



بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال



أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات أخلاقيات الأعمال  
وأداء العاملين

(دراسة على عينة من الشركات العاملة بولاية الخرطوم)

**Impact of Organizational Trust on Relationship between  
Business Ethics Practices and Employees Performance**

A Study on a Sample of Companies Operating in Khartoum State

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال

إشراف الدكتور:  
صديق بلل إبراهيم

إعداد الدارس:  
عبدالشكور زكريا إسحق

2018م



## صفحة الموافقة

اسم الباحث :

محمد البكوب شكريه احمد جعفر

عنوان البحث :

أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين

Impact of Organizational Trust on Relationship Between Business Ethics Practices and Employees Performance

موافق عليه من قبل :

المتنحن الخارجي

اسم: د. شكريه احمد جعفر  
التوقيع:

التاريخ:

المتنحن الداخلي

اسم: د. د. احمد جعفر

التوقيع:

المشرف

اسم: د. د. احمد جعفر

التوقيع:   
التاريخ: 12-4-2018





الإهداء

إلى

وطني العزيز: السودان

إلى

أهلي وعشيرتي الذين كان لهم الفضل في تشجيعي وحتى على أكمال هذا  
العمل ...

إلى

كل الأصدقاء والأحبة الذين ساندوني وآزروني ...

إلى

زملائي الذين قدموا لي العون والمساعدة لانجاز هذه الرسالة

إليكم جميعا أهدي هذا العمل

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذه الدراسة على الوجه الذي أراد، وأصلى وأسلم علي من بعثه متمما لمكارم الأخلاق، سيدنا محمد بن عبدالله النبي الأمين، وعلى اله وصحبه أجمعين.

وبعد:

فأنه يطيب لي أن اتقدم بوافر الشكر وعظيم الامنتان إلي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، بالفضل الكبير، فهي التي احتضنتني في بدايات هذا العمل وهاهي تودعني إن شاء الله بالحصول على هذه الدرجة العلمية، أرجو الله أن يبقيها منارة إشعاع لكل الجامعات السودانية وأملا أن أكون دوما أبنا بارا بها وبجميع من تتلمذت على أيديهم.

كما يسرنى أن اتقدم بالشكر والعرفان الجميل لأستاذى الفاضل الدكتور/ صديق بلل إبراهيم لتفضله بقبول الإشراف علي هذه الدراسة، والذي لم يبخل أبدا بالوقت والنصح والتوجيه، أدعو الله أن أكون دائما أهلا للحفاظ عليه، وأن الكلمات لتعجز عن إيفاء الدكتور حقه في الثناء على فضلة في أخراج هذا العمل بالصورة التي هو عليها.

كما اتوجه بخالص الشكر والتقدير كل من ساعدني في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، ولا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر الجزيل لأصحاب السعادة عضوي لجنة المناقشة الدكتور/ الشيخ محمد الخضر الممتحن الخارجي، والدكتور/ الطاهر احمد على الممتحن الداخلي لتفضلهما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها والاستفادة من توجيهاتهما .

كما و أتقدم بجزيل الشكر إلى جميع أفراد أسرتي لصبرهم ودوام دعمهم ومشاركتهم لي في إعداد هذا العمل.

الباحث

## مستخلص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى ممارسات أخلاقيات الأعمال في الشركات السودانية، وإختبار أثر الثقة التنظيمية بأبعادها كمتغير وسيط في العلاقة بين ممارسات أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم بناء نموذج اعتماداً على الدراسات السابقة ونظرية التبادل الاجتماعي، إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث كانت الاستبانة هي الاداة الرئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في عينة من الشركات العاملة بولاية الخرطوم، حيث وزعت (350) استبانة للشركات موضع الدراسة استردت منها (318) استبانة بنسبة بلغت (91%). وقد توصلت الدراسة إلى، وجود أثر إيجابي بين ممارسات أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين والثقة التنظيمية، كما أشارت النتائج أيضا إلى وجود أثر إيجابي بين الثقة التنظيمية وأداء العاملين. وكشفت الدراسة على أن أبعاد الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات.

**الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، أخلاقيات الأعمال، أداء العاملين**

## **Abstract**

This study aimed at measuring the level of business ethics practices in Sudanese companies, and investigating the impact of organizational trust with its dimensions as an intermediate variable in the relationship between business ethics practices and employees' performance. In order to achieve the objectives of the study a model was built basing on the literature of the research issue and theory of social exchange. The study adopted the analytical descriptive approach. The questionnaire was the main tool for collecting the study data from the study sample which was represented in a sample of companies operating in Khartoum State. (350) copies of the questionnaire were distributed to the surveyed companies, of which (318) were got back with (91%). The study concluded that, there is a positive impact between the business ethics practices, employees' performance and organizational trust. The study also indicated that there is a positive impact between the organizational trust and employees' performance. The study revealed that the organizational trust dimensions are mediating the relationship between the business ethics and employees' performance. The study recommended a number of recommendations.

**Keywords**, organizational trust, employees' performance, business ethics

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	الإستهلال	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د	مستخلص الدراسة	4
هـ	Abstract	5
و	قائمة المحتويات	6
ي	قائمة الجداول	7
ل	قائمة الأشكال	8
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>		
1	المقدمة	0.1
1	تمهيد	1.1
4	مشكلة الدراسة	2.1
6	تساؤلات الدراسة	3.1
7	أهداف الدراسة	4.1
7	أهمية الدراسة	5.1
9	التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة	6.1
11	حدود الدراسة	7.1
12	تنظيم الدراسة	8.1
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة</b>		
13	المقدمة	0.2
13	المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال	1.2

13	تمهيد	1.1.2
14	أخلاقيات الاعمال والمفاهيم ذات العلاقة	2.1.2
20	مفهوم أخلاقيات الأعمال	3.1.2
22	تعريف أخلاقيات الأعمال	4.1.2
24	مصادر أخلاقيات الأعمال	5.1.2
26	عناصر أخلاقيات الأعمال	6.1.2
28	أبعاد أخلاقيات الأعمال	7.1.2
30	الحاجة إلى أخلاقيات الأعمال وأهميتها	8.1.2
31	العوامل المؤثرة في أخلاقيات الأعمال	9.1.2
<b>المبحث الثاني: مفهوم أداء العاملين في المنظمة</b>		
34	تمهيد	0.2.2
34	أداء العاملين	1.2.2
35	مفهوم أداء العاملين	2.2.2
36	تعريف أداء العاملين	3.2.2
38	أبعاد أداء العاملين	4.2.2
43	عناصر أداء العاملين	5.2.2
43	العوامل المؤثرة في أداء العاملين	6.2.2
<b>المبحث الثالث : مفهوم الثقة التنظيمية في منظمات الأعمال</b>		
45	تمهيد	0.3.2
45	نشأة وتطور الثقة التنظيمية	1.3.2
46	مفهوم الثقة التنظيمية	2.3.2
47	تعريف الثقة التنظيمية	3.3.2
49	أهمية بناء الثقة التنظيمية	4.3.2
50	أبعاد الثقة التنظيمية	5.3.2

<b>المبحث الرابع: العلاقة بين متغيرات الدراسة</b>		
51	تمهيد	0.4.2
51	العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين	1.4.2
54	العلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة التنظيمية في المنظمة	2.4.2
55	العلاقة بين الثقة التنظيمية في المنظمة وأداء العاملين	3.4.2
57	أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين	4.4.2
<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها</b>		
<b>المبحث الأول: الاساسي النظري لدراسة</b>		
60	تمهيد	0.1.3
61	نظرية الدراسة	1.1.3
67	نموذج الدراسة	2.1.3
68	فرضيات الدراسة	3.1.3
<b>المبحث الثاني: منهجية الدراسة</b>		
73	تمهيد	0.2.3
73	منهج الدراسة	1.2.3
73	مصادر جمع المعلومات	2.2.3
74	مجتمع الدراسة	3.2.3
74	عينة الدراسة	4.2.3
74	أداة الدراسة	5.2.3
75	إجراءات الدراسة	6.2.3
78	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	7.2.3
<b>الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفروض</b>		
<b>المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات</b>		
79	تمهيد	0.1.4

