمي، وأوصت الدراسة بدمج هذه الأخلاقيات في قواعد أيّ مدونة سلوك، والتي بدورها تفيد كل موظف، وتؤدي إلى تكامل مع نظام الموارد البشرية في المنظمات الإعلامية وغيرها من الموارد.

6. دراسة (الدرجي، 2011) بعنوان: "أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين. وقد وضع الباحث أداة بحثه (الاستبانة) التي تكونت من عشرة مجالات وهي: (النزاهة - تحمل المسئولية- الأمانة- الصدق- الصبر والحكمة - المودة والرحمة - الشجاعة - التضحية- العادلة - النصيحة) والتي بلغت (54) فقرة والتي تم توزيعها على (500) موظف وموظفة في الوزارات العراقية،

واعتمد الباحث على الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحقيق أهداف البحث. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان منها تمتع مدراء الأقسام بمستوى عالٍ من الأخلاقيات في العمل الإداري من وجهة نظر الموظفين والموظفات. وقدم الباحث مجموعة من التوصيات كان أهمها ضرورة تعزيز المستوى العالي من الأخلاقيات التي تتمتع به الأقسام الإدارية كما أوضحها الموظفون بشتى طرائق التعزيز وفي المجالات كافة كي يحافظ على هذا المستوى، وللوصول إلى أعلى من هذا المستوى في أخلاقيات العمل الإداري.

7. دراسة (العززي والعيدم، 2006) بعنوان: "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية" - دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم. ولتحقيق أهداف الدراسة تم عمل مسح مكتبي للمفاهيم والدراسات السابقة، بالإضافة إلى عمل مسح ميداني من خلال تصميم استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة المكونة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية والتي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: عدم إدراك مجموعة من الموظفين لواجباتهم الوظيفية، وعدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية، في حين يدرك بعض الموظفين المسؤولية الإدارية والاجتماعية وهذا عند الذكور أكثر من الإناث، كما توصلت الدراسة إلى عدم الالتزام بالأخلاقيات الإدارية من قبل فئات من الموظفين، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن بعض فئات من الموظفين يرون أن الرواتب التي يحصلون عليها غير متوافقة مع ما يقومون به من عمل وهذا قد ظهر جلياً عند الإناث أكثر من الذكور، وعند ذوي الخدمة القليلة وصغار السن. واقترحت الدراسة عدة توصيات من شأنها أن تعالج المشاكل التي تؤدي إلى عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة، والمسؤولية الإدارية من قبل الموظفين في أجهزة الخدمات العامة كان منها: رفع مستوى الإدراك لدى الموظفين بأخلاقيات الخدمة العامة من خلال تصميم البرامج التدريبية الإلزامية للموظفين، تفعيل الدور الرقابي لديوان الخدمة المدنية، تطبيق مبدأ الشفافية فيما يتعلق بعدالة منح جميع الامتيازات، والعلاوات والحوافر المادية والمعنوية.

جد. الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (khan & Others, 2013) بعنوان: "العلاقة بين العدالة التنظيمية وعوائد الوظيفة: أخلاقيات العمل الإسلامي"

“organizational justice and job outcomes: moderating role of Islamic work ethic”

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الآثار الأساسية لأخلاق العمل الإسلامي باستخدام طريقة "lagged time" و النظر إلى عدالة المنظمات في دوران الموظفين، والرضا الوظيفي، والالتزام بالعمل. وتوضيح التأثير المُعدّل لأخلاق العمل الإسلامي في العدالة. و لقد أوضح التحليل باستخدام بيانات مجمعة من قبل (182) موظفاً في أحد أكبر الجامعات الخاصة في باكستان وعينة من الموظفين في المستشفيات التابعة للجامعة، أن هناك علاقة طردية ما بين أخلاق العمل الإسلامي والرضا الوظيفي والالتزام بالعمل، وأن هناك علاقة عكسية بين أخلاق العمل، والدوران الوظيفي. كما أن هناك علاقة عكسية ما بين العدالة التوزيعية و الدوران الوظيفي، في حين أن علاقة طردية تربط ما بين العدالة الإجرائية والرضا الوظيفي. إضافة إلى ذلك هناك علاقة طردية تربط ما بين العدالة الإجرائية، والرضا الوظيفي والالتزام بالعمل من قبل الموظفين الذين يلتزمون بالأخلاق الإسلامية بشكل عالٍ، والعكس صحيح للموظفين الذين يلتزمون بالأخلاق الإسلامية بشكل منخفض. كما أنه في ظروف العمل التي يلتزم موظفيها بأخلاق العمل الإسلامي بشكل عالٍ، تكون العدالة الإجرائية مرتبطة بشكل طردي مع دوران العمل، بينما تكون مرتبطة عكسياً مع دوران العمل في ظروف العمل التي يلتزم موظفيها بأخلاق العمل الإسلامي بشكل منخفض، على النقيض ترتبط العدالة التوزيعية بشكل عكسي مع دوران العمل في بيئة عملية تكون الأخلاق الإسلامية فيها قليلة، ولكنها ترتبط طردياً مع دوران العمل في بيئة عملية تكون الأخلاق الإسلامية فيها مطبقة وملتزم بها من قبل الموظفين بشكل عالٍ. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان منها: وضع وتنفيذ مدونات أخلاقية إسلامية، وتدريب الموظفين في الشركات متعددة الجنسيات العاملة في الدول الإسلامية عليها. وأوصت أيضاً بأن على المديرين تحديد، ومعالجة القضايا التي تثير للموظفين في بيئة العمل لما لها من الأثر البالغ، والضار على الشركات.

2. دراسة (Holmquist, 2013) بعنوان: "أخلاق العمل في استغلال الوقت"

"workplace ethics at time clock"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الوقت في بيئة العمل لدى العاملين، وكيفية الاستفادة والاستغلال الأمثل له أثناء العمل. وقد كشفت دراسة الحالة التي أُنجزت على سلوك الموظفين الذين يعملون في قطاع بيع التجزئة في استغلال الوقت، أن ثمة طريقة يمكن من خلالها للموظفين أن يستفيدوا في زيادة أجورهم من التعارض ما بين الوقت الحقيقي والوقت المسجل. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة للدراسة والتي وُزعت على عينة مكونة من (335) موظف، منهم (116) موظف في فلوردا في الولايات المتحدة الأمريكية، و(219) موظف في كوريا الجنوبية. وكشف تحليل للنتائج أن قليلاً من المشاركين الأمريكيين رفضوا سلوك استغلال الوقت الغير الأخلاقي في تعزيز أرباحهم على حساب رب العمل، بينما كشف التحليل للنتائج تعاطف القليل من الكوريين تجاه هذا السلوك. وقدم الباحث مجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة تفعيل دور الرقابة والتقييم على عنصر الوقت لدى الموظفين من قبل الإدارة المباشرة لهم. استخدام المعادلات الرياضية في دراسة زيارة الأجر ومقارنتها مع الخسارة المتحققة من تعزيز أرباح الموظفين بإتباع الأسلوب الغير أخلاقي. وأوصت أيضاً بالاهتمام في مستقبل البحث من خلال ثقافات و جنسيات أخرى للاستفادة منها في المقارنات.

3. دراسة (Holmes & Others, 2012) بعنوان: "الأخلاقيات والتجارب في المحاسبة" - مساهمة

في النقاش حول قياس السلوك الأخلاقي.

"Ethics and experiments in accounting" - A contribution to the debate on measuring ethical behavior.

هدفت هذا الدراسة إلى قياس مدى الإذعان لتجربة ضريبية بين الطلاب، والبحث في العلاقات بين السلوك الإدعائي في الاستبيان والسلوك الواقعي في بيئة تجريبية مع السلوك المختلف بين الذكور والإناث، وفئات الأعمار المختلفة. وأتم ما مجموعه (630) طالباً جامعياً في كلية التجارة في جامعة نيوزيلندا الاستبيان حول موقفهم من النظام الضريبي. ومن ثم شارك الطلاب في تجربة لمحاكاة الردود اللازمة لقرارات متعلقة بعملية تهرب ضريبي مفترضة. أما المدفوعات الفردية فقد كانت منوطة بنتائج القرارات الخاصة بعملية التهرب الضريبي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أنها

وجدت أن سلوكاً مستجيباً بين الطلبة الأكبر سناً، والطلبة الذين قضوا فترات أطول في الجامعة. كما وجدت الدراسة أن الطالبات أظهرن ردوداً أخلاقية في سلوكهن بشكل أكبر من الطلاب. وعلى النقيض لما هو موجود حالياً فقد أظهرت الدراسة علاقة طردية بين الطلبة الذين يفضلون سلوكاً مدعناً في الاستبيان والسلوك في التجربة. وقد أوصت الدراسة بالأخذ بنتائج الدراسات، والأبحاث السابقة المتعمقة في السلوكيات الأخلاقية لاختيار المنهج الذي يضمن السلوك الفعلي الجيد.

4. دراسة (Kumar & Rose, 2012) بعنوان: "أثر مشاركة المعرفة و أخلاقيات العمل الإسلامي في القدرة الإبداعية"

“The impact of knowledge sharing and Islamic work ethic on innovation capability”

هدفت هذه الدراسة لعرض، وتقديم تحليل مُفصل عن العوامل المساعدة في تقاسم ومشاركة المعرفة، و بيان الدور المُعدّل لأخلاقيات العمل الإسلامي في العلاقة بين تقاسم المعرفة، والقدرة على الإبداع والابتكار في منظمات القطاع العام. وقد تم تقييم مكونات القدرة على تقاسم وتشارك المعرفة، وأخلاقيات العمل الإسلامي، والقدرة على الإبداع باستخدام أداة المسح. وقد شارك في هذا المسح عدد (472) من الإداريين، ومقدمي الخدمات الدبلوماسية في منظمات القطاع العام في ماليزيا. وتشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن التحفيز الفعلي لتقاسم المعرفة مهم جداً في منظمات القطاع العام، إن العلاقة القوية بين قدرة الموظفين على تقاسم المعرفة وقدرتهم على الإبداع مشروطة، ومعتمدة بشكل طردي على أخلاقيات العمل الإسلامي. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها أنه على المنظمات الاستفادة من المؤشرات والنتائج المقدمة في تعزيز قدرتها في إدارة ومراقبة وتقييم الممارسات الأخلاقية في الأعمال عبر المنظمات.

5. دراسة (Lee,2012) بعنوان: "مدخل إدارة المعرفة في فهم المعرفة الأخلاقية في العلاقات العامة"

“A knowledge management approach to understanding ethical knowledge in public relations”

هدفت هذه الدراسة لتفصيل خصائص المعرفة الأخلاقية بالاعتماد على الإطار النظري لإدارة المعرفة التي تنقل المعرفة الأخلاقية بشكل معرفة ضمنية والتي هي شخصية غير الملموسة ومن الصعب نقلها للآخرين. واعتمدت الدراسة على مسح لـ(350) مختص أو عامل في العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أظهرت أن المعرفة الأخلاقية في العلاقات العامة تكون ضمنية فقط إلى الحد الذي يعبر عن المعرفة من خلال تصرفات الأفراد، وخبراتهم ولكنها تكون صريحة عندما تكون ملموسة ومن الممكن نقلها ومشاركتها في بيئة العمل. ووجدت أيضاً أن المعرفة الأخلاقية للعاملين في تخصص العلاقات العامة تتأثر بالعمر والخبرة في العمل وعدد من الدورات أو المساقات عن الأخلاق التي تنجز من قبلهم والتي تعتبر جزء من المحددات التي تكون تصور عن المعرفة الأخلاقية للعاملين في العلاقات العامة. وأوصت الدراسة بضرورة النظرة الكلية والشمولية للأخلاق. حيث إن الانسجام بين المبادرات الرسمية، والقيم الشخصية للمهنة من العاملين في العلاقات العامة يدعم بشكل مباشر برامج التدريب المعقودة بشكل رسمي و مدونة قواعد السلوك.

6. دراسة (Robertson & Geiger , 2011) بعنوان: "الفلسفة الأخلاقية والتصورات الإدارية

لقواعد السلوك"

“Moral philosophy and managerial perceptions of ethics codes”

هدفت هذه الدراسة لتقييم أثر الاختلافات الثقافية في المواقف الإدارية حول الفلسفات الأخلاقية ، وقواعد السلوك. وتم تحقيق ذلك من خلال عينة من المدراء في الولايات المتحدة و بيرو. حيث تم تقييم المواقف الإدارية حول الفلسفات الأخلاقية في بيرو، والولايات المتحدة الأمريكية على وجه التحديد، البعد الثقافي "الفردية" مقابل "الجماعية" متكامل مع الفلسفات الأخلاقية والنفعية الأنانية لتكون بمثابة الأساس النظري للفرضيات الثلاث في هذه الدراسة. وتم اختبار الفرضيات باستخدام بيانات المسح لـ (187) مدير من بيرو و (117) مدير من الولايات المتحدة. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أشارت إلى أن اختلافات أخلاقية هامة موجودة بين هاتين الدولتين فيما يتعلق بتأثير النفعية والأنانية على الفوائد المرجوة

من قواعد السلوك باعتبارها آليات رادعة. وأوصت الدراسة إلى أنه ينبغي النظر في وضع قواعد السلوك العالمية، وتنفيذ السياسات المتعلقة بالتوقعات السلوكية للعاملين في ضوء الاختلافات الوطنية في المواقف الإدارية حول الفلسفات الأخلاقية.

7. دراسة (Slabbert & Ukpere, 2011) بعنوان: "التحليل المقارن لأخلاقيات العمل الصينية والجنوب أفريقية"

"A comparative analysis of the Chinese and South African work ethic"

هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على القضايا الأخلاقية الفردية في بيئة العمل في جنوب أفريقيا حيث إن الباحث اعتبر جنوب أفريقيا بلد غني بالموارد، والمصادر ولكن دخلها الاقتصادي متدني ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث أسلوب القياس والمقارنة التحليلية على عينة مكونة من (65) عنصر يعمل بالمخازن لقياس سبعة عناصر فكرية مختلفة تتعلق بأخلاق الوظيفة. الدراسة عملت على الربط بين الإنتاجية وأخلاقيات المهنة حيث أخرجت نتائج الفرضيات عن توفر مستوى من أخلاقيات المهنة السلبية، ويرجع الباحث أنه سبب من أسباب تراجع الإنتاجية في بلد مثل جنوب أفريقيا يعود ذلك لعناصر التاريخ والثقافة وهذا ما يتعارض تماماً مع وضع أخلاقيات المهنة في الصين. وقدم الباحث مجموعة من التوصيات كان منها: الحرص على تعزيز أخلاقيات العمل الفردية من خلال التعليم والتدريب، استخدام نظام الحوافز للأداء الجيد، عدم تسييس العلاقة بين الحكومة والعمال.

8. دراسة (Laratta, 2010) بعنوان: "المناخ الأخلاقي في القطاعات غير الربحية والحكومية"

"Ethical climate in nonprofit and government sectors"

هدفت هذه الدراسة لدراسة المناخات الأخلاقية في المؤسسات الحكومية والغير ربحية وتحديد نقاط التشابه والاختلاف في أبعاد الجو الأخلاقي وما الذي يقود للاختلاف وما هي آثاره على القطاع، والبلد بشكل عام ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واستخدم تقنية نمذجة المعادلات اليكلمية على عوامل أخلاقية مختلفة، حيث قام بتوزيع الاستبانة على (1012) موظف في (500) مؤسسة حكومية و(512) مؤسسة أهلية - غير الربحية في مدينة طوكيو في اليابان، وخرج بعدد القيم المفقودة ب(441) استبانة من المؤسسات الحكومية (321) من المؤسسات الغير ربحية - أهلية. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هناك مجموعة من الأخلاق الأساسية يتمتع بها الموظفين في

كل من القطاعين المدروسين. ويوصي الباحث بالاستمرار في بناء هذه الأخلاق، والجو الأخلاقي في العمل من خلال الأساليب المعرفية من تدريب وغيره.

9. دراسة (Poon & Hoxley, 2010) بعنوان: "استخدام النظرية الأخلاقية لتحليل النظم الأخلاقية لمنظمات البيئة المهنية" - دراسة حالة من المعهد الملكي للمساكين القانونيين.

“Use of moral theory to analyze the ethical codes of built environment professional organizations” - A case study of the Royal Institution of Chartered Surveyors.

هدفت الدراسة لمناقشة استخدام النظرية الأخلاقية كإطار تحليلي فلسفي لنظم منظمات البيئة الأخلاقية بهدف الممارسة، واستخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالة لدراسة استخدام النظرية الأخلاقية لشرح قواعد السلوك الأخلاقي لدى منظمات البيئة المهنية. وقد تم اختيار المعهد الملكي للمساكين القانونيين في بريطانيا (RICS) كنموذج حالة. وتم استخدام منهجاً لإجراء دراسة الحالة كان من خلال مقابلات شبه منظمة مع أعضاء ذو خبرة عالية في المعهد الملكي للمساكين القانونيين (RICS) لجمع آراء حول تطبيق النظرية الأخلاقية لتوضيح المبادئ الأخلاقية للمعهد الملكي للمساكين القانونيين (RICS). كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج منها أن هناك وجهات نظر متباينة حول استخدام النظرية الأخلاقية لتوضيح طبيعة الممارسة في المعهد الملكي للمساكين القانونيين. الرأي العام هو أن علم الأخلاق هي النظرية الأكثر مناسبة لشرح حقيقة أن العمل أو العملية قد أجريت بشكل صحيح. من ناحية أخرى، هناك أيضاً وجهة نظر بين كبار المهنيين أن الأخلاق الفضيلة هي الأكثر ملائمة، لأنها تتناول أهمية كلاً من النتيجة الصحيحة والعملية الصحيحة. وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود نظريات أخلاقية مختلفة لعدم وجود نظرية واحدة صحيحة بشكل كامل، حيث يتم اختيار وجهات نظر مختلفة من النظريات وموائمتها مع السياق المطلوب.

2.2.3 دراسات الأداء الوظيفي:

أ.الدراسات الفلسطينية:

1. دراسة (أبو كريم، 2013) بعنوان: "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد بلغت عينة الدراسة (172) مديراً، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي استرجع منها بعد توزيعها على جميع عينة الدراسة (152) استبانته، أي ما نسبته (88.3%). ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الإدارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، كما بينت الدراسة أن نظام العمل في المنظمات غير الحكومية لا يتيح فرصة كبيرة للترقية. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها: التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين الموظفين المختصين، وإشراكهم في وضع السياسات العامة للمنظمة.

2. دراسة (أبو زيادة، 2012) بعنوان: "إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي" - دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت، والجودة الشاملة وأثرها في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الفلسطينية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغ تعدادها (114) مديراً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن المصارف التجارية الفلسطينية تهتم بتطبيق جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة باستثناء بُعد مشاركة العاملين وتحفيزهم، فقد جاء هذا التطبيق بشكل عام بدرجة متوسطة، كما أن اتجاهات المبحوثين في هذه المصارف نحو مستوى فاعلية إدارة الوقت والأداء الوظيفي تتصف بدرجة عالية، كما تبين أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكل من فاعلية إدارة الوقت والأداء الوظيفي، وكذلك تبين وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين فاعلية إدارة الوقت والأداء

الوظيفي، كما أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين فاعلية إدارة الوقت والجودة الشاملة مجتمعتين والأداء الوظيفي، وكان لفاعلية إدارة الوقت والجودة الشاملة مجتمعتين الأثر الأكبر على الأداء الوظيفي، مقارنةً بكل من أثر فاعلية إدارة الوقت، والجودة الشاملة كُلاً على انفراد على الأداء جودة الحياة الوظيفية من عدمه. وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية وعددها (887) منظمة، وطبقت هذه الدراسة على (53) منظمة، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت (265) موظف. وقد الوظيفي في المصارف التجارية الفلسطينية. وقدت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها: ترسيخ الوعي والقناعة الجدية لدى الإدارة العليا والعاملين في كافة المستويات الإدارية والفنية بأهمية تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل وهاذف وربطها بفاعلية إدارة الوقت، لما في ذلك من تأثير أكبر في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية الفلسطينية، كما أوصت بضرورة إعطاء اهتمام أكبر لتطبيق جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة، والتركيز على الأبعاد الأكثر أهمية وتأثيراً على فاعلية إدارة الوقت والأداء الوظيفي، أوصت أيضاً بضرورة زيادة اهتمام هذه المصارف بتفعيل وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي، حيث إن ذلك يعتبر من المتطلبات الأساسية لإنجاح فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

3. دراسة (البليسي، 2012) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها، والتعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي لدى عمالي المنظمات غير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي في دراسته، واستخدم أداة لجمع البيانات وهي الاستبانة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، والذي بلغ وزنه النسبي (80.03%)، كما أشارت النتائج لوجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها. وقد أوصى الباحث في دراسته بضرورة تحسين جودة

الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية من خلال التركيز على الأمان الوظيفي وفرص الترقية والتقدم، والأجور والمكافآت، والتعويضات ورفاهية العاملين، وتقويم المظالم داخل المنظمات غير الحكومية، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بإصدار تقارير الأداء بصفة دورية لمعالجة مواطن الخلل على وجه السرعة.

4. دراسة (بحر وأبو سويرح، 2010) بعنوان: "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، حيث كانت عناصر المناخ التنظيمي هي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مدى مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا المستخدمة)، وهدفت كذلك إلى معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي تُعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام إستبانة مؤلفة من (80) فقرة، تم توزيعها عشوائياً على (215) موظفاً وموظفة من العاملين الإداريين بالجامعة. وقد أظهرت الدراسة توجهاً عاماً نحو الموافقة على توافر مناخ تنظيمي إيجابي في الجامعة الإسلامية، وأظهرت النتائج أيضاً على أن الأداء الوظيفي للعاملين يعتبر جيد، حيث بلغ وزنه النسبي (80.73%)، كما أشارت النتائج لوجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة الإسلامية. وقدمت الدراسة عدة توصيات أهمها: ضرورة أن تولي إدارة الجامعة اهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي باعتباره متغيراً هاماً يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، مما سيؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية لهم وزيادة ولائهم وانتمائهم للجامعة، وقيام الجامعة بتطوير الهياكل التنظيمية وتصميم هياكل جديدة تتسم بالمرونة وذلك لتتمكن من تعزيز قدرتها على التكيف مع الظروف الطارئة، والمستجدات الخارجية والظروف البيئية التي تواجهها، وأوصت الدراسة أيضاً بتعزيز القيادة الداعمة، والمدركة لاحتياجات العاملين والتي تعمل على توفير هذه الاحتياجات لتتمكن العاملين من القيام بأعمالهم والواجبات المطلوبة منهم على أكمل وجه.

5. دراسة (شاهين، 2010) بعنوان: "مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية" - دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فعالية، وعدالة نظام أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وأثره على الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم جمع البيانات الأولية من خلال إستبانة تم تصميمها لهذا الغرض. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود رضا على نظام تقييم الأداء المطبق وعلى عدالته لدى العاملين في الجامعة الإسلامية، وإن مستوى الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي كان بدرجة معقولة في كلا الجامعتين حيث بلغ الأداء الوظيفي في الجامعة الإسلامية (78.6%) وفي جامعة الأزهر (71%) ، بينما بلغ الوزن النسبي للولاء التنظيمي في الجامعة الإسلامية (92.2%) وفي جامعة الأزهر (80.5%) . وظهر مستوى الثقة التنظيمية مرتفعاً في الجامعة الإسلامية أكثر منه في جامعة الأزهر، وأظهرت النتائج أيضاً أنه لا يوجد نظام لتقييم أداء الأكاديميين الذين يشغلون مناصب إدارية في الجامعتين، كما أنه يوجد رضا غير كافٍ حول نظام الحوافز ولا عن الوقت الذي تستغرقه عمليات تنفيذ المعاملات. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها: ضرورة تطبيق نظام يسمح بتقييم الأكاديميين من ذوي المناصب الإدارية، كما أوصت بضرورة تطوير نظام تقييم الأداء في جامعة الأزهر بما يحقق الفاعلية والعدالة مع العمل على أتمتة العمليات الإدارية.

6. دراسة (ناصر، 2010) بعنوان: "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أنماط القيادة السائدة في المنظمات الأهلية الفلسطينية، والتعرف إلى الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، وكذلك التعرف إلى طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، كما هدفت إلى تحديد مدى تأثير المتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الجنس)، ومدى تأثير المتغيرات التنظيمية

(مصروفاتها، عمرها الزمني، عدد الموظفين) على تقديرات العاملين للنمط القيادي السائد وأثره على الأداء الوظيفي. وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الإستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة التي كان عددها (340) من (مديرين، ورؤساء أقسام، وأخرى). والتي اختيرت بطريقة العينة العشوائية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن النمط القيادي الديمقراطي هو الأكثر استخداماً في المنظمات الأهلية الفلسطينية يليه النمط القيادي الأوتوقراطي، وأخيراً النمط القيادي الحر، وأشارت أيضاً إلى أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يعتبر جيد حيث بلغ وزنه النسبي (74.1%) وذلك بسبب تأدية الموظفين للأعمال الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية لأنهم يعملون في منظمات هدفها غير ربحي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي ، والحر المستخدم في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الأوتوقراطي المستخدم في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي في هذه المنظمات. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات هدفت إلى تعزيز ممارسة النمط القيادي الديمقراطي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

7. دراسة (العجلة، 2009) بعنوان: "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام" - دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة.

