

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة  
تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض  
د/ سمر وصفي علي المداح  
دكتورة في إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس

ملخص البحث:

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل مدى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها. كذلك تحديد مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها. ودراسة العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية بأبعادها (الشفافية – العدالة - الأمانة) و الأداء الوظيفي بأبعادها (الجودة – السرعة - الكفاءة) من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. وقد تم صياغة الفرض الرئيس للبحث والذي ينص على انه يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسن مستوى الأداء الوظيفي بالتطبيق على المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض موضوع البحث. وتوصل البحث إلى وجود علاقة دالة إحصائيا للالتزام بالأخلاقيات الوظيفية على تحسن مستوى الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وان كلما ازداد مستوي الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية بمقدار ١ % ازداد مستوى الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٨١٠ %، وقد أوصى البحث بالعديد من التوصيات ومنها الاهتمام بوجود القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق الأخلاقيات الوظيفية وتحسينها لدى العاملين، عقد الدورات وورش العمل للعاملين لتبصيرهم بأهمية الالتزام بأخلاقيات الوظيفة ووضع ميثاق أخلاقي للعاملين، العمل على توعية الموظفين وتعزيز قيم العمل الإيجابية وتبني برنامج للحوافز والمكافآت للملتزمين بالقيم الوظيفية والعمل على نشر وتطبيق ثقافة الأخلاقيات الإدارية في المؤسسات الحكومية بين جميع العاملين لتحسين روح المبادرة وزيادة الرغبة في العمل.

**الكلمات المفتاحية:** الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية - تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

## **Abstract:**

The research aims to study and analyze the extent of commitment to job ethics in government institutions in the city of Riyadh from the point of view of its employees. Also determining the level of job performance in government institutions in Riyadh from the point of view of their employees. And studying the relationship between commitment to job ethics in its dimensions (transparency - justice - honesty) and job performance in its dimensions (quality - speed - efficiency) from the point of view of employees in government institutions in the city of Riyadh. The main hypothesis of the research has been formulated, which states that there is a statistically significant relationship. Between commitment to job ethics and improving the level of job performance by applying it to government institutions in the city of Riyadh, the subject of the research.

The research found a statistically significant relationship for commitment to job ethics on improving the level of job performance at 0.01, and the existence of a direct correlation between the two variables, demonstrating the validity of the main hypothesis of the study, that whenever the level of commitment to job ethics increases by 1%, the level of job performance increases by 0.810%. The research recommended several Among the recommendations, including paying attention to the existence of laws and legislation that contribute to implementing and improving job ethics among employees, holding courses and workshops for

employees to enlighten them on the importance of adhering to job ethics and developing an ethical charter for employees.

Holding courses and workshops for employees to enlighten them on the importance of adhering to job ethics and developing an ethical charter for employees, working to educate employees and promoting positive work values, adopting a program of incentives and rewards for those committed to job values, and working to spread and apply the culture of administrative ethics in government institutions among all employees to improve the spirit of initiative and increase the desire to work. .

**Keywords:** Commitment to job ethics - improving employees' job performance.

## مقدمة:

شهدت الأخلاقيات الوظيفية في مجال الأعمال اهتماماً متزايداً في عصرنا الحالي. ظهرت مفاهيم جديدة مثل قواعد وآداب المهنة، وأخلاقيات الإدارة، وأخلاقيات الأعمال، وتسابق المؤسسات لإصدار مدونات أخلاقية تُعدّ من أساسيات النجاح وتؤثر بشكل مباشر على الإبداع الإداري. يكشف هذا التطور عن التحول الكبير لتأثير القيم الفردية والاجتماعية على المؤسسات من قبل العاملين والمجتمع، وكذلك بيئة العمل من حيث تفاعل الشركات مع البيئة.

يواجه الأفراد في المؤسسات الحديثة صراعاً بين ضغوط المؤسسة وثقافتها وقيمهم الشخصية والاجتماعية المستمدة من بيئتهم العامة. هذا الصراع يزداد كلما اتجهنا نحو المستويات التنظيمية الأدنى (اليافعي، ٢٠١٤). حرصت المؤسسات على إبراز واجبات الموظف، مثل التمسك بالأخلاقيات وعدم إساءة استخدام السلطة الوظيفية.

يُشجع التقيد بالأخلاقيات الموظفين على اكتساب المزيد من الثقة من قبل رؤسائهم، ويُحسّن الأداء الوظيفي للمنظمة تُعدّ الأخلاقيات الوظيفية أداة مناسبة للحيلولة دون حدوث ظواهر الفساد الإداري، مثل الرشوة والمحسوبية وتحقيق الربح الشخصي (لشهب، ٢٠١٧). تسهم الأخلاقيات في تحقيق أهداف المنظمات المختلفة بكفاءة وفاعلية (بلال، كشوب، ٢٠٢٠). تُؤثّر الممارسات اللاأخلاقية على تصرفات وسلوكيات الموظفين أثناء تادية مهامهم، مما يُؤثّر سلباً على مخرجات المنظمات (صراب، ٢٠٢٠).

لا يمكن للموظف المطالبة بالحقوق إلا إذا قام بالواجبات بشكل أخلاقي. تُعدّ الأخلاقيات الوظيفية من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح المؤسسات، ولها دور هام في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق أهداف المنظمات.

في عالم الأعمال اليوم، لم يعد السلوك الأخلاقي خياراً اختيارياً، بل أصبح محركاً رئيسياً للنجاح. وأحد أهم تأثيرات الالتزام بالمبادئ الأخلاقية هو على أداء الموظفين. فعندما يتم إعطاء الأولوية للسلوك الأخلاقي، تزدهر الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يعزز التعاون ويقلل من الصراعات (الخضيرى والعريقي، ٢٠٢٠). تساهم هذه البيئة في تحفيز الموظفين على العمل بجد وكفاءة، مما يؤدي إلى شعور أكبر بالرضا الوظيفي. علاوة على ذلك، تشجع الممارسات الأخلاقية على التبادل الحر للأفكار، وتعزز ثقافة الإبداع والابتكار. وفي نهاية المطاف، يعزز التزام المؤسسة بالقيم الأخلاقية سمعتها، ويجذب كل من الموظفين الموهوبين والعملاء المخلصين. من خلال تعزيز الثقة والتحفيز والابتكار والسمعة الإيجابية، يلعب السلوك الأخلاقي دوراً محورياً في دفع الأداء العام للمؤسسة.

وفي ضوء ما سبق، سوف تقوم الباحثة بتناول قضية من أهم قضايا إدارة الأعمال " أثر الأخلاقيات الوظيفية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض"، وذلك من خلال البنود التالية، وهي مقدمة، الدراسات السابقة، الدراسة الاستطلاعية، مشكلة البحث، أهداف البحث، أهمية البحث، فروض البحث، حدود البحث هيكل البحث.

### أولاً: أدبيات البحث وتحليل الدراسات السابقة:-

ترتكز الأخلاقيات الوظيفية على المبادئ والقيم التي تعلمناها منذ الصغر، وتوجه سلوك الموظفين في العمل. أغلب الدراسات تربط بين قوة الأخلاقيات وتحسن الأداء الوظيفي للمؤسسة، فالمؤسسات المستقيمة تجذب المواهب وتتمتع بسمعة جيدة، بينما يضر تراجع الأخلاقيات بالعمل ويفقد الثقة. تهدف الأخلاقيات إلى الحفاظ على الجانب الإيجابي في الإدارة وبناء علاقات عمل قوية، وهذا بدوره يُحفز الموظفين ويُحسن أداءهم الوظيفي (بوريطة، ٢٠٢٠).

قامت الباحثة بالاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والتي تهدف إلى دراسة وتحليل متغيرات البحث الرئيسية والفرعية، وهدفت الباحثة في هذا الجزء إلى الوقوف على البدء من حيث انتهت هذه الدراسات والوقوف على المتغيرات الفرعية لمتغيرات البحث الرئيسية، وقد قامت الباحثة بتقسيم هذا الجزء إلى ما يلي:-

#### الدراسات السابقة التي تناولت الأخلاقيات الوظيفية:

تناولت دراسة أجراها عبدالله (٢٠١٧) مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين في الجامعات السعودية، وتوصلت إلى أن مستوى الرضا كان معتدلاً بشكل عام، مع تباين في المجالات الفرعية. فقد أظهرت النتائج أن أقل مجالات الرضا كان مجال ظروف العمل، بينما جاء مجال طبيعة العمل والعوامل النفسية في مقدمة مجالات الرضا. الأهم من ذلك، لم تجد الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وعدد من المتغيرات المرتبطة بالعمل مثل طبيعة العمل وظروفه والعلاقات مع المسؤولين.

بحثت دراسة الجافو فائق (٢٠١٩) العلاقة بين الاندماج الوظيفي والأداء الوظيفي، وأكدت على وجود ارتباط إيجابي بينهما. بمعنى آخر، أشارت الدراسة إلى أن الاندماج الوظيفي، الذي يعبر عن شعور الموظف بالانتماء والولاء والتعلق بمنظومة العمل، له أثر في تعزيز الأداء الوظيفي ورفع مستواه.

حللت دراسة الخضير والعرقي (٢٠٢٠) مؤشرات الأداء الوظيفي في فرع وزارة الشؤون الإسلامية بمنطقة عسير خلال فترة زمنية محددة. ووجدت

الدراسة أن مؤشرات الأداء الوظيفي حققت معدلات نمو إيجابية في المتوسط، في حين أظهرت بعض مؤشرات الالتزام الوظيفي، مثل عدد أيام الحضور والغياب، معدلات نمو سالبة. الأكثر أهمية، أكدت الدراسة على وجود تأثير إيجابي لمؤشرات الالتزام الوظيفي على الأداء الوظيفي، مما يشير إلى العلاقة الترابطية بينهما.

ركزت دراسة عجمي والعاودة (٢٠٢١) على تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، وأجرت الدراسة تحليلها على موظفي الشركة الكويتية لنفط الخليج. توصلت النتائج إلى أن جميع جوانب إدارة المعرفة، بما فيها عمليات جمع المعلومات وتخزينها وتوظيفها، تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين. وبناء على ذلك، توصي الدراسة الشركات بأن تستمر في تطوير أنظمة إدارة المعرفة لديها ومواكبة التطورات في هذا المجال لتحقيق أعلى مستويات الأداء.

تناولت دراسة بكار والعزام (٢٠٢٢) أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي في المحاكم النظامية التابعة لوزارة العدل الأردنية. وأظهرت الدراسة أن متوسطات تطبيق أبعاد التحول الرقمي كانت مرتفعة، كما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي. وبناء على ذلك، توصي الدراسة بضرورة تشجيع الموظفين على استخدام التقنيات الرقمية الجديدة، إلى جانب تعديل الإطار التنظيمي بما يتناسب مع استراتيجية التحول الرقمي.

بحثت دراسة Abdullahi (٢٠٢٣) العلاقة بين ممارسات علاقات الموظفين والأداء الوظيفي، وخلصت إلى أن هذه الممارسات تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين. وأشارت الدراسة أيضاً إلى وجود دور الوساطة الجزئية للالتزام العاطفي (EE) في العلاقة بين ممارسات علاقات الموظفين والأداء الوظيفي. وعليه، توصي الدراسة بإدارات الجامعات بالتركيز على بناء نظام فعال ومستدام لعلاقات الموظفين بما يضمن المشاركة الأكاديمية الفاعلة التي تسهم في تحسين الأداء الأكاديمي ونمو الجامعة.

والأهم من ذلك، ربطت دراسة حديثة أجراها آل عزام والجاللي (٢٠٢٣) بين وجود بيئة عمل تتمتع بأخلاقيات مهنية عالية والشعور بالأمان الوظيفي الذي ينشده الموظفين، مما يؤكد على التأثير الشامل لهذه القيم على مختلف جوانب العمل.