80	معدل الاستجابة العينة	1.1.4
81	تحليل البيانات الشخصية للمستجيبين	2.1.4
84	التحليل العملي الاستكشافي	3.1.4
86	تحليل الاعتمادية	4.1.4
91	نموذج الدراسة المعدل	5.1.4
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	6.1.4
93	تحليل الارتباط بين المتغيرات الدراسة	7.1.4
<b>المبحث الثاني: اختبار الفرضيات</b>		
94	تمهيد	0.2.4
96	اختبار العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين	1.2.4
99	اختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية في المنظمة وأداء العاملين	2.2.4
100	اختبار العلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة التنظيمية في المنظمة	3.2.4
102	اختبار أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين	4.2.4
<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</b>		
119	تمهيد	0.5
119	ملخص النتائج	1.5
120	أهم نتائج الدراسة	2.5
122	مناقشة النتائج	3.5
130	المضامين الدراسة	4.5
132	محددات الدراسة	5.5
133	الدراسات المستقبلية المقترحة	6.5
133	الخاتمة	7.5
135	المراجع والمصادر	8.5
159-149	الملاحق	-

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات	1.1.2
59	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	1.4.2
75	قياس متغيرات الدراسة	1.2.3
77	مقياس ليكرت الخماسي	2.2.3
80	معدل الاستجابة العينة	1.1.4
82	تحليل البيانات الأساسية	2.1.4
85	التحليل العاملي الاستكشافي لنموذج الدراسة	3.1.4
86	معامل الاعتمادية	4.1.4
90	معامل الاعتمادية المركبة	6.1.4
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدراسة	7.1.4
93	تحليل الارتباطات بين المتغيرات الدراسة	8.1.4
97	قيم تحليل المسار للعلاقة بين عوامل أخلاقيات العمل والانتماء	1.2.4
98	قيم تحليل المسار للعلاقة بين عوامل أخلاقيات العمل والرضا والولاء	2.2.4
100	قيم تحليل المسار للعلاقة بين الثقة التنظيمية وأداء العاملين	3.2.4
101	قيم تحليل المسار للعلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة في المنظمة	4.2.4
103	قيم تحليل المسار للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والانتماء	5.2.4
103	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والانتماء	6.2.4
105	قيم تحليل المسار لثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء	7.2.4
105	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء	8.2.4
107	قيم تحليل المسار للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الصدق والانتماء	9.2.4

107	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الصدق والانتماء	10.2.4
109	قيم تحليل المسار للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الصدق، والرضا والولاء	11.2.4
109	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الصدق، والرضا والولاء	12.2.4
111	قيم تحليل المسار للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والانتماء	13.2.4
111	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والانتماء	14.2.4
113	قيم تحليل المسار للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء	15.2.4
113	قيم تحليل اثر غير المباشر للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء	16.2.4
115	قيم تحليل المسار للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الصدق والانتماء	17.2.4
115	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالإدارة العليا بين الصدق والانتماء	18.2.4
117	قيم تحليل المسار للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الصدق ، والرضا والولاء	19.2.4
117	قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الصدق، والرضا والولاء	20.2.4

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	مصادر الأخلاقيات في الأعمال	1.1.2
33	المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال	2.1.2
67	نموذج الدراسة	1.1.3
89	التحليل العاملي التوكيدي	1.1.4
91	نموذج الدراسة المعدل	2.1.4
96	اختبار العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والانتماء	1.2.4
97	اختبار العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي والولاء	2.2.4
99	اختبار العلاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية وأداء العاملين	3.2.4
100	اختبار العلاقة بين أبعاد أخلاقيات العمل وأداء العاملين	4.2.4
102	اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين عوامل (الأمانة و النزاهة) والانتماء	5.2.4
104	اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء	6.2.4
106	اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة الإيجابية بين الصدق والانتماء	7.2.4
108	اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة الإيجابية بين الصدق والرضا والولاء	8.2.4
110	اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الأمانة والنزاهة والانتماء	9.2.4
112	اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء	10.2.4
114	اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الصدق والانتماء	11.2.4
116	اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الصدق والرضا والولاء	12.2.4