هدفت إلى معرفة واقع الإبداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، تم توزيعها على عينة طبقية عشوائية كان عددها (370) من المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة. وكان من أهم نتائج الدراسة التالي: المديرون بوزارات قطاع غزة يمتلكون جميع القدرات المميزة للشخصية المبدعة بدرجة عالية، المتغيرات التنظيمية قيد الدراسة تساهم بدرجات متفاوتة في توفير المناخ الإبداعي، واقع الإبداع الإداري بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول والذي بلغ وزنه النسبي (75.22%)، وأن عملية تقويم الأداء بوزارات قطاع غزة لا تتم بشكل صحيح، وفعال بما يخدم الموظف والوزارة معاً. كما أظهرت النتائج أيضاً أن واقع الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول حيث بلغ وزنه النسبي (72.66%). وفي ضوء النتائج السابقة قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها: إنشاء إدارة حاضنة للإبداع أو

إنشاء ما يسمى (بنك الأفكار)، ووضع إستراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين، العمل على إتباع اللامركزية وتفويض السلطة ومشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات، وتفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير مهنية تتضمن التميز والإبداع في الأداء ومكافأة المبدعين، وأوصت أيضاً بمراجعة نظام تقويم الأداء ليتضمن معايير تقويم موضوعية وواضحة، تكفل اطلاع الموظف على نتائج التقويم.

8. دراسة (العكش، 2007) بعنوان: "نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور نظام الحوافز والمكافآت، وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، وذلك من خلال نظام الحوافز الحكومي، وتقييم مدى فعاليته وأثره على الأداء. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، كما استخدم الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، والتي تكونت من الموظفين العاملين في وظائف إشرافية وينتقلون حوافز في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، والتي بلغ عددها (368) موظفاً أي ما نسبته 11% من مجتمع الدراسة البالغ (3350) موظف. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: أن هناك أثر ضعيف لفعالية نظام الحوافز والمكافآت في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة، وأن هناك خلل في طرق وآليات الترقية، وعدم وجود ضوابط ومعايير لمنح الحوافز، وتوصلت أيضاً أنه لا يوجد إنصاف في منح الحوافز والمكافآت، وذلك أثر سلباً على أداء الموظفين. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: إعادة مراجعة وتقييم نظام الحوافز الحكومي وتطويره بشكل يتناسب وتوقعات الموظف العام، وأن تُمنح الحوافز والترقيات وفقاً للضوابط والمعايير التي حددها القانون، كما يجب الربط بين نتائج تقييم الأداء السنوي في منح الحوافز والمكافآت، وعلى الإدارة العليا بث روح التعاون والإخاء بين الزملاء في العمل.

ب. الدراسات العربية:

1. دراسة (الشريف، 2013) بعنوان: "دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي"

هدفت هذه الرسالة إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز. ولتحقيق أهداف الرسالة تم تصميم استبانة تحتوي على (27) فقرة، وتكونت مجموعة الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وعددهم (241) موظفة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى التالي: قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات و الأقسام داخل الجامعة، كما أشارت إلى وجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير وهي كالتالي: طول الإجراءات المتبعة داخل العمل ، تعقيد الإجراءات المتبعة داخل العمل، عدم ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين. وفي ضوء هذه النتائج تم تقديم عدة توصيات، منها توعية الإدارة العليا في كل جهة بأهمية مشاركة العاملين عند الرغبة في القيام بإحداث تغيير مما يساعد في كسب ثقتهم وتأييدهم لها، تعاون إدارة التطوير الإداري مع الإدارات العليا في إعادة دراسة إجراءات العمل والتغلب على التعقيدات المتبعة وذلك لتسهيل العمل الإداري، توعية الرؤساء بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين مما يساعد في تحسين أدائهم.

2. دراسة (نعامة وعلي، 2011) بعنوان: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" - دراسة ميدانية

لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذا البحث استناداً إلى مجموعة من المتغيرات (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي)، وتكونت عينة الدراسة من (120) عاملاً وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كمقياس للضغوط المهنية و الأداء الوظيفي. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً هي الضغوط الناتجة من المردود المادي، وأنه توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية، والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات الدراسة. وتوصل الباحث لمجموعة من التوصيات كان أهمها: تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل، والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة

في التعامل مع المراجعين ، كما أوصت بالعمل على تخفيف ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية بتفعيل الاتصال الإنساني بين المراجعين المستفيدين وبين العاملين.

3. دراسة (الفايدي، 2008) بعنوان: "فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق أسلوب فرق العمل في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض وعلاقة ذلك بأداء العاملين فيها، ويتحقق هذه من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية منها: التعرف إلى مدى توفر سمات العمل كفريق في الأجهزة الأمنية، والتعرف إلى مدى تطبيق أسلوب فرق العمل في الأجهزة الأمنية، والتعرف على أهم معوقات استخدام فرق العمل في الأجهزة الأمنية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و الاستبانة كأداة للدراسة، والتي وزعت على (350) مفردة تم اختيارها عشوائياً من الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بالرياض. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان منها: تؤثر سمات العمل كفريق في الأجهزة الأمنية بدرجة كبيرة وجاءت مرتبة حسب الأكثر توفراً (الحساسية، التيسير، التعاون، تحمل المخاطر، المرونة، الالتزام، الانفتاحية، والمشاركة) كما أشارت النتائج إلى أن تقييم أداء العاملين كان ذو مستوى مرتفع من الأداء، وأظهرت أيضاً أن هناك علاقة جوهرية بين مستوى أداء العاملين وعدد مرات مشاركتهم بفرق العمل. وفي ضوء هذه النتائج توصل الباحث لمجموعة من التوصيات أهمها: دعم وتعزيز السمات المتوفرة بدرجة كبيرة، وخصوصاً التيسير والحساسية والتعاون والحرص على توفير المقومات التي تدعم تواجد هذه السمات، كما أوصت بالعمل على تفعيل أسلوب فرق العمل في الأجهزة الأمنية من خلال خلق وإيجاد ثقافة تنظيمية داخل الأجهزة الأمنية تشجع العمل الجماعي، وأوصت أيضاً بتقديم المزيد من الدعم سواء كان مادياً أو معنوياً، وذلك للمحافظة على هذا المستوى المرتفع من الأداء.

4. دراسة (المربع، 2004) بعنوان: "التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء- من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات"

هدف الدراسة التعرف إلى علاقة التطوير التنظيمي بالأداء من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات بالمملكة العربية السعودية، والتعرف إلى مدى إسهام التطوير التنظيمي في مواجهة

مشكلات العاملين، وأهم المعوقات التي تواجه تطبيق التطوير التنظيمي في المديرية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي باستخدام الاستبانة كأداة للجمع البيانات. وقد استخدم الباحث طريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة والذي بلغ (267) ضابط من الضباط العاملين في المديرية العامة للجوازات بالرياض. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: أن هناك علاقة قوية بين التطوير التنظيمي وأداء العاملين، وأهم الانعكاسات الإيجابية للتطوير التنظيمي على الأداء تتحصر فيما يلي: المساعدة في رفع قدرات ومهارات العاملين، والدقة والسرعة والفعالية في أداء العاملين، وتمكين الرؤساء من متابعة وتوجيه المرؤوسين بدقة، وتوصلت أيضاً إلى أن التطوير التنظيمي يسهم بدرجة قوية في مواجهة مشكلات العاملين في المديرية العامة للجوازات، وأن هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه التطوير التنظيمي تتمثل في الافتقار إلى نظام اتصال مناسب، وتجاهل شكاوي العاملين، وضعف التنسيق بين برامج التطوير وبيئة التنظيم. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها: تهيئة البيئة المناسبة لتطبيق التطوير التنظيمي بالمديرية العامة للجوازات من خلال اللامركزية وزيادة فرص مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، كما أوصت بدعم الاتصالات في الأجهزة الأمنية، والحرص على تطبيق نظام اتصال فعال يسمح بتدقيق المعلومات وتنسيق جهود العاملين، وتبادل الآراء والخبرات بين الرؤساء، وطرحت أيضاً أنه يجب توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق التطوير التنظيمي، والاستفادة من التقنيات الحديثة في تيسير أعمال الجوازات.

5. دراسة (السكران، 2004) بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى توجهات العاملين في قطاع الأمن نحو المناخ التنظيمي السائد في هذا القطاع وعلاقة ذلك بأدائهم. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الاستبانة التي وزعت على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (275) ضابط من الضباط العاملين في قطاع قوات الأمن الخاصة بالرياض وهي بنسبة 50% من مجتمع الدراسة البالغ (550) ضابط. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: وجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى ضباط قوات الأمن الخاصة نحو نظم وإجراءات العمل. ووجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى ضباط قوات الأمن الخاصة نحو الاتصالات الإدارية كأحد محاور

المناخ التنظيمي المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي، كما نتج عنها الكشف عن وجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى ضباط الأمن الخاص نحو محور "إدراك الموظف لدوره" كأحد محاور الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المسؤولين في قطاع قوات الأمن الخاصة بمكونات وعناصر المناخ التنظيمي، والحرص على تطوير وتأهيل القدرات الفكرية لجميع العاملين في قطاع قوات الأمن الخاصة. ورفع دافعية العاملين بقطاع قوات الأمن الخاصة عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية.

6. دراسة (الشريف، 2004) بعنوان: "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الأداء الوظيفي والأنماط القيادة السائدة بمنطقة مكة المكرمة، كما هدفت للتعرف إلى طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي بإمارة مكة المكرمة، وتقديم مجموعة من التوصيات بهذا الصدد. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الأولية اللازمة للدراسة والتي وزعت على (240) موظف ممن يشغلون وظيفة مدير إداري ورئيس قسم في إمارة منطقة مكة المكرمة وقد استخدم طريقة الحصر الشامل. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: تبين أن هناك توافر لأنماط القيادة الثلاثة حيث يمارس القادة في إمارة منطقة مكة المكرمة النمط الديمقراطي بدرجة عالية والنمط الحر بدرجة متوسطة والنمط الأوتوقراطي بدرجة أقل، كما تبين وجود عوامل وخصائص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي، وأخرى تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي. وفي ضوء النتائج أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات منها: إعطاء المزيد من العناية لتزويد العاملين بمنطقة مكة المكرمة بالمعرفة النظرية بالقيادة الإدارية، الاهتمام بالعوامل والخصائص التي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي، كما أوصت الدراسة بأن تحرص القيادة في منطقة إمارة مكة المكرمة لإتباع نمط القيادة الديمقراطي، لأنه يؤدي إلى ترقية الأداء ورفع الإنتاجية.

7. دراسة (الريبيق، 2004) بعنوان: "العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية" - دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في قيادة قوات أمن المنشآت والقوات الخاصة لأمن الطرق.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تأثير عوامل البيئة الإدارية في فعالية الأداء الوظيفي للقيادة الأمنية، كما هدفت إلى معرفة مستوى فعالية ممارسة القيادات الأمنية لأدائها الوظيفي، وتحديد أهم المعوقات التي تحول دون فعالية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي في هذه الدراسة من خلال استقراء أدبيات الفكر الإداري في مجال القيادة والأداء الوظيفي والبيئة الإدارية، وتم تطبيق الاستبانة التي تضمنت (60) فقرة غطت محاور الدراسة الأساسية والتي وزعت على مجتمع الدراسة بالكامل والبالغ عدده (456) ضابط من قيادة قوات أمن المنشآت والقوات الخاصة لأمن الطرق بجميع مناطق المملكة العربية السعودية ولكنه استرد منها (323) استبانة. وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: إن للحوافز والمناخ التنظيمي تأثيراً مرتفعاً جداً في فعالية الأداء الوظيفي للقيادة الأمنية، أما نطاق الإشراف فله تأثير مرتفع فقط، وتوصلت أيضاً إلى أن مستوى ممارسة القيادة الأمنية لوظائف التنظيم، وإدارة الأفراد والتخطيط ذات فعالية مرتفعة جداً، بينما مستوى ممارسة وظيفتي التنسيق واتخاذ القرار ذات فعالية مرتفعة فقط، ووجد الباحث وجود علاقة ارتباط موجبة بين عوامل البيئة الإدارية وفعالية الأداء الوظيفي. وفي ضوء النتائج السابقة أوصى الباحث بالتالي: دعوة الأجهزة الأمنية إلى توفير مناخ تنظيمي إيجابي يستند إلى الاهتمام بالعاملين من حيث تفهم احتياجاتهم، ودافع سلوكهم وتحقيق طموحاتهم ورغباتهم ودمج أهدافهم الشخصية مع أهداف المنظمة الأمنية التي يعملون بها، كما أوصى بدعوة القيادات الأمنية إلى الاهتمام بتوظيف الموارد البشرية والمادية المتاحة إلى أقصى درجة ممكنة ، وإلى العناية بتوزيع أعباء العمل، وتحديد نطاق الإشراف الملائم لطبيعة العمل الأمني، والدعوة إلى إتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بما يحقق تعزيز ثقتهم بأنفسهم، كما أوصى الباحث بضرورة حرص القيادات الأمنية على عقد لقاءات دورية مستمرة مع المرؤوسين لتوضيح الأهداف والخطط الأمنية.

8. دراسة (النميان، 2003) بعنوان: "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع أنظمة الرقابة الإدارية في شرطة منطقة حائل ومدى فعاليتها تجاه الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، كما هدفت للتعرف إلى الإجراءات والوسائل المتبعة في عملية الرقابة، وهدفت أيضاً للتعرف إلى أهم العقبات التي تواجه العملية الرقابية في شرطة منطقة حائل ، والتعرف إلى المقترحات المؤدية لتطوير الرقابة الإدارية. هذه الدراسة تطبيقية تتبع المنهج الوصفي في شقها الأول وفي شقها الآخر تعتمد على العلاقات والفروق وفق المتغيرات الأساسية للدراسة. وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة التي وزعت على مجتمع الدراسة بالكامل والبالغ عدده (363) من الضباط وضباط الصف في شرطة منطقة حائل. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود رقابة إدارية بشكل دائم على الأقسام التابعة لشرطة المنطقة وأن هذه الرقابة فعالة، كما أظهرت أن الرقابة الإدارية تمارس من خلال الزيارات المفاجئة والاجتماعات واللقاءات الدورية والاتصالات السرية، كما تبين أيضاً أهم المشاكل والعقبات التي تواجه الرقابة الإدارية وهي العلاقات الشخصية، وضعف الرقابة الذاتية وعدم وجود نظام رقابي متخصص وحديث، كما وضحت النتائج تمتع شرطة المنطقة بأداء وظيفي رفيع والذي بلغ وزنه النسبي (90.3%)، وأظهرت النتائج أيضاً أن حسن الأداء يرجع إلى كفاءة العاملين وإخلاصهم وذلك بوزن نسبي (91.58%) ويقدم الباحث مجموعة من التوصيات منها: وضع وتصميم نظام رقابي متخصص وحديث يتلائم مع واقع مراكز الشرطة وأساليب عملها وأدائها، كما أوصى بإيجاد معايير لقياس أداء الشرطة لتعذر المعايير الإنتاجية، والوظيفية الأخرى، والاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية للعاملين بأقسام ومراكز الشرطة، والاهتمام بتقوية مهارات الاتصال مع الجمهور، وتقوية الرقابة الجماهيرية على المركز والأقسام ، وأوصى أيضاً بالاهتمام بتشجيع العاملين وتوعيتهم بممارسة الرقابة الذاتية.

1. دراسة (Karuhanga, 2015) بعنوان "تقييم تطبيق ممارسات إدارة الأداء الإستراتيجية لإدارة الأداء في الجامعات في أوغندا"

Evaluating implementation of strategic performance management practices in universities in Uganda"

هدفت هذه الدراسة للإجابة على سؤالين على وجه التحديد: كيف تستطيع الجامعات الحكومية في أوغندا وضع وتنفيذ نظام إدارة إستراتيجية من أجل تقديم خدمات فعالة؟ وكيف يمكن وضع أداة لتقييم هذا النظام في الجامعات الحكومية؟، وفي محاولة للإجابة على هذه الأسئلة تم استخدام الأدبيات ذات الصلة لاستعراض الممارسات الإستراتيجية، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأداة المسح الميداني بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة. حيث تم اختيار (4) جامعات حكومية من أصل (5) جامعات في أوغندا، وقد قسمت الأداة إلى قسمين، قسم المعلومات الديمغرافية وقسم ممارسات إدارة الأداء، وقد تم توزيعها على (350) موظفاً في هذه الجامعات، تم اعتماد (330) استبانة قابلة للتحليل. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها أن لدى الجامعات نظام إدارة إستراتيجية لكنه يعاني من صعوبة في التنفيذ، وعدم مشاركة كاملة من العاملين في هذا النظام. لذلك أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها: ضرورة مشاركة الموظفين في عملية وضع نظم إدارة الأداء حتى يسهل عليهم إدراكها وتنفيذها، بالإضافة إلى وجود نظام التغذية الراجعة إلى الأطراف المعنية. كما أوصى أيضاً بضرورة تحديث النظم بشكل دوري وأن يكون مرناً يستوعب كافة المتغيرات المحيطة ببيئة العمل الداخلية والخارجية، وعلى الإدارة العمل قدما من أجل التقليل من التحديات التي تواجه عملية تنفيذ نظام الإدارة الإستراتيجية.

2. دراسة (Hernaus & Mikuli, 2014) بعنوان: "خصائص العمل والأداء الوظيفي لعمال المعرفة" "Work characteristics and work performance of knowledge worker"

هدفت هذه الدراسة للتحقق من نمط ونموذج العلاقة بين المهام المختلفة، والمعرفة و الخصائص والسمات الاجتماعية لتصميم العمل ونتائجه، من خلال مسح ميداني لكبرى المنظمات الأهلية في كرواتيا، والتي تكونت من (512) موظفاً من (48) منظمة لجمع البيانات وتحليلها. الدراسة أكدت على أهمية

التداخل بين سمات وخصائص العمل، ومخرجات العمل مع اقتراح أن خصائص العمل تؤثر تأثيراً ذو أهمية كبيرة على الأداء الوظيفي. كما أوضحت الدراسة أن العمل المعرفي يعتبر أكثر خطورة من الأعمال الأخرى بسبب المعلومات التي يحصل عليها والتي تصدر عنه. ويوصي الباحث بضرورة إيجاد نوع من التوازن بين متطلبات العمل، والقدرة البشرية عند العاملين. كما أشار إلى حاجة أنظمة تقييم الأداء، والمكافئات الفردية إلى تعديل في النظام لتعزيز السلوك الاجتماعي الإيجابي داخل المنظمة.

3.2.3 دراسات علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي:

أ.الدراسات الفلسطينية:

1. دراسة (الشريف،2013) بعنوان: "أثر المسائلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى المسائلة الإدارية، وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين ، والخروج بتوصيات تعمل على زيادة الاهتمام بموضوع المسائلة الإدارية لما له من تأثيرات إيجابية ترفع من مستوى الأداء الوظيفي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، واستخدم الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات الأولية، والتي وزعت على عينة عشوائية طبقية مكونة من (320) موظفاً إداري. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها: وجود مفهوم المسائلة ومعرفته لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، كما بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسائلة الإدارية، والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين كل من (الانضباط الوظيفي- العمل والإنجاز - أخلاقيات الوظيفة العامة - المجال الإنساني) وبين الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة. وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات من أهمها: الابتعاد قدر الإمكان عن توظيف المسائلة الإدارية التي تشبه في شكلها نظام التفتيش قبل استنفاد جميع الطاقات والجهود اللازمة لتنشيط آلية المراجعة الذاتية والوصول إلى المسائلة الذكية، وتنمية مهارات الموظفين الإداريين في استخدام أساليب المسائلة الحديثة وصولاً إلى تحقيق أعلى مستويات من العمل والإنجاز ، وتوفير أجواء اجتماعية ملائمة لتشجيع العاملين على تطوير أدائهم الكلي وتحسينه.

ب. الدراسات العربية:

1. دراسة (الخطوي، 2013) بعنوان: "أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء" - دراسة تطبيقية

على منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل من وجهة نظر المبحوثين، كما هدفت لمعرفة درجة كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها المبحوثون، وإلى التعرف إلى الاقتراحات التي تساهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة عددها (246) فرداً من العاملين بقطاع حرس الحدود بحقل وهي كانت من أصل مجتمع بلغ عدده (495) موظف. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: أن أفراد العينة موافقون على محور التزام منسوبي قيادات حرس الحدود بحقل بأخلاقيات العمل بمتوسط حسابي (4.06 من 5)، كما أظهرت النتائج أن كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل جاءت بدرجة عالية جداً، وقد كشفت الدراسة على أنه يوجد علاقة قوية بين أخلاقيات العمل وكفاءة الأداء، حيث إن الالتزام بأخلاقيات العمل يساهم بدرجة كبيرة في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين، وكشفت النتائج أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول (الاقتراحات التي قد تساهم في رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بحقل) باختلاف طبيعة العمل، وأظهر الاختبار الفروق لصالح الفئة المشتركة التي تمارس العمل الميداني والإداري في الوقت نفسه. ونتج عن الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: التركيز على اختبار أصحاب الخلق الحسن قبل التعيين وذلك بالاستعانة بمندوبي الاختصاص من علماء الاجتماع، وعلماء النفس في المقابلة الشخصية وإجراءات القبول، كما أوصت بتقديم وصفاً للأخلاقيات التي يجب أن يتمتع بها العاملون في الجهاز والتي بموجبها يتم التقييم، كما أوصت بالعمل على تلمس احتياجات العاملين وتأمين سبل العيش الكريم لهم.

2. دراسة (الربيعي، 2008) بعنوان: "العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة الأداء"

هدفت الدراسة لمساعدة الموظف على المواجهة الواعية، والموضوعية لما يصادفه من مشكلات تتعلق بالأخلاقيات والقيم البيئية السائدة، و توليد الالتزام الذاتي بالمعايير الأخلاقية والسلوكيات الحميدة. وقد تم اختيار عينة الدراسة على أساس التخصصات العامة والمتخصصة والإدارية، والتي تمثلت بمديري أكبر المستشفيات ومعاونيهم ورؤساء الأقسام في مدينة بغداد، فقد بلغت العينة من (65) فرداً، كما تم استعمال الوسائل الإحصائية لعرض البيانات المتعلقة باختيار عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان منها: يؤثر السلوك الأخلاقي في قرارات الإدارة العليا، إذ تزداد قوة القرارات الإدارية من الناحية الأخلاقية أو تضعف تبعاً لمتخذ القرار، كما نتج عنها أيضاً أن المدونات الأخلاقية تشكل عنصراً مهماً من عناصر ضبط السلوك المهني إذا ما تم تفعيلها بالشكل الصحيح. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان منها أنه لا بدّ لوزارة الصحة من التعامل مع قضية الجودة بجدية أكبر، واعتبارها هدفاً إستراتيجياً بشكل واضح، وأن تعمل على توفير المصادر اللازمة لأنشطة التطوير والتحسين.

3. دراسة (حاجي والصواف، 2006) بعنوان: "أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال"

هدفت الدراسة إلى التركيز على معرفة أخلاقيات الوظيفة العامة، والتحقق من مدى إدراك المدراء في الشركة المبحوثة عن أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها في تحسين الأداء. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية للدراسة التي تم توزيعها على (45) فرد من العاملين في الإدارات المختلفة في الشركة العامة للألبسة الجاهزة في الموصل. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها: أوضح معامل التحديد أن المتغيرات المستقلة أعطت قدرة تفسيرية مقدارها 38% أي أن 38% من التغيرات الحاصلة في الأداء يعود سببها إلى التغيرات الحاصلة في مؤشرات الأخلاق، كما أوضحت الدراسة أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة وهو ما أوضحتها المتغيرات التي أعطت علاقة طردية مع الأداء، كما أظهرت النتائج وجود علاقة بين أهداف الوظيفة العامة وبين

الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة. كما أوضحت النتائج أيضاً أن نسبة الأداء مثلت نسبة (66%) وهي نسبة مقبولة. وفي ضوء النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها: إلزام المنظمات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية للوظيفة العامة، وأوصت بتدريب الموظفين ، وبشكل دوري على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاعل الوظيفة العامة، كما أوصت بتوعية العاملين بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وأثرهما على تحسين الأداء، وضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لأن ذلك من شأنه أن يحفز الموظفين على الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة.