### الدراسات السابقة التي تناولت الأداء الوظيفي:

بحثت دراسة أجراها عبدالله (٢٠١٧) مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين في الجامعات السعودية. ووجدت الدراسة أن مستوى الرضا كان معتدلاً بشكل عام، لكنه تفاوت بين مجالات العمل المختلفة. إذ أظهرت النتائج أن أقل مجالات الرضا كان مجال ظروف العمل، بينما جاء مجال طبيعة العمل والعوامل النفسية في المقدمة.

الأهم من ذلك، لم تجد الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وعدد من المتغيرات المرتبطة بالعمل مثل طبيعة العمل وظروفه والعلاقات مع المسؤولين.

ركزت دراسة الجافو فائق (٢٠١٩) على العلاقة بين الاندماج الوظيفي والأداء الوظيفي. وأكدت الدراسة على وجود ارتباط إيجابي بينهما. ويعني ذلك أن الموظف الذي يشعر بالانتماء والولاء والاندماج في منظومة العمل يكون أداءه الوظيفي أفضل.

حللت دراسة الخضيرى والعريقي (٢٠٢٠) مؤشرات الأداء الوظيفي في فرع وزارة الشؤون الإسلامية بمنطقة عسير خلال فترة زمنية محددة. ووجدت الدراسة أن مؤشرات الأداء الوظيفي حققت معدلات نمو إيجابية في المتوسط، في حين أظهرت بعض مؤشرات الالتزام الوظيفي، مثل عدد أيام الحضور والغياب، معدلات نمو سالبة. وعلى نحو مهم، أكدت الدراسة على وجود تأثير إيجابي لمؤشرات الالتزام الوظيفي على الأداء الوظيفي، مما يشير إلى العلاقة الترابطية بينهما.

### الدراسات التي تناولت العلاقة بين الأخلاقيات الوظيفية والأداء الوظيفي:

أشارت دراسة أجراها سليمان وأبو حسين (٢٠١٤) على بنك القاهرة عمان إلى عدم وجود علاقة مؤكدة بين أبعاد أخلاقيات العمل (المسؤولية، الأمانة، والشفافية) والأداء الوظيفي أو حتى المعرفة بالمتطلبات الوظيفية. بالمقابل، أكدت دراسة أخرى أجراها ملهى (٢٠١٧) على ملاحظة قادة البنك لارتفاع مستوى أخلاقيات العمل لدى الموظفين، وارتباطها الوثيق بتحسين أدائهم الوظيفي.

أكدت دراسة أجراها العنزي والصالح (٢٠١٨) على أهمية قيم الأمانة والصدق لدى الموظفين، وشددت على التأثير السلبي لبعض الممارسات غير الأخلاقية مثل إنجاز أعمال خاصة خلال الدوام الرسمي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة العمل الإيجابية وتبني برامج تحفيزية للمتزمين بالقيم الوظيفية السليمة. أظهرت دراسة أجرتها الهزايمة والعطاس (٢٠١٨) على موظفات إداريات في جامعة الملك سعود ارتفاع مستوى القيم الأخلاقية لديهن مثل الأمانة والصدق والإتقان. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين التزامهن بهذه القيم وتحسن مستويات الأداء الوظيفي لديهن.

لم تجد دراسة أجراها صراب (٢٠٢٠) أي تأثير لأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات التي شملتها الدراسة بينما أكدت دراسة أخرى أجراها بلال وكشوب (٢٠٢٠) على وجود علاقة إيجابية بين الأخلاقيات الإدارية، وخاصة أنظمة العمل، وتحسن الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار. أشارت دراسة حديثة أجراها بن يوسف وإبراهيم (٢٠٢٢) إلى أن قيم أخلاقيات العمل مثل الشفافية والأمانة والمسؤولية والإتقان لها تأثير على مستوى الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعيين. أكدت دراسة أجراها الحباشنة (٢٠٢٣) على دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء الموظفين العموميين، وأوصت بضرورة اهتمام الجهات الحكومية بتطوير قواعد سلوك تضمن الالتزام بالصواب الأخلاقية وتعزز من كفاءة الموظفين.

تكشف نتائج هذه الدراسات عن أهمية أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك على الرغم من وجود بعض التباين في نتائج الدراسات. ويشير هذا التباين إلى الحاجة لمزيد من البحث حول العوامل التي تؤثر على العلاقة بين هذين المتغيرين المهمين.

**أهداف ممارسات أخلاقيات العمل في فاعلية الأداء الوظيفي: (البخاري، ٢٠١٨).**

هناك مجموعة من الأهداف الرئيسية لممارسات أخلاقيات العمل التي يمكن أن تزيد من فعالية الالتزام التنظيمي على مستوى المنظمة وموظفيها. يتمثل أول هذه الأهداف في المحافظة على التوازن بين مختلف الأعمال والمسؤوليات، وذلك من أجل تحسين أداء



العمل (البخاري، ٢٠١٨). بالإضافة إلى ذلك، تهدف هذه الممارسات إلى استثمار جهود الموظفين بأقصى قدر ممكن، ولتحقيق ذلك يجب على كل فرد في المنظمة أن يكون على دراية بالمتطلبات المطلوبة منه، ويجب أن يكون لديه فهم جيد لحدوده ومسؤولياته والسياسات التي يجب أن يلتزم بها. كما يجب أن توفر له الفرصة لتطوير خبراته ومهاراته والوسائل اللازمة لتحقيق أداء فعال في موقعه الوظيفي.

وتهدف هذه الممارسات أيضاً إلى تعزيز والحفاظ على رغبة الموظفين في العمل، حيث تعتمد هذه الرغبة على قدرة الموظفين على تحقيق مطالبهم من خلال العمل. ولتحقيق ذلك، يجب أن يتوفر نظام عادل للأجور والمكافآت، بالإضافة إلى توفير الحماية اللازمة للموظفين ضد مختلف المخاطر مثل عدم الاستقرار الوظيفي والمرض والحوادث والبطالة والتمييز الوظيفي. كما يجب أن تتيح للموظفين الفرصة للاندماج الاجتماعي في بيئة العمل.

**أهمية ممارسات أخلاقيات العمل في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي العطوي، (٢٠١٣).**

يعتبر الالتزام بأخلاقيات العمل أمراً ضرورياً يسهم في تحسين المجتمع بشكل عام. يترتب على هذا الالتزام تقليل الممارسات غير العادلة، وتوفير فرص متساوية للجميع، وتحسين كفاءة الأعمال، واستخدام الموارد بشكل أكثر فعالية، وتقليل الفساد تدريجياً، مما يفتح المجال للمبادرين لتحقيق النجاح. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الالتزام بأخلاقيات العمل في نشر الرضا الاجتماعي بين الناس، نتيجة للعدالة في المعاملات وتوزيع الثروة. كما تعزز أخلاقيات العمل بيئة مواتية للعمل الجماعي وزيادة الإنتاجية، مما يعود بالفائدة على الأفراد والمنظمات والمجتمع بأسره.

تدير الإدارة الفعالة لأخلاقيات العمل الثقة في الذات والثقة في العمل، مما يوفر بيئة مستقرة ومريحة للعاملين. كما يدعم الالتزام بأخلاقيات العمل عدداً من البرامج الهامة مثل برامج التنمية البشرية وبرامج الجودة الشاملة وبرامج التخطيط الاستراتيجي، مما يساهم في نمو وتطوير المنظمة ونجاحها.

وأخيراً، يجبر الالتزام بمواثيق أخلاقية صارمة المتعاملين على التعامل مع الجهات الملتزمة أخلاقياً، مما يسهم في طرد الممارسات السيئة وتعزيز الممارسات الصحيحة والفعالة في البيئة العملية.

### **الممارسات الأخلاقية للقادة كمدخل لفاعلية الأداء الوظيفي (العمر، ٢٠٠٩).**

السلوك الأخلاقي للقادة في المنظمات هو حجر الزاوية لنجاحها واستدامتها. يتجاوز هذا السلوك مجرد الالتزام بالقوانين والأنظمة، ليشمل اتخاذ قرارات عادلة ومنصفة، وتعزيز قيم النزاهة والمسؤولية والشفافية داخل المنظمة. وفي حين يميل بعض القادة بطبيعتهم إلى اتباع مسارات أخلاقية، إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على سلوكهم وتوجهاتهم الأخلاقية، ويمكن تصنيفها إلى ثلاثة مستويات مترابطة: مستوى الفرد، ومستوى المنظمة، ومستوى البيئة أو المجتمع.

#### **على مستوى الفرد:**

القيم والمعايير الشخصية: تُعد القيم والمعايير التي يتبناها الفرد منذ الصغر الركيزة الأساسية لسلوكه الأخلاقي. فالمدير الذي نشأ في بيئة عائلية تُعلي من شأن الصدق والعدالة والنزاهة، من المرجح أن يتخذ قرارات تتسق مع هذه القيم حتى في ظل ظروف صعبة. على العكس، قد يلجأ القائد الذي يفتقر إلى قاعدة أخلاقية راسخة إلى اتخاذ قرارات تخدم مصالحه الشخصية على حساب المنظمة أو الموظفين.

**الحاجات الفردية:** تلعب الاحتياجات المادية والاجتماعية دوراً في توجيه سلوكيات القادة. فالقائد الذي يواجه ضغوطاً مالية كبيرة قد يميل إلى اتخاذ قرارات غير أخلاقية لتحقيق مكاسب غير مشروعة. لذا، فإن توفير رواتب ومزايا مجزية للقادة، إلى جانب بيئة عمل آمنة ومحفزة، يقلل من احتمالية لجوئهم إلى ممارسات غير أخلاقية لتلبية احتياجاتهم.

**الخبرات والتجارب السابقة:** تُشكل الخبرات والتجارب المهنية السابقة للقائد مرجعية هامة في اتخاذ القرارات. فالقائد الذي سبق وعوقب على ممارسات غير أخلاقية، سيكون أكثر تحفظاً في سلوكه المستقبلي.

### على مستوى المنظمة:

**الهيكل التنظيمي:** يلعب الهيكل التنظيمي للمنظمة دورًا رئيسيًا في تعزيز السلوك الأخلاقي. فالهيكل الذي يوزع السلطات والمسؤوليات بشكل واضح، ويحدد آليات صنع القرار والرقابة الداخلية، يقلل من فرص حدوث تجاوزات أو ممارسات غير أخلاقية.

**الثقافة التنظيمية:** تُعد الثقافة التنظيمية المنظومة غير المكتوبة للقيم والمعايير والسلوكيات المتبعة داخل المنظمة. فعندما تكون ثقافة المنظمة قائمة على العدالة والشفافية والمكافأة على الأداء الأخلاقي، يشعر الموظفون بالمسؤولية والالتزام، ويتجنبون الانخراط في ممارسات غير أخلاقية خوفًا من المساءلة والعقاب.

**البرامج التدريبية والممارسات الإدارية:** لا يكفي مجرد وجود قيم أخلاقية معلنة، بل لا بد من دعمها ببرامج تدريبية مستمرة للقادة والموظفين على كيفية تطبيق هذه القيم في المواقف العملية. كما أن ممارسة الإدارة العليا للسلوكيات الأخلاقية، كالتعامل العادل مع الموظفين والمكافأة على الإنجازات المستحقة، يُعد قدوة يُحتذى بها ويسهم في ترسيخ الثقافة الأخلاقية الإيجابية.

### على مستوى البيئة أو المجتمع:

**القوانين والتشريعات:** تحدد القوانين والتشريعات السارية في الدولة الإطار العام للسلوكيات الأخلاقية المتوقعة من المنظمات. فعلى سبيل المثال، تلزم القوانين الخاصة بمكافحة الفساد الشركات بتطبيق إجراءات الرقابة الداخلية ومكافحة الرشوة والمحسوبية.