## قائمة الملاحق

الملاحق		
148	ملخص الدراسات السابقة	1
153	الاستبانة	2
159	أسماء المحكمين	3

# الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

### 0.1 المقدمة:

تم في هذا الفصل عرض مقدمة للبحث تناولت مشكلة الدراسة والتي تم عرضها من خلال فجوات بحثية مدعمة بالدراسات السابقة، ومن ثم أسئلة الدراسة والتي تمت صياغتها علي ضوء خلفية مشكلة الدراسة، في محاولة للوصول إلي إجابات لهذه الأسئلة، وبعد ذلك عرض أهداف الدراسة، ثم سرد لأهمية الدراسة والتي تنقسم إلى أهمية نظرية وأخري تطبيقية، كذلك في هذا الفصل تم تناول متغيرات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية وأخيراً تنظيم الدراسة والذي قسم فيه الباحث الدراسة إلى خمسة فصول هي كل ما تحويه الدراسة.

### 1.1 تمهيد:

يتسم العالم اليوم بسرعة التغيير تلك السمة التي أصبحت ميزة لجميع أوجه النشاط البشري وإدارتها للمنظمات المختلفة، كما نتج عن جانب السلبي من تيار العولمة وسيطرة الإتجاه المادي، وتجاهل القيم الفاضلة والمثل العليا إلى تفشي الإنحراف الأخلاقي الذي أصبح واضح في المنظمات نتيجة تجاوز قيم الحق والخير والعدل، بل أضحي إستغلال الأخلاق لتحقيق أغراض أخرى سمة تميز إدارة المنظمات وسلوك الأفراد فيها.

لهذا تزايد الإهتمام في الوقت الحاضر أهمية أخلاقيات الأعمال في المنظمات وأصبحت تأخذ قدراً متزايداً من الاعتبار، إذ كانت هذه الموضوعات في أفضل الأحوال تعتبر من الموضوعات الهامشية، مما لايجعل للأخلاقيات حيزاً يذكر ما دامت الأخلاق لا تدفع، أو كانت في أسوأ الأحوال تجابه بالرفض أو الشجب، ولكن مع تزايد الفضائح الأخلاقية والتجاوزات في عالم الأعمال خلال السنوات

الأخيرة واتساع انتقادات المؤسسات بسبب اهتماماتها بالمؤشرات الربحية على حساب مسؤولياتها الأخلاقية والبيئية والاجتماعية، مما أدى إلى الاهتمام بأخلاقيات الأعمال على نحو واضح وملفت للنظر، فبعد أن كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد، والهدف الأساسي والمسؤولية الوحيدة للأعمال، أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام الأكبر وتعاد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية للشركات ويبدو أن هذا الاهتمام أخذ يتسع ويغطي المجالات المختلفة.

وتعد أخلاقيات العمل بأنها القيم السائدة التي تنظم العلاقات بين الأفراد في المجتمع ثم تنتقل مع الفرد عند دخول مؤسسات الأعمال وتؤثر في سلوك العاملين ومستوى أخلاقهم وتعد الأخلاق نوعاً من الفلسفة يتعامل مع المبادئ الأساسية للإنسان وبيان الصواب والخطأ في أساليب التعامل مع الأفراد. (طارق عبد الرؤوف، 2014، ص6).

أن وجود أخلاقيات الأعمال في أداء العاملين تؤدي للمجتمع قوته وإنتاجيته وعطائه وتحول النظم من النظم ذات المستوى أداء ضمن حد أدنى مقبول على مستوى الأداء الأعلى أى مستوى الإبداع (الطويل، هاني، 2001، ص147).

وتعد أخلاقيات الأعمال من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته ، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملين للالتزام بعناصر أخلاقيات العمل، حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة. ولتحقيق ذلك لابد من التزام الإدارة والعاملين بالقواعد الأخلاقية للحد من الممارسات التي تهدد مستقبل الشركة في النمو والبقاء والاستمرار. (خالد الطراونة، ابو جليل، 2013، ص7).