ج. الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Sabourin, 2015) بعنوان: " تطبيق إستراتيجي: خمس محركات للأداء"
"Strategy execution: five drivers of performance"
هدفت الدراسة لانتهاج ما يسمى محركات الأداء التي من شأنها أن تدفع المدراء لتحقيق أهداف العمل، من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي وزعت على (180) مديراً من أصل مجتمع يتكون من (484) مديراً شاركوا في المؤتمر الإداري الكندي السنوي في كندا. وقد ذكرت الدراسة خمس محركات للأداء الوظيفي (القوانين والأنظمة - العواطف - المبادرات - الإجراءات الفورية - النزاهة)، ووجدت الدراسة أن من عوامل نجاح المديرين في تحقيق أهدافهم تطبيقهم لخمس محركات من الأداء وهي (القوانين والأنظمة - العواطف - المبادرات - الإجراءات الفورية - النزاهة). وقد كانت العلاقة الطردية واضحة بعد إجراء التحليل بين الأداء الوظيفي وكل محرك من محركات الأداء الخمسة. ويوصي الباحث بالتركيز على تلك المعايير التي من شأنها التأثير، والاهتمام بتنمية الإدارة من خلالها. كما أوصى الباحث بضرورة التنوع في إستراتيجيات التنفيذ، واستخدام برامج تشغيل مختلفة والتي بدورها تؤدي إلى الاندماج الكامل بين أهداف الإدارة، وأهداف العاملين مما يزيد من فاعلية الأداء.

2. دراسة (Jacobs & Others, 2013) بعنوان: "السلوك الأخلاقي وتقييم الأداء- دور الأثر، الدعم، العدالة التنظيمية"

"(UN)Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice"

هدف هذه الدراسة لفحص أثر تقييم الأداء على أخلاقيات العمل لدى أفراد الشرطة من خلال استخدام نموذج يتعلق بالعدالة، وجمع البيانات من خلال استبانة وزعت على (332) موظفاً أمن وشرطة في هولندا. وتوصلت الدراسة إلى أن السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للعاملين في الشرطة ينتج عن الأسلاف السابقين من العاملين في مؤسسات الشرطة، كما أظهرت النتائج أن السلوك الغير أخلاقي يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين والذي يظهر تأثيره على المدى البعيد عندها سيكون كبيراً. لذا يوصى الباحث بوضع رؤساء يتمتعون بأداء عالي من الناحية الأخلاقية في أماكن تمكنهم من التأثير على أكبر عدد من أفراد الشرطة، كما يوصى بضرورة وجود نظام أخلاقي، مفعول ومعد بشكل جيد يتم تطبيقه على جميع أفراد الشرطة، وأوصى أيضاً بأنه كما يجب على الموظفين إظهار السلوك الأخلاقي وتجنب السلوك الغير أخلاقي وجب على المنظمات علاج الخلل عند الموظفين بطريقة عادلة وأخلاقية.

3. دراسة (Wahyudit, 2013) بعنوان: "أثر أخلاقيات العمل على الأداء باستخدام الرضا الوظيفي والالتزام الفعال - كمتغير متداخل (وسيط): الأدلة من المحاضرين في جاوة الوسطى"

"The Impact of Work Ethics on Performance Using Job Satisfaction and Affective Commitment as Mediating Variables: Evidences from Lecturers in Central Java"

هدفت هذه الدراسة لاختبار مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء من خلال فحص الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي كمتغيرات للدراسة وتشمل المتغيرات المستخدمة أخلاقيات العمل (المتغير المستقل)، والتي تمثلت بالأخلاقيات التالية (الوقت الضائع - الاعتماد على الذات - أوقات الفراغ - مركزية العمل - العمل الشاق) والرضا الوظيفي و الالتزام الفعال (المتغير الوسيط)، والأداء (المتغير التابع). ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث الاستمارة كأداة لجمع البيانات وقد استخدم مرحلتين لتحديد عينة الدراسة، المرحلة الأولى كانت بتقسيم المجتمع بناءً على نوع المؤسسة التعليمية، والمرحلة الثانية تحديد عدد المحاضرين الذين وزعت عليهم أداة الدراسة وقد بلغوا (400) محاضر جامعي في

مدينة جاوة الوسطى في اندونيسيا، جمع منها (304) استمارة صالحة للتحليل. وكان من أهم مخرجات الدراسة وجود علاقة بين أخلاقيات العمل والأداء والتي كانت كالتالي: ليس جميع أخلاقيات العمل تؤثر على الأداء حيث إن العمل الجاد من أهم اتجاهات الأخلاقيات التي تؤثر بالإيجاب على الأداء، كما أوضحت أن البعد عن العمل الشاق له تأثير مباشر على الأداء، كما بينت أن هناك تقارب بين أخلاقيات العمل الدينية سواء الإسلامية أو الكاثوليكية أو البروتستانتية. ويوصى الباحث باستخدام القواعد والأنظمة المتعلقة بتحسين أخلاقيات المهنة.

4. دراسة (Weng, 2013) بعنوان: "تطوير الأداء الوظيفي للموظفين من خلال القيادة الأخلاقية" "Improving Employee Job Performance through Ethical Leadership and"

هدفت هذه الدراسة لفحص أثر القيادة الأخلاقية على أداء العاملين (الأداء الخدماتي والتوجه الخدماتي) من خلال استخدام نموذج نظري متعدد المراحل جمع الباحث فيه البيانات من خلال توزيع (214) استبانة على العاملين في (22) فرع لبنك تجاري من بنوك تايوان. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين، استبيان الإدارة الذي يقوم بتقييم الأداء الوظيفي للموظفين، واستبيان الموظف، الذي يقيس التصور بين العاملين في القيادة الأخلاقية والمشرف المرؤوس داخل مؤسساتهم. وأهم ما توصلت له الدراسة أن العلاقة بين المشرف المباشر، وأداء الموظفين كانت سلبية وبخاصة عند وجود تقلبات وتغيرات على مستوى المجموعة. لكن العلاقة بين القيادة الأخلاقية والموظفين كانت إيجابية مما يوضح وجود علاقة طردية قوية بين إتباع الأسلوب الأخلاقي في القيادة وبين أداء الموظفين، فيوصي الباحث بالالتزام بالقيادة الأخلاقية لما لهو من تأثير كبير على الموظفين وأدائهم، كما يوصي بوجود علاقة إيجابية بين الموظفين والمشرفين عليهم، لأن ذلك يسعى لتحفيزهم وتشجيعهم على العمل.

3.3 التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يمكن ملاحظة التالي في جدول رقم (5):

جدول رقم (5)

مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

عصر التعليق	ما ركزت عليه الدراسات السابقة	ما ركزت عليه الدراسة الحالية
من حيث الموضوع.	<p>ركزت كل من دراسة (العاجز،2014) و(طشطوش ومزاهرة، 2012) و(الرومي، 2009) و (أبو طبيخ، 2008) على أخلاق المهنة التربوية بشكل خاص، أما دراسة (العقيلي، 2014) فقد ركزت على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والرضا الوظيفي، كما ركزت دراسة (الطراونة وأبو جليل، 2013) و (السكرانة، 2012) على أخلاقيات الأعمال وأثرها على الشركات الخاصة، كما ركزت دراسة (العنزري والعديم، 2006) على إدراك وممارسة العاملين في الأجهزة الحكومية لأخلاقيات المهنية، في حين جمعت دراسة (Laratta,2010) في تركيزها على أخلاقيات المهنة في القطاع الحكومي والأهلي، وركزت دراسات أخرى مثل (khan&others,2013)(kumar&Rose,2012) (الحصيات،2012) على أخلاقيات العمل من منظور إسلامي.</p> <p>وفي الدراسات السابقة التي تتعلق بالأداء الوظيفي ركزت كل من دراسة (الشريف، 2013) و (الشريف،2013) (شاهين،2010) و (بحر و أبو سويرح، 2010) على أثر عدة متغيرات مستقلة على الأداء الوظيفي في عدد من المؤسسات التعليمية، بينما ركزت كل من دراسة (البليبيسي،2012) و(نعامة وعلي،2011) (العجلة،2009) و(العكش،2007) و(الفايدي،2008) و(السكران،2004) و(الشريف،2004) و (الريبيق،2004) و(المربع،2004) و(النميان،2003) على الأداء الوظيفي كمتغير تابع في الوزارات والأجهزة الحكومية، وركزت مجموعة من الدراسات على أثر أخلاقيات</p>	<p>ركزت هذه الدراسة على أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك بعرض إطار نظري عن أخلاقيات المهنة ومجموعة من أبعادها، ثم عن الأداء الوظيفي بشكل عام، ثم قامت الدراسة بالربط بين أخلاقيات المهنة وأثرها على الأداء الوظيفي.</p> <p>وتميزت الدراسة عن باقي الدراسات السابقة في أنها تناولت 10 أبعاد من أخلاقيات المهنة، لم تتناولها دراسة سابقة مجتمعة.</p>

ما ركزت عليه الدراسة الحالية	ما ركزت عليه الدراسات السابقة	عنصر التعليق
	<p>الوظيفة العامة على الأداء الوظيفي بعدة قطاعات منها حكومية ومنها خاصة كدراسة كل من (العطوي،2013) و(حاجي والصواف،2006) و(Jacobs&others,2013)، و(Wahyudit&others,2013), (Weng2013).</p>	<p>تتابع من حيث الموضوع.</p>
<p>هذه الدراسة ركزت على عينة من موظفي أكبر المنظمات المحلية الاجتماعية غير الحكومية في كل محافظة من محافظات قطاع غزة الخمسة (الشمال - غزة - الوسطى - خانينونس - رفح) من أجل قياس معرفة طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين، والتعرف إلى أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في هذه المنظمات.</p>	<p>من حيث الفئة المبحوثة ركزت كل من دراسة (العاجز،2014) و(طشطوش ومزاهرة، 2012) و(الرومي، 2009) على فئة المشرفين والمرشدين التربويين، أما دراسة (أبو طبيخ، 2008) فركزت على مديري المدارس أما دراسة (الطراونة وأبو جليل، 2013) و(السكرانة، 2012) و (أبو زيادة،2012) و(الحصيات،2012) و(العجايلة، 2009) و(Sabourin,2015) (Robertson&Geiger,2011) فقد ركزت على المدراء العاملين في الإدارة العليا لمؤسساتهم. بينما تم التركيز على الموظفين العاديين في عدة دراسات منها دراسة كل من (العقبلي،2004) و(العنزي والعيدم،2006) و(الشريف،2013) و(الشريف،2013) (أبو سويرح،2010) و(المربيع، 2004) و(khan&others,2013) و (Lee,2012) و(Laratta,2010) و(Hernaus&Mikuli,2014) و(Holmquist,2013)، بينما ركزت دراسة (Wahyudit&others,2013) و(Holmes&others,2012) على طلاب ومحاضرين في الجامعات.</p>	<p>من حيث الفئة المبحوثة.</p>
<p>اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات الأولية. كما تستخدم برنامج SPSS وبعض من الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات وللوصول إلى النتائج.</p>	<p>استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة باستثناء دراسة (العاجز،2014) التي استخدمت الاستبانة والمقابلة كأداة للدراسة، بينما استخدمت دراسة (poon&Hoxley,2010) أداة المقابلة فقط.</p>	<p>من حيث المنهج المتبع و الأدوات.</p>

عنصر التعليق	ما ركزت عليه الدراسات السابقة	ما ركزت عليه الدراسة الحالية
من حيث الزمان.	أجريت الدراسات السابقة في الفترة الواقعة ما بين عام (2003 حتى عام 2015م).	هذه الدراسة أجريت خلال عام (2015م).
من حيث المكان.	تتوعدت أماكن الدراسات السابقة ما بين عدة دول كان منها دراسات أجريت في فلسطين وهي عبارة عن كل الدراسات الفلسطينية ، ودراسات أخرى أجريت في المملكة العربية السعودية كدراسة (العقيلي،2014) و(الشريف،2013) و(العطوي،2013) و(الشريف،2004) و(الفايدي،2008) و(السكران،2004) و(الرييق،2004) و(المربع،2004) و(النميان،2003)، كما أجريت دراسة (نعامة وعلي،2011) في سوريا، ودراسة (العنزري والعديم،2006) في الكويت، ودراسة (حاجي والصواف،2006) في العراق، ودراسة (الطراونة وأبو جليل، 2013) و(طشطوش ومزاهرة، 2012) و(الحصيات،2012) في الأردن، وهناك دراسات في دول أجنبية مثل أوروبا وأمريكا وبريطانيا وماليزيا وكندا وكوريا الجنوبية وسنغافورة وأندونيسيا واليابان والصين والباكستان وجنوب أفريقيا وتركيا.	هذه الدراسة أجريت في قطاع غزة - فلسطين.

جاءت بواسطة الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

4.3 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة بشكل كبير، فقد استطاع من خلالها عمل التالي:

- 1- استفاد من دراسة كل من (العاجز، 2014) و (العطوي، 2013) و (الطراونة وأبو جليل، 2013) و (الشريف، 2013) و (طشطوش ومزاهرة، 2012) و (السكران، 2012) و (الحصيات، 2012) و (الدراجي، 2001) و (الرومي، 2009) و (أبو طبيخ، 2008) و (حاجي والصواف، 2006) و (Khan&others,2013) و (Sabourin,2015) و (Holmquist,2013)

و(Poon&Hoxley,2010) في تحديد أبعاد أخلاقيات المهنة والتي تتمثل في (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية).

2- استفاد الباحث من معظم الدراسات السابقة في تحديد منهجية الدراسة وهي المنهج الوصفي التحليلي.

3- استفاد الباحث أيضاً من الدراسات السابقة في عرضه للإطار النظري، وتكوين الاستبانة، والاستعانة بمراجع هذه الدراسات لتوفير الوقت والجهد.

4- الاستفادة من مقارنة نتائج الدراسات السابقة مع ما اسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج.

5.3 ما يميز هذه الدراسة:

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها:

1- جمعت بين مجموعة من أبعاد أخلاقيات المهنة التي لم تتناولها مجتمعة أي دراسة قبلها وهي (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية)، وربطت هذه الأبعاد مع الأداء الوظيفي لمعرفة أثرها عليه.

2- موضوع الرسالة لم يطبق من قبل على المستوى المحلي رغم الأهمية الكبيرة التي يحملها.

3- تم تطبيق الدراسة على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وهو قطاع حساس وكبير في الدولة لما يقدمه من خدمات للمجتمع المحلي، وبخاصة بقطاع غزة نتيجة الوضع الخاص الذي يعيشه الشعب الفلسطيني.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة وإجراءاتها

- 1.4 مقدمة.
- 2.4 منهجية وأسلوب الدراسة.
- 3.4 مجتمع وعينة الدراسة .
- 4.4 أداة الدراسة وخطوات بنائها.
- 5.4 صدق الاستبانة.
- 6.4 ثبات الاستبانة.
- 7.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

1.4 مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2.4 منهجية وأسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كفيلاً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل، والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع. وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث للكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث: صممت خصيصاً لهذا الغرض.

3.4 مجتمع وعينة الدراسة:

قام الباحث بتحديد مجتمع وعينة الدراسة بمجموعة من الخطوات تمثلت بالاتي:

1- تم الحصول على عدد المنظمات غير الحكومية العاملة بقطاع غزة بشقيها المحلي والأجنبي، حيث بلغ عدد المنظمات المحلية (786) منظمة وبعدها عاملين (8598) موظفاً، أما المنظمات الأجنبية فقد بلغت (82) منظمة بعدد عاملين (1015) موظفاً.

2- تم استثناء المنظمات غير الحكومية الأجنبية من مجتمع الدراسة، وذلك لعدم تجانسها مع المنظمات غير الحكومية المحلية، وحجمها القليل مقارنة بالمنظمات المحلية.

3- تم اختيار المنظمات المحلية التي تعمل في المجال الاجتماعي فقط والتي بلغت (389) منظمة بعدد عاملين (3588) موظفاً، وذلك لأنها تمثل أكبر قطاع عمل في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، كما أنها تحتوي على نوعية متنوعة من العاملين ولا تقتصر على تخصص معين كما المنظمات غير الحكومية التعليمية أو الصحية على سبيل المثال، فالمنظمات الاجتماعية تستطيع أن تعمل في كل القطاعات ولديها عاملين بمجموعة كبيرة ومتنوعة من التخصصات، فالمنظمات الاجتماعية تستطيع أن تعمل في المجال التعليمي والصحي وغيره لكن المنظمات ذات التخصص المحدد كالصحي مثلاً لا تستطيع سوى العمل في مجالها فقط مما يصعب تعميم نتائج هذا القطاع على باقي قطاعات مجتمع المنظمات غير الحكومية.

4- تم اختيار المنظمات المحلية الاجتماعية التي تحتوي على أكبر عدد عاملين في كل محافظة من محافظات قطاع غزة، كما هي موضحة في الجدول رقم (6):

جدول رقم (6)

عدد العاملين في أكبر المنظمات من حيث عدد الموظفين حسب توزيع محافظات قطاع غزة.

م	المحافظة	اسم المنظمة	عدد العاملين
1	الوسطى	جمعية الصلاح الإسلامية.	342
2	غزة	جمعية المجمع الإسلامي.	300
3	الشمال	الجمعية الوطنية للتطوير والتنمية.	102
4	خانيونس	جمعية الرحمة الخيرية.	54
5	رفح	جمعية بذور الأمل الخيرية.	35
		مجموع عدد العاملين	833

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على دليل وزارة الداخلية لعام 2012 عن المنظمات غير الحكومية.

5- تم تطبيق المعادلة الإحصائية (معادلة ستيفن ثامبسون) لحساب حجم العينة المطلوبة:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N - 1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

حيث إن:

N: حجم المجتمع.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96).

d: نسبة الخطأ وتساوي (0.05).

P: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50).

$$\begin{aligned} N &= 833 * 0.50 (1 - 0.50) / [833 - 1 * \{(0.05)^2 / (1.96)^2\} + 0.50 (1 - 0.50)] \\ &= 833 * 0.50 * 0.50 / [832 * (0.0025 / 3.841)] + 0.50 * 0.50 \\ &= 833 * 0.25 / [832 * 0.00065] + 0.25 \\ &= 208.25 / 0.5408 + 0.25 \\ &= 208.25 / 0.7908 = \underline{263.3} \end{aligned}$$

أي أن حجم العينة المطلوب هو (263).

6- لمعرفة حصة كل منظمة من مجتمع الدراسة تم اختيار عينة طبقية عشوائية على النحو التالي:

محافظة الشمال: $102/833 * 100 = 12.3\%$.

محافظة مدينة غزة: $300/833 * 100 = 36\%$.

محافظة الوسطى: $342/833 * 100 = 41\%$.

محافظة خانينونس: $54/833 * 100 = 6.4\%$.

محافظة رفح: $35/833 * 100 = 4.3\%$.

7- وبعد ضرب نسبة تمثيل المحافظات من مجتمع الدراسة في حجم العينة تم الوصول إلى حصة كل

منظمة من حجم العينة الممثلة، كما هو موضح في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7)

تقسيم حجم العينة على كل منظمة من المنظمات الغير حكومية المختارة.

م	المحافظة	اسم المنظمة	عدد العاملين	حجم العينة
1	الوسطى	جمعية الصلاح الإسلامية.	342	108
2	غزة	جمعية المجمع الإسلامي.	300	95
3	الشمال	الجمعية الوطنية للتطوير والتنمية.	102	32
4	خانيونس	جمعية الرحمة الخيرية.	54	17
5	رفح	جمعية بذور الأمل الخيرية.	35	11
		المجموع	833	263

صمم بواسطة الباحث.

4.4 خطوات بناء أداة الدراسة:

أولاً: خطوات بناء أداة الدراسة

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة وهي الاستبانة لمعرفة أخلاقيات المهنة، ودورها في الأداء الوظيفي

للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1- الإطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء

الاستبانة وصياغة فقراتها.

- 2- استشار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية، والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الإستبانة وفقراتها.
- 3- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الإستبانة.
- 4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- 5- عرض الاستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات.
- 5- تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من محورين أساسيين وهما (أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي).
- 6- تم عرض الإستبانة على (10) من المحكمين من ذوي الخبرة في المجالات الأكاديمية والإحصائية في كل من الجامعات. والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
- 7- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية على (81) فقرة، ملحق (3).

ثانياً: أداة الدراسة

- تم إعداد إستبانة حول "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة".
- وقد تم استخدام أداة الاستبانة لكبير حجم العينة والتي تمكن الباحث من خلال الاستبانة من الحصول على البيانات من جميع افراد العينة بشكل أسهل وأسرع.
- تتكون إستبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:
- القسم الأول:** وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة ومكان العمل).
- القسم الثاني:** وهو عبارة عن محاور الدراسة، ويتكون من (81) فقرة، موزعة على محورين أساسيين:
- المحور الأول:** أخلاقيات المهنة ويتكون من (63) فقرة موزعة على أبعاد الدراسة العشرة حسب جدول رقم (8):

جدول رقم (8)

توزيع فقرات محور أخلاقيات المهنة على الأبعاد العشرة.

م	البعد	عدد الفقرات
1	احترام القوانين والأنظمة	5
2	العدالة	7
3	الإتقان	4
4	احترام الوقت	7
5	السرية	5
6	الأمانة	4
7	المسؤولية	6
8	العمل كفريق	6
9	الاحترام وحسن المعاملة	8
10	النزاهة والشفافية	11
المجموع		63 فقرة

صمم بواسطة الباحث.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي ويتكون من (18) فقرة.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان كما هو موضح في جدول رقم (9):

جدول رقم (9)

درجات مقياس.

الاستجابة	غير موافق بشدة	←←←	موافق بشدة
المقياس	1	2 3 4	5

حيث يوضح المقياس أنه كلما اقتربت الإجابة من 5 دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي 20%.

5.4 صدق الإستبانة:

يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة الإستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الإستبانة بطريقتين :

1- الصدق من وجهة نظر المحكمين "الصدق الظاهري":

عرض الباحث الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) متخصصين في المجالات الأكاديمية والإحصائية، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (3).

2- صدق المقياس:

أولاً : الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

نتائج الاتساق الداخلي:

المحور الأول: أخلاقيات المهنة

المجال الأول: احترام القوانين والأنظمة

يوضح جدول رقم (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احترام القوانين والأنظمة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (10)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احترام القوانين والأنظمة" والدرجة الكلية للمجال.

م	احترام القوانين والأنظمة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	ألتزم بمشروعية كل ما يتعلق بعملتي وأدائي لواجباتي وخدماتي الوظيفية والمهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية.	*0.613	0.000
2	أتبع التعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر.	*0.680	0.000
3	أتابع التعميمات والنشرات الداخلية للمنظمة.	*0.749	0.000
4	أحرص على حضور الاجتماعات، واللقاءات المتعلقة بالعمل.	*0.689	0.000
5	أحرص على متابعة كافة أنشطة المنظمة باهتمام.	*0.664	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال الثاني: العدالة

يوضح جدول رقم (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العدالة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (11)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العدالة" والدرجة الكلية للمجال.

م	العدالة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين.	*0.739	0.000
2	أنتقي راتباً شهرياً مناسباً لجهدي.	*0.781	0.000
3	أنتقي حوافز حسب مستوى أدائي.	*0.830	0.000
4	أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفين آخرين يعملون في منظمات مماثلة.	*0.766	0.000
5	العقوبات الإدارية التي ينص عليها القانون ملائمة مع المخالفات.	*0.659	0.000

م	تابع العدالة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
6	أعتقد أن معايير الترقية عادلة.	*0.828	0.000
7	أعتقد أن الإدارة تتعامل بالمساواة بين العاملين.	*0.797	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال الثالث: الإلتقان

يوضح جدول رقم (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإلتقان" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (12)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإلتقان" والدرجة الكلية للمجال.

م	الإلتقان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.	*0.780	0.000
2	أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل.	*0.806	0.000
3	أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل.	*0.871	0.000
4	أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة.	*0.849	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال الرابع: احترام الوقت

يوضح جدول رقم (13) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احترام الوقت" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (13)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احترام الوقت" والدرجة الكلية للمجال.

م	احترام الوقت	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أحرص على الالتزام بأوقات العمل.	*0.598	0.000
2	أعوض إهداري لبعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام الرسمية.	*0.461	0.000
3	أخصص مكاناً لكل الأشياء حتى لا أضيع وقتي في البحث عنها.	*0.757	0.000
4	أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل.	*0.748	0.000
5	أحاول إيجاد طرق جديدة لانجاز مهام عملي بوقت زمني قصير.	*0.724	0.000
6	أخطط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء بالعمل.	*0.781	0.000
7	أحترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لعملهم.	*0.653	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال الخامس: السرية

يوضح جدول رقم (14) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "السرية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (14)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "السرية" والدرجة الكلية للمجال.