**الأعراف والقيم الاجتماعية:** تسود في كل مجتمع مجموعة من القيم والأعراف التي تؤثر على السلوك الأخلاقي للمنظمات العاملة فيه. فالمجتمع الذي ينظر بعين الازدراء إلى الممارسات غير الأخلاقية، سيضغط على المنظمات للالتزام بالمعايير الأخلاقية الرفيعة، حتى وإن لم تكن هناك قوانين صارمة تلزمها بذلك.

### خصائص ممارسات أخلاقيات العمل المتعلقة بالأداء الوظيفي:

إن تعزيز الأداء الوظيفي يتوقف على مدى نجاح ممارسات أخلاقيات العمل للقيادات الإدارية في أدائها حيث توجد لهذه الممارسات عدة سمات من أهمها ما يلي (الغامدي، ٢٠١٩):

- إن ممارسات أخلاقيات العمل عبارة عن نظام متكامل ومتربط يتضمن مجموعة من الأنشطة المتصلة والمتداخلة.
- وجود سياسات متناسقة توجه العمليات والممارسات الإدارية بالتناسق مع أهداف المنظمة وتتماشى مع المفاهيم الجديدة.
- الوصول إلى مخرجات مبنية على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه داخل وخارج منظمة الأعمال، وإدراك خصائص ومميزات الفرد المتوفرة.
- ضرورة توازنها واتساقها مع جميع الإدارات بالمنظمة، وبالتالي تصبح جزءاً عضوياً في البناء الاستراتيجي للمنظمة.
- إطلاق الطاقات البشرية باعتبار الفرد طاقة ذهنية، تعمل وتبدع ضمن فريق متجانس، ومنه تعظيم القيمة المضافة من الأداء البشري.

### معايير أخلاقيات العمل في ظل الأداء الوظيفي:

إن مسؤولية المنظمات تنصب على حسن تنفيذ الأعمال المناطة بها و تقديم الخدمات الأفضل والحفاظ على المال وتسعى الإدارة بكافة مستوياتها إلى تنفيذ القواعد السلوكية الوظيفية والتي تمثل معايير للسلوك الأخلاقي في العمل المؤسسي وإنطلاقاً من تعزيز القيم السامية التي تتضمن قيام المؤسسة بممارسة اختصاصها و أداء دورها بأمانة وموضوعية يجب على جميع العاملين في المؤسسة الإلتزام بالمبادئ والمعايير الأخلاقية (العولقي، ٢٠١٨):

### استراتيجية التدريب على الأخلاق والأداء الوظيفي:

تعتبر وظيفة التدريب من الوظائف الرئيسية في المنظمات على اعتبار أن المورد البشري هو المورد الحقيقي ومصدر التقدم والتطور، ويعد أيضاً التدريب

عملية منظمة للمنظمة ومستمرة، محورها الفرد في جملته، تستهدف إحداث تغييرات محددة ومستقبلية وسلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات بعينها حالياً ومستقبلية، ويتطلبها الفرد ومن ثم المنظمة وبالتبعية المجتمع.

إن تطبيق مراحل العملية التدريبية من منظور استراتيجي يؤدي الى تحسين مستوى أداء العاملين فيها وكذلك بينت إن درجة تنوع البرامج التدريبية أداء العاملين فيها ومدى تبنى الإدارة العليا لاستراتيجية التدريب على الأخلاق حيث يساهم في زيادة مستوى أداء العاملين وكذلك وجود علاقة إيجابية بين استخدام البرامج التدريبية الأخلاقية وبين مستوى أداء العاملين فيها،

وترى الباحثة بأن التدريب على الاخلاق عملية مستمرة تهدف إلى تزويد وإكساب الفرد اتجاهات وأنماط سلوكية جديدة وتزويد وتحسين وصل المهارات الموجودة لدى الفرد مما يزيد من مستوى الأداء الوظيفي.

#### أهمية استراتيجية التدريب على الأخلاق والأداء الوظيفي(الطراونة، ٢٠١٢):

● إن المنظمات الناجحة في ظل التغيير المستمر تقوم بشكل مستمر بتعديل استراتيجياتها الحالية وتبنى استراتيجيات جديدة وذلك من أجل المحافظة على مستوى الأداء الوظيفي الأمر الذي قاد المديرين في المستويات العليا في هذه المنظمات إلى تطوير أهداف المنظمة ورسالتها بحيث تكون قادرة على مواجهة المشكلات التي تنشأ مع استمرارها. وفي الوقت ذاته المحافظة على مكانتها التنافسية والجودة والفعالية.

● وتتضح الأهمية المتزايدة لمفهوم استراتيجية التدريب على الممارسات الأخلاقية المختلفة للقادة نتيجة أسباب كثيرة أهمها الأثر المتزايد لممارسات وسياسات وظيفة التدريب على أداء الأفراد العاملين واعتبار أن الفرد هو أصل استثماري هام من أصول المنظمة وشريك حقيقي وهام في التخطيط الاستراتيجي الشامل وأن عمله لم يعد محصوراً فقط في إدارة الأعمال اليوسية، وأن الممارسات الأخلاقية يجب أن يكون لها رسالة واضحة مشتقة من رسالة المنظمة ويجب أن هناك يفهم الجميع هذه الرسالة ويعمل بمقتضاها، وكذلك يجب أن يك استراتيجية

واضحة يتم تحديد الأهداف الأساسية طويلة المدى للمنظمة مجالات العمل والممارسات الأخلاقية اليومية.

### ركائز التدريب على أخلاقيات العمل في ظل الأداء الوظيفي:

● الاعتراف بأهمية تأثير البيئة الخارجية حيث تقدم البيئة الخارجية مجموعة من الغرض والتهديدات، وتتجسد هذه الأمور بالقوانين والأخلاقيات ولا بد لاستراتيجية التدريب الاعتراف بهذه التأثيرات ومحاولة استثمار الفرص والتقليل من التهديدات.

● تحقيق رسالة المنظمة في الأمد الطويل أي لا بد أن تساهم استراتيجية الأخرق في تحقيق ما تتمنى المنظمة أن تكون عليه مستقبلاً وتعرف رسالة المنظمة على أنها الخصائص الفريدة التي أمير المنظمة عن غيرها من المنظمات المنافسة الاخري.

● التركيز على وضع الأهداف وصناعة القرارات الأخلاقية وتمثل الأهداف الوسائل الوسيطة التي تحتاجها المنظمة لكي تترجم رسالتها وغاياتها إلى إجراءات عمل محددة وملموسة يمكن قياسها، وفي هذا الإطار تواجه إدارة المنظمة العديد من الخيارات الاستراتيجية في مجال تطوير أخلاقيات العاملين يستلزم اتخاذ قرارات واضحة.

● تحقيق التكامل مع الاستراتيجية العامة للمنظمة والاستراتيجيات الوظيفية من أجل أن تكون استراتيجية التدريب على الأخلاق ذات فاعلية، فلا بد لاستراتيجية التدريب على الأخلاقيات أن تركز على إكساب الأفراد العاملين مزيداً من القدرات والمهارات اللازمة لهذا التحول

### دعم الإدارة العليا لأخلاقيات العمل كمدخل للأداء الوظيفي:

أهمية دعم الإدارة العليا للأخلاقيات في تحقيق الأداء الوظيفي (البيطي، ٢٠١٥):

● تعديل وتغيير القيم والاتجاهات التي يجب تعديلها بما يتفق مع منظومة القيم السائدة التي يتم التوصل إليها.

- تعزيز القيم والاتجاهات الموجودة لدى العاملين والتي تكون مشابهة لمنظومة القيم السائدة في المنظمة.
  - تحسين أداء العاملين في المنظمة وإكساب العاملين المهارات اللازمة التي تمكنهم من التغييرات المختلفة في البيئة الداخلية والخارجية بحيث يجب أن تركز استراتيجية ريب على تحليل نقاط القوة والضعف في أداء وسلوك العاملين الحالي.
  - إدخال التغييرات اللازمة على طرق وأساليب العمل وارتفاع كفاءة العاملين في أداء أعمالهم نتيجة امتلاكهم لمهارات فنية وعلمية جديدة تتناسب مع التغييرات المختلفة والتطور في البيئة الخارجية للمنظمة.
- العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات الوظيفة و أداء العاملين:**

أن معظم الأدبيات الصادرة "عن أخلاقيات الوظيفة متمثلة في الشفافية والعدالة والأمانة، تشير إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعامل وللمنظمة في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة في الأجل القريب. فالأخلاق لن يكون لها أي معنى إلا إذا ساهمت في قدرة تأثيرها على العاملين في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وبما أن تحقيق هذه الأهداف لن يكون إلا من خلال جودة وسرعة وكفاءة الأداء الذي يقدمه العاملين للعمل، حيث سوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الشفافية والعدالة والأمانة.

ويتضح من خلال كل ما سبق أن العلاقة بين الأخلاقيات والأداء علاقة وثيقة ومتغيرة. كما لا يمكن فصل أي منهما عن الآخر، ففي بعض الأحيان، يعزز كل منهما الآخر، وفي أونة أخرى يتعارضان، وحينما يتعارضان فإنهما يسببان مشكلات للمجتمع وللمنظمة، إن لم يكن للعمل ذاته. وربما نجد أن أفضل طريقة لتسوية ذلك التضارب بينهما إنما يكون من خلال العمل الجماعي الذي يعتمد على الحوافز التي يتم منحها للمؤسسات والأفراد والجزاءات التي يتم فرضها عليهم لكي تدفعهم إلى التصرف بطريقة أخلاقية. ولا يمثل ذلك مشكلة كبرى، حيث يسعى معظم رجال الأعمال إلى فعل الشيء الصحيح بسبب المصالح المالية أو لأن ذلك ببساطة هو الشيء الصحيح الذي ينبغي فعله. فمما لا شك فيه أن توفر الأخلاق داخل المنظمة

سيؤثر إيجاباً على أداء العاملين لعملهم، وغيابه سيؤثر سلباً، باعتبار العامل يتأثر مباشرة بالأخلاقيات السائدة في بيئة العمل.

وتعتبر أخلاقيات العمل في المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض عاملاً أساسياً في نجاح أي مؤسسة حكومية وبدون وضع معايير واضحة للسلوك الأخلاقي والزام الموظفين بهذه المعايير ستعاني تلك المؤسسة من حيث معنويات الموظفين وإنتاجيتهم. ومن حيث احترام الزملاء إلى التعامل بصدق مع المراجعين والمجتمع المحلي، وتؤدي الأخلاقيات الجيدة في مكان العمل إلى بيئة عمل أكثر صحة، مما يؤدي بدوره إلى نجاح المؤسسة. كذلك تعزز أخلاقيات طبيعة العمل الجماعي والتعاون والتناغم بين الموظفين في المؤسسة الحكومية بالرياض التي تضع برنامج أخلاقيات مكان العمل تعمل على موازنة سلوك الموظفين. وهذا يعزز الانفتاح والشراكة والثقة، عندما يعرف الموظفون طبيعة عملهم فإنهم يؤدون وظائفهم بشكل أفضل (الحباشنة، ٢٠٢٣).

كذلك تمنح الأخلاقيات الوظيفية المؤسسة سمعة إيجابية في نظر المجتمع المحلي. وهذا مهم بشكل خاص للمؤسسة التي تعتمد أكثر على تقديم الخدمات، كما وتحمي أخلاقيات العمل الأمان الوظيفي في المؤسسة من خلال تطبيق المعايير الأخلاقية في مكان العمل وتساعد أخلاقيات العمل أيضاً في حماية المؤسسة من فقدان قيمة الخدمة في حال تحايل احد الموظفين بالمرض والحصول على اجازات مرضية لأن الأخلاق ترتبط بضمير الفرد وحسن تعاونه. وتوفر أخلاقيات الأمان العاطفي وهذا يساعد الموظفين على الشعور بالأمان، لأنه لا يوجد مضايقات من العمال الآخرين والمشرفين ويعاملون الموظفين باحترام. في حالة انتهاك هذه الأخلاقيات، يتم اتخاذ إجراءات تأديبية لتعزيز بيئة عمل أفضل (الحباشنة، ٢٠٢٣).