بغية مساندة التحولات المختلفة وروح العصر الحديث في معظم الدول و تأكيد للالتزام بأخلاقيات العمل، ظهر العديد من النظريات والافتراضات التي تحاول أن تفسر أفضل الأساليب والوسائل للإدارة ولكن أغلبها لم يعط موضوع القيم وأخلاقيات العمل ما يستحقه من الاهتمام خاصة

فى أدبيات الدول العربية، فدراسة أخلاقيات العمل كانت نادرة مقارنة مع أهميتها وتأثيرها على العمل.

وما يزيد الأمر أهمية أن أخلاق العمل وكيفية غرسها فى العاملين، لم تحظ باهتمام الباحثين فى الدول العربية وخاصة السودان الذى يعاني من إهمال فى أخلاقيات العمل من إنحرافات إدارية ومواريث اجتماعية سالبة من قيم وعادات والولاءات الضيقة والابتعاد عن الابتكار والتجديد فى أساليب العمل بل تجاوز القيم الأخلاقية لتحقيق أغراض شخصية وهي من أكبر العوامل تأثيراً على إدارة الشركات وعلى سلوك الأفراد، لعل أبرزها ظاهرة الفساد الإدارى والمالى كالواسطة والمحسوبية والرشوة والاختلاس حتى توطن ذلك فى ثقافة العمل، رغم أننا نعيش فى مجتمع يفخر بأنه مسلم وإسلام يعتبر العمل عبادة، والأخلاق أس الحضارة، حيث تنخر السلوكيات الضارة كالسوس فى مؤسساتها وأجهزتها على مختلف مستوياتها دون نظر لأخلاقيات العمل والإيفاء بها (محمد عثمان عبدالملك، 2012).

فالشركات اليوم مدعوة إلى تنظيم أعمالها وفقاً للرؤى الأخلاقية، وإعادة تشكيل ثقافتها وفقاً للقيم الأخلاقية، وهي مدعوة أيضاً لتعزيز السلوك الأخلاقى لعاملها وتعزيز الثقة، وإرساء دعائم الولاء والانتماء للعمل من منظور قيمي و أخلاقي، وهي أيضاً بحاجة إلى تفعيل القيم الأخلاقية فى أنشطتها لضمان انسيابية أعمالها وتحقيق رضا عاملها وولاء زبائنها.

فمن خلال ما تقدم فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على مفاهيم ومحاور وقياس (أثر الثقة التنظيمية فى العلاقة بين ممارسات أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين ) للأبعاد النظرية والعملية والعلاقات المتبادلة فيما بينهما فى إطار الشركات السودانية كمدخل ملائم لتقليل الظواهر السالبة فى بناء منظومة النزاهة والأمانة والصدق والعدل والثقة فى العمل يحظى باحترام المجتمع .

## 2.1 مشكلة الدراسة:

بالرغم من أخلاقيات الأعمال وأهميتها في أداء العاملين في زيادة انتمائهم ورضائهم وولائهم في منظمات الأعمال، إلا أن الدراسات السابقة كانت معظمها في الدول المتقدمة، مثل: (Bailey,1974) ودراسة (Marnbrg,1998). وقليل من الدراسات في الدول النامية، دراسة (Tariff,2008) . ودراسة (Jabbara, 1993). ونادراً ما يأتي تناول أخلاقيات العمل في الدراسات العربية، بصفة عامة والسودان على وجه الخصوص. دراسة (نجم، 1997) و بالإضافة لدراسة (الصواف، 1994)، (العمر، 1999) و دراسة (بلال السكارنة، 2012م). عليه تركز هذه الدراسة على أثر أخلاقيات العمل في أداء العاملين في الشركات السودانية. آخذين في الاعتبار المعلومات عن ظاهرة الفساد المستشري في السودان (انتصار، 2015). فكان من الضروري دراسة أخلاقيات العمل في الشركات السودانية لما لها من دور في نجاح أو فشل، بجانب دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين في الشركات السودانية فإن الدراسة الحالية تربط أخلاقيات العمل بأداء العاملين من خلال ثلاثة أبعاد. الرضا الوظيفي، الولاء والانتماء.