م	السرية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجه.	*0.608	0.000
2	أحافظ على عدم اطلاع الآخرين على التعليمات، والتقارير السرية التي تخصني فقط.	*0.703	0.000
3	أبتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات لا تعينني في العمل.	*0.690	0.000
4	أعطي معلومات صحيحة، ومؤكدة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والغرض فقط.	*0.744	0.000
5	ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة.	*0.728	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال السادس: الأمانة

يوضح جدول رقم (15) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمانة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (15)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمانة" والدرجة الكلية للمجال.

م	الأمانة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أحرص على تأدية المهام الموكلة إليّ بأمانة وإخلاص.	*0.717	0.000
2	أحافظ على ممتلكات، وأدوات العمل المادية والمعنوية.	*0.884	0.000
3	أحرص على استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية.	*0.781	0.000
4	أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين و أشعر بالندم عند التقصير في أداء العمل.	*0.829	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال السابع: المسؤولية

يوضح جدول رقم (16) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "المسؤولية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (16)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "المسؤولية" والدرجة الكلية للمجال.

م	المسؤولية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي.	*0.745	0.000
2	أهتم بمستقبل المنظمة وأحرص على تحقيق رسالتها.	*0.784	0.000
3	أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل.	*0.730	0.000

م	تابع المسؤولية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
4	أتطوع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل.	*0.686	0.000
5	أحرص على إعطاء صورة ايجابية عن المنظمة.	*0.758	0.000
6	أعتقد أن قيامي بواجباتي الوظيفية هي تحقيق للمصلحة العليا للمجتمع	*0.673	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال الثامن: العمل كفريق

يوضح جدول رقم (17) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العمل كفريق" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (17)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العمل كفريق" والدرجة الكلية للمجال.

م	العمل كفريق	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أساعد زملائي في العمل عند قيامهم بأداء مهامهم.	*0.728	0.000
2	أشارك زملائي بالمعلومات لتسهيل العمل وتوفير الجهد عليهم.	*0.783	0.000
3	أقدم المساعدة للموظف الجديد حتى يتمكن من إنجاز أعماله.	*0.793	0.000
4	أقوم بسد الفراغ في حال غياب أحد الموظفين العاملين في دائرتي.	*0.756	0.000
5	يتم التنسيق وتوزيع المهام بين الموظفين لتنفيذ الأعمال المشتركة.	*0.793	0.000
6	تسود الروح الرياضية والإيثار بين العاملين في دائرتي.	*0.672	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال التاسع: الاحترام وحسن المعاملة

يوضح جدول رقم (18) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاحترام وحسن المعاملة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (18)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاحترام وحسن المعاملة" والدرجة الكلية للمجال.

م	الاحترام وحسن المعاملة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة.	*0.668	0.000
2	أتغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة عملي.	*0.527	0.000
3	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل.	*0.675	0.000
4	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء والمراجعين بكل بشاشة وحسن خلق.	*0.726	0.000
5	أحرص على التواصل في التعامل مع الآخرين أثناء العمل.	*0.787	0.000
6	أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل.	*0.726	0.000
7	أحرص على مشاركة العاملين لمناسباتهم الاجتماعية.	*0.637	0.000
8	أحرص على عدم التشهير بزملائي.	*0.569	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المجال العاشر: النزاهة والشفافية

يوضح جدول رقم (19) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "النزاهة والشفافية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (19)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "النزاهة والشفافية" والدرجة الكلية للمجال.

م	النزاهة والشفافية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة.	*0.610	0.000
2	يتم الإعلان عن القوانين، والأنظمة وتحديثها لإزالة الغموض والضبابية عنها.	*0.761	0.000
3	تتم سياسة التوظيف بناءً على الكفاءة، والجدارة وبمعايير محددة ومعلنة.	*0.671	0.000
4	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة.	*0.742	0.000
5	يتم توضيح أدوار العاملين في المناصب العليا.	*0.742	0.000
6	يسمح للعاملين بالاعتراض، ومناقشة القرارات مع رؤسائهم.	*0.690	0.000

م	تابع النزاهة والشفافية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
7	أسعى لتحقيق أهداف المنظمة دون النظر لمصاحي الشخصية.	*0.570	0.000
8	أتجنب الوساطة والمحسوبية في أدائي لعملي.	*0.528	0.000
9	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين في المنظمة.	*0.599	0.000
10	أقوم بالتعامل مع المراجعين بمستوى واحد دون تميز.	*0.456	0.000
11	أمتنع عن قبول الهدايا أو الأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة.	*0.391	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

يوضح جدول رقم (20) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "الأداء الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (20)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأداء الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال.

م	الأداء الوظيفي	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	يتمتع الموظفون بالمهارة والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية.	*0.620	0.000
2	يتميز الموظفون بالتقاني والجدية، والقدرة على تحمل المسؤولية.	*0.653	0.000
3	يؤدي الموظفون المهام الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	*0.787	0.000
4	يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منهم بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.	*0.476	0.000
5	يقوم الموظفون بأعمالهم وفقاً لسياسات، وإجراءات محددة.	*0.734	0.000
6	يفهم الرؤساء المعنى الحقيقي للأداء الجيد في العمل.	*0.766	0.000
7	يتم تنفيذ العمل وفقاً للخطة السنوية والشهرية.	*0.754	0.000
8	يحرص الموظفون على تحسين أدائهم بشكل مستمر.	*0.716	0.000
9	لدى العاملين المعرفة والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	*0.743	0.000

م	تابع الأداء الوظيفي	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
10	يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم.	*0.692	0.000
11	يمتلك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم.	*0.736	0.000
12	يستطيع العاملون التكيف والتأقلم مع أي تغييرات طارئة في المنظمة.	*0.646	0.000
13	يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.	*0.699	0.000
14	تقوم الإدارة باطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم.	*0.659	0.000
15	تسعى المؤسسة إلى تطوير أداء عاملها، وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية.	*0.695	0.000
16	تساهم السياسات والإجراءات المتبعة في المؤسسة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.	*0.719	0.000
17	يوجد إهتمام من قبل المدراء للإقتراحات التي يقدمها العاملون، والخاصة بجودة الأداء الوظيفي.	*0.647	0.000
18	يتوفر لدى العاملين الرغبة والإستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.	*0.390	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة. يبين جدول رقم (21) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (21)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محور أخلاقيات المهنة والدرجة الكلية للمحور.

م	المحور	المجالات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أخلاقيات المهنة.	احترام القوانين والأنظمة.	*0.577	0.000
2		العدالة.	*0.400	0.000
3		الإتقان.	*0.554	0.000
4		احترام الوقت.	*0.612	0.000
5		السرية.	*0.570	0.000
6		الأمانة.	*0.602	0.000
7		المسؤولية.	*0.718	0.000
8		العمل كفريق.	*0.681	0.000
9		الاحترام وحسن المعاملة.	*0.691	0.000
10		النزاهة والشفافية.	*0.751	0.000

6.4 ثبات الإستبانة Reliability

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) وبطريقة التجزئة النصفية، ويوضح جدول رقم (22) نتائج كل منها كالتالي:

جدول رقم (22)

معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة.

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
1	احترام القوانين والأنظمة.	5	*0.746	*0.775
2	العدالة.	7	*0.888	*0.890
3	الإتقان.	4	*0.845	*0.859
4	احترام الوقت.	7	*0.797	*0.802
5	السرية.	5	*0.785	*0.741
6	الأمانة.	4	*0.820	*0.823
7	المسؤولية.	6	*0.829	*0.815
8	العمل كفريق.	6	*0.850	*0.882
9	الاحترام وحسن المعاملة.	8	*0.778	*0.8827
10	النزاهة والشفافية.	11	*0.839	*0.872
	محور أخلاقيات المهنة.	63	*0.933	*0.813
	محور الأداء الوظيفي.	18	*0.917	*0.935

ويتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (13) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور أخلاقيات المهنة: حيث تتراوح بين (0.746- 0.888) بينما بلغت لجميع المجالات (0.933). وكانت أيضاً قيمة التجزئة النصفية مرتفعة لنفس المحور حيث تراوحت ما بين (0.775- 0.89) بينما بلغت لجميع المجالات (0.813). أما بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث بلغت (0.917) وفي قيمة التجزئة النصفية بلغت (0.935) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (3) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق، وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

7.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفرغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي.

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

اختبار التوزيع الطبيعي :Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (23).

جدول رقم (23)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

م	المجالات	عدد الفقرات	كولمجوروف - سمرنوف (K-S)	Sig.
1	احترام القوانين والأنظمة.	5	0.741	0.642
2	العدالة.	7	0.584	0.885
3	الإتقان.	4	0.721	0.632
4	احترام الوقت.	7	0.752	0.624
5	السرية.	5	1.152	0.141
6	الأمانة.	4	0.743	0.632
7	المسؤولية.	6	1.057	0.214
8	العمل كفريق.	6	1.152	0.241
9	الاحترام وحسن المعاملة.	8	1.131	0.223
10	النزاهة والشفافية.	11	0.819	0.513
	محور أخلاقيات المهنة.	63	0.745	0.636
	محور الأداء الوظيفي.	18	0.771	0.591

يتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (23) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وحيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) و اختبار التجزئة النصفية (split half): لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- 3- اختبار كولمجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) : يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- 4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط : يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 5- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test): لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الحياد وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك، ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 6- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test): لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 7- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) ANOVA : لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

1.5 مقدمة.

2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

3.5 تحليل فقرات الاستبانة.

4.5 اختبار الفرضيات.

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

1.5 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانته الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:
يتضح من خلال جدول (24) أن 82.5% من الاستثمارات تم استكمالها بالتعبئة من المبحوثين بينما 17.5% من الاستثمارات لم تستكمل وتم اعتبارها استثمارات مفقودة .

جدول (24)

نسبة الاستثمارات المكتملة والغير مستردة.

النسبة	التكرار	حالة الاستثمارات
82.5%	217	استثمارات مكتملة.
17.5%	46	الاستثمارات الغير مستردة.
100.0%	263	المجموع

ويفسر الباحث ارتفاع نسبة الاستثمارات غير المستردة بأن عينة الدراسة موزعة على محافظات قطاع غزة بالكامل بمعدل منظمة لكل محافظة، وعند التوزيع تبين أن لكل منظمة أفرع متعددة موزعة إما على المحافظات في قطاع غزة، أو على مشاريع خارج مقر المنظمة، وبشكل مترامي الأطراف في المحافظة نفسها، مما صعب عملية الاسترداد الكامل من كل الأماكن، علماً أن الباحث قام بتوزيع

جميع استمارات العينة والبالغ عددها (263) استمارة في المقرات الرئيسية للمحافظات لتقوم المقرات الرئيسية بتوزيعها على الأفرع، وبعد الاسترداد تبين أن نسبة الاسترداد كانت 82.5%.

جدول (25)

الخصائص الديمغرافية للمبحوثين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة

النسبة	التكرار	البند	
48.8	106	ذكر	الجنس.
51.2	111	أنثى	
7.4	16	أقل من 22	العمر.
33.6	73	من 22 - أقل 30	
24.9	54	من 30 - أقل 35	
22.6	49	من 35 - أقل 40	
11.5	25	45 فأكثر	
10.6	23	مدير تنفيذي	المسمى الوظيفي.
12.9	28	رئيس قسم/منسق	
43.3	94	موظف إداري/فني	
7.8	17	عامل	
23.5	51	أخرى	
15.2	33	ثانوية عامة	المؤهل العلمي.
24.4	53	دبلوم متوسط	
50.7	110	بكالوريوس	
8.8	19	ماجستير	
9	2	دكتوراه	
44.2	96	أقل من 5	عدد سنوات الخدمة.
27.6	60	من 5-10	
28.1	61	10 فأكثر	
12.4	27	محافظة الشمال	مكان العمل.
36.4	79	محافظة غزة	

38.7	84	محافظة الوسطى
7.4	16	محافظة خان يونس
5.1	11	محافظة رفح

من خلال جدول (25) يتضح الأتي:

- 1- 51.2% من عينة الدراسة هم من الإناث بينما 48.8% من الذكور. ويفسر الباحث ارتفاع نسبة المبحوثين من الإناث، بأن بعض المنظمات غير الحكومية في عينة الدراسة تعمل في عدة مجالات منها مجال التعليم والصحة والأمومة والطفل، لذلك لديهم نسبة عالية من الموظفين الإناث، وهذه النسبة الكبيرة تدل على مشاركة الإناث للذكور في عمل المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 2- يتضح 33.6% أعمارهم ما بين 22- أقل 30 سنة، 24.9% من 30- أقل من 35 سنة، 22.6% من 35- أقل 40 سنة و 11.5% ، من 45 سنة فما أكثر و 7.4% أقل من 22 سنة.
- ويفسر الباحث ارتفاع نسبة مشاركة المبحوثين من الفئة العمرية الشابة وهي ما بين 22 إلى أقل من 35 عام إلى نوعية العمل في المنظمات غير الحكومية والتي تحتاج إلى جهد كبير، ومتنوع في عدة مجالات مما تحتاج لقدرات شابة قادرة على العطاء والجهد، ولإضفاء الفاعلية والحيوية في تطبيق مجالات عملها.
- 3- يتضح أن 43.3% مساهم الوظيفي موظف إداري/ فني، 23.5% وظائف أخرى، 12.9% رئيس قسم - منسق، 10.6% مدير تنفيذي و 7.8% عامل.
- ويرجع الباحث سبب ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يعملون في وظائف إدارية وفنية إلى أن تعدد مجالات عمل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يحتاج إلى عدد من الموظفين الإداريين والفنيين لإدارة وتنفيذ نشاطات ومشاريع هذه المجالات، سواء كان عمل (إداري، مالي، التعامل مع الجمهور، تنفيذ المشاريع والأنشطة، بالإضافة للأعمال الإعلامية والتكنولوجية).
- 4- يتضح أن الغالبية تعليمهم الجامعي بكالوريوس 50.7%، 24.4% دبلوم متوسط، 15.2% ثانوية عامة، 8.8% ماجستير و 0.9% دكتوراه. وهذا يعكس مدى اهتمام المنظمات غير الحكومية

بقطاع غزة بتوظيف الكوادر ذات المؤهلات العلمية، لتمكنها من ملاحقة التطور العلمي والمهني السريع، وللاستفادة من هذه الكوادر في رفع نسبة أدائها وفعاليتها.

5- يتضح أن 44.2% سنوات خدمتهم (أقل من 5 سنوات)، 27.6% من (5- أقل من 10 سنوات) و 28.1% من (10 سنوات فأكثر). ويفسر الباحث سبب ارتفاع نسبة المبحوثين من ذوي الخبرات القليلة والتي لم تتجاوز 5% إلى أن عدد كبير من الموظفين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة هم حديثي التخرج، وكما ذكرنا أن المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تبحث عن الفئات الشابة والمؤهلة علمياً.

6- يتضح أن 38.7% يعملون المنطقة الوسطى، 36.4% في غزة، 12.4% الشمال، 7.4% خان يونس و 5.1% رفح.

وهذا التنوع في النسب يرجع إلى توزيع عينة الدراسة على محافظات قطاع غزة حسب عدد العاملين في المنظمات غير الحكومية فيها انظر (مجتمع وعينة الدراسة).

3.5 تحليل فقرات الاستبانة

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T لعينة واحدة) لمعرفة ما إذا كانت متوسطات درجات الاستجابة، حيث اعتبرت الدرجة (3) هي الحياد وهي تمثل 60% على مقياس الدراسة.

تحليل جميع فقرات الاستبيان:

تم استخدام اختبار T لمعرفة متوسطات الاستجابة لجميع الفقرات.

أولاً: أخلاقيات المهنة

• احترام القوانين والأنظمة:

من خلال جدول (26) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "احترام القوانين والأنظمة" فكانت الفقرة الأولى (اللتزم بمشروعية كل ما يتعلق بعمله وأدائه لواجباته، وخدماته الوظيفية والمهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 92.78%، بينما كانت الفقرة

الخامسة (أحرص على متابعة كافة أنشطة المنظمة باهتمام) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 84.61%.

وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "احترام القوانين والأنظمة" بلغ 87.32%.
وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (العاجز، 2014) والتي وضحت التزام المرشد التربوي في المدارس باحترام القوانين والأنظمة في التعامل مع مهنته. حيث بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 85.4%.

كما اتفقت مع دراسة (السكرانة، 2012)، والتي نتج عنها وجود اهتمام لدى شركة الاتصالات الأردنية باحترام القوانين والأنظمة في التعامل مع أصحاب المصلحة والتي بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 88.2%.

واتفقت أيضاً مع دراسة (الخصيات، 2012) والتي نتج عنها التزام الموظفين في المؤسسات الصحفية الأردنية بالقوانين والأنظمة والتي بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 85.0%.
في حين اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Sabourin, 2015) والتي أظهرت أن الوزن النسبي لاحترام القوانين والأنظمة من قبل المدراء الذين اجتمعوا في المؤتمر الكندي السنوي 53.5%.

ويفسر الباحث هذه النتيجة كون المنظمات غير الحكومية تتبع لقانون، ونظام إداري ومالي مراقب من جهات رقابية مختلفة، ويتابع أعمالها مجلس إدارة، بالإضافة للإدارة التنفيذية، لذلك يجب على الموظف الالتزام بالقوانين والأنظمة في تأدية المهام والواجبات، للوصول إلى الكفاءة والفعالية في تأديتها، وللوصول أيضاً إلى تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها وفق القوانين الموضوعة.

جدول (26)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "احترام القوانين والأنظمة".

المعنوية p- value	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	الوسط الحسابي	احترام القوانين والأنظمة	م
.000	1	92.78	45.7	4.64	ألتزم بمشروعية كل ما يتعلق بعملية وأدائي لواجباتي، وخدماتي الوظيفية والمهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية.	1
.000	2	89.59	39.4	4.48	أتبع التعليمات، والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر.	2
.000	4	85.40	31.2	4.27	أتابع التعميمات والنشرات الداخلية للمنظمة.	3
.000	3	85.83	25.1	4.29	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل.	4
.000	5	84.61	26.8	4.23	أحرص على متابعة كافة أنشطة المنظمة باهتمام.	5
0.00		87.32	75.8	4.37	إجمالي مجال احترام القوانين والأنظمة	

• العدالة:

من خلال جدول (27) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "العدالة" فكانت الفقرة الخامسة (العقوبات الإدارية التي ينص عليها القانون ملائمة مع المخالفات) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 68.88%، ويفسر الباحث هذه الارتفاع لهذه الفقرة مقارنة بباقي فقرات العدالة التي كانت ضعيفة بمجملها، إلى أن المنظمات غير الحكومية كما أسلفنا تتبع قانون ونظام إداري ومالي مراقب حيث يتم وضعه من قبل جهات معتمدة، وتوافق عليه الجهات الرقابية لذلك يكون مناسب لأغلب المنظمات غير الحكومية، وبالتالي يتم تطبيقه في التعامل مع العاملين بشكل عام ومع المخالفات والتجاوزات بشكل خاص. بينما كانت الفقرة الثالثة (أنتقى حوافز حسب مستوى أدائي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 51.24%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "العدالة" بلغ 61.22%. وهي نسبة كانت قريبة جداً من نسبة الحياد وبالتالي تعتبر ضعيفة نوعاً ما، مما يدل على أن المنظمات غير الحكومية بغزة تتعامل بعدالة لكنها ليست بالحد المطلوب.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة (الدرابي، 2011) التي أظهرت أن الوزن النسبي لحصول الموظفين في الوزارات العراقية على حقوقهم كانت 60.16%.

كما اتفقت مع دراسة (الحصيات، 2012) والتي نتج عنها شعور الموظفين في المؤسسات الصحية الأردنية بالعدالة حيث بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 75.2%.

بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (الرومي، 2009) على المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم بغزة والتي بلغ الوزن النسبي للعدالة فيها 90.86%، ودراسة (السكرانة، 2012) على موظفين شركة الاتصالات الأردنية والتي بلغ الوزن النسبي للعدالة فيها 88%، ودراسة (الشريف، 2013) على العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة والتي بلغ الوزن النسبي للعدالة فيها 87.83%، ودراسة (حاجي والصواف، 2006) التي بينت التزام المدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق بالعدالة وبوزن نسبي 80%. نجد أن هناك فرق كبير في النسبة حيث أظهرت هذه الدراسات تمتع مجتمع الدراسة فيها بالعدالة بشكل كبير. وقد اختلفت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعديم، 2006) والتي أظهرت عدم حصول الموظفين على حقوقهم الوظيفية العادلة حيث بلغ الوزن النسبي للعدالة فيها 53.4%.

ويرجع الباحث انخفاض الوزن النسبي للعدالة في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة إلى أن المنظمات غير الحكومية منظمات غير هادفة للربح، وبالتالي تعتمد على المخصصات الإدارية من المشاريع أو منح خاصة لدعم هذه المنظمات، وبالتالي من الصعب عليها دفع الحوافز والمكافآت والرواتب مقابل الإنجاز أو الأداء الجيد.

جدول (27)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "العدالة".

العدالة	م	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
أشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين.	1	3.42	11.9	68.37	2	.000
أنتقى راتباً شهرياً مناسباً لجهدي.	2	2.88	4.2	57.51	6	.000
أنتقى حوافز حسب مستوى أدائي.	3	2.56	0.7	51.24	7	.0483
أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفين آخرين يعملون في منظمات مماثلة.	4	3.17	7.4	63.41	4	.000
العقوبات الإدارية التي ينص عليها القانون ملائمة مع المخالفات.	5	3.44	14.3	68.88	1	.000
أعتقد أن معايير الترقية عادلة.	6	2.89	4.5	57.85	5	.000
أعتقد أن الإدارة تتعامل بالمساواة بين العاملين.	7	3.21	8.1	64.28	3	.000
العدالة		3.06	24.9	61.22		.000

• الإتيقان:

من خلال جدول (28) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "الإتيقان" فكانت الفقرة الأولى (أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 93.18%، بينما كانت الفقرة الثانية (أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 88.66%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "الإتيقان" بلغ 90.67%.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت بشكل كبير مع نتيجة دراسة (أبو طيخ، 2008) التي أظهرت التزام مدرء المدارس بإتيقان وحسن استخدام المهام المدرسية والاهتمام بسجلاتها وملفاتها بدافع الانتماء ووزن نسبي 90%.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (الرومي، 2009) التي وضحت أن المرشد التربوي في مدراس قطاع غزة يبذل جهده في تأدية ما عليه من مهام على نحو متقن وبوزن نسبي 88%. كما اتفقت مع دراسة (حاجي والصواف، 2006) التي بينت التزام المدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق بالسرعة والإتقان في أداء أعمالهم وبوزن نسبي 84%. كما اتفقت مع دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت حرص العاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل على أداء عملهم بدرجة عالية من الإتقان وبوزن نسبي 83.8%. كما اتفقت مع دراسة (الحصيات، 2012) والتي نتج عنها التزام الموظفين في المؤسسات الصحفية الأردنية بتأدية عملهم بضمير حيث بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 91.0%.

ويعزو الباحث هذا النسبة الكبيرة إلى اهتمام العاملين في المنظمات غير الحكومية بالإتقان في تأدية مهامهم وواجباتهم ، وذلك لأن طبيعة عمل هذه المنظمات هي خيرية أهلية، وبالتالي يحرص الموظفون على تطبيق رسالة هذه المنظمات من تلقاء أنفسهم مما يدفعهم إلى الإتقان في تأدية عملهم، كما أن الله - سبحانه وتعالى- يمقت التقصير والإهمال في العمل، فقد ذكر رسولنا الكريم ﷺ ذلك في الحديث الشريف (من غشنا فليس منا) أخرجه الترمذي، وقال أيضاً (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). (أخرجه الطبراني) (الرومي، 2009: 297).

جدول (28)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "الإتقان".

م	الإتقان	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1	أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.	4.66	59.0	93.18	1	.000
2	أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل.	4.43	45.3	88.66	4	.000
3	أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل.	4.54	48.3	90.88	2	.000
4	أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة.	4.50	45.0	89.95	3	.000
	الإتقان	4.53	59.2	90.67		.000

• احترام الوقت:

من خلال جدول (29) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "احترام الوقت" فكانت الفقرة الأولى (أحرص على الالتزام بأوقات العمل) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 90.6%، وهذا يرجع إلى الالتزام بالقوانين والأنظمة. بينما كانت الفقرة الثانية (أعوض إهداري لبعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام الرسمية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 76.89%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "احترام الوقت" بلغ 85.02%. وهذا يدل على التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالالتزام بأوقات العمل واستغلالها الاستغلال الأنسب.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (السكرانة، 2012) التي أظهرت احترام موظفو شركة الاتصالات الأردنية لوقتهم أثناء العمل حيث بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 86%.

كما اتفقت أيضاً مع دراسة (الرومي، 2009) التي أظهرت التزام المرشد التربوي بمواعيد عمله، وزياراته الإشرافية. وبوزن نسبي 86.43%.