وتعد أخلاقيات العمل مصدراً إرشادياً يشمل جميع الإجراءات والمعاملات الوظيفية التي تساعد الموظف على إدارة عمله، وتوفر له البيانات والمعلومات وتسهم في تعزيز قدرات وكفاءات الموارد البشرية، وتجعل موظف البلدية على دراية كاملة بحقوقه وواجباته، لان مدونة سلوكيات العمل تمنح الموظف دراية في رؤية ورسالة



وقيم البلدية وهيكلها التنظيمي المعتمد، ويقدم الدليل الأخلاقي خدمات تعريفية للموظف، منها خدمات قسم التدريب، وبالتالي تساهم أخلاقيات العمل في تطوير عمل المؤسسة من خلال التقدم الوظيفي لأن الموظفين الذين يتمتعون بأخلاقيات عمل لديهم فرصة أكبر للحصول على حوافز وترقيات وعلوات، كذلك تساعد على تحسين الأداء الوظيفي بمعنى أن الموظف الملتزم بأخلاقيات العمل سيحقق إنجاز مهامه في الوقت المحدد وبدقة كبيرة، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي بشكل عام. إضافة إلى ذلك يشعر موظف بالرضا الوظيفي، لأن أخلاق العمل تعزز الشعور بالرضا بين الموظفين عند أداء أعمالهم، كما يشعرون بقيمة أنفسهم. كذلك يمنح ذلك المؤسسة السمعة الجيدة، كما يساهم في تميزها (الحباشنة، ٢٠٢٣).

وفي ضوء ما سبق تتمثل الفجوة البحثية فيما يلي:

- ركزت بعض الدراسات على دور الأخلاقيات الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، لكن لم تركز تلك الدراسات على نفس الأبعاد التي تستهدفها الدراسة الحالية، حيث ركزت الدراسات على عدة أبعاد من أبعاد الأخلاقيات الوظيفية على الأداء الوظيفي بشكل عام دون تحديد أبعاد الأداء الوظيفي، فحين ركزت الدراسة الحالية على أبعاد الأخلاقيات الوظيفية (الشفافية – الأمانة – العدالة) وتأثيرها على أبعاد الأداء الوظيفي (الجودة – الكفاءة – السرعة).
- ركزت اغلب الدراسات السابقة على مؤسسة أو منظمة بعينها مما يجعل النتائج من الصعب تعميمها على المؤسسات الأخرى، ويتضح ذلك من تضارب النتائج ففي دراسة (سليمان، وأبو حسين، ٢٠١٤) توصلت إلى انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  لأخلاقيات الأعمال بأبعاده (المسؤولية والأمانة والشفافية) على الأداء الوظيفي، ودراسة (صراب، ٢٠٢٠) أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع أخلاقيات العمل بأبعاده والأداء الوظيفي بأبعاده عند مستوى دلالة  $0.05$  a. في المؤسسات محل الدراسة تعزى لمتغيرات شخصية. في حين أكدت دراسة (ملهي، ٢٠١٧) إلى أن أخلاقيات العمل المبحوثة متوفرة في بيئة البنك وأن لها أثر عال على الأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظر قيادات

البنك. كما توصلت نتائج دراسة (بلال و كشوب ، ٢٠٢٠) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي بالشركات الصناعية بمحافظه ظفار، أن أثر أنظمة المنظمة هي أكثر الأخلاقيات الإدارية التي تؤثر في الأداء الوظيفي، يليها الثقافة التنظيمية، بينما كانت أخلاقيات الفرد الأقل تأثيراً على الأداء الوظيفي. مما يجعل من الضروري تطبيق تلك المتغيرين على المؤسسات محل الدراسة للكشف عن اثر الأخلاقيات الوظيفية على الأداء الوظيفي.

- قلة الدراسات السابقة المطبقة – على حد علم الباحثة- والتي تناولت المتغيرين معا (الأخلاقيات الوظيفية – الأداء الوظيفي) في المملكة العربية السعودية عامة والمؤسسات الحكومية بصفة خاصة.

#### ثانياً: الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية استهدفت المساهمة في تحديد وبلورة مشكلة البحث لتكوين فروضه وتحديد البيانات اللازمة لاختبار هذه الفروض والأساليب المناسبة لجمعها، وتحديد مجتمع البحث ووحدة المعاينة وتحديد المتغيرات الأساسية للدراسة وقد مرت هذه الدراسة بمرحلتين أساسيتين كما يلي:

- **تحليل البيانات الأولية:** واعتمدت علي مجموعة من المقابلات المتعمقة لعينة ميسرة من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على عدد من العاملين بالمؤسسات الحكومية بالرياض في مختلف الإدارات، للوقوف على مشكلة الدراسة وتحديد مدى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي.
- **الدراسة الثانوية:** اعتمدت الباحثة في تغطية هذا الجانب من الدراسة على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات الحكومية بالرياض موقع الدراسة والتقارير الخاصة بها موضع الدراسة، وذلك من أجل تجميع البيانات الإحصائية الخاصة بالدراسة، حيث تم وضع قائمة بأسماء المؤسسات الحكومية بالرياض ، ثم توصيف المؤسسات موضع الدراسة، وبيانات خاصة بها ، كل ذلك لمعرفة مدى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي .

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

## توصيف المؤسسات الحكومية موضع البحث:

تم توصيف المؤسسات الحكومية التي يتم جمع البيانات والمعلومات الإحصائية، وهي ٣ مؤسسات، هي: وزارة السياحة وزارة الطاقة وزارة الثقافة، وسيكون لك من خلال الجدول التالي:-

### جدول (١) توصيف للمؤسسات الحكومية بالرياض

م	المؤسسة	توصيف المؤسسة
١	وزارة السياحة	<p>نبذة عن الوزارة: تأسست عام ٢٠٠٠ وهي الوزارة المعنية بتحقيق تنمية مستدامة في القطاع السياحي، من خلال تنظيمها لمختلف البرامج والأنشطة والمبادرات ودعمها للشركات الفاعلة، وتمييزها للقدرات البشرية الوطنية وسعيها لإيجاد فرص عمل جديدة للمواطن السعودي بما يتوافق مع مكانة المملكة ورؤيتها.</p> <p>الرؤية: أن تصبح القطاع السياحي الرائد الذي يحقق الأثر المستدام الأكبر على مستوى العالم.</p> <p>الرسالة: تمكين النمو المتسارع والمستدام من خلال تطوير سياسات فعالة، وجذب الاستثمارات السياحية وتنمية المواهب البشرية، وتحقيقه من خلال التنفيذ المتكامل بالاستناد إلى البيانات مع المحافظة على أصالتنا العربية.</p> <p>الغرض: نكسب قلوب الناس وعقولهم عبر فتح أبوابنا للعالم من خلال قطاع سياحي يُحدث قصصاً تلهم حياة ضيوفنا كل يوم.</p>
٢	وزارة الصحة	<p>نبذة عن الوزارة: وقد جاء الأمر السامي الكريم من جلالة الملك عبدالعزيز - يرحمه الله - بإنشاء مصلحة الصحة العامة عام ١٣٤٣هـ/١٩٢٥م ومقرها مكة المكرمة، على أن تكون لها فروع أخرى في شتى المناطق. وبعد فترة وجيزة وتحديداً في عام ١٣٤٤هـ/١٩٢٥م أنشئت مديرية الصحة العامة والإسعاف؛ بهدف الاهتمام بشؤون الصحة والبيئة، والعمل على إنشاء المستشفيات والمراكز الصحية في جميع أنحاء المملكة، وما واكبه من إصدار اللوائح التنظيمية؛ لضمان ممارسة مهنة الطب والصيدلة، وفق عدد من الضوابط والمعايير التي أسهمت في تحسين قطاع الصحة وتطويره في المملكة.</p> <p>ونظراً لتزايد الخدمات الصحية المقدمة في تلك الفترة في جميع أنحاء المملكة، إلى جانب ما يتم تقديمه من خدمات صحية لحجاج وعُمار بيت الله الحرام، وبعد أن زادت أعداد المستشفيات والمراكز الصحية بصورة ملحوظة، جاء إنشاء المجلس الصحي العام كأعلى هيئة إشرافية في البلاد. وقد تكوّن المجلس من قيادات رفيعة المستوى بالمملكة، وكان التركيز الأكبر خلال تلك الفترة منصباً على تطوير الخدمات الصحية، ورفع كفاءات العاملين في هذا القطاع الحيوي المهم، إلى جانب مكافحة الأمراض والأوبئة المنتشرة آنذاك.</p> <p>في تلك الفترة، كان من الضروري إنشاء جهاز متخصص يتولى الإشراف الكامل على الشؤون الصحية بالمملكة؛ وبالفعل صدر المرسوم الملكي ١٣٧٠/٨/٢٦هـ/١٩٥١م رقم ٨٦٩٧/١١/٥ القاضي بإنشاء وزارة الصحة، وبذلك شهدت نشأة الوزارة تطورات كبيرة كانت بمنزلة علامات بارزة على طريق النهوض بالقطاع الصحي وتحقيق طموحات جلالة الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن - يرحمه الله.</p> <p>رؤية الوزارة: وطن ينبض بالصحة.</p> <p>رسالة الوزارة: تحقيق منظومة صحية متكاملة ومستدامة تعنى بالصحة العامة وتعزز الوقاية وتوفر رعاية صحية حكيمة وشاملة، محوراً الإنسان وتمكن الكفاءات وتدعم الابتكار.</p>

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

<p>الرؤية: نحو زيادة عالمية للطاقة ومستقبل ابتكاري مستدام الرسالة: قيادة قطاع الطاقة عبر تطوير سياسات وبرامج وخطط تنموية عالية الكفاءة، تعظم من القيمة المضافة من القطاع، سعياً لاستدامة التنمية ومواجهة التحديات الاقتصادية والحفاظ على الثروة الوطنية للأجيال القادمة. الأهداف الاستراتيجية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ كفاءة الاستهلاك والتنمية الاقتصادية</li> <li>✓ الريادة في أسواق الطاقة</li> <li>✓ تعظيم المنفعة المالية</li> <li>✓ تعزيز المحتوى المحلي.</li> <li>✓ إدارة الانبعاثات</li> <li>✓ أمن وموثوقية الإمدادات</li> </ul>	<p>وزارة الطاقة</p>	<p>٣</p>
---	---------------------	----------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات الحكومية وقامت الباحثة باختيار تلك المؤسسات للأسباب التالية:

- لقد وقع اختيار الباحثة على وزارة الصحة نظراً لأنها من أكثر المؤسسات التي يؤثر أداء العاملين فيها على مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة للمواطنين في ظل ما يشهده العالم من انتشار للفيروسات والأمراض، لذا من الضرورة أن يتمتع العاملين فيها بمستوى أداء مرتفع.
- كما اختارت الباحثة وزارة السياحة والطاقة لأنها من أكثر المؤسسات التي تؤثر على اقتصاد الدولة، وتسعى المملكة لتحسين من أداء موظفيها بشكل مستمر.