فالدراسات السابقة تنظر لأداء العاملين بصورة عامة فتركيزها كان على قياس أداء العاملين وكان من جانب الفعالية أو جانب الكفاءة (عباس، سهيلة، 2006، ص138) على رغم من أن أحد المؤشرات الحديثة لأداء العاملين حسب (الفايدى، 2008، ص82) الكفاءة والملائمة والإبداع في المنظمة إلا أن الأبعاد الثلاثة الرضا الوظيفي والولاء والانتماء هي محددات الكفاءة والفاعلية والملاءمة والإبداع وهذا مايفسر نجاح أو فشل المنشأة.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين، دراسة ( حسين وآخرون، 2009) ودراسة ( الربيعي، 2008) و( المقصص و اخرون، 2011) تطرقوا إلى التعرف إلى العلاقة بين أخلاقيات العمل ومعايير الأداء وأثرها في جودة أداء العاملين، دراسة ( هيا، 2014 ) عملت علي دراسة علاقة أخلاقيات العمل بالرضا الوظيفي، أما دراسة( صفوان السقا، 2015 )

فركزت على العلاقة بين أسلوب القيم والولاء وأداء العاملين في المنظمة. من جانب آخر نجد دراسة (Milton Friedman,1962) بينت أنه لا توجد علاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين في منظمات الاعمال. بعض الدراسات تناولت العلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة في المنظمة، كدراسة ( خالد واخرون، 2013 ) تناولت أثر أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، و هناك دراسة ( الحباصات، 2012 ) عملت على معرفة دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الثقة في المنظمة، أما دراسة ( farling , 1999 ) فهدفت إلى التعرف إلى ثقة المرؤوسين في قاداتهم والمنظمة، دراسة ( متعب و اخرون، 2008) و دراسة ( هاشم العابد، 2010 ) هدفت إلى التعرف على أثر الثقة في تحسين مخرجات العمل. كما أن هنالك بعض الدراسات حددت العلاقة بين الثقة في المنظمة وأداء العاملين كدراسة ( ريان، 2006 ) و ( الرفاعي، 2009) اشارت إلى ان الثقة المتبادلة بين العاملين في المنظمة تؤثر علي مستوى أداء العاملين، دراسة ( Tan, 2000 ) بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة في المشرفين و الولاء التنظيمي لدى العاملين، دراسة (Stralter,2005) و (Carneval , 1992) سعت هذه الدراسة علي اختبار دور ثقة المشرفين بمرؤوسهم ومنظمتهم و أثرها في أداء العاملين في القطاع العام و الخاص.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، تبين أنها لم تتناول موضوع أخلاقيات العمل في أداء العاملين بالصورة التي تناولته هذه الدراسة، حيث يظهر الاختلاف في أن هذه الدراسة تناولت الموضوع بأبعاد ومحددات أكثر تفصيلاً من تناول الدراسات السابقة له، كما نجد أن العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين غير متفق عليها فهناك دراسات أجمعت على وجود علاقة. بينما بعض الدراسات بينت عدم وجود علاقة وعليه فإنه وبناءً على دراسة (بارون وكين، 1986) في حالة عدم اتفاق الدراسات السابقة من وجود علاقة بين متغيرين فهذا يعني وجود متغير وسيط في هذه العلاقة وهذا ما يؤكد أن هنالك إغفال لبعض المتغيرات التي يمكن إذا وجدت مع هذه العلاقة أن يكون لها تأثير ولكن الدراسات السابقة أغفلت الآلية التي بواسطته تؤثر أخلاقيات العمل على أداء

العاملين، في البحث عن المتغير الوسيط مفسر لهذه العلاقة بينها وبين أن الثقة يمكن أن تكون متغير تفسيري لهذه العلاقة و هذا ما أشارت اليه دراسة (جاب الله، 1991) إلى أن الثقة من أهم العوامل لتطوير أداء العاملين لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال ، لكن الدراسات السابقة أغفلت الدور الوسيط للثقة في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين، على الرغم من تحقيقها لنتائج إيجابية كمتغير وسيط في دراسة (Nyhan,2000) و (Russell,2001) و (Aryee ,1973) ودراسة(أحمد عبدالوهاب، 2011).