واتفقت أيضاً مع دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت حرص العاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل على المحافظة على وقت العمل وعدم إشغاله بغير العمل وبوزن نسبي 83.8%. بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Holmquist, 2013) التي أظهرت التزام بائعي التجزئة في ولاية فلوريدا الأمريكية بالاستغلال الأخلاقي للوقت في العمل لكن كان الوزن النسبي منخفض حيث بلغ 62%.

ويعزو الباحث هذه النتيجة لكون العمل في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة يحتاج للاستجابة السريعة، والعاجلة وأحياناً للعمل بعد ساعات الدوام الرسمية وبخاصة في أوقات الطوارئ والأزمات وفي المشاريع الموسمية، والمشاريع التي تحتاج إلى جهد كبير. مما يستدعي التزام واحترام كبير للوقت.

جدول (29)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "احترام الوقت".

المعنوية p- value	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	الوسط الحسابي	احترام الوقت	م
.000	1	90.60	48.5	4.53	أحرص على الالتزام بأوقات العمل.	1
.000	7	76.89	20.3	3.84	أعوض إهداري لبعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام الرسمية.	2
.000	4	86.18	38.0	4.31	أخصص مكاناً لكل الأشياء حتى لا أضيع وقتي في البحث عنها.	3
.000	6	84.33	35.0	4.22	أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل.	4
.000	3	86.18	40.8	4.31	أحاول إيجاد طرق جديدة لإنجاز مهام عملي بوقت زمني قصير.	5
.000	5	85.00	34.9	4.25	أخطط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء بالعمل.	6
.000	2	88.11	43.4	4.41	أحترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لعملهم.	7
.000		85.02	84.2	4.25	احترام الوقت	

• السرية:

من خلال جدول (30) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "السرية" فكانت الفقرة الأولى (ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجها) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 92.53%، بينما كانت الفقرة الثالثة (أبتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات لا تعني في العمل) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 86.67%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "السرية" بلغ 88.07%.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (الشريف، 2013) التي بينت التزام العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة على عدم نقل ما يحدث من خلافات في العمل إلى المجتمع الخارجي ووزن نسبي 89.49%.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (أبو طبيخ، 2008) والتي أظهرت التزام مدرّاء المدارس بالحفاظ على الأسرار الخاصة والعائلية للطلبة ويزن نسبي 93.6%. كما اتفقت أيضاً مع دراسة (الرومي، 2009) التي أظهرت التزام المرشد التربوي بالحفاظ على أسرار مهنته ويزن نسبي 91.29%. واتفقت أيضاً مع دراسة (العاجز، 2014) التي أظهرت حرص المرشد التربوي لأسرار زملائه في العمل في القضايا التي تخصهم ويزن نسبي 85.8%.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى كون المنظمات غير الحكومية تتعامل مع بيانات خاصة عن الفئات المستفيدة لا يمكنها من نشرها، مثل الوضع المعيشي والاجتماعي والصحي والتعليمي، كما تمتلك هذه المنظمات ببيانات خاصة عن المؤسسات الداعمة، والتي تسعى كل منظمة إلى الاحتفاظ بهذه المعلومات وعدم إخراجها مثل حجم التمويل من هذه المؤسسات وطبيعة المشاريع الممولة، والجهات وكيفية التواصل معها... وغيرها من المعلومات المهمة، كما أن القانون يجرم نشر معلومات المستفيدين من هذه المنظمات دون إذنه.

جدول (30)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "السرية".

م	السرية	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجه.	4.63	54.7	92.53	1	.000
2	أحافظ على عدم اطلاع الآخرين على التعليمات والتقارير السرية التي تخصني فقط.	4.43	38.7	88.65	2	.000
3	أبتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات لا تعنيني في العمل.	4.33	40.7	86.67	5	.000
4	أعطي معلومات صحيحة ومؤكدة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والغرض فقط.	4.36	41.8	87.13	4	.000
5	ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة.	4.41	44.0	88.22	3	.000
	السرية	4.40	68.1	88.07		.000

• الأمانة:

من خلال جدول (31) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "الأمانة" فكانت الفقرة الأولى (أحرص على تأدية المهام الموكلة إليّ بأمانة وإخلاص) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 94.26%، بينما كانت الفقرة الثالثة (أحرص على استخدام مقنتيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 88.56%، وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "الأمانة" بلغ 90.58%.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع كل الدراسات السابقة التي تناولت الأمانة كأحد أخلاقيات المهنة ومنها دراسة (الشريف، 2013) بوزن نسبي 91.66% ودراسة (الرومي، 2009) بوزن نسبي 91.2% ودراسة (العنزي والعديم، 2006) بوزن نسبي 90.8% ودراسة (حاجي والصواف، 2006) بوزن نسبي 88% ودراسة (العاجز، 2014) بوزن نسبي 87.9% ودراسة (العطوي، 2013) بوزن نسبي 87.4% ودراسة (الطراونة وأبو جليل، 2013) بوزن نسبي 76.8% ودراسة (الحصيات، 2012) بوزن نسبي 79.2% ودراسة (الدراجي، 2011) بوزن نسبي 77.6% حيث نتج عن هذه الدراسات التزام مجتمع دراستها بالأمانة في العمل.

ويرجع الباحث سبب هذه النسبة العالية في التزام العاملين بالمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالأمانة في العمل إلى الوازع الديني الإسلامي لديهم حيث أن الله - سبحانه وتعالى - ذكر في كتابه العظيم ﴿والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون﴾ (المؤمنون: آية 8) ، وقال سبحانه وتعالى في موضع آخر ﴿إن خير من استأجرت القوي الأمين﴾ (القصص: آية 26). حيث يعلم الموظف أن الله - سبحانه وتعالى - سيجازيه بالثواب إذا أدى عمله بأمانة، وإخلاص وسيعاقبه أن قصر أو أهمل أو خان الأمانة فيه.

جدول (31)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "الأمانة".

المعنوية p- value	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	الوسط الحسابي	الأمانة	م
.000	1	94.26	64.8	4.71	أحرص على تأدية المهام الموكلة إليّ بأمانة وإخلاص.	1
.000	2	91.16	49.7	4.56	أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية.	2
.000	4	88.56	42.1	4.43	أحرص على استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية.	3
.000	3	89.58	41.7	4.48	أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين، و أشعر بالندم عند التقصير في أداء العمل.	4
.000		90.58	55.5	4.53	الأمانة	

• المسؤولية:

من خلال جدول (32) يتضح الوزن النسبي لمجال "المسؤولية" فكان الفقرة الأولى (أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 91.43%، ويعزو الباحث ذلك إلى نظام المتابعة والتقييم على الأعمال الموكلة للعاملين في المنظمات غير الحكومية مما يستدعيهم للحرص على تحمل مسؤولية أعمالهم، بينما كانت الفقرة (أتطوع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 81.38%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "المسؤولية" بلغ 87.27% .

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع نتائج العديد من الدراسات السابقة منها دراسة (أبو طيبيخ، 2008) التي نتج عنها التزام مدير المدرسة بمتابعة أعمال المعلمين من باب المسؤولية وتنفيذ المهام المنوطة به بوزن نسبي 92.2%، ودراسة (طشطوش ومزاهرة، 2012) التي وضحت التزام المرشدين التربويين بالمسؤولية نحو المسترشد، حيث إن أساس مهنة الإرشاد التربوي تقوم على المسؤولية، والصدق والوضوح في التعامل مع المسترشد بوزن نسبي 92%. ودراسة

(العطوي، 2013) التي نتج عنها أن لدى العاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل القدرة على تحمل المسؤولية، و بوزن نسبي 87.8% ودراسة (الرومي، 2009) و التي بينت تحمل المشرف التربوي للمسؤولية الكاملة أمام الإدارة العامة وبوزن نسبي 87.71%. ودراسة (الدراجي، 2011) التي نتج عنها تحمل المدير لمسؤولية أي خطأ يصدر من أي موظف في الدائرة، كما أنه يحرص على تطوير أداء موظفيه، ودائرته من باب المسؤولية بوزن نسبي 95.6%. ودراسة (الحصيات، 2012) والتي نتج عنها التزام الموظفين في المؤسسات الصحفية الأردنية بالمسؤولية عن أي مهام موكلة إليهم حيث بلغ الوزن النسبي لهذه النتيجة 92.4%.

وتدل هذه النتيجة على حرص العاملين على تحمل مسؤولياتهم في العمل، كما يدل أيضاً على حرص العاملين على تقدم وتطور مؤسساتهم من خلال المسؤولية الوظيفية نحو المنظمة التي يعملون فيها. وهذا يرجع سببه إلى أن واقع المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة اليوم والتي تحتل مكانة مهمة ورئيسة في المجتمع يحتاج منها إلى توظيف كوادر بشرية ذات مسؤولية نحو الأعمال التي تقوم بها ونحو المنظمة. ومن جانب آخر في أن الموظف يحرص على الاهتمام بالمسؤولية تجاه منظمته ليعكس رقي، وتقدم مكان العمل الذي يعمل فيه مما يعطي الموظف الراحة والاستقرار والأمان الوظيفي.

جدول (32)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "المسؤولية".

م	المسؤولية	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p- value
1	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي.	4.57	51.1	91.43	1	.000
2	أهتم بمستقبل المنظمة وأحرص على تحقيق رسالتها.	4.37	43.9	87.41	4	.000
3	أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل.	4.30	39.9	85.99	5	.000
4	أنطوع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل.	4.07	27.9	81.38	6	.000
5	أحرص على إعطاء صورة ايجابية عن المنظمة.	4.38	37.6	87.65	3	.000
6	أعتقد أن قيامي بواجباتي الوظيفية هي تحقيق للمصلحة العليا للمجتمع.	4.55	50.0	90.98	2	.000
	المسؤولية	4.36	78.5	87.27		.000

• العمل كفريق:

من خلال جدول (33) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "العمل كفريق" فكانت الفقرة الثالثة (أقدم المساعدة للموظف الجديد حتى يتمكن من إنجاز أعماله) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 90.28%، ويرجع الباحث السبب في ذلك إلى تسارع الموظفين إلى كسب الموظف الجديد من خلال تعليمه للحصول على المساعدة، والعلاقة المشتركة فيما بعد. بينما كانت الفقرة السادسة (تسود الروح الرياضية والإيثار بين العاملين في دائرتي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 85.02%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "العمل كفريق" بلغ 87.68%.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (الشريف، 2013) التي بينت التزام العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة بالتعاون مع فريق العمل بشكل فعال لتحقيق الأهداف، وبوزن نسبي 89.75%.

بالإضافة إلى اتفاقها مع دراسة (العطوي، 2013) التي نتج عنها تمتع العاملين بسمعة التعاون في إنجاز المهام و بوزن نسبي 84.2%.

كما اتفقت مع نتيجة دراسة (أبو طبيخ، 2008) التي وضحت مشاركة مدير المدرسة مع الهيئة التدريسية، وأولياء الأمور في حل المشكلات التي تواجه المدرسة والطلاب والعاملين بوزن نسبي 82.2%.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العاجز، 2014) التي وضحت تعاون المرشد التربوي مع أعضاء الهيئة التدريسية في حل المشكلات التي تواجه الطلبة والمدرسة وبوزن نسبي 77.3%.

كما اتفقت مع دراسة (الحصيات، 2012) والتي نتج عنها تكوين العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية لفرق العمل، لأن ذلك من أساس العمل الصحفي وبوزن نسبي 81.2%.

وتدل هذه النتيجة على أن روح التعاون والعمل المشترك كفريق واحد تسود في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، والذي يرجع الباحث ذلك إلى طبيعة الأعمال في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة والتي تحمل الطابع التكاملي وتحتاج إلى تكوين فرق العمل بشكل مستمر وبخاصة في دراسة الاحتياجات وتنفيذ الأنشطة والمشاريع ومواجهة التحديات.

جدول (33)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "العمل كفريق".

المعنوية p- value	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	الوسط الحسابي	العمل كفريق	م
.000	3	88.85	46.6	4.44	أساعد زملائي في العمل عند قيامهم بأداء مهامهم.	1
.000	2	88.94	49.1	4.45	أشارك زملائي بالمعلومات لتسهيل العمل وتوفير الجهد عليهم.	2
.000	1	90.28	46.3	4.51	أقدم المساعدة للموظف الجديد حتى يتمكن من إنجاز أعماله.	3
.000	4	88.39	41.8	4.42	أقوم بسد الفراغ في حال غياب أحد الموظفين العاملين في دائرتي.	4
.000	5	86.20	37.9	4.31	يتم التنسيق وتوزيع المهام بين الموظفين لتنفيذ الأعمال المشتركة.	5
.000	6	85.02	28.6	4.25	تسود الروح الرياضية والإيثار بين العاملين في دائرتي.	6
.000		87.68	74.7	4.38	العمل كفريق	

• الاحترام وحسن المعاملة:

من خلال جدول (34) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "الاحترام وحسن المعاملة" فكانت الفقرة السادسة (أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 89.77%، وهذا يرجع سببه إلى الوازع الديني والعادات والتقاليد في المجتمع الفلسطيني التي تستخدم الألفاظ اللبقة في التعامل ما بين الناس، وتبغض من يتحدثون بألفاظ سيئة سواء داخل العمل أو خارجه، كما أن القانون المطبق في المنظمات غير الحكومية ينص على اللباقة في الحديث ومنع رفع الصوت واستخدام الكلمات النابية والجارحة. بينما كانت الفقرة الثانية (أتغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة عملي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 85.67%. وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "الاحترام وحسن المعاملة" بلغ 88%.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (أبو طيخ، 2008) حيث نتج عنها أن المدير يفرض بتصرفاته الاحترام المتبادل بينه وبين العاملين والطلبة. 92.8%.

كما اتفقت مع دراسة (الشريف،2013) التي أظهرت التزام العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة بعدم التشهير في الزملاء، وترك انطباع جيد لدى العاملين وبوزن نسبي 91.15%.

واتفقت أيضاً مع دراسة (الرومي،2009) حيث نتج عنها أن المشرف التربوي يحرص على المحافظة على مشاعر المعلمين، ويعزز الروح المعنوية لديهم، ويشجع المعلم المتميز ويثني عليه أمام الجمهور وبوزن نسبي 90.57%.

بالإضافة لاتفاقها مع دراسة (العاجز،2014) التي وضحت حرص المرشد التربوي على التواضع في التعامل مع الآخرين وبوزن نسبي 85.5%.

كما اتفقت أيضاً مع دراسة كل من (Kumar & Rose,2012) والتي نتج عنها تعامل الموظفين الإداريين في القطاع العام في ماليزيا باحترام، وتقدير للعاملين وذلك وفق مبادئ وأخلاق الشريعة الإسلامية وبوزن نسبي 89.6%. ودراسة (الحصيات، 2012) والتي نتج عنها تعامل العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية باحترام مع زملائهم وبوزن نسبي 88.2%.

واختلفت النتيجة مع دراسة (العنزي والعيدم،2006) يرى الموظفون في الأجهزة الحكومية بدولة الكويت أنهم يحزون باحترام رؤسائهم في العمل لكن بنسبة ليست كبيرة. فكان الوزن النسبي لهذه النتيجة 60.4% وبمقارنتها مع الدراسة الحالية كانت هذه النتيجة قريبة جداً من نسبة الحياد.

وتدل هذه النتيجة على حرص العاملين على التعامل باحترام، وحسن معاملة سواء فيما بينهم، وذلك يعود لطبيعة العلاقة التكاملية والتشاركية التي تحتم على الجميع التعامل باحترام وبمعاملة حسنة، أو على مستوى الجمهور من المستفيدين، وذلك لأن تقديم الخدمة يحتاج إلى لباقة واحترام للحالات التي يتعامل معها العاملين في المنظمات غير الحكومية، أما على مستوى الجهات المانحة والجهات الرقابية والحكومية فينتحتم على العاملين التعامل معهم باحترام، وذلك لنيل الثقة وتبادل الاحترام وحسن المعاملة من هذه الجهات.

جدول (34)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "الاحترام وحسن المعاملة".

م	الاحترام وحسن المعاملة	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة.	4.48	47.9	89.59	2	.000
2	أتغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة عملي.	4.28	18.2	85.67	8	.000
3	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل.	4.41	39.2	88.15	5	.000
4	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء والمراجعين بكل بشاشة وحسن خلق.	4.39	41.9	87.83	6	.000
5	أحرص على التواضع في التعامل مع الآخرين أثناء العمل.	4.47	44.8	89.35	4	.000
6	أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل.	4.49	43.4	89.77	1	.000
7	أحرص على مشاركة العاملين لمناسباتهم الاجتماعية.	4.33	35.3	86.54	7	.000
8	أحرص على عدم التشهير بزملائي.	4.47	41.2	89.49	3	.000
	الاحترام وحسن المعاملة	4.40	88.6	88.00		.000

• النزاهة والشفافية:

من خلال جدول (35) يتضح الوزن النسبي لفقرات مجال "النزاهة والشفافية" فكانت الفقرة الحادية عشرة (أمتنع عن قبول الهدايا أو الأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 89.4%، ويرجع سبب ذلك، لأن القانون يجرم كل من يحصل على رشوة من أي شخص لتحقيق مصالح خاصة. بينما كانت الفقرة السادسة (يسمح للعاملين بالاعتراض ومناقشة القرارات مع رؤسائهم) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 72.74% . ويعزو الباحث انخفاض هذه النسبة بسبب رغبة الموظفين بالاستقرار في وظائفهم، دون الحاجة للدخول في تحديدات مع المدراء. كما أن القرارات في المنظمات غير الحكومية تصدر بالأغلب من مجلس الإدارة والذي يصعب

مناقشة الموظفين للقرارات الصادرة منهم، حيث يعتبر الموظفين هذه القرارات مسلمات يجب الالتزام بها، وبشكل عام فإن الوزن النسبي لمجال "النزاهة والشفافية" بلغ 79.34%.

وبالنظر إلى جدول رقم (37) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع مجموعة من الدراسات منها دراسة (الرومي، 2009) التي نتج عنها أن المشرف التربوي يتعامل مع أطراف العملية الإشرافية بموضوعية وشفافية ووزن نسبي 90.29%، ودراسة (الشريف، 2013) التي بينت التزام العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة بعدم استغلال المنصب لتحقيق مكاسب شخصية ووزن نسبي 90.15%، ودراسة (أبو طبيخ، 2014) الذي نتج عنها حرص مدير المدرسة على توضيح القوانين والتعليمات للمعلمين ووزن نسبي 86.8% ودراسة (الطراونة وأبو جليل، 2013) التي نتج عنها التزام المدراء في الشركات الصناعية في عمان بالنزاهة والشفافية في تأدية أعمالهم وفي تعاملاتهم مع الجمهور ووزن نسبي 80.4%، ودراسة (العطوي، 2014) التي نتج عنها مشاركة العاملين لوضح الخطط وتوزيع المهام بوزن نسبي 75.4%.

واتفقت هذه النتيجة أيضاً من دراسة (الدراجي، 2011) التي نتج عنها تحلي المدراء في الوزارات العراقية بصفات النزاهة والعفة ووزن نسبي 95.6%. ودراسة (الحصيات، 2012) والتي التزم العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية بالموضوعية في تأدية الأعمال ووزن نسبي 89.4%. في حين كانت هذه النتيجة مختلفة عن نتيجة دراسة (Sabourin, 2015) والتي أظهرت أن الوزن النسبي لمجال النزاهة والشفافية من قبل المدراء الذين اجتمعوا في المؤتمر الكندي السنوي بلغ 60%.

وتدل هذه النتيجة على توفر خلق النزاهة والشفافية لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك لكون المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتبع لقانون عام ومراقب يحكم عملها، بالإضافة لمتابعتها من قبل مجلس إدارة وجمعية عمومية، كل هذه المستويات تقلل من نسب التصرف الكامل في هذه المنظمات، وتحد من الفساد والمحسوبية والواسطة، وغيرها من الأخلاق التي تتعدم منها النزاهة والشفافية.

جدول (35)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات مجال "النزاهة والشفافية".

م	النزاهة والشفافية	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1	يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة.	3.75	17.6	75.00	10	.000
2	يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثها لإزالة الغموض والضبابية عنها.	3.77	19.9	75.48	9	.000
3	تتم سياسة التوظيف بناءً على الكفاءة والجدارة وبمعايير محددة ومعلنة.	3.80	20.4	76.02	7	.000
4	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة.	3.97	22.8	79.35	5	.000
5	يتم توضيح أدوار العاملين في المناصب العليا.	3.80	19.3	75.91	8	.000
6	يسمح للعاملين بالاعتراض ومناقشة القرارات مع رؤسائهم.	3.64	16.7	72.74	11	.000
7	أسعى لتحقيق أهداف المنظمة دون النظر لمصالح الشخصية.	4.19	32.8	83.70	4	.000
8	أتجنب الوساطة والمحسوبية في أدائي لعملتي.	4.24	32.4	84.88	2	.000
9	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين في المنظمة.	3.94	22.2	78.80	6	.000
10	أقوم بالتعامل مع المراجعين بمستوى واحد دون تمييز.	4.21	38.2	84.24	3	.000
11	أمتنع عن قبول الهدايا أو الأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة.	4.47	37.4	89.40	1	.000
	النزاهة والشفافية	3.97	81.9	79.34		.000

من خلال جدول (36) يتضح الوزن النسبي لإجمالي محور أخلاقيات المهنة بلغ 82.34%، حيث احتل مجال (الإتقان) المرتبة الأولى بوزن نسبي 90.67%. بينما احتل مجال (العدالة) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي بلغ 61.22%. وقد تم تفسير ذلك في كل مجال على حدة.

جدول (36)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع مجالات محور أخلاقيات المهنة

المعنوية p- value	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	الوسط الحسابي	محور أخلاقيات المهنة	م
.000	5	87.32	75.8	4.37	احترام القوانين والأنظمة.	1
.000	10	61.22	24.9	3.06	العدالة.	2
.000	1	90.67	59.2	4.53	الإتقان.	3
.000	8	85.02	84.2	4.25	احترام الوقت.	4
.000	3	88.07	68.1	4.40	السرية.	5
.000	2	90.58	55.5	4.53	الأمانة.	6
.000	7	87.27	78.5	4.36	المسؤولية.	7
.000	6	87.68	74.7	4.38	العمل كفريق.	8
.000	4	88.00	88.6	4.40	الاحترام وحسن المعاملة.	9
.000	9	79.34	81.9	3.97	النزاهة والشفافية.	10
.000		83.34	55.2	4.17	محور أخلاقيات المهنة	

جدول رقم (37)

الوزن النسبي لأبعاد أخلاقيات المهنة في نتائج الدراسات السابقة.

النزاهة والشفافية %	الاحترام وحسن المعاملة %	العمل كفريق %	المسؤولية %	الأمانة %	السرية %	احترام الوقت %	الإتقان %	العدالة %	احترام القوانين والأنظمة %	الدراسات السابقة
						86	84.4	88	88.2	السكرانة(2012)
80.4			80	76.8						الطراونة وابو جليل (2013)
				92	70.33					طشطوش ومزاهرة (2012)
	85.8	77.3	84.4	87.9	85.8		80.6		84.5	العاجز(2014)
91.15	91.15	89.75		91.66	89.49			87.83		الشريف (2013)
89.4	88.2	81.2	92.4	79.2			91	75.2	85	الحصيات (2012)
95.6			95.6	77.6				60.16		الدراجي (2011)
86.8	92.8	82.2	92.2		93.6		90			أبو طبيخ(2008)
90.29	90.57		87.71	91.2	91.29	86.43	88	90.86	87	الرومي(2009)
75.4	85	84.2	87.8	87.4		82.2	83.8			العطوي(2013)
88			86	88			84	80		حاجي والصواف (2006)
	60.4		86.2	90.8				53.4		العنزي والعديم (2006)
60									53.5	Sabourin (2015)
						62				Holmquist (2013)
	89.6									Kumar & Rose (2012)

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ثانياً: الأداء الوظيفي

من خلال جدول (38) كانت الفقرة الأولى (تسعى المؤسسة إلى تطوير أداء عاملها وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 84.52%، مما يدل على حرص المنظمات غير الحكومية على تطوير قدرات الموارد البشرية العاملة لديها من خلال التدريب للوصول إلى مستوى أداء وظيفي راقٍ. ويعلل الباحث ذلك إلى تعامل المنظمات غير الحكومية مع الجهات ذات العلاقة سواء في الداخل أو الخارج، الذي يتطلب منهما مواكبة التطور في العمل المؤسسي سواء كان في جلب التمويل أو التنفيذ أو الإدارة، لذلك كان لزاماً على هذه المنظمات تطوير الكادر البشري لديها لكي تستطيع أن تتال ثقة الأطراف ذات العلاقة بعملها، وللوصول إلى تميز قوي وبخاصة في ظل مجتمع يحتوي على العديد من المنظمات المختلفة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ابوكريم، 2013) التي أظهرت سماح المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة لموظفيها بتطوير مهاراتهم عبر وسائل مختلفة، ووزن نسبي 88.3%. واتفقت أيضاً مع دراسة (البليسي، 2009) والتي أظهرت اهتمام المنظمات غير الحكومية بتدريب عاملها بوزن نسبي 80.03%. بينما كانت الفقرة الرابعة عشرة (يستطيع العاملون التكيف والتأقلم مع أي تغييرات طارئة في المنظمة) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 71.61%. ويرجع الباحث قدرة الموظفين على التأقلم مع المتغيرات الطارئة هو الوضع الغير مستقر الذي يعيشه المجتمع في قطاع غزة بشكل عام والمنظمات غير الحكومية بشكل خاص والتي من أهم واجباتها العمل في الأوضاع المتغيرة والمتذبذبة، مما أكسب الموظفين القدرة على التكيف مع أي طارئ قد يحصل. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (البليسي، 2009) والتي أظهرت استجابة أعلى من الدراسة الحالية حيث كان الوزن النسبي لمقدرة الموظفين التأقلم مع أي طارئ على المؤسسة بنسبة 82.58%. كما اتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (العجلة، 2009) والتي وضحت أيضاً مقدرة العاملين على التعامل مع المشاكل، والأحداث اليومية الطارئة بوزن نسبي 82.62%.