قياس الأداء الوظيفي داخل المؤسسات موضع البحث:

يوضح الجدول التالي مقاييس الأداء الوظيفي كما يلي:

### جدول (٢) مقاييس الأداء الوظيفي

الموضوع	المحور المرشح للقياس	التركيز المطلوب بالقياس
الأداء الوظيفي	سرعة الأداء	قدرة الفرد على أداء مهامه بأقل وقت ممكن.
	كفاءة الأداء	قدرة الفرد على أداء مهامه بأقل كلفة ممكنة
	جودة الأداء	قدرة الفرد على أداء مهامه بأعلى جودة ممكنة

المصدر: من إعداد الباحثة

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

يتضح من الجدول السابق دور كل إدارة وماهى المقاييس المختلفة للأداء التي تعتمد عليها المؤسسات لكل إدارة بناء على طبيعة عملها.  
وفي إطار تحديد مشكلة الدراسة قامت الباحثة بإجراء بعض المقابلات الشخصية في المؤسسات المبحوثة ، حيث تم إجراء مجموعة من المقابلات لعينة ميسرة من بعض من المديرين والعاملين في تلك المؤسسات بلغ عددهم ٤٠ مفردة، ويوضح الجدول التالي طبيعة تلك المقابلات والأفراد الذين تمت مقابلتهم والغرض من تلك المقابلات وذلك كما يلي:  
خصائص أفراد الدراسة الاستطلاعية:

جدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمكان العمل (ن = ٤٠)

الفئات	العدد	%
السياحة	١٥	٣٧.٥
الصحة	١١	٢٧.٥
الطاقة	١٤	٣٥
الإجمالي	٤٠	١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن ١٥ فرد من أفراد عينة الدراسة يعملون في وزارة السياحة بنسبة ٣٧.٥% و ١١ فرد يعملون في وزارة الصحة بنسبة ٢٧.٥% و ١٤ فرد يعملون في وزارة الطاقة بنسبة ٣٥% مما يبين أن أغلب أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية يعملون في وزارة السياحة

جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمسمى الوظيفي (ن = ٤٠)

الفئات	العدد	%
مدير	٦	١٥
رئيس قسم	١٢	٣٠
موظف	٢٢	٥٥
الإجمالي	٤٠	١٠٠

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

يتضح من الجدول السابق أن ٦ أفراد من المديرين بنسبة ١٥ % و ١٢ فرد من رؤساء الأقسام بنسبة ٣٠ % و ٢٢ فرد من الموظفين بنسبة ٥٥ % مما يبين أن أغلب أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية من الموظفين.

### جدول (٥) إستمارة استقصاء الدراسة الاستطلاعية

م	الأسئلة الاستقصائية	موافق	غير موافق
١	يتعامل كافة الموظفين والعمال والإداريين داخل المؤسسة بشفافية ووضوح مع العملاء.	١١	٢٩
٢	يتسم اغلب الموظفين في كافة الإدارات بالأمانة المهنية	١٥	٢٥
٣	تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها للعملاء بشكل عادل ودون تمييز.	١٨	٢٢
٤	يحرص العاملین بالمؤسسة على إنجاز مهامهم في اسرع وقت	٢٠	٢٠
٥	يتميز معظم العاملین بالمؤسسة بالكفاءة المهنية والعلمية	١٧	٢٣
٦	يوجد بالمؤسسة قسم لمراجعة الجودة ، وتقديم التغذية الراجعة للعاملين لديها	١٠	٣٠
٧	يوجد تقييم بشكل دوري لمستوى أداء العاملین بالمؤسسة	١٨	٢٢

المصدر: من إعداد الباحثة

يتضح للباحثة من خلال إجابات مفردات العينة الميسرة انخفاض مستوى الأداء الوظيفي (السرعة – الجودة – الكفاءة) لدى العاملين بالمؤسسات الحكومية بالرياض. حيث كان عدد غير موافقين على تعامل الموظفين بشفافية ووضوح مع العملاء ٢٩ مفردة من ٤٠ مفردة وهو العدد الأكبر في عدم الموافقة على وجود هذه العنصر، كذلك عدم موافقة عينة الدراسة الاستطلاعية بعدد ٣٠ مفردة من ٤٠ على وجود قسم لمراجعة الجودة وتقييم التغذية الراجعة للعاملين مما يوضح وجود ظواهر المشكلة في المتغير التابع للبحث وهو الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية موضوع البحث.

### ثالثا: مشكلة البحث:

يعتبر التوجه نحو تطبيق مجموعة من المثل والقيم الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية جسر العبور والتميز الأغلبية المؤسسات في نجاحها لتحقيق أهدافها، وهو الطريق الفعلي في تطوير أداءها الوظيفي الذي ينعكس بالإيجاب على مستوى تمرير الخدمات للزبائن كما إنه بلا شك أن عملية صقل مهارات الموظف في درجة كفاءته وفاعليته لها علاقة طردية بمدى التزامه العميق بالمثل والقيم المستتبطة من ديننا الحنيف والتي تدفعه إلى تنمية مهاراته السلوكية والعملية نحو تحسين أدائه.

يمكن للباحثة من خلال ما سبق من عرض لظواهر المشكلة من خلال الدراسة الاستطلاعية، تم الوقوف على تدني مستوى التزام بالأخلاقيات الوظيفية (الشفافية – الأمانة – العدالة) لدى العاملين بالمؤسسات الحكومية بالرياض، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي (السرعة – الجودة – الكفاءة) لدى العاملين بالمؤسسات الحكومية بالرياض. وأن هناك علاقة بين مستوى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية والأداء الوظيفي. بالإضافة إلى وجود اختلاف في نتائج الدراسات السابقة حول وجود اثر للأخلاقيات الوظيفية على الأداء الوظيفي، حيث أكدت دراسة (سليمان، وأبو حسين، ٢٠١٤) ودراسة (صراب، ٢٠٢٠) على عدم وجود اثر للأخلاقيات الوظيفية على الأداء الوظيفي، بينما أكدت دراسة (بلال و كشوب، ٢٠٢٠) دراسة (ملهي، ٢٠١٧) على وجود اثر للأخلاقيات الوظيفية على الأداء الوظيفي.

ومن خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة، والدراسات السابقة، أتضح للباحث أن هناك قصور في الأداء الوظيفي، ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: هل هناك علاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها؟

### رابعاً: أهداف البحث:

١. دراسة وتحليل مدى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية (الشفافية – العدالة - الأمانة) في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.

٢. تحديد مستوى الأداء الوظيفي (الجودة – السرعة – الكفاءة) في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.
٣. دراسة العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية بأبعادها (الشفافية – العدالة – الأمانة) و الأداء الوظيفي بأبعادها (الجودة – السرعة – الكفاءة) من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض.
٤. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تساهم المؤسسات الحكومية موضوع البحث في التطوير وتحسين مستوى الأداء الوظيفي مما ينعكس على الأداء الكلي للمؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

#### خامسا: فروض ونموذج متغيرات البحث:

يمكن للباحثة من خلال عرض أدبيات البحث وتحليل الدراسات السابقة لمتغيرات البحث الرئيسية وتحديد الفجوة البحثية صياغة فروض البحث فيما يلي:-  
الفرض الرئيس: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسن مستوى الأداء الوظيفي بالتطبيق على المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض موضوع البحث. وينبثق منه عدة فروض فرعية، وهي:-

١. الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الشفافية وكفاءة الأداء.
٢. الفرض الفرعي الثاني: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الشفافية وجودة الأداء.
٣. الفرض الفرعي الثالث: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الشفافية وسرعة الأداء.
٤. الفرض الفرعي الرابع: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين العدالة وكفاءة الأداء.
٥. الفرض الفرعي الخامس: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين العدالة وجودة الأداء.

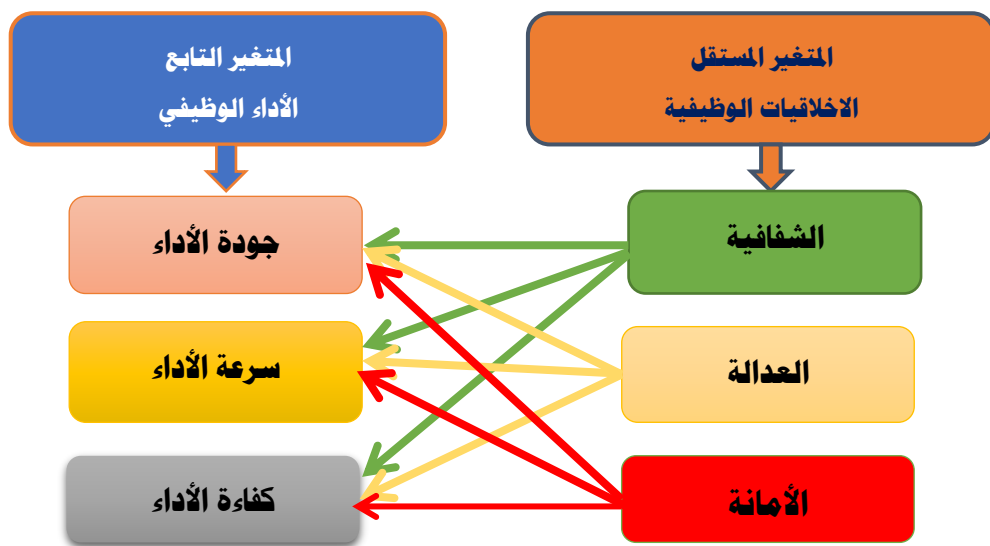


العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

٦. الفرض الفرعي السادس: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين العدالة وسرعة الأداء.
٧. الفرض الفرعي السابع: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الأمانة وكفاءة الأداء.
٨. الفرض الفرعي الثامن: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الأمانة وجودة الأداء.
٩. الفرض الفرعي التاسع: يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين الأمانة وسرعة الأداء.

### نموذج متغيرات البحث:

لتحقيق الغرض من هذا البحث والوصول إلى أهدافه تم اختيار متغيراتها من خلال تقسيمها إلى متغيرين أحدهما مستقل، والآخر تابع كالتالي:



من إعداد الباحثة

شكل (١) نموذج متغيرات البحث

## سادسا: أهمية البحث:-

### ١. الأهمية العلمية:

تنبع أهمية الدراسة العلمية إلى أهمية متغيرات البحث، حيث أصبحت الأخلاقيات الوظيفية عاملا مهما في تحسين الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى إثراء المكتبة العربية بمرجع حديث في مجال الأخلاقيات الوظيفية والأداء الوظيفي.

### الأهمية العملية:

وتكمن الأهمية العملية لهذا البحث في كونها سوف تساهم في لفت أنظار إدارة الموارد البشرية إلى أهمية الالتزام الأخلاقيات الوظيفية لتحسين الأداء الوظيفي.

## سابعا: منهج البحث:-

تبنى هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، لوصف البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة بهدف تكوين، رؤية تشكل المسار الذي يسير عليه البحث، استخدام التحليل الإحصائي بغرض اختبار فروض الدراسة ومن ثم الحصول على النتائج. كما تتناول الدراسة تفصيلاً للمنهجية التي اتبعتها الباحثة في بحثها، ويشمل ذلك تحديد نوع ومصادر البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأساليب جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي للبيانات والتحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية التي قامت بإجرائها الباحثة، وأخيرا اختبار صحة الفروض التي يقوم عليها البحث.

## ثامناً: منهجية البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف المتغيرات المتعلقة بالبحث وتعريفها ودراسة خصائصها وأبعادها والقيام بتحليل البيانات الخاصة بمتغيرات البحث باستخدام الأساليب والطرق الإحصائية للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف البحث.

## أداة البحث:-

تمثلت أداة البحث في الاستبيان والذي تكون من قسمين يتضمن القسم الأول خصائص العينة (النوع- العمر- المؤهل- الخبرة - الوظيفة) ويتضمن القسم الثاني

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة (محور الأخلاقيات الوظيفية، محور الأداء الوظيفي) وتضمن ٣٠ عبارة واستخدم مقياس ليكرت الخماسي  
جدول (٦) مستويات الاستجابة على عبارات أداة البحث

الدرجة	المستوي
١-١.٧٩	منخفض جدا
١.٨-٢.٥٩	منخفض
٢.٦٠-٣.٣٩	متوسط
٣.٤٠-٤.١٩	مرتفع
٤.٢٠ - ٥.٠٠	مرتفع جدا

مجتمع وعينة البحث:-

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض وقد قامت الباحثة باختيار وزارات السياحة والصحة والطاقة كعينة للبحث ومن خلال أسلوب العينة العشوائية البسيطة وبلغ عدد أفراد عينة البحث ٣٨٤ مفردة.