وبصفة عامة يتضح أن الوزن النسبي لمحور "الأداء الوظيفي" كان 79.93%. وهي نسبة تعبر بشكل واضح عن أداء وظيفي جيد للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

وبالنظر إلى جدول رقم (39) نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع عدة دراسات منها دراسة (العطوي، 2013) التي بينت لدى منتسبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل كفاءة أداء عالية جداً جاءت بوزن نسبي 86.2%. ودراسة (أبو زيادة، 2012) والتي نتج عنها وجود مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الفلسطينية ووزن نسبي 80.4%. ودراسة (بحر وأبوسويرح، 2010) التي بينت أن الأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة بشكل عام جيد ووزن نسبي 80.73%. ودراسة (البليسي، 2009) التي أظهرت كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بوزن نسبي 80.03%. ودراسة (ناصر، 2010) التي نتج عنها تمتع العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأداء جيد وذلك بسبب اهتمام الإدارة بالأداء الوظيفي الذي يعكس نجاحها من عدمه ووزن نسبي 74.1%. ودراسة (العجلة، 2009) على توفر جميع عناصر الأداء الوظيفي الجيد لدى العاملين بوزارات قطاع غزة بوزن نسبي 72.66%.

كما اتفقت مع دراسة (السكران، 2004) التي نتج عنها توفر نسبة جيدة من الأداء الوظيفي لدى ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض.

واتفقت أيضاً مع دراسة (Hernaus & Mikuli 2014) في اهتمام العاملين والإدارة بالأداء الوظيفي، والتركيز على خصائص العمل بشكل خاص لاعتباره الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي.

في حين اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (Karuhanga 2015) حيث أظهرت الدراسة عدم مشاركة العاملين في تطوير الأداء الوظيفي في الجامعات الحكومية في أوغندا بالرغم من حرص هذه الجامعات على تطوير الأداء الوظيفي حيث تقوم بوضع الإستراتيجيات لذلك، لكنها تعاني من صعوبة في التطبيق.

ويعزو الباحث هذه النسبة الجيدة من الأداء الوظيفي إلى أن المنظمات غير الحكومية هي منظمات أهلية لا تسعى للربح بل لخدمة المجتمع بقطاعاته المختلفة، لذلك يحرص العاملون على تنفيذ مهامهم بفاعلية وكفاءة، لتحقيق الهدف الأسمى لهذه المنظمات. كما يرجع ذلك أيضاً إلى احتكاك العاملون مع مجموعة كبيرة من الأطراف ذات العلاقة من ممولين ومستفيدين، وجهات حكومية وأهلية وغيرها، مما يلزمهم بالاهتمام بأدائهم لتحسين العلاقة مع جميع هذه الأطراف.

جدول (38)

الوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات محور الأداء الوظيفي.

م	الأداء الوظيفي	الوسط الحسابي	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	المعنوية p-value
1	تسعى المؤسسة إلى تطوير أداء عاملها وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية.	4.23	35.3	84.52	1	.000
2	تساهم السياسات والإجراءات المتبعة في المؤسسة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.	4.13	32.4	82.67	5	.000
3	يتمتع الموظفون بالمهارة والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية.	4.06	30.5	81.29	10	.000
4	يتميز الموظفون بالتقاني والجدية، والقدرة على تحمل المسؤولية.	4.15	16.5	83.00	4	.000
5	يؤدي الموظفون المهام الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	4.08	30.2	81.57	9	.000
6	يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منهم بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.	3.91	20.9	78.16	13	.000
7	يقوم الموظفون بأعمالهم وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.	4.03	24.3	80.65	11	.000
8	يفهم الرؤساء المعنى الحقيقي للأداء الجيد في العمل.	4.11	29.5	82.12	8	.000
9	يتم تنفيذ العمل وفقاً للخطط السنوية والشهرية.	4.11	30.2	82.12	7	.000
10	يحرص الموظفون على تحسين أدائهم بشكل مستمر.	4.15	33.5	83.04	3	.000

المعنوية p- value	ترتيب الفقرة	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	الوسط الحسابي	تابع الأداء الوظيفي	م
.000	2	83.61	35.5	4.18	لدى العاملين المعرفة، والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	11
.000	6	82.33	33.0	4.12	يلتزم العاملون بتعليمات، وتوجيهات مدراءهم.	12
.000	12	78.33	23.8	3.92	يمتلك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم.	13
.000	18	71.61	14.5	3.58	يستطيع العاملون التكيف والتأقلم مع أي تغييرات طارئة في المنظمة.	14
.000	16	76.68	18.3	3.83	يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.	15
.000	14	77.97	22.3	3.90	تقوم الإدارة بإطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم.	16
.000	15	76.77	21.0	3.84	يوجد اهتمام من قبل المدراء للاقتراحات التي يقدمها العاملون والخاصة بجودة الأداء الوظيفي.	17
.000	17	76.02	19.6	3.80	يتوفر لدى العاملين الرغبة، والاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.	18
0.00		79.93	22.5	4.00	محور الأداء الوظيفي	

جدول (39)

الوزن النسبي للأداء الوظيفي من نتائج بعض الدراسات السابقة.

م	الدراسات السابقة	الأداء الوظيفي %
1	أبو كريم (2013).	88.3
2	العطوي (2013).	86.2
3	أبو زيادة (2012).	80.4
4	بحر وأبو سويرح (2010).	80.73
5	ناصر (2010).	74.1
6	البليبيسي (2009).	80.03

م	تابع الدراسات السابقة	الأداء الوظيفي %
7	العجلة (2009).	72.66
8	حاجي والصواف (2006).	66

هذا الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

4.5 اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة (الفرضية الرئيسية الأولى):

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية

وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت

Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ فيتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة

القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات المهنة (احترام

القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق،

الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية)، والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير

الحكومية بقطاع غزة.

يبين جدول رقم (40) مجموعة من النتائج كانت كالتالي:

• احترام القوانين والأنظمة:

أن معامل الارتباط يساوي 0.427 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من

مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين احترام

القوانين والأنظمة والأداء الوظيفي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Sabourin,2015) التي بينت

وجود علاقة بين أحد محركات الأداء "احترام القوانين والأنظمة"، والأداء الوظيفي لدى المدراء المشاركين في المؤتمر الإداري الكندي السنوي في كندا.

● العدالة:

أن معامل الارتباط يساوي 0.457 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2013) في وجود علاقة طردية بين العدالة والأداء الوظيفي الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (حاجي والصواف، 2006) في وجود علاقة طردية بين العدالة والأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

● الإتقان:

أن معامل الارتباط يساوي 0.382 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإتقان والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين الإتقان، والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (حاجي والصواف، 2006) حيث نتج عنها عدم وجود علاقة طردية بين العدالة والأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

● احترام الوقت:

أن معامل الارتباط يساوي 0.456 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين احترام الوقت والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين احترام الوقت والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

واتفقت أيضاً مع دراسة (حاجي والصواف، 2006) حيث نتج عنها عدم وجود علاقة طردية بين احترام الوقت والأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

● السرية:

أن معامل الارتباط يساوي 0.457 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرية والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2013) في وجود علاقة طردية بين السرية والأداء الوظيفي الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

● الأمانة:

أن معامل الارتباط يساوي 0.477 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمانة والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2013) في وجود علاقة طردية بين الأمانة والأداء الوظيفي الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

واتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين احترام الوقت والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

بينما اختلفت مع دراسة (حاجي والصواف، 2006) حيث نتج عنها عدم وجود علاقة طردية بين الأمانة والأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

● المسؤولية:

معامل الارتباط يساوي 0.520 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين المسؤولية والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

واتفقت أيضاً مع دراسة (حاجي والصواف، 2006) حيث نتج عنها عدم وجود علاقة طردية بين المسؤولية والأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

● العمل كفريق:

أن معامل الارتباط يساوي 0.596 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل كفريق والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2013) في وجود علاقة طردية بين العمل كفريق والأداء الوظيفي الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

اتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين العمل كفريق والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

● الاحترام وحسن المعاملة:

أن معامل الارتباط يساوي 0.542 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحترام وحسن المعاملة والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2013) في وجود علاقة طردية بين الاحترام وحسن المعاملة والأداء الوظيفي الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

اتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين الاحترام وحسن المعاملة والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

● النزاهة والشفافية:

أن معامل الارتباط يساوي 0.707 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النزاهة والشفافية والأداء الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2013) في وجود علاقة طردية بين النزاهة والشفافية والأداء الوظيفي الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

اتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة (العطوي،2013) التي وضحت وجود علاقة طردية بين النزاهة والشفافية والأداء الوظيفي للعاملين في قيادة قطاع حرس الحدود بحقل.

بينما اختلفت مع دراسة (حاجي والصواف،2006) حيث نتج عنها عدم وجود علاقة بين النزاهة والأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

• أخلاقيات المهنة بشكل عام والأداء الوظيفي:

أن معامل الارتباط يساوي 0.626 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المحور الإجمالي أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العطوي،2013) التي وضحت وجود علاقة بين أخلاقيات المهنة بشكل عام وبين كفاء الأداء الوظيفي لدى منتسبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل في السعودية.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (الشريف،2013) التي وضحت وجود علاقة بين متغير أخلاقيات المهنة بشكل عام والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة. كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الربيعي،2008) التي نتج عنها علاقة غير مباشرة بين أخلاقيات العمل والأداء الجيد.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة العامة مع نتيجة دراسة (Weng,2013) التي وضحت وجود علاقة بين السلوك القيادي الأخلاقي وبين الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية في تايوان.

كما اتفقت مع دراسة (Jacobs & others,2013) التي نتج عنها وجود علاقة بين السلوك الأخلاقي وبين الأداء الوظيفي لموظفي أمن الشرطة في هولندا.

واتفقت أيضاً مع دراسة (Wahyudit,2013) التي نتج عنها وجود علاقة مباشرة بين أخلاقيات العمل والأداء من وجهة نظر المحاضرين الجامعيين في مدينة جاوة الوسطى في اندونيسيا.

ويعزو الباحث سبب هذه العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة كون أخلاقيات المهنة من الضوابط الرئيسة للوصول إلى كفاءة في الأداء الوظيفي، فهي تمثل الإطار العام الذي يعمل من خلاله الموظفون، سواءً كان خارجياً مثل احترامهم لقوانين العمل، وتشريعاته وهو خلق من أخلاقيات المهنة يحصل الموظف من خلاله على رضا

المؤسسة والعمل نحو أهدافها. أو داخلياً مثل خلق الأمانة، والمسؤولية والاحترام وحسن المعاملة وغيرها التي من خلالها يحصل أولاً على رضا الله - سبحانه وتعالى-، ثم رضا النفس، ثم رضا الأطراف ذات العلاقة بعمله. كل ذلك يدفع بالموظف نحو الأداء الوظيفي الجيد، بل إلى أعلى مستويات الأداء الوظيفي في مهنته.

جدول (40)

معامل الارتباط بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون R الارتباط	مجالات محور أخلاقيات المهنة	الفرضية
0.000	*0.427	احترام القوانين والأنظمة.	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
0.000	*0.457	العدالة.	
0.000	*0.382	الإلتقان.	
0.000	*0.456	احترام الوقت.	
0.000	*0.457	السرية.	
0.000	*0.477	الأمانة.	
0.000	*0.520	المسؤولية.	
0.000	*0.596	العمل كفريق.	
0.000	*0.542	الاحترام وحسن المعاملة.	
0.000	*0.707	النزاهة والشفافية.	
0.000	*0.626	محور أخلاقيات المهنة	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الرئيسة الثانية:

تؤثر أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية)، تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

للقوف على مستوى تأثير أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) على مستوى الأداء الوظيفي، استخدم الباحث اختبار الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise ويمكن استنتاج ما يلي:

- يبين نموذج الانحدار النهائي باستخدام طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise) أن مستوى الأداء الوظيفي وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية فقط بكل من المتغيرات الثلاثة (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق).

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الشريف، 2013) التي وضحت أثر (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) كأحد أخلاقيات المهنة التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

بينما اختلفت عن دراسة (حاجي والصواف، 2006) التي بينت عدم وجود تأثير ذا دلالة إحصائية للنزاهة على الأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

- تم استبعاد كلا من المتغيرات التالية لعدم وجود تأثيراً ذا دلالة إحصائية حسب طريقة Stepwise بين الأداء الوظيفي والمتغيرات المستقلة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية).

وقد انتقلت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حاجي والصواف، 2006) التي بينت عدم وجود تأثير ذا دلالة إحصائية للإتقان والأمانة على الأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق. في حين اختلفت معها فيما نتج عن هذه الدراسة بوجود تأثير ذا دلالة إحصائية للعدالة واحترام الوقت على الأداء الوظيفي للمدراء في الشركات الخاصة في الموصل بالعراق.

- اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الشريف،2013) التي وضحت أثر (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية) كأحد أخلاقيات المهنة التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.
- أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد يساوي 0.555 و هذا يعني أن 55.5% من التغير في الأداء الوظيفي يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (النزاهة والشفافية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة) والباقي 45.5% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع الأداء الوظيفي.

جدول (41)

تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار.

Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار القياسية	خطأ معياري	معاملات الانحدار الغير قياسية	المتغيرات المستقلة
.693	.395		4.781	1.891	المقدار الثابت.
.000	11.474	.590	.089	1.024	النزاهة والشفافية.
.008	2.685	.162	.197	.530	العمل كفريق.
.028	2.212	.129	.146	.323	الاحترام وحسن المعاملة.

معادلة التأثير :

$$\text{الأداء الوظيفي} = 1.891 + 1.024 (\text{النزاهة والشفافية}) + 0.530 (\text{العمل كفريق}) + 0.323 (\text{الاحترام وحسن المعاملة}).$$

في حالة تثبيت قيمة (الاحترام وحسن المعاملة و العمل كفريق)، وعند زيادة (النزاهة والشفافية) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بمقدار (1.024).

في حالة تثبيت قيمة (النزاهة والشفافية و الاحترام وحسن المعاملة)، وعند زيادة (العمل كفريق) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار (0.530).

في حالة تثبيت قيمة (النزاهة والشفافية والعمل كفريق)، وعند زيادة (الاحترام وحسن المعاملة) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار (0.323).

وهذا ما يدعو المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة إلى الاهتمام بزيادة (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق)، وهذا يدل على عدم وضوح الرؤية لدى العاملين تجاه موضوع العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، لأن هذه الأبعاد الثلاثة جاء منها في مراتب متأخرة نوعاً ما من حيث الوزن النسبي مقارنةً بباقي الأخلاقيات.

ويعزو الباحث هذه النتيجة في تأثير (النزاهة والشفافية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة) على الأداء الوظيفي إلى كون العمل في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة يتطلب درجة عالية من النزاهة والشفافية لدى العاملين في التعامل مع المستفيدين من الخدمات من حيث آليات الاختيار والتقييم والفحص والمساعدة للفئات المستفيدة، وما تطلبه أيضاً من الابتعاد عن المصالح الشخصية أثناء استقبال واختيار المستفيدين، وتنفيذ المشاريع والأنشطة. كما أن واقع العمل في هذه المنظمات التي تعمل في حالات الطوارئ والكوارث والحروب، والمواسم كل ذلك يتطلب منها تكوين فرق عمل تعمل بشكلٍ تكاملي متعاون للتغلب على الصعوبات. أما لتأثير مبدأ الاحترام وحسن المعاملة على الأداء الوظيفي فيفسره الباحث في كون المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تقدم خدمات أهلية للمجتمع، وبالتالي كان لزاماً على العاملين الالتزام بالاحترام وحسن المعاملة مع هذه الفئات، بالإضافة إلى أن الاحترام وحسن المعاملة هو واجب إسلامي مفروض على كل المسلمين فوجب الالتزام به.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير الجنس.

يوضح جدول رقم (42) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " independent sample t. test " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، بالنسبة لإجمالي المحور (أخلاقيات المهنة) 0.823 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير الجنس. ويعزو الباحث التقارب الواضح في قيم متوسطات الاستجابة للذكور والإناث إلى أن الجنسين يخضعون لنفس ظروف بيئة العمل، وتطبق عليهم خطط وسياسات متقاربة، ويمارسون نفس المهام والأنشطة الوظيفية، ويتحملون نفس الأعباء دون النظر إلى جنسهم.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العاجز، 2014) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام لدرجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد تُعزى لمتغير الجنس.

كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (طشوش ومزاهرة، 2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام لممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير الجنس.

واتفقت أيضاً مع دراسة (السكرانة، 2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول مدى إدراك شركات الاتصالات الخلوية في الأردن لأخلاقيات العمل تُعزى لمتغير الجنس.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو طبيخ، 2008) الذي بينت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول التزام مدير المدرسة الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم في محافظة غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

واختلفت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعديم، 2006) الذي بينت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول إدراك الموظفين لأخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

ويتضح أنه عند المجال الفرعي (العدالة) وجود فروق معنوية حيث كانت قيمة $\alpha = 0.006$ وهي أقل من 0.05 وكانت الفروق لصالح الذكور حيث متوسطهم أعلى من متوسط الإناث (3.25). ويعزو الباحث وجود الفروق لصالح الذكور إلى سعي الذكور دائماً للحصول على حقوقهم بالكامل وبقوة أكثر من النساء لذلك ينظرون إلى متغير العدالة بشكل أكثر دقة، بينما الإناث قد تميل إلى الرضا حتى لو لم تحصل على كافة حقوقها العادلة، وهذا فكر سائد في المجتمع الفلسطيني.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعديم، 2006) الذي بينت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول إدراك الموظفين لمتغير العدالة تُعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. ويتضح أيضاً أنه عند المجال الفرعي (احترام الوقت) وجود فروق معنوية حيث كانت قيمة $\alpha = 0.02$ وهي أقل من 0.05 وقيمة الاختبار بلغت -2.34 وكانت الفروق لصالح الإناث حيث متوسطهم أعلى من متوسط الذكور (4.33). ويعزو الباحث هذه الفروق للإناث بسبب سعي المرأة إلى الترتيب والنظام بشكل أكبر من الرجل، ويرجع السبب أيضاً لطبيعة ما تقوم به المرأة من مهام في حياتها ما بين مهام العمل وواجباتها المنزلية والاجتماعية مما يجعلها تهتم باحترام عنصر الوقت.

جدول رقم (42)

نتائج "independent sample t. test" - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.903	0.122	4.36	4.37	احترام القوانين والأنظمة.
0.006	2.78	2.88	3.25	العدالة.
0.137	-1.49	4.58	4.48	الإتقان.
0.020	-2.34	4.33	4.17	احترام الوقت.

0.531	0.628	4.38	4.43	السرية.
0.98	-1.66	4.59	4.47	الأمانة.
0.594	0.534	4.35	4.38	المسؤولية.
0.729	-347	4.40	4.37	العمل كفريق.
0.674	-0.421	4.42	4.38	الاحترام وحسن المعاملة.
0.795	0.260	3.96	3.98	النزاهة والشفافية.
0.823	0.224	4.16	4.17	محور أخلاقيات المهنة

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير العمر.

يوضح جدول رقم (43) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من

مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (أخلاقيات المهنة) 0.351 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين

استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير العمر. ويعزو الباحث ذلك إلى وجود

تقارب في الفئة العمرية بشكل عام للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (السكرانة، 2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية

بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول مدى إدراك شركات الاتصالات الخلوية في الأردن

لأخلاقيات العمل تُعزى لمتغير العمر.

بينما اختلفت مع دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات

المبحوثين بشكل عام حول مدى التزام قيادة قطاع حرس الحدود بحقل لأخلاقيات العمل تُعزى

لمتغير العمر لصالح فئة (19-25) سنة.

واختلفت أيضاً هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Robertson & Geiger, 2011) التي وضحت

وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول التزام المدراء في بيرو للفلسفات

الأخلاقية تُعزى لمتغير العمر لصالح كبار السن.

ويتضح أنه عند المجال الفرعي (احترام الوقت) وجود فروق معنوية حيث كانت قيمة $\alpha=0.005$ وهي أقل من 0.05 وكانت الفروق لصالح من أعمارهم من 30- أقل من 35 سنة حيث متوسطهم أعلى من المتوسطات الأخرى (4.39). ويعزو الباحث ذلك إلى أن أصحاب هذه الفئة يجمعون بين نشاط الشباب وحيويتهم، وخبرة الكبار وحكمتهم، لذلك تجدهم أكثر التزاماً بالنظام والترتيب واحترام الوقت والموائمة بين وقتهم ومهامهم، خاصة بعد سنوات من العمل الذي جعلهم أكثر فهماً لطبيعته.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Holmqvist,2013) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول سلوك الموظفين الذين يعملون في قطاع بيع التجزئة في استغلال الوقت تُعزى لمتغير العمر لصالح من هم أقل من 18 سنة.

ويتضح أنه عند المجال الفرعي (الأمانة) وجود فروق معنوية حيث كانت قيمة $\alpha=0.029$ وهي أقل من 0.05 وكانت الفروق لصالح من أعمارهم من 45 سنة فأكثر حيث متوسطهم أعلى من المتوسطات الأخرى (4.66). ويرجع الباحث السبب في ذلك إلى أن أصحاب هذه الفئة لديهم تصور مختلف عن العمل، خاصة بعد وصولهم لمرحلة من الاستقرار الوظيفي فتجدهم يسعون إلى العمل بأمانة وانتماء وصدق كبير أكثر من غيرهم بعد سنين طويلة من العمل والتجارب.

ويتضح أيضاً أنه عند المجال الفرعي (المسؤولية) وجود فروق معنوية حيث كانت قيمة $\alpha=0.04$ وهي أقل من 0.05 وقيمة الاختبار بلغت -2.54 وكانت الفروق لصالح من أعمارهم (من 30- أقل من 35 سنة).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أصحاب هذه الفئة يكونون أكثر حرصاً على العمل وأكثر قدرة على تحمل المسؤوليات نتيجة الخبرة والنضوج المهني.

جدول رقم (43)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		أقل من 22 سنة	22-أقل من 30 سنة	30-أقل من 35 سنة	35-أقل من 45 سنة	أكثر من 45	
0.343	1.13	4.29	4.31	4.43	4.44	4.30	احترام القوانين والأنظمة.
0.057	2.33	3.45	3.12	3.15	2.97	2.62	العدالة.
0.643	0.628	4.38	4.58	4.53	4.50	4.56	الإتقان.
0.005	3.849	3.95	4.14	4.39	4.32	4.31	احترام الوقت.
0.148	1.713	4.17	4.37	4.40	4.44	4.58	السرية.
0.029	2.749	4.14	4.52	4.59	4.53	4.66	الأمانة.
0.040	2.547	4.34	4.24	4.52	4.36	4.42	المسؤولية.
0.477	0.879	4.21	4.34	4.41	4.41	4.49	العمل كفريق.
0.339	1.138	4.31	4.35	4.53	4.36	4.41	الاحترام وحسن المعاملة.
0.656	0.610	3.98	3.91	4.05	3.94	4.00	النزاهة والشفافية.
0.351	1.114	4.09	4.13	4.24	4.24	4.17	محور أخلاقيات المهنة

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 $\alpha \leq$) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

يوضح جدول رقم (44) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (أخلاقيات المهنة) 0.351 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك لكون العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة متقاربين نوعاً ما من حيث المؤهل العلمي .

وقد اتفقت هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (الساكارنة،2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول مدى إدراك شركات الاتصالات الخلوية في الأردن لأخلاقيات العمل تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

كما اتفقت أيضاً مع دراسة (الرومي، 2009) الذي بينت عدم جود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم تُعزى لمتغير المؤهل العلمي .