الأساليب الإحصائية:-

تم استخدام الحاسب الآلي بعد الانتهاء من جمع البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بالرمز SPSS، وذلك لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتلك البيانات واختبارات فروض الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي وذلك كما يلي:

- ألفا كرو نباخ للتعرف على الثبات.
- الارتباط للتعرف على الصدق
- النسب والتكرارات لوصف العينة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف الاستجابة
- الانحدار لاختبار فروض البحث
- صدق أداة البحث

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوي التجانس الداخلي لأداة البحث من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة ودرجة العبارة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة حيث جاءت النتائج كما يلي:  
جدول (٧) معاملات الارتباط لعبارات أداة البحث

الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
<b>محور الأخلاقيات الوظيفية</b>					
<b>العدالة</b>			<b>الشفافية</b>		
١	**٠.٦٨٠	0.000	١	**٠.٦٩٧	0.000
٢	**٠.٦٨٤	0.000	٢	**٠.٤٥٨	0.000
٣	**٠.٦٦٧	0.000	٣	**٠.٥٩١	0.000
٤	**٠.٦٦٥	٠.٠٠٠	٤	**٠.٦٧٢	٠.٠٠٠
٥	**٠.٦٧٢	٠.٠٠٠	٥	**٠.٦٥٥	٠.٠٠٠
<b>الأمانة</b>					
١	**٠.٦٩٣	٠.٠٠٠	٤	**٠.٦٠٤	٠.٠٠٠
٢	**٠.٦٦٤	٠.٠٠٠	٥	**٠.٥٠١	٠.٠٠٠
٣	**٠.٥٧٥	٠.٠٠٠	-----	-----	-----
<b>محور الأداء الوظيفي</b>					
<b>كفاءة الأداء</b>			<b>جودة الأداء</b>		
١	**٠.٦٥٨	0.000	١	**٠.٧٣٦	0.000
٢	**٠.٦٥٠	0.000	٢	**٠.٧٥٢	0.000
٣	**٠.٧٧٥	٠.٠٠٠	٣	**٠.٥٧١	0.000
٤	**٠.٧٥٦	٠.٠٠٠	٤	**٠.٥٥٣	٠.٠٠٠
٥	**٠.٤٦٩	٠.٠٠٠	٥	**٠.٦٢٣	٠.٠٠٠
<b>سرعة الأداء</b>					
١	**٠.٦٨٥	0.000	٤	**٠.٤٠٥	٠.٠٠٠
٢	**٠.٦٥٨	0.000	٥	**٠.٤٩٠	٠.٠٠٠
٣	**٠.٦٨٩	٠.٠٠٠	-----	-----	-----

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

من خلال الجدول السابق اتضح للباحثة أن جميع عبارات أداة الدراسة دالة إحصائياً عند ٠.٠١ وهذا يدل أن الأداة ذات معدل صدق مرتفع وصالحة لأغراض الدراسة.  
ثبات أداة الدراسة:

### جدول (٨) ثبات أداة البحث بأسلوب ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الأخلاقيات الوظيفية	١٥	٠.٨٨٩
الأداء الوظيفي	١٥	٠.٨٨٦
إجمالي استمارة الاستبيان	٣٠	٠.٩٤٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي  
من خلال الجدول السابق يتبين ارتفاع ثبات أداة البحث لأن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من ٠.٧٠ لكافة محاور أداة البحث.

### تاسعاً: الدراسة الميدانية واختبارات صحة فروض البحث: -

وتتناول الباحثة في هذا الجزء تحليل لاجابات المتقصى منهم لجميع المحاور والمتغيرات الفرعية والتي تناولتها قائمة الاستبيان وهي كما يلي:-

### المحور الأول: الأخلاقيات الوظيفية

#### ١- الشفافية

### جدول (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات

#### عبارات الشفافية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
المعلومات المطلوبة للعمل متاحة للجميع حسب التخصص	4.170	0.943	٢	مرتفع
يتم الإعلان عن القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل باستمرار	4.070	0.795	٤	مرتفع
عملية الترقية الوظيفية تتم وفقاً للجدارة والكفاءة في العمل	4.120	0.856	٣	مرتفع

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

مرتفع	١	0.682	4.170	واجبات وحقوق كل وظيفة معلنة بوضوح
مرتفع	٥	0.744	4.050	يتم اطلاع العاملين على نتائج تقييم الأداء بصفة مستمرة
مرتفع		٠.٨٠٤	٤.١١٦	المتوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين أن العبارة (واجبات وحقوق كل وظيفة معلنة بوضوح) جاءت في المرتبة الأولى بقيمة ٤.١٧٠، بينما جاءت العبارة (يتم اطلاع العاملين على نتائج تقييم الأداء بصفة مستمرة) في المرتبة الأخيرة بقيمة ٤.٠٥٠. وتبين أن جميع العبارات موافقة مرتفعة مما يوضح وجود مستوى مرتفع من تطبيق الشفافية كأحد أبعاد الأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة 4.116 وانحراف ٠.٨٠٤.

## ٢- العدالة

جدول (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عبارات العدالة

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفع	٤	0.785	4.010	تتعامل الوزارة بعدالة مع جميع الموظفين
مرتفع	٣	0.772	4.100	لا توجد فروق كبيرة في مرتبات الموظفين في نفس المستوى الوظيفي
مرتفع	٥	0.911	3.910	يتم حل المشكلات بين الموظفين بدون تحيز
مرتفع جدا	٢	0.653	4.240	جميع الموظفين في نفس المستوى الوظيفي لديهم نفس الامتيازات
مرتفع جدا	١	0.592	4.250	يتم تطبيق اللوائح والقوانين على الجميع دون استثناء
مرتفع		٠.٧٤٣	٤.١٠٢	المتوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

من خلال الجدول السابق تبين أن العبارة (يتم تطبيق اللوائح والقوانين على الجميع دون استثناء) جاءت في المرتبة الأولى بقيمة ٤.٢٥٠ بينما جاءت العبارة (يتم حل المشكلات بين الموظفين بدون تحيز) في المرتبة الأخيرة بقيمة ٣.٩١٠ وتبين أن هناك عبارتين موافقة مرتفعة جدا وثلاث عبارات موافقة مرتفعة مما يوضح وجود مستوى مرتفع من تطبيق العدالة كأحد أبعاد الأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.١٠٢ وانحراف ٠.٧٤٣

٣- الأمانة

### جدول (١١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عبارات الأمانة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
توفر الوزارة ميثاق أخلاقي يعزز السلوك الإيجابي لدى العاملين	4.260	0.691	٤	مرتفع جدا
تتعامل الوزارة بنزاهة ومصداقية وأمانة في جميع قراراتها ومعاملاتها	4.290	0.743	٣	مرتفع جدا
تركز الوزارة على البعد الأخلاقي عند تقييم العاملين	4.210	0.769	٥	مرتفع جدا
توفر الوزارة آلية معلنه لتلقي الشكاوى والمقترحات والاستجابة لها	4.370	0.562	١	مرتفع جدا
تهتم الوزارة بتوفير السلامة والأمن للعاملين	4.300	0.745	٢	مرتفع جدا
المتوسط	٤.٢٨٦	٠.٧٠٢		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين أن العبارة (توفر الوزارة آلية معلنه لتلقي الشكاوى والمقترحات والاستجابة لها) جاءت في المرتبة الأولى بقيمة ٤.٣٧٠ بينما جاءت العبارة (تركز الوزارة على البعد الأخلاقي عند تقييم العاملين) في المرتبة الأخيرة بقيمة ٤.٢١٠ وتبين أن جميع العبارات موافقة مرتفعة جدا مما يوضح وجود

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

مستوى مرتفع جدا من تطبيق الأمانة كأحد أبعاد الأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.٢٨٦ وانحراف ٠.٧٠٢  
مما سبق يتبين وجود مستوى مرتفع من تطبيق الأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.١٦٨ وانحراف ٠.٧٥٠  
**المحور الثاني: الأداء الوظيفي**

### ١- كفاءة الأداء:

**جدول (١٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عبارات كفاءة الأداء**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
يسعى الموظفون الي تحقيق كافة الأهداف التي تستهدفها الوزارة	4.380	0.678	٢	مرتفع جدا
يعمل الموظفون على تحقيق الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المطلوبة	4.170	0.753	٥	مرتفع
يهتم الموظفون على التعاون مع بعضهم البعض والعمل بروح الفريق الواحد	4.270	0.649	٤	مرتفع جدا
تشجع الوزارة الموظفين على الاهتمام بالتطوير والإبداع عند أدائهم لأعمالهم	4.400	0.620	١	مرتفع جدا
توجد في الوزارة مؤشرات لقياس الكفاءة خلال مقارنة المخرجات بالمدخلات	4.310	0.615	٣	مرتفع جدا
المتوسط	4.306	0.663		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي  
من خلال الجدول السابق تبين أن العبارة (تشجع الوزارة الموظفين على الاهتمام بالتطوير والإبداع عند أدائهم لأعمالهم) جاءت في المرتبة الأولى بقيمة ٤.٤٠٠ بينما جاءت العبارة (يعمل الموظفون على تحقيق الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المطلوبة) في المرتبة الأخيرة بقيمة ٤.١٧٠ وتبين أن أربع عبارات موافقة مرتفعة جدا وعبارة واحدة موافقة مرتفعة مما يوضح وجود مستوى



العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

مرتفع جدا من كفاءة الأداء كأحد أبعاد الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.٣٠٦ وانحراف ٠.٦٦٣  
٢- جودة الأداء:

**جدول (١٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عبارات جودة الأداء**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
يسعي الموظفون الي تقديم افضل مستوي ممكن من جودة الاداء	4.380	0.565	٣	مرتفع جدا
يسعي الموظفون إلي التطوير والإبداع عند أدائهم لأعمالهم	4.460	0.540	١	مرتفع جدا
يهتم الموظفون بتقديم المقترحات التي تساهم في تطوير مستويات الأداء	4.390	0.634	٢	مرتفع جدا
يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة	4.270	0.737	٤	مرتفع جدا
تهتم الوزارة بمتابعة أداء الموظفين بصفة دورية ومستمرة	4.240	0.754	٥	مرتفع جدا
المتوسط	4.348	0.646		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين أن العبارة (يسعي الموظفون إلي التطوير والإبداع عند أدائهم لأعمالهم) جاءت في المرتبة الأولى بقيمة ٤.٤٦٠ بينما جاءت العبارة (تهتم الوزارة بمتابعة أداء الموظفين بصفة دورية ومستمرة) في المرتبة الأخيرة بقيمة ٤.٢٤٠ وتبين أن جميع العبارات موافقة مرتفعة جدا مما يوضح وجود مستوى مرتفع جدا من جودة الأداء كأحد أبعاد الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.٣٤٨ وانحراف ٠.٦٤٦

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

### ٣- سرعة الأداء:

#### جدول (١٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عبارات سرعة الأداء

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تعمل الوزارة على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساهم في زيادة سرعة أداء الموظفين	4.170	0.682	١	مرتفع
يهتم الموظفون بإنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه	4.050	0.744	٣	مرتفع
يتوفر لدى الموظفين المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية في التوقيت المناسب	4.010	0.785	٤	مرتفع
تهتم الوزارة باستخدام الأساليب الحديثة التي تساهم في زيادة سرعة أداء الموظفين لأعمالهم	4.100	0.772	٢	مرتفع
تعمل الوزارة على تلبية كافة احتياجات الموظفين باقصى سرعة ممكنة	3.910	0.911	٥	مرتفع
المتوسط	4.048	0.779		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين أن العبارة (تعمل الوزارة على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساهم في زيادة سرعة أداء الموظفين) جاءت في المرتبة الأولى بقيمة ٤.١٧٠ بينما جاءت العبارة (تعمل الوزارة على تلبية كافة احتياجات الموظفين باقصى سرعة ممكنة) في المرتبة الأخيرة بقيمة ٣.٩١٠ وتبين أن جميع العبارات موافقة مرتفعة مما يوضح وجود مستوى مرتفع من سرعة الأداء كأحد أبعاد الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.٠٤٨ وانحراف ٠.٧٧٩ مما سبق تبين وجود مستوى مرتفع جدا من الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.٢٣٤ وانحراف ٠.٦٩٦