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Robertson & Geiger,2011) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول التزام المدراء في بيرو للفلسفات الأخلاقية تُعزى لمتغير التعليم.

بينما اختلفت مع دراسة (العطوي،2013) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول مدى التزام قيادة قطاع حرس الحدود بحقل لأخلاقيات العمل تُعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة شهادة الثانوية العامة.

واختلفت أيضاً النتيجة مع نتيجة دراسة (طشطوش ومزاهرة،2012) الذي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام لممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة شهادة الماجستير .

ويتضح أنه عند المجال الفرعي (احترام الوقت) وجود فروق معنوية حيث كانت قيمة $\alpha=0.048$ وهي أقل من 0.05 وكانت الفروق لصالح من ثانوية عامة فما دون حيث كان متوسطهم أعلى من المتوسطات الأخرى (3.29). ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن الذين لا يملكون الشهادات الجامعية في الأغلب يعملون في مستويات وظيفية دنيا، توجب عليهم احترام الوقت مثل وظائف الحراسة أو المراسلات أو الخدمات... وغيرها.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Holmquist,2013) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول سلوك الموظفين الذين يعملون في قطاع بيع التجزئة في استغلال الوقت تُعزى لمتغير التعليم لصالح أصحاب التعليم الثانوي.

جدول رقم (44)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المؤهل العلمي.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوية عامة فما دون	
0.846	0.347	4.30	4.35	4.40	4.32	4.33	احترام القوانين والأنظمة.
0.181	1.579	4.29	3.38	3.04	3.05	2.90	العدالة.
0.785	0.432	4.63	4.41	4.56	4.51	4.54	الإتقان.
0.048	2.445	3.29	4.17	4.25	4.27	4.35	احترام الوقت.
0.817	0.389	4.20	4.31	4.40	4.46	4.38	السرية.
0.075	2.160	4.25	4.33	4.62	4.42	4.54	الأمانة.
0.591	0.703	4.42	4.42	4.42	4.31	4.28	المسؤولية.
0.818	0.387	4.17	4.32	4.40	4.43	4.32	العمل كفريق.
0.591	0.702	4.19	4.27	4.45	4.38	4.36	الاحترام وحسن المعاملة.
0.824	0.379	4.41	3.93	3.96	3.99	3.94	النزاهة والشفافية.
0.935	0.205	4.20	4.14	4.19	4.16	4.13	محور أخلاقيات المهنة

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة

$$\alpha \leq 0.05$$

بالنسبة لإجمالي المجال (أخلاقيات المهنة) 0.589 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين

استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث ذلك

لكون جميع العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة يعملون في بيئة مشتركة وتحت نظام وقانون موحد.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الساكرنة، 2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول مدى إدراك شركات الاتصالات الخلوية في الأردن لأخلاقيات العمل تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي .

بينما عند المجال الفرعي (العدالة) وجد الباحث فروق معنوية حيث كانت القيمة المعنوية أقل من 0.05 مما يؤكد وجود فروق بين متوسطات المسميات الوظيفية المختلفة، وكانت الفروق لصالح مدير تنفيذي. ويعزو الباحث ذلك لكون المدير التنفيذي أكثر اطلاعاً على النظام، والإجراءات في المنظمة مما يمكنه من التميز الواضح بين الإجراءات والتعاملات العادلة من عدمها.

جدول رقم (45)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المسمى الوظيفي.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		أخرى	عامل	موظف إداري	رئيس قسم	مدير تنفيذي	
0.237	1.393	4.32	4.32	4.32	4.46	4.53	احترام القوانين والأنظمة.
0.046	2.465	2.80	3.35	3.08	2.98	3.48	العدالة.
0.602	0.686	4.55	4.43	4.54	4.63	4.44	الإتقان.
0.971	0.131	4.24	4.27	4.22	4.27	4.29	احترام الوقت.
0.654	0.613	4.41	4.28	4.37	4.41	4.52	السرية.
0.145	1.727	4.62	4.40	4.54	4.54	4.29	الأمانة.
0.206	1.493	4.38	4.22	4.31	4.42	4.54	المسؤولية.
0.266	1.314	4.46	4.13	4.37	4.43	4.41	العمل كفريق.
0.911	0.248	4.39	4.30	4.40	4.46	4.36	الاحترام وحسن المعاملة.
0.151	1.702	4.01	4.11	3.87	3.95	4.14	النزاهة والشفافية.
0.589	0.705	4.16	4.15	4.13	4.19	4.27	محور أخلاقيات المهنة

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات
المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

يوضح جدول رقم (45) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة نتائج اختبار "التباين الأحادي"
ANOVA أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (أخلاقيات المهنة) 0.752 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة. ويعزو الباحث ذلك
إلى عدم وجود تفاوت في سنوات خدمة معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة
وتسعى هذه المنظمات لتعين الفئة الشابة من أصحاب المؤهلات العلمية وبالتالي يكون لديهم تقارب
في سنوات الخدمة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العاجز، 2014) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين بشكل عام لدرجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد تُعزى
لمتغير سنوات الخدمة.

و اتفقت أيضاً مع دراسة (السكرانة، 2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات
المبحوثين بشكل عام حول مدى إدراك شركات الاتصالات الخلوية في الأردن لأخلاقيات العمل
تُعزى لمتغير الخبرة.

كما اتفقت أيضاً مع دراسة (الرومي، 2009) الذي بينت عدم جود فروق معنوية بين استجابات
المبحوثين بشكل عام حول التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة
نظرهم تُعزى لمتغير سنوات الخدمة .

بالإضافة لاتفاق هذه النتيجة مع دراسة (أبو طيبخ، 2008) الذي بينت عدم وجود فروق معنوية
بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول التزام مدير المدرسة الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة
التعليم في محافظة غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

واتفقت أيضاً هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Lee, 2012) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية
بين استجابات المبحوثين حول المعرفة الأخلاقية لدى المختصين والعاملين في العلاقات العامة
تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وقد اختلفت مع دراسة (العطوي،2013) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول مدى التزام قيادة قطاع حرس الحدود بحقل لأخلاقيات العمل تُعزى لمتغير مدة الخدمة لصالح من أقل من 10 سنوات.

كما اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (طشطوش ومزاهرة،2012) الذي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام لممارسة المرشدين التريبيين لأخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح الفئة (من10-20) عام و (من 20 فأكثر).

بينما عند المجال الفرعي (العدالة) وجد الباحث فروقاً معنوية حيث كانت القيمة المعنوية أقل من 0.05 مما يؤكد وجود فروق بين متوسطات عدد سنوات الخبرة، وكانت الفروق لصالح 5 سنوات - أقل من 10 سنوات.

ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن الموظف في هذه السنوات يصل إلى مرحلة الاستقرار الوظيفي في المنظمة وقد أصبح يمتلك رصيد من سنوات الخدمة مما يجعله يلتفت بشكل مختلف إلى الحقوق والقوانين العادلة سواء ما يتعلق به أو ما يتعلق بنظام المنظمة ككل.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العنزي والعديم،2006) الذي بينت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام حول إدراك الموظفين لأخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح أصحاب الخدمة الطويلة.

بينما عند المجال الفرعي (الأمانة) وجد الباحث فروقاً معنوية حيث كانت القيمة المعنوية أقل من 0.05 مما يؤكد وجود فروق بين متوسطات عدد سنوات الخبرة وكانت الفروق لصالح 10 سنوات فأكثر. ويرجع الباحث ذلك إلى التوضيح في متغير العمر حيث إن أصحاب الفئات العمرية الناضجة يحملون مواصفات مشابهة لأصحاب سنوات الخدمة الكبيرة حيث يمتلكون كما أسلفنا في قلوبهم أمانة وصدق كبير بسبب المدة الكبيرة في العمل.

بينما عند المجال الفرعي (العمل كفريق) وجد الباحث فروقاً معنوية حيث كانت قيمة المعنوية أقل من 0.05 مما يؤكد وجود فروق بين متوسطات عدد سنوات الخبرة وكانت الفروق لصالح (10 سنوات فأكثر). ويعزو الباحث ذلك إلى أن العمل المتعاون وتشكيل وقيادة فرق العمل، وتوزيع المهام يسود لدى أصحاب السنوات والخبرات الكبيرة، حيث يكون لديهم رصيد من المعرفة والمهارة

ليستطيعوا نشرها بين العاملين وإرشادهم ونشر سياسة العمل معاً من أجل الوصول إلى الهدف المنشود.

جدول رقم (46)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - عدد سنوات الخدمة.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		10 سنوات فأكثر	5-أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.368	1.004	4.44	4.35	4.33	احترام القوانين والأنظمة.
0.009	4.776	2.74	3.19	3.18	العدالة.
0.712	0.340	4.55	4.49	4.55	الإتقان.
0.436	0.833	4.32	4.24	4.22	احترام الوقت.
0.168	1.801	4.51	4.38	4.35	السرية.
0.011	4.606	4.70	4.44	4.48	الأمانة.
0.078	2.578	4.49	4.33	4.31	المسؤولية.
0.024	3.812	4.49	4.23	4.41	العمل كفريق.
0.581	0.545	4.41	4.34	4.43	الاحترام وحسن المعاملة.
0.763	0.271	3.98	4.00	3.94	النزاهة والشفافية.
0.752	0.285	4.19	4.14	4.16	محور أخلاقيات المهنة

سادساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير مكان العمل.

يوضح جدول رقم (46) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من

مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (أخلاقيات المهنة) 0.021 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى لمتغير مكان العمل، وكانت الفروق لصالح محافظة رفح تلتها خان يونس.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العاجز، 2014) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين بشكل عام لدرجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد تُعزى لمتغير المنطقة التعليمية.

ويعزو الباحث تلك الفروق بسبب بعد المنطقة الجنوبية عن مركز قطاع غزة، وهو مدينة غزة التي تتركز معظم المنظمات المحلية والدولية فيها، بالإضافة لكون مركز الجهات الرقابية وذات الاختصاص بالمنظمات غير الحكومية متواجد في مدينة غزة، ومما يدل على ذلك عدم وجود الفروق في مدينة غزة وما يحيطها بشكل مباشر من محافظات.

جدول رقم (47)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - مكان العمل.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رفح	خان يونس	الوسطى	غزة	الشمال	
0.112	1.896	4.42	4.41	4.39	4.40	4.14	احترام القوانين والأنظمة.
0.002	4.360	3.69	3.06	3.05	2.82	3.54	العدالة.
0.036	2.615	4.48	4.61	4.58	4.58	4.25	الإتقان.
0.079	2.123	4.42	4.24	4.25	4.31	4.02	احترام الوقت.
0.038	2.585	4.45	4.55	4.48	4.36	4.15	السرية.
0.004	4.028	4.61	4.78	4.50	4.60	4.20	الأمانة.
0.020	2.981	4.38	4.63	4.38	4.38	4.11	المسؤولية.
0.001	4.727	4.38	4.60	4.48	4.36	4.03	العمل كفريق.
0.070	2.205	4.34	4.61	4.43	4.41	4.16	الاحترام وحسن المعاملة.
0.110	1.910	4.31	4.15	3.94	3.95	3.85	النزاهة والشفافية.
0.021	2.966	4.32	4.31	4.18	4.15	4.00	محور أخلاقيات المهنة

الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "independent sample t. test" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، بالنسبة لإجمالي المجال (الأداء الوظيفي) 0.308 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الجنسين يخضعون لنفس ظروف بيئة العمل، وتطبق عليهم خطط وسياسات متقاربة، ويمارسون نفس المهام والأنشطة الوظيفية، ويتحملون نفس الأعباء دون النظر إلى جنسهم. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (نعامة وعلي، 2011) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي لموظفي مكتبة الأسد الوطنية بدمشق تُعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

جدول رقم (48)

نتائج "independent sample t. test" لمجال للأداء الوظيفي - متغير الجنس.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.308	-1.022	4.04	3.95	محور الأداء الوظيفي.

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≤ a) بين متوسطات استجابات
المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير العمر.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة
 $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (الأداء الوظيفي) 0.893 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير العمر. ويعزو الباحث ذلك إلى عدم تركيز
المنظمات غير الحكومية على عمر الموظف في طبيعة المهام أو الترقيات أو المستويات الإدارية،
حيث أن جميع الفئات العمرية تعمل وفق نظام معين وموحد على الجميع، وقد تصل إلى أي
مستوى إداري أو تقوم بأي مهمة قد تكلف بها.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول درجة كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منتسبي قيادة قطاع حرس
الحدود بحقل تُعزى لمتغير العمر.

وانتفتت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (المربع، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات تُعزى
لمتغير العمر.

وانتفتت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (الرييق، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين القيادة الأمنية لادئها الوظيفي تُعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (49)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		أقل من 22 سنة	22-أقل من 30	30-أقل سنة 35	35-45 سنة	أكثر 45	
0.893	0.276	3.92	4.01	4.00	3.98	4.11	محور الأداء الوظيفي

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (الأداء الوظيفي) 0.874 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك لكون العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة متقاربين نوعاً ما من حيث المؤهل العلمي الذي يحملوه، وحتى ممن هم لا يملكون مؤهل علمي وخاصة من الفئات العمرية الكبيرة، فتجدهم يحملون خبرة تغنيهم عن الحصول على مؤهل علمي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول درجة كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منتسبو قيادة قطاع حرس الحدود بحقل تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

اتفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (المربع، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

و اتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (الرييق، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مدى ممارسة القيادة الأمنية لأدائها الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات المؤهل العلمي.

بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (نعامة وعلي، 2011) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي لموظفي مكتبة الأسد الوطنية بدمشق تُعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح من يحملون إجازة في المكتبات.

جدول رقم (50)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المؤهل العلمي.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوية عامة فما دون	
0.874	0.304	3.92	4.09	3.96	4.02	4.03	محور الأداء الوظيفي.

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات
المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة
 $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (الأداء الوظيفي) 0.799 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي. يعزو الباحث ذلك لكون
جميع العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة يعملون في بيئة مشتركة وتحت نظام
وقانون موحد.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (المربع، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات تُعزى
لمتغير المستوى الوظيفي.

بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العطوي، 2013) التي وضحت وجود فروق معنوية بين
استجابات المبحوثين حول درجة كفاءة أداء الأعمال التي يمارسها منتسبو قيادة قطاع حرس الحدود
بحقل تُعزى لمتغير مدة الخدمة لصالح من هم أقل من 10 سنوات.

جدول رقم (51)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المسمى الوظيفي.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		أخرى	عامل	موظف إداري	رئيس قسم	مدير تنفيذي	
0.799	0.412	4.06	3.98	3.94	4.02	4.05	محور الأداء الوظيفي.

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA " أكبر من

مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (الأداء الوظيفي) 0.589 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة. ويعزو الباحث ذلك إلى الأداء الوظيفي يعكس تطبيق النظام، والنظام مطبق على الجميع بشكل موحد يحميه نظام الجزاء والعقاب، لذلك لا نجد تأثير لسنوات الخدمة عليه. ومن جهة أخرى فإن المنظمات اليوم تسعى لتعيين الفئات الشابة المتعلمة لتتغلب على الفجوة الموجودة بين ممن يملك خبرة وممن لا يملكها.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (المربع، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

و اتفقت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (الريبيق، 2004) التي وضحت عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول مدى ممارسة القيادة الأمنية لأدائها الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة في العمل.

بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (نعامة وعلي، 2011) التي وضحت وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي لموظفي مكتبة الأسد الوطنية بدمشق تُعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح أصحاب سنوات الخبرة الأكثر.

جدول رقم (52)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - عدد سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أقل من 5 سنوات	5-أقل من 10 سنوات	10 سنوات فأكثر	
0.595	0.520	4.02	4.03	3.93	محور الأداء الوظيفي.

سادساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير مكان العمل.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

بالنسبة لإجمالي المجال (الأداء الوظيفي) 0.023 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير مكان العمل، وكانت الفروق لصالح محافظة رفح. ويعزو الباحث تلك الفروق بسبب بعد المنطقة الجنوبية عن مركز قطاع غزة وهو مدينة غزة التي تتركز معظم المنظمات المحلية والدولية فيها، بالإضافة لكون مركز الجهات الرقابية، وذات الاختصاص بالمنظمات غير الحكومية متواجد في مدينة غزة، ومما يدل على ذلك عدم وجود الفروق في مدينة غزة وما يحيطها بشكل مباشر من محافظات.

جدول رقم (53)

نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - مكان العمل.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		رفح	خان يونس	الوسطى	غزة	الشمال	
0.023	2.902	4.28	4.19	3.98	4.03	3.71	محور الأداء الوظيفي

الفصل السادس النتائج والتوصيات

- 1.6 مقدمة.
- 2.6 النتائج.
- 3.6 التوصيات.
- 4.6 آلية تنفيذ التوصيات.
- 5.6 الدراسات المقترحة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

1.6 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل استعراض لأهم النتائج التي توصل إليها الباحث بعد عمليات تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج، والتي يأمل الباحث من خلالها التوصل إلى الالتزام بتطبيق أخلاقيات المهنة وبالتالي الوصول إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

2.6 النتائج:

نتائج المحور الأول: أخلاقيات المهنة

توصلت الدراسة إلى التالي:

- 1- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83.34%
- 2- مستوى الالتزام باحترام القوانين والأنظمة من قبل العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بلغ 87.32%.
- 3- مستوى العدالة التي يحصل عليها العاملون في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بلغ 61.22%.
- 4- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بتأدية عملهم بإتقان بلغ 90.67%.
- 5- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة باحترام الوقت في العمل بلغ 85.02%.

6- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة السرية في العمل بلغ 88.07%.

7- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالأمانة في تأدية المهام بلغ 90.58%.

8- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالمسؤولية في العمل بلغ 87.27%.

9- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالعمل كفريق بلغ 87.68%.

10- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالاحترام وحسن المعاملة بلغ 88%.

11- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بالنزاهة والشفافية بلغ 79.34%.

نتائج المحور الثاني: الأداء الوظيفي

مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية جيد حيث بلغ 79.93%.

نتائج اختبار الفرضيات

1- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية)، والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

2- مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) بينما لا يتأثر تأثير ذا دلالة إحصائية بكل من المتغيرات المستقلة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية) حسب طريقة Stepwise.

- 3- لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)، بينما توجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغير مكان العمل لصالح منطقة رفح.
- 4- لا يوجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)، بينما توجد فروق معنوية في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغير مكان العمل لصالح منطقة رفح.

3.6 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة تم التوصل إلى التوصيات التالية:

توصيات عامة:

- 1- تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية.
- 2- ضرورة إدراج المعيار الأخلاقي ضمن عمليات الاختيار، والتعيين في المنظمات غير الحكومية.

توصيات المحور الأول حول أخلاقيات المهنة:

- 1- تشجيع العاملين على حضور الاجتماعات، واللقاءات المتعلقة بالعمل ومتابعتهم لكافة أنشطة المنظمة وتعميماتها.
- 2- الحرص على مكافأة العاملين على الإنجاز الجيد سواءً بشكل مادي أو معنوي.
- 3- تطبيق نظام رواتب حسب السلم المتعارف عليه لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، يقابل بشكل عادل جهد الموظف وطبيعة العمل الذي يؤديه.
- 4- اعتماد نظام ترقية يتضمن معايير واضحة وعادلة، وتطبيقه على جميع الموظفين.

- 5- التعامل مع جميع العاملين بمستوى واحد من العدالة والمساواة.
- 6- مساعدة العاملين في تطوير أدائهم المهني وقدراتهم العملية.
- 7- إلزام العاملين بتعويض الوقت المهدر من الدوام في غير مصلحة العمل في أنشطة وأوقات إضافية.
- 8- الحرص على تقوية العلاقات بين العاملين التي يسودها الاحترام والتعاون، والمشاركة الاجتماعية في المناسبات.
- 9- إشراك العاملين في وضع السياسات العامة والخطط الدورية.
- 10- الإعلان عن القوانين والأنظمة المتبعة في المنظمة، والعمل على شرحها وتوضيحها بشكل يضمن سهولة تطبيقها.
- 11- الاستماع لشكاوي العاملين، واعتراضاتهم وأخذها على محمل الجد لمحاولة الوصول إلى معالجتها.

توصيات المحور الثاني حول الأداء الوظيفي:

- 1- الحرص على تنمية مهارة وقدرات العاملين على التأقلم، والتكيف مع أي أحداث أو تغيرات طارئة على مستوى المنظمة.
- 2- تشجيع العاملين بالتطوع بوقت إضافي لأداء مهام تساهم في تقدم العمل للوصول إلى أعلى مستوى من الأداء.
- 3- التنسيق المستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.
- 4- تشجيع العاملين على تقديم المقترحات والأفكار التي تساهم في تحسين، وتطوير أداء العمل.
- 5- إطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم لمعرفة مستوى إنجازهم وتقوية نقاط الضعف لديهم.

4.6 مقترح آليات تنفيذ التوصيات:

يوضح الجدول رقم (54) آلية تنفيذ التوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

م	المحاور	التوصيات	آلية تنفيذ التوصيات من خلال الأنشطة التالية	جهة المسؤولية
1	توصيات عامة	تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية.	تقديم مقترح لوزارة الداخلية الجهة الرقابية على المنظمات غير الحكومية بتشكيل هيئة من ذوي الاختصاص تتابع التزام العاملين بالسلوك الأخلاقي في العمل، وتقوم بزيارات دورية مركزة لهذه المنظمات، واعتماد نتائج وتوصيات هذه اللجنة من عملية المراقبة والتقييم.	وزارة الداخلية والأمن الوطني - الشق المدني
		ضرورة إدراج المعيار الأخلاقي ضمن عمليات الاختيار والتعيين في المنظمات غير الحكومية.	من خلال مراجعة السلوك الأخلاقي للمتقدمين للتوظيف في أعمال سابقة، بالإضافة لوضع من يقع عليهم الاختيار في اختبارات تدل على السلوك الأخلاقي في العمل خلال فترة التجربة.	مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية
2	أخلاقيات المهنة	تشجيع العاملين على حضور الاجتماعات، واللقاءات المتعلقة بالعمل ومتابعتهم لكافة أنشطة المنظمة وتعميماتها.	من خلال منح العاملين درجات في التقييم السنوي مقابل حضورهم لهذه اللقاءات ومتابعتهم لأنشطة المنظمة.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية
		الحرص على مكافأة العاملين على الإنجاز الجيد سواءً بشكل مادي أو معنوي.	من خلال تكريمهم إما بشكل معنوي بتقديم جائزة أو ترقية أو بشكل مادي بتقديم مكافأة مالية، وذلك بعد مراجعة تقارير الإنجاز وأداء المهام.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية
		تطبيق نظام رواتب حسب السلم المتعارف عليه لدى المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، يقابل بشكل عادل جهد الموظف وطبيعة العمل الذي يؤديه.	الاستعانة بنظام الرواتب المعمول به في أغلب المنظمات غير الحكومية، وتصميم سلم رواتب عادل يراعي الجهد المبذول والمساواة مع العاملين في نفس المهام في منظمات غير حكومية أخرى.	مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية
		اعتماد نظام ترقية يتضمن معايير واضحة وعادلة، وتطبيقه على جميع الموظفين.	اعتماد قانون الترقيات ضمن النظام الإداري المعمول به في المنظمة، وعرضه على مختصين وخبراء ومنظمات تعمل في ذات المجال ومن ثم مصادقته من قبل مجلس الإدارة، ليتم بعد ذلك نشره على الموظفين واعتماد إجراءات تطبيقه.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية
		التعامل مع جميع العاملين بمستوى واحد من العدالة والمساواة.	من خلال اعتماد نظام إداري ومالي يكفل حقوق الموظفين ويحدد واجباتهم بالإضافة لاستقبال شكاوي الموظفين التي تتعلق بالعدالة والعمل على حلها.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية

جهة المسؤولية	آلية تنفيذ التوصيات من خلال الأنشطة التالية	تابع التوصيات		
الإدارة في المنظمات غير الحكومية	من خلال توفير البرامج التدريبية المتخصصة والتي تساعد في التطوير المهني والعمل للموظف.	مساعدة العاملين في تطوير أدائهم المهني وقدراتهم العملية.		
الإدارة في المنظمات غير الحكومية	من خلال الاطلاع على تقارير المهام والإنجاز وتقارير المدراء حول العاملين، وتكليف العاملين بمهام إضافية تعويضية عن الوقت المهدر من العمل.	إلزام العاملين بتعويض الوقت المهدر من الدوام في غير مصلحة العمل في أنشطة وأوقات إضافية.		
الإدارة في المنظمات غير الحكومية	من خلال تشكيل لجنة اجتماعية تابعة لدائرة شؤون الموظفين تسعى لمتابعة أحوال العاملين ومناسبتهم وتعمل على حل المشاكل فيما بينهم.	الحرص على تقوية العلاقات بين العاملين التي يسودها الاحترام والتعاون والمشاركة الاجتماعية في المناسبات.		
مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية	من خلال عقد الاجتماعات العامة مع الموظفين والاستماع لكافة المقترحات والآراء، أو من خلال توزيع استبيانات خاصة عليهم تجيب عن الأفكار التي يحملونها والاحتياجات التي يرغبونها، عند اعتماد السياسات العامة والخطط الدورية.	إشراك العاملين في وضع السياسات العامة والخطط الدورية.		
مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية	تقديم ملف خاص يحتوي على قوانين الجمعية وأنظمتها وسياساتها وإجراءاتها لكل موظف جديد، بالإضافة لتوزيع كل ما هو جديد في النظام على جميع الموظفين وشرحه لهم من قبل مدراءهم بشكل يضمن فهمهم وتطبيقهم له.	الإعلان عن القوانين والأنظمة المتبعة في المنظمة والعمل على شرحها وتوضيحها بشكل يضمن سهولة تطبيقها.		
مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية	وضع صندوق شكاوي في المنظمة والاهتمام بما يحتويه من شكاوي العاملين، أو فتح المدراء المجال للاستماع للشكاوي بشكل مباشر والعمل بشكل جاد لحلها.	الاستماع لشكاوي العاملين واعتراضاتهم، وأخذها على محمل الجد لمحاولة الوصول إلى معالجتها.		
الإدارة في المنظمات غير الحكومية	من خلال وضع خطط الطوارئ والخطط البديلة، وتكوين فرق العمل، بالإضافة لوضع العاملين بصورة الوضع العام للمؤسسة ولأي تغيير أو طارئ من المتوقع حدوثه.	الحرص على تنمية مهارة وقدرات العاملين على التأقلم، والتكيف مع أي أحداث أو تغييرات طارئة على مستوى المنظمة.	الأداء الوظيفي	3
الإدارة في المنظمات غير الحكومية	من خلال منح مقابل على الوقت الإضافي، واحتساب ذلك من درجات التقييم والإنجاز.	تشجيع العاملين بالتطوع بوقت إضافي لأداء مهام تساهم في تقدم العمل للوصول إلى أعلى مستوى من الأداء.		