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

### اختبار فرضيات البحث:-

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسن مستوى الأداء الوظيفي بالتطبيق على المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض  
جدول (١٥) اختبار الفرضية الرئيسية

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٨٨١	**٣٣٩.٩٦١	**١٨.٤٣٨	٠.٨١٠

\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائي للالتزام بالأخلاقيات الوظيفية على تحسن مستوى الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الرئيسية للبحث وان كلما ازداد مستوي الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية بمقدار ١ % ازداد مستوى الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٨١٠ %  
الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الشفافية وكفاءة الأداء

### جدول (١٦) اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٧٢٤	**١٠٧.٦٧٢	**١٠.٣٧٧	٠.٦٠٧

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائي للشفافية على كفاءة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للبحث وان كلما ازداد مستوي الشفافية بمقدار ١ % ازداد مستوى كفاءة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦٠٧ %

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

### الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الشفافية وجودة الأداء جدول (١٧) اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٦٠٩	**٥٧.٨٩٩	**٧.٦٠٩	٠.٤٨٠

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائي للشفافية على جودة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للبحث وان كلما ازداد مستوي الشفافية بمقدار ١ % ازداد مستوى جودة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٤٨٠ %

### الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الشفافية وسرعة الأداء جدول (١٨) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٨٠٨	**١٨٤.٧٨١	**١٣.٥٩٣	٠.٧٥٨

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائي للشفافية على سرعة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للبحث وان كلما ازداد مستوي الشفافية بمقدار ١ % ازداد مستوى سرعة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٧٥٨ %

### الفرض الفرعي الرابع: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين العدالة وكفاءة الأداء جدول (١٩) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٥٥١	**٤٢.٨٢٤	**٦.٥٤٤	٠.٥٢٧

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائياً للعدالة على كفاءة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة للبحث وان كلما ازداد مستوي العدالة بمقدار ١ % ازداد مستوى كفاءة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٥٢٧ %

**الفرض الفرعي الخامس: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين العدالة وجودة الأداء**  
**جدول (٢٠) اختبار الفرضية الفرعية الخامسة**

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٥٨٧	**٥١.٥٣٤	**٧.١٧٩	٠.٥٢٦

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائياً للعدالة على جودة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الخامسة للبحث وان كلما ازداد مستوي العدالة بمقدار ١ % ازداد مستوى جودة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٥٢٦ %

**الفرض الفرعي السادس: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين العدالة وسرعة الأداء**  
**جدول (٢١) اختبار الفرضية الفرعية السادسة**

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٩٣٧	**٧٠٦.٢٧٦	**٢٦.٥٧٦	١.٠٠٠

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائياً للعدالة على سرعة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية السادسة للدراسة وان كلما ازداد مستوي العدالة بمقدار ١ % ازداد مستوى سرعة الأداء الوظيفي بمقدار ١ %

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...  
د/ سمر وصفي علي المداح

### الفرض الفرعي السابع: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأمانة وكفاءة الأداء جدول (٢٢) اختبار الفرضية الفرعية السابعة

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٦٩٣	**٩٠.٧٥٤	**٩.٥٢٧	٠.٦٩٦

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي  
من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائياً للأمانة على كفاءة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية السابعة للبحث وان كلما ازداد مستوي الأمانة بمقدار ١ % ازداد مستوى كفاءة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦٩٦ %

### الفرض الفرعي الثامن: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأمانة وجودة الأداء جدول (٢٣) اختبار الفرضية الفرعية الثامنة

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٦٥٦	**٧٤.١٥٠	**٨.٦١١	٠.٦١٨

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي  
من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائياً للأمانة على جودة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الثامنة للبحث وان كلما ازداد مستوي الأمانة بمقدار ١ % ازداد مستوى جودة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦١٨ %

### الفرض الفرعي التاسع: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأمانة وسرعة الأداء جدول (٢٤) اختبار الفرضية الفرعية التاسعة

الدلالة الإحصائية	R	قيمة F	قيمة T	B
٠.٠٠٠	٠.٦١٠	**٥٧.٩٩٩	**٧.٦١٦	٠.٦٨٣

\*\* ذات دلالة إحصائية ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق تبين وجود تأثير دال إحصائياً للأمانة على سرعة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية التاسعة للبحث وان كلما ازداد مستوى الأمانة بمقدار ١ % ازداد مستوى سرعة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦٨٣ %

#### عاشراً: النتائج والتوصيات:-

##### ١- مناقشة نتائج البحث:-

- وجود مستوى مرتفع من تطبيق الشفافية والعدالة ومستوى مرتفع جداً من تطبيق الأمانة كأبعاد الأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض وتبين وجود مستوى مرتفع من تطبيق الأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.١٦٨ وانحراف ٠.٧٥٠ وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (رضا و جمال الدين، ٢٠١٩) ومع نتيجة دراسة (أحمد، ٢٠٢٠) ومع نتيجة دراسة (الحراشنة، ٢٠٢١) ومع نتيجة دراسة (القدعان و الخوالدة، ٢٠٢٢) ومع نتيجة دراسة (سليمان، وأبو حسين، ٢٠١٤)
- وجود مستوى مرتفع جداً من كفاءة الأداء وجودة الأداء ومستوى مرتفع من سرعة الأداء كأبعاد الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض وتبين وجود مستوى مرتفع جداً من الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض بقيمة ٤.٢٣٤ وانحراف ٠.٦٩٦ وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أحمد، ٢٠٢٠)
- وجود علاقة دالة إحصائياً للالتزام بالأخلاقيات الوظيفية على تحسن مستوى الأداء الوظيفي عند ٠.٠١ ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وان كلما ازداد مستوى الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية بمقدار ١ % ازداد مستوى الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٨١٠ % وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العمرى، ٢٠١٧) وكذلك مع نتيجة دراسة (سليمان، و خير، ٢٠١٨) ومع نتيجة دراسة (أحمد، ٢٠٢٠) ومع نتيجة دراسة

(أل عزام و الجالي، ٢٠٢٣) ومع نتيجة دراسة (الخضيرى و العريقى ٢٠٢٠،) ومع نتيجة دراسة (سليمان، وأبو حسين، ٢٠١٤) ومع نتيجة دراسة (العزى و الصالح، ٢٠١٨) ومع نتيجة دراسة (الهزايمة و العطاس، ٢٠١٨) ومع نتيجة دراسة (بلال و كشوب، ٢٠٢٠) ومع نتيجة دراسة (بن يوسف، إبراهيم، ٢٠٢٢)

- وجود علاقة دالة إحصائيا للشفافية على كفاءة الأداء الوظيفى عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة وان كلما ازاد مستوى الشفافية بمقدار ١ % ازاد مستوى كفاءة الأداء الوظيفى بمقدار ٠.٦٠٧ %
- وجود علاقة دالة إحصائيا للشفافية على جودة الأداء الوظيفى عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وان كلما ازاد مستوى الشفافية بمقدار ١ % ازاد مستوى جودة الأداء الوظيفى بمقدار ٠.٤٨٠ %
- وجود علاقة دالة إحصائيا للشفافية على سرعة الأداء الوظيفى عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة وان كلما ازاد مستوى الشفافية بمقدار ١ % ازاد مستوى سرعة الأداء الوظيفى بمقدار ٠.٧٥٨ %
- وجود علاقة دالة إحصائيا للعدالة على كفاءة الأداء الوظيفى عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة وان كلما ازاد مستوى العدالة بمقدار ١ % ازاد مستوى كفاءة الأداء الوظيفى بمقدار ٠.٥٢٧ %
- وجود علاقة دالة إحصائيا للعدالة على جودة الأداء الوظيفى عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة وان كلما ازاد مستوى العدالة بمقدار ١ % ازاد مستوى جودة الأداء الوظيفى بمقدار ٠.٥٢٦ %



- وجود علاقة دالة إحصائياً للعدالة على سرعة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية السادسة للدراسة وان كلما ازداد مستوى العدالة بمقدار ١ % ازداد مستوى سرعة الأداء الوظيفي بمقدار ١ %
- وجود علاقة دالة إحصائياً للأمانة على كفاءة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية السابعة للدراسة وان كلما ازداد مستوى الأمانة بمقدار ١ % ازداد مستوى كفاءة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦٩٦ %
- وجود علاقة دالة إحصائياً للأمانة على جودة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية الثامنة للدراسة وان كلما ازداد مستوى الأمانة بمقدار ١ % ازداد مستوى جودة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦١٨ %
- وجود علاقة دالة إحصائياً للأمانة على سرعة الأداء الوظيفي عند ٠.٠١. ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين وتبين صحة الفرضية الفرعية التاسعة للدراسة وان كلما ازداد مستوى الأمانة بمقدار ١ % ازداد مستوى سرعة الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٦٨٣ %

## ٢- التوصيات :

- العمل على الحفاظ على المستوى المتميز للأخلاقيات الوظيفية لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من خلال توفير البرامج والدورات التدريبية للعاملين
- العمل على الحفاظ على المستوى المتميز للأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض من خلال توفير كافة الإمكانيات والاحتياجات التي تساهم في تحقيق ذلك
- الاهتمام بوجود القوانين والتشريعات التي تساهم في تطبيق الأخلاقيات الوظيفية وتحسينها لدى العاملين

- عقد الدورات وورش العمل للعاملين لتبصيرهم بأهمية الالتزام بأخلاقيات الوظيفة ووضع ميثاق أخلاقي للعاملين
- العمل على توعية الموظفين وتعزيز قيم العمل الإيجابية وتبني برنامج للحوافز والمكافآت للملتزمين بالقيم الوظيفية
- العمل على نشر وتطبيق ثقافة الأخلاقيات الإدارية في المؤسسات الحكومية بين جميع العاملين لتحسين روح المبادرة وزيادة الرغبة في العمل
- العمل على توفير البيئة المناسبة والمحفزة على العمل في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض مما يساهم في زيادة مستويات أداء العاملين.
- التثقيف بأخلاقيات المهنة وأهميتها، وطرق الإبلاغ عن حالات الفساد المؤكدة والمحتملة.
- العمل على وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين، فهي عنصر أساسي في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى.
- توضيح قواعد السلوك العامة للموظفين، وكذلك متطلبات الوظيفة التي يعملون بها.
- ضرورة وضع إطار أخلاقي مكون من الدين والعرف يتماشى مع أخلاقيات العمل، والحرص على تنفيذه ومتابعته.
- تشجيع الباحثين على إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالأخلاقيات الوظيفية وكيفية الاستفادة منها في زيادة أداء وإنتاجية العاملين في المؤسسات العاملة بالمملكة وكذلك الدراسات المتعلقة بكيفية تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العاملة بالمملكة

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

## حادي عشر: المراجع:-

### ١- المراجع باللغة العربية:

#### أ- الدوريات والمجلات العلمية

- أسامة أحمد حسنين. (٢٠١١م). تحليل العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية\_ دراسة ميدانية، *مجلة البحوث والدراسات المعاصرة*، ٥١-٢، (١) ٢٥.
- البخاري، عموم محمد، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ورقلة، *مجلة أفاق للبحوث والدراسات*، ع١، الجزائر، (٢٠١٨)، ص ص ٨٢ - ١٠٤.
- البطي، أحمد علي مسعود، (٢٠١٥)، "الأخلاقيات التنظيمية وأثرها على الولاء التنظيمي في الجامعات الليبية"، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، كلية التجارة بالاسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج٦، ع١، ص ص ٣٣٧ - ٣٦٦.
- الحصيان، خالد (٢٠١٢). "دور أخلاقيات العمل الاسلامي في تطوير السلوك التنظيمي للأفراد في المؤسسات الصحفية الاردنية"، *مجلة التسويق الاسلامية*، المجلد(٣)، العدد(٢)، ص ٤٤.
- العولقي، عبدالله أحمد حمود، أثر القيادة الأخلاقية على المواطنة التنظيمية - الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط: دراسة الحالة في مستشفيات محافظة إب اليمنية، *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، مج١٢، ع١، السعودية، (٢٠١٨)، ص ص ١٣١ - ١٨٧.
- الغامدي، ليلى محمد عبدالله، أثر القيادة الأخلاقية على الإلتزام التنظيمي لدى المعلمات والمساعدات الإداريات بمدارس قطاع الوسط بمنطقة الباحة، *مجلة القراءة والمعرفة*، ع٢١٣، (٢٠١٩)، ص ص ٧١ - ١٠١.
- حاجي، أنمار أمين، و الصواف، محفوظ حمدون(٢٠٠٦). "أخلاقيات الوظيفة العامة و أثرها على أداء منظمات الاعمال"، *مجلة كلية الادارة و الاقتصاد*، العدد (٩٦)، ص ص ٢٩.
- أحمد، حسام، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية - جمهورية مصر العربية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٠(٤)، ٢٢٥-٢٤٦، (٢٠٢٠).