م	المحاور	التوصيات	آلية تنفيذ التوصيات من خلال الأنشطة التالية	جهة المسؤولية
	تابع الوظيفي الأداء	التنسيق المستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.	من خلال تكوين فرق عمل تجمع ممثلين عن جميع المستويات الإدارية، وإتباع التسلسل الإداري المعتمد في المنظمة، بالإضافة لعقد الاجتماعات الدورية بين المستويات والأقسام الإدارية للوصول إلى أعلى جودة.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية
		تشجيع العاملين على تقديم المقترحات، والأفكار التي تساهم في تحسين وتطوير أداء العمل.	من خلال تبني سياسة المكافأة على كل مقترح أو فكرة تساهم في تحسين أداء العمل.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية
		إطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم لمعرفة مستوى إنجازهم وتقوية نقاط الضعف لديهم.	من خلال توزيع نتيجة التقييم على كل موظف مع بيان نقاط القوة والضعف وتقديم التوصيات للوصول إلى أفضل نتيجة.	الإدارة في المنظمات غير الحكومية

صمم بواسطة الباحث

5.6 الدراسات المقترحة:

تقترح الدراسة على الباحثين في هذا المجال مجموعة من العناوين يمكن بحثها وهي:

- 1- درجة ممارسة العاملين لأخلاقيات المهنة، وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 2- دور أخلاقيات المهنة في اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 3- دور أخلاقيات المهنة في الحد من الفساد الإداري والمالي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 4- واقع النزاهة والشفافية في عمل المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين.
- 5- مدى تطبيق مبدأ العدالة مع العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

قائمة المراجع

- أولاً: المراجع العربية.
- ثانياً: المراجع الأجنبية.
- ثالثاً: المواقع الالكترونية.

أولاً: المراجع العربية

- القرآن الكريم

- ابن كثير، إسماعيل بن عمر (1999). تفسير القرآن العظيم. الرياض، دار طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، المجلد الثاني.
- ابن نامة، فاطمة الزهرة، والعشعاشي، تابت أول وسيلة (2012). "أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة حالة على المطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم"، بحث محكم، الجزائر، 2012م.
- أبو دقة، مراد عليان (2009). "مدى كفاءة استخدام الأموال وتأثيرها على عملية جلبها للمؤسسات الأهلية التي لا تهدف إلى تحقيق الأرباح"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو زيادة، زكي عبد المعطي (2012). "إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 8، العدد 1، (ص ص 168-196).
- أبو شمالة، إبراهيم فرج (2015). "التحديات التي تواجه المنظمات الأهلية في قطاع غزة وسبل التغلب عليها"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا، غزة.
- أبو طالب، صوفي حسن (1998). تاريخ النظم القانونية والاجتماعية. القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الأولى.
- أبو طيخ، هشام نعيم (2008). "مدى التزام مديري المدارس الأساسية الدنيا بأخلاقيات مهنة التعليم في محافظة غزة من وجهة نظر المعلمين" رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو كريم، أيمن محمد (2013). "علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- بحر، يوسف، وأبو سويرح، أيمن (2010). "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة الجامعة الإسلامية - سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد 18، العدد 2، (ص ص 1147-1214).

- الأسمري، سلطان فالح(2014). "مدرجات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأمن الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الأشقر، إبراهيم يوسف(2005). "دراسة وقاع التخطيط الاستراتيجي لدى مديري المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أفضل، سجاد أحمد بن محمد (2007). "المسؤولية والجزاء في القرآن الكريم"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية العالمية، إسلام آباد.
- الباحوت، عبد الله عبد العزيز(2013). "مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- البدراني، حمد بن سليمان(2010). "إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الأمنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- البلبيسي، أسامة زياد(2012). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- البوق، لينا محمد(2014). "إدراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- حاجي، أنمار أمين، والصواف، محفوظ حمدون(2006). "أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال"، مجلة كلية الإدارة و الاقتصاد، العدد (96)، (ص ص7-20).
- حماد، رشاد حماد(2010). "تقييم المشاريع في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر، غزة.
- الحميدان، عصام عبد المحسن(2010). أخلاقيات المهنة في الإسلام. الرياض: شركة العبيكان للأبحاث والتطوير، الطبعة الأولى.
- الحسيان، خالد(2012). "دور أخلاقيات العمل الإسلامي في تطوير السلوك التنظيمي للأفراد في المؤسسات الصحفية الأردنية"، مجلة التسويق الإسلامية، المجلد(3)، العدد(2)، (ص ص 139-154)

- الدراجي، جبار عبيد(2011). "أخلاق العمل الإداري في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة سانت كليمينتس العالمية، بغداد.
- درة، عبد الباري إبراهيم، والصبغ، زهير نعيم(2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي في القرن الحادي و العشرين. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى.
- راضي، مازن ليلو(2012). القانون الإداري. الرياض: دار المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى.
- الربيعي، أميرة عاصي(2008). "العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة الأداء"، دراسة تطبيقية، العراق ، جامعة بغداد، بغداد.
- الرومي، سليمان سلام(2009). "درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة" من وجهة نظرهم وسبل تطويرها"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الريبق، محمد بن إبراهيم(2004). "العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- السبيعي، فارس بن علوش(2010). "دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- السكارنة، بلال خلف(2012). "أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال" - دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، (ص ص373-407).
- السكارنة، بلال خلف(2009). أخلاقيات العمل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- السكران، ناصر محمد(2004). "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- شاهين، ماجد إبراهيم(2010). "مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.

- الشريف، حنين نعمان(2013). "أثر المسائلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشريف، ريم بنت عمر(2013). "دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- الشريف، طلال عبد الملك(2004). "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الشميمري، احمد بن عبد الرحمن(2006). أخلاقيات الموظف. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الرابعة.
- شهاب، عبد الرحيم محمد(2013). "دور المنظمات الأهلية في الحد من معدلات الفقر خلال الحصار الإسرائيلي على قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشيباني، بندر عمير(2014). "تصور استراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيقاً للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- صيام، أمال نمر(2010). "تطبيق التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر، غزة.
- الطراونة، تحسن احمد(2012). الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقها في قيادة فرق العمل الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الطبعة الأولى.
- الطراونة، خالد عطاءالله، وأبو جليل، محمد منصور(2013). "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال، جامعة مؤتة، الأردن.
- الطراونة، رشا نايل، والعضايلة، علي محمد(2010). "أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارية في الوزارات الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6، العدد 1، (ص ص63-96).

- طشطوش، رامي عبد الله، ومزاهرة، رانية عيسى(2012). "درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 20، العدد 2، (ص ص581-623).
- العاجز، عبد الرحيم فؤاد(2014). "درجة ممارسة المرشدين التربويين بالمدارس الثانوية في محافظات غزة لأخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم". رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عايش، شادي عطا(2008). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد الغني، أحمد عبده(2007). إدارة وبناء فرق العمل، ورقة عمل مقدمة للملتقى الأول للجودة في التعليم، السعودية.
- العجلة، توفيق عطية(2009). "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- العطوي، عواد محمد(2013). "أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عفيفي، صديق محمد(2005). أخلاق المهنة لدى المعلم، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية المستدامة.
- العقيلي، هيا عبد الرحمن(2014). "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العكش، علاء خليل(2007). "نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- علي، احمد جابر حسنين(2011). أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى.
- العمر، فؤاد عبد الله(1999). أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي. جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية ، الطبعة الأولى.

- العنزى، عوض خلف، والعديم، عقوب رشيد(2006). "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية" - دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 22، العدد 2.
- عويضة ، إيهاب أحمد(2008). "أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية في محافظات غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الغالبي، طاهر محسن منصور، والعامري، صالح مهدي محسن(2005). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- الغول، نبيل إبراهيم(2011). "العلاقة بين توظيف العاملين وملائمة الأفراد لمنظماتهم في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر، غزة.
- الفايدى، سالم بن بركة(2008). "فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية - دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- المالكي، ساعد بن عتيبي بن سعد(2003). "الأبعاد الإدارية والأمنية لهندرة العمليات الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- المربع، صالح بن سعد(2004). "التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- مرزوق، ابتسام إبراهيم(2006). "فعالية متطلبات التطوير التنظيمي وإدارة التغيير لدى المؤسسات غير الحكومية الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ناصر، حسن محمود(2010). "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- نعامة، سليم، وعلي، أنور جميل(2011). "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، المجلد 33، العدد 5، (ص ص131-158).

- النميان، عبد الله عبد الرحمن(2003). "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ياغي، محمد عبد الفتاح(2012). **الأخلاقيات في الإدارة**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Hernaus, Tomislav, and Mikuli , Josip, (2014),"**Work characteristics and work performance of knowledge workers**", Euro Med Journal of Business, Vol.(9) No. (3,2014), pp.268-292.
- Holmes, Kevin, Marriott, Lisa, and Randal, John,(2012),"**Ethics and experiments in accounting**", Pacific Accounting Review, Vol.(24) No. (1,2012), pp.80-100.
- Holmquist, John,(2013),"**Work Place Ethics at Time Clock: Fudging time with respect to western and Eastern Views**" ,The international journal of Human Resource Management, Vol.(24) No. (11,2013), pp.2221-2236.
- Jacobs, Gabriele, Belschak, Frank, and Hartog, Deanne,(2013), "**(Un)Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice**", JBus Ethics journal, Vol.(121) No. (1,2014), pp.63-76.
- Karuhanga, Bernadette Nambi,(2015),"**Evaluating implementation of strategic performance management practices in universities in Uganda**", Measuring Business Excellence, Vol.(19) No. (02,2015),

–Khan, khurram, Abbas, Muhammad, and Gul, asma,(2013), “**Organizational Justice and Job Outcomes: Moderating Role of Islamic Work Ethic**”, JBus Ethics journal, Vol.(126) No. (1,2013), pp.235–246.

–Kumar, Naresh, and Rose, Raduan Che, (2012),”**The impact of knowledge sharing and Islamic work ethic on innovation capability**”, Cross Cultural Management: An International Journal, Vol.(19) No. (2,2012), pp.142–165.

–Laratta, Rosario, (2010),”**Ethical climate in nonprofit and government sectors: the case of Japan**”, Social Enterprise Journal, Vol.(6) No. (3,2010), pp.225–249.

–Lee, Seow Ting,(2012),”**A knowledge management approach to understanding ethical knowledge in public relations**”, Journal of Communication Management, Vol.(16) No.(2,2012), pp.185–203.

–Poon, Joanna, and Hoxley, Mike, (2010),”**Use of moral theory to analyses the ethical codes of built environment professional organizations**”, International Journal of Law in the Built Environment, Vol.(2) No. (3,2010), pp.260–275.

–Robertson, Christopher, and Geiger, Scott (2011),”**Moral philosophy and managerial perceptions of ethics codes**”, Cross Cultural Management: An International Journal, Vol.(18) No. (3,2011), pp.351–365.

–Sabourin, Vincent, (2015),”**Strategy execution: five drivers of performance**”, Journal of Strategy and Management, Vol.(8) No. (2,2015).

–Slabbert, Andre, and Ukpere, Wilfred (2011),”**A comparative analysis of the Chinese and South African work ethic**”, International Journal of Social Economics, Vol.(38) No.(8,2011), pp.734–741.

–Wahyudi, Amin,(2013), “**The Impact of Work Ethics on Performance Using Job Satisfaction and Affective Commitment as Mediating Variables: Evidences from Lecturers in Central Java**”, icseard journal, Vol.(7) No.(3,2013), pp.165–184.

–Weng, Liang–Chieh,(2013),”**Improving Employee Job Performance through Ethical Leadership and “Guanxi”: The Moderation Effects of Supervisor–Subordinate Guanxi Differentiation**”, Asia Pacific Management Review, Vol.(19) No.(3,2014), pp.321–345.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

– <http://syriadailynews.com/18179>

الوز، هزوان، "أهمية الجانب الأخلاقي في العمل، ودوره في دفع عجلة التطوير، وتعزيز الهوية التنظيمية، وتحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسات التربوية" نشرة تعريفية لورشة العمل الوطنية حول أخلاقيات العمل الوظيفي، دمشق، 2013م.

–<http://www.ldoceonline.com/dictionary/ethic>

(معنى كلمة الأخلاق في قاموس اللغة الإنجليزية)

الملاحق

الملحق رقم (1) كتاب تسهيل مهام للباحث.

الملحق رقم (2) قائمة بأسماء محكمي الاستبانة.

الملحق رقم (3) الاستبانة.

الملحق رقم (1)

كتاب تسهيل مهام للباحث



www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy for Postgraduate Studies



مسار التَّحِيَّة

السميت : 07 فبراير ، 2015

الرقم: MPA,EX, 1769

حُفِظَتْ وَبُورِكَتْ ،،،

الأخ الفاضل/ أ. أيمن عايش

مدير عام الإدارة العامة للشؤون العامة والمنظمات الغير حكومية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع / تسهيل مهمة باحث

نهدبكم عاطف تحياتنا الأخوية الصادقة، متمنين من الله العليّ القدير أن تتعصوا بالصحة والسعادة والوفرة،
تفيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بأن الطالب: المعتمضم بإالله هاني علي أبو
الكاس، برقم جامعي: 120130086، تخصص: القيادة والإدارة، يقوم بإعداد رسالة
ماجستير بعنوان: (أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير
الحكومية)، تحت إشراف الدكتورة: نهاية عبد الهادي التلياني، ونظراً لحاجة الطالب العديد من
المعلومات والبيانات وتوزيع بعض الإحصائيات، نأمل منكم تسهيل مهمتها في الحصول عليها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

رئيس الأكاديمية

د. محمد إبراهيم المدون



نسخة لـ:

ملف الطالب

الملحق رقم (2)

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة.

م	الاسم	المسمى الوظيفي
1	د. رامز بدير	عضو الهيئة التدريسية - جامعة الأزهر - بغزة.
2	د. سامي أبو الروس	عضو الهيئة التدريسية - الجامعة الإسلامية - بغزة.
3	د. عبد الله الهبيل	عضو الهيئة التدريسية - جامعة الأزهر - بغزة.
4	د. محمود المدهون	رئيس أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - بغزة.
5	د. محمود الشنطي	عضو الهيئة التدريسية - أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - بغزة.
6	د. مروان الأغا	عضو الهيئة التدريسية - جامعة الأزهر - بغزة.
7	د. نبيل اللوح	عضو الهيئة التدريسية - أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - بغزة.
8	د. وائل ثابت	عضو الهيئة التدريسية - جامعة الأزهر - بغزة.
9	د. وفيق الأغا	عضو الهيئة التدريسية - جامعة الأزهر - بغزة.
10	د. يوسف بحر	عضو الهيئة التدريسية - الجامعة الإسلامية - بغزة.

الملحق رقم (3)

الاستبانة



برنامج الماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة
للدراستات العليا وجامعة الأقصى بغزة
تخصص الإدارة والقيادة



الأخ/ت الكريم/ة حفظه/ا الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تعبئة استبانة

يقوم الباحث بدراسة حول "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"، وذلك لنيل درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة من برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة. ولهذا الغرض تم إعداد استبانة تتكون من محورين، يتعلق الأول بأخلاقيات المهنة، والمحور الثاني يتعلق بالأداء الوظيفي. لذا أرجوا من سيادتكم قراءة كل فقرة والإجابة عليها بدقة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك.

إن تعاونك في تعبئة الاستبانة، بالتأكيد سينجح هذا البحث، علماً بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحث

المعتصم بالله هاني أبو الكاس

أولاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- قياس مدى التزام المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بممارسة بأخلاقيات المهنة.
- 2- قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 3- التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 4- قياس أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- 5- دراسة الفروق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).
- 6- دراسة الفروق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).
- 7- تقديم توصيات للمنظمات قيد الدراسة لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

ثانياً: فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة واشتملت على التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

تؤثر أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أخلاقيات المهنة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

الفرضية الرئيسة الرابعة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل).

ثالثاً: المتغيرات الديمغرافية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة:

1- الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2- العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 22 عام	<input type="checkbox"/> 22- أقل من 30 عام
	<input type="checkbox"/> 30- أقل من 35 عام	<input type="checkbox"/> 35- أقل من 45 عام
	<input type="checkbox"/> 45 عام فأكثر	
3- المؤهل العملي	<input type="checkbox"/> ثانوية عامة فما دون	<input type="checkbox"/> دبلوم متوسط
	<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/> ماجستير
	<input type="checkbox"/> دكتوراه	
4- المسمى الوظيفي	<input type="checkbox"/> مدير تنفيذي	<input type="checkbox"/> رئيس قسم/ منسق
	<input type="checkbox"/> موظف إداري/ فني	<input type="checkbox"/> عامل
	<input type="checkbox"/> أخرى	

5- أقل من 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

عدد سنوات الخدمة

10 سنوات فأكثر

محافظة غزة

محافظة الشمال

محافظة خان يونس

محافظة الوسطى

6- مكان العمل

محافظة رفح

رابعاً: محاور الاستبانة

يرجى وضع علامة (✓) في الخانة التي تقابل الإجابة المناسبة من وجهة نظرك:

المحور الأول: أخلاقيات المهنة					
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة					
1.	ألتزم بمشروعية كل ما يتعلق بعملتي وأدائي لواجباتي وخدماتي الوظيفية والمهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية.				
2.	أتبع التعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر.				
3.	أتابع التعميمات والنشرات الداخلية للمنظمة.				
4.	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل.				
5.	أحرص على متابعة كافة أنشطة المنظمة باهتمام.				
البعد الثاني: العدالة					
1.	أشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين.				
2.	أنتقي راتباً شهرياً مناسباً لجهدي.				
3.	أنتقي حوافز حسب مستوى أدائي.				
4.	أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفون آخرون يعملون في منظمات مماثلة.				

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5.	العقوبات الإدارية التي ينص عليها القانون ملائمة مع المخالفات.					
6.	أعتقد أن معايير الترقية عادلة.					
7.	أعتقد أن الإدارة تتعامل بالمساواة بين العاملين.					
البعد الثالث: الإتقان						
1.	أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.					
2.	أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل.					
3.	أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل.					
4.	أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة.					
البعد الرابع: احترام الوقت						
1.	أحرص على الالتزام بأوقات العمل.					
2.	أعوض إهداري لبعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام الرسمية.					
3.	أخصّص مكاناً لكل الأشياء حتى لا أضيع وقتي في البحث عنها.					
4.	أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل.					
5.	أحاول إيجاد طرق جديدة لانجاز مهام عملي بوقت زمني قصير.					
6.	أخطط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء بالعمل.					
7.	أحترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لعملهم.					
البعد الخامس: السرية						
1.	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجة.					
2.	أحافظ على عدم اطلاع الآخرين على التعليمات والتقارير السرية التي تخصني فقط.					
3.	أبتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات لا تعينني في العمل.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4.	أعطي معلومات صحيحة ومؤكدة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والغرض فقط.					
5.	ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة.					
البعد السادس: الأمانة						
1.	أحرص على تأدية المهام الموكلة إليّ بأمانة وإخلاص.					
2.	أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية.					
3.	أحرص على استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية.					
4.	أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين و أشعر بالندم عند التقصير في أداء العمل.					
البعد السابع: المسؤولية						
1.	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي.					
2.	أهتم بمستقبل المنظمة وأحرص على تحقيق رسالتها.					
3.	أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل.					
4.	أنتوع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل.					
5.	أحرص على إعطاء صورة ايجابية عن المنظمة.					
6.	أعتقد أن قيامي بواجباتي الوظيفية هي تحقيق للمصلحة العليا للمجتمع.					
البعد الثامن: العمل كفريق						
1.	أساعد زملائي في العمل عند قيامهم بأداء مهامهم.					
2.	أشارك زملائي بالمعلومات لتسهيل العمل وتوفير الجهد عليهم.					
3.	أقدم المساعدة للموظف الجديد حتى يتمكن من إنجاز أعماله.					
4.	أقوم بسد الفراغ في حال غياب أحد الموظفين العاملين في دائرتي.					
5.	يتم التنسيق وتوزيع المهام بين الموظفين لتنفيذ الأعمال المشتركة.					
6.	تسود الروح الرياضية والإيثار بين العاملين في دائرتي.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد التاسع: الاحترام وحسن المعاملة						
1.	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة.					
2.	أتغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة عملي.					
3.	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل.					
4.	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء والمراجعين بكل بشاشة وحسن خلق.					
5.	أحرص على التواضع في التعامل مع الآخرين أثناء العمل.					
6.	أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل.					
7.	أحرص على مشاركة العاملين لمناسباتهم الإجتماعية.					
8.	أحرص على عدم التشهير بزملائي.					
البعد العاشر: النزاهة والشفافية						
1.	يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة.					
2.	يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثها لإزالة الغموض والضبابية عنها.					
3.	تتم سياسة التوظيف بناءً على الكفاءة والجدارة وبمعايير محددة ومعلنة.					
4.	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة.					
5.	يتم توضيح أدوار العاملين في المناصب العليا.					
6.	يسمح للعاملين بالإعتراض ومناقشة القرارات مع رؤسائهم.					
7.	أسعى لتحقيق أهداف المنظمة دون النظر لمصالحى الشخصية.					
8.	أتجنب الوسوسة والمحسوبية في أدائي لعملي.					
9.	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين في المنظمة.					
10.	أقوم بالتعامل مع المراجعين بمستوى واحد دون تمييز.					
11.	أمتنع عن قبول الهدايا أو الأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة.					

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يتمتع الموظفون بالمهارة والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية.					
2.	يتميز الموظفون بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.					
3.	يؤدي الموظفون المهام الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.					
4.	يبذل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منهم بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.					
5.	يقوم الموظفون بأعمالهم وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.					
6.	يفهم الرؤساء المعنى الحقيقي للأداء الجيد في العمل.					
7.	يتم تنفيذ العمل وفقاً للخطط السنوية والشهرية.					
8.	يحرص الموظفون على تحسين أدائهم بشكل مستمر.					
9.	لدى العاملين المعرفة والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.					
10.	يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدراءهم.					
11.	يملك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم.					
12.	يستطيع العاملون التكيف والتأقلم مع أي تغييرات طارئة في المنظمة.					
13.	يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.					
14.	تقوم الإدارة بإطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم.					
15.	تسعى المؤسسة إلى تطوير أداء عامليها وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية.					
16.	تساهم السياسات والإجراءات المتبعة في المؤسسة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.					
17.	يوجد إهتمام من قبل المدراء للإقتراحات التي يقدمها العاملون والخاصة بجودة الأداء الوظيفي.					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة	الرقم
					يتوفر لدى العاملين الرغبة والإستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.	.18

شاكرين لكم حسن تعاونكم