- الأعمى، محمد إبراهيم، عويدان، عبدالله مفتاح، أثر ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية على أخلاقيات العمل الوظيفي - المصرف التجاري زليتن الوطني أنموذج، *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية*، (١٥)، ٦٦-١٠٦، (٢٠٢٠).
- إبراهيم، صالح محمد، متولى، ايمن، حسن، شريف، دراسة تأثير نظم العمل عالية الأداء للموارد البشرية على تحقيق ريادة الأعمال ( دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي في دولة ليبيا). *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ١٢(٣)، ٤٢٨-٤٤٩، (٢٠٢١). doi: 10.21608/jces.2021.204226
- آل عزام، سعد بن ناصر، و الجالي، عبدالله مهدي.. أثر أخلاقيات المهنة على الأمان الوظيفي في القطاع البلدي: أمانة منطقة عسير. *مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا*، مج ١٩، ع ٣١، ٤٠٣ - ٤١٦، (٢٠٢٣)
- الطراونة، تحسن احمد. الفلسفة الاخلاقية وعلم القيادة وتطبيقها في قيادة فرق العمل الامنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الطبعة الاولى، ص١٣. (٢٠١٢).
- بلال، زروق عثمان، كشوب، أحمد سهيل، أخلاقيات العمل وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإدارية ، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٤(٤)، ٦٨-٥١، (٢٠٢٠).
- بن يوسف، خلف الله، و إبراهيم، نجلاء عبدالمنعم، دور مبادئ أخلاقيات الأعمال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية. *مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا*، مج ١٨، ع ٢٨٤، ٥٣٩ - ٥٥٤، (٢٠٢٢).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1252875>
- بوريطة، مصطفى علي، تأثير أخلاقيات الادارة على الموظفين وعملية الأداء، *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، ١(١٢)، ٣١-٤٠، (٢٠٢٠).
- الجاف، ولاء علي جودت، و فائق، داليا خالد، دور الاندماج الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السلیمانية / إقليم كوردستان - العراق. *مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع*، ع ٣٩٤، ٢٠٦ - ٢٢٣، (٢٠١٩).
- الحباشنة، ضحى أحمد محمد، أخلاقيات العمل ودورها في تحسين أداء موظفي البلديات في الأردن ٢٠٢٣، *مجلة العلوم الانسانية والطبيعة*، ٤(٢)، ٩١٩-٩٣٤، (٢٠٢٣).

العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية ...

د/ سمر وصفي علي المداح

- الحراحشة، أحمد احمد صالح، درجة التزام معلمي التربية الإسلامية بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة جرش. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، مج ٥، ع ٢٨٤، ٢٤ - ٣٨، (٢٠٢١).
- الخضير، خضير سليمان، العريقي، بسيم قائد، الالتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٤ (١٣)، ١٦ - ٤٣، (٢٠٢٠).
- الخضير، خضير سليمان، و العريقي، بسيم قائد، الإلتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والإرشاد في منطقة عسير. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج ٤، ع ١٣٤، ١٦ - ٤٣، (٢٠٢٠).
- شكر، الحاج، الإنحراف الإداري والأخلاقيات الوظيفية. *المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية*، ع ١٢٥، ١٠٥ - ١٣٦، (٢٠١٥). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/807581>
- طبيشات، رامي محمد، قياس أثر دور الاتصالات الإدارية في تعزيز أداء العاملين في المستشفيات الأردنية الحكومية والخاصة في مدينة إربد. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*، مج ٢٢، ع ٢٤، ٣٩ - ٦٦، (٢٠١٦). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/795025>
- عبدالله، عبدالرحيم الشاذلي يحيي، الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية للمتقاعدين بكلية العلوم الإدارية والإنسانية - جامعة الجوف بالمملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية العلمية*، ع ١٤٨ - ١٨٧، (٢٠١٧) مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1004678>
- العتيبي، ضرار عبد المجيد التوم، أثر إستراتيجيات التدريب على أداء الموظفين بمصرف الراجحي - أبها. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية: جامعة عدن - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية*، ع ١٥، ١٦، ٢٣٩ - ٢٨٠، (٢٠١٥). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/862160>
- عمر، أيمن علي، تقييم أثر التدريب على تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على جامعة الإسكندرية. *مجلة البحوث التجارية المعاصرة: جامعة سوهاج - كلية التجارة*، مج ٢٧، ع ١٤٩ - ١٩٥، (٢٠١٣).

- العمري، فواز بن علي، دور التثقيف بأخلاقيات المهنة في التقليل من الفساد الوظيفي. **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية**، مج ١، ع ١٠، ٧٦ - ٩١، (٢٠١٧).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/857936>
- العنزي، عوض خلف، و الصالح، بسمة محمد، أثر القيم والأخلاقيات الوظيفية على أداء الموظف العام في بعض المنظمات العامة في الكويت. **مجلة البحوث الإدارية**، مج ٣٦، ع ١، ٢١٩ - ٣٢٥، (٢٠١٨).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1229417>
- العوادي، فوزية، الترقية ودورها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الرياضية. **مجلة المحترف**، ١٠(١)، ٢١١ - ٢٢٥، (٢٠٢٣).
- الفدعان، نوره حمدان، و الخوالدة، تيسير محمد أحمد، درجة التزام مديري المدارس في مخيم الزعتري بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، (٢٠٢٢).
- فودة، أحمد، تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين. **مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية**، ٣(١)، ٤١ - ٧٠، (٢٠٢٣).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1310697>
- محمد، ذوالفقار عبد المجيد، والطائي، علي حسون فندي، تقييم الأداء المالي للشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / سامراء-العراق باستخدام نسب الربحية للفترة من "٢٠١٤-٢٠١٩". **مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية**، مج ١٤، ع ٢، ٢٩١ - ٣٠٩، (٢٠٢٢).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1303673>
- نصر، فرج علي عمار، و القبلي، الطيب محمد علي، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. **مجلة الدراسات الاقتصادية**، ٦(١)، ١٨٥ - ٢٠٩، (٢٠٢٣).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1354503>
- الهزايمة، أحمد صالح، و العطاس، نور بنت حسن، أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض. **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية**، مج ٢، ع ١٤٤، ٣٣ - ٦١، (٢٠١٨).  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/940929>

## ب- الرسائل العلمية:

- أحمد، هشام محمد ساتي محمد، والجعفري، محمد الناجي، دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة حالة الشركة السودانية للموارد المعدنية المحدودة ٢٠١٥-٢٠٢١ م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم، (٢٠٢٢).
- البرزنجي، وريا صالح حسين، والمجالي، مالك محمد ذياب، الإثراء الوظيفي وأثره على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الأهلية في محافظة كركوك، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الكرك. (٢٠٢٢). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1274586>
- بكار، رجاء عدنان سعيد، و العزام، عبدالفتاح محمود.. أثر التحول الرقمي في الأداء الوظيفي للعاملين في المحاكم النظامية التابعة لوزارة العدل الأردنية في ظل جائحة كورونا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، (٢٠٢٢).
- رضا، حميداتو، وجمال الدين، محمد زرقون، أخلاقيات مهنة التدقيق ودورها في تحقيق جودة التدقيق المحاسبي: دراسة ميدانية لعينة من محافظي الحسابات والخبراء المحاسبين بالجنوب الشرقي الجزائري رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، (٢٠١٩).
- زين، مروة بشير محمد، والأمين، فكري كباشي محمد، دور وظائف الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك النيل للتجارة والتنمية (في الفترة ٢٠١٦-٢٠٢٠)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، (٢٠٢٢).
- سالم، سارة محمد قائد، أثر التمكين العملي في أداء العاملين: دراسة حالة في جامعة عدن. التواصل، ٤٦٤، ١٥٥ - ٢١١، (٢٠٢٣). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1332112>
- سليمان، سناء محمود أحمد، و أبو حسين، الحارث محمد موسى، أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في بنك القاهرة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، (٢٠١٤). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/636337>
- سليمان، معتز سليمان محمد، و خير، حاتم عثمان محمد. أثر أخلاقيات العمل علي تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على قطاع المصارف السودانية - بنك السودان المركزي، بنك

- الشمال الإسلامي نموذجاً ٢٠٠٥ - ٢٠١٤ م ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم، (٢٠١٨).
- العتوم، خالد غازي، وملكاوي، أحمد خلف، أثر التوافق المهني على أداء العاملين في شركات الصناعات الغذائية: دراسة حالة / شركة الدرة العالمية للمنتجات الغذائية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جرش، (٢٠٢٢).
  - العتيبي، مبارك عبد الله عايض، وخليفات، عبد الفتاح صالح موسى، نظام البصمة وأثر تطبيقه على التزام المعلمين بالدوام من وجهة نظر مديري مدارس منطقة الأحمدية التعليمية بدولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، (2020).
- مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1282497>
- علي، أبو بكر عطا الله أحمد، وعبد الحليم، محمد فرح محمد، أثر الحوافز على أداء العاملين (بالتطبيق على مجموعة شركات MTN للاتصالات السودان في الفترة ٢٠١٧ م-٢٠١٩ م، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، (٢٠٢١).
  - القباعي، إسلام خليف سلمان، وأبو صالح، محمد صبحي، أثر برامج التدريب التحويلي على أداء الموظفين في البنك الأهلي الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية، عمان، (٢٠١٩). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1052491>
  - لشهب، وردة، الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر: دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية سطيف، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، (٢٠١٧).
  - المجالي، وليد علي نياض، وصويص، راتب جليل، العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية ومدى التزام العاملين بالدوام الرسمي في أمانة عمان الكبرى - ٢٠٠٤ - ٢٠٠٧، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، (2007). مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/635236>
  - اليافعي، أحمد، أثر أخلاقيات العمل على سمعة المنظمة" رسالة ماجستير غير منشور، كلية التجارة والعلوم الإدارية، جامعة ظفار، سلطنة عمان، (٢٠١٤)



## ٢ - المراجع باللغة الإنجليزية:

- Abdullahi, M. S., Raman, K., Solarin, S. A., & Adeiza, A., Employee engagement as a mediating variable on the relationship between employee relation practice and employee performance in a developing economy. **Journal of Applied Research in Higher Education**, 15(1), 83-97, (2023).
- Sutaguna, I. N. T., Yusuf, M., Ardianto, R., & Wartono, P., The Effect of Competence, Work Experience, Work Environment, And Work Discipline on Employee Performance. **Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science**, 3(01), 367-381, (2023).
- Al-kharabsheh, S., Attiany, M., Alshawabkeh, R., Hamadneh, S., & Alshurideh, M., The impact of digital HRM on employee performance through employee motivation. **International Journal of Data and Network Science**, 7(1), 275-282., (2023)