و بناء على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تعتبر واحدة من الدراسات النادرة التي تهدف إلى ردم الفجوات البحثية وذلك بالإجابة على السؤال الرئيس التالي: (هل أخلاقيات الأعمال في الشركات السودانية تؤثر على أداء العاملين بصورة مباشرة وغير مباشرة عبر تأثيرها على ثقة العاملين؟)

### 3.1 تساؤلات الدراسة:

تتبع تساؤلات الدراسة من مشكلتها السابق ذكرها، قد انبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ماهو مستوى إدراك العاملين لأخلاقيات الأعمال لشركاتهم ؟
- 2 - ماهو مستوى ثقة العاملين في الشركات السودانية ؟
- 3- هل أخلاقيات الأعمال في الشركات السودانية تؤثر على أداء العاملين ؟
- 4 - هل أخلاقيات الأعمال تؤثر على ثقة العاملين ؟
- 5- هل ثقة العاملين في الشركات تؤثر على أدائهم ؟
- 6- هل الثقة تفسر العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في الشركات السودانية ؟

#### 4.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1 - قياس مستوى إدراك العاملين لمستوي أخلاقيات الأعمال .
- 2 - دراسة مستوى ثقة العاملين في الشركات السودانية.
- 3- اختبار العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين
- 4 - بيان أثر أخلاقيات الأعمال على ثقة العاملين في الشركات السودانية.
- 5 - دراسة العلاقة بين ثقة العاملين في الشركات السودانية وأدائهم.
- 6- اختبار أثر الثقة في العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين..

#### 5.1 أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

##### الأهمية النظرية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تناولته وهو أثر أخلاقيات الأعمال في أداء العاملين في ظل الثقة كمتغير وسيط للعلاقة بين المتغيرين، وتناوله المحدود في أدبيات الدراسات السابقة التي تطرقت لدراسة أخلاقيات الأعمال، إذ لم يجد الباحث أن الدراسات السابقة تناولت موضوع هذه الدراسة بصورتها الحالية، فهذا البحث يمثل دراسة علمية منظمة عن أثر أخلاقيات الأعمال في أداء العاملين في الشركات السودانية، كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة بما سوف تمثله من إضافة علمية من خلال تزويد المكتبات الأكاديمية بالمعلومات التي توضح أثر أخلاقيات الأعمال في أداء العاملين كما يدعم هذا الموضوع التوجه المستقبلي للشركات السودانية في بذل المزيد ازاء أخلاقيات العمل كما تسهم هذه الدراسة في لفت انتباه الباحثين للقيام بالعديد من الدراسات والبحوث في مجال تطوير أداء العاملين باستخدام عوامل أخلاقيات العمل في الشركات السودانية.

## الأهمية التطبيقية:

احتل مبدأ أخلاقيات الأعمال في الآونة الأخيرة مكانة بارزة في المنظمات الأجنبية واهتمام المنظمات ذلك باعتبار أحد أدوات الإ صلاح الإداري وأحد مداخله الفعالة لرفع جودة وتحسين مستوى أداء العاملين والثقة في منظمات الأعمال، إلا أنه حتى الآن لم يحظى الاهتمام المطلوب في الشركات السودانية، لذا تبدو أهمية هذه الدراسة بالدرجة الأولى، إنعكاس الطبيعة الحيوية الملازمة للميدان الذي تطبق فيه متمثلاً في حقل الشركات السودانية مما جعل ذلك الاهتمام بهذه الدراسة لتبرز عدد من اعتبارات من أهمها: النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها، والتي قد تساهم في اتخاذ الإجراءات والتدابير للاهتمام بأخلاقيات الأعمال والثقة وكيفية غرسها في العاملين ويمكن أن تكون مرجعاً لشركات الأعمال، تستطيع الاستفادة منها في نشر ثقافة أخلاقيات العمل في ترقية الأداء وتحقيق الميزة التنافسية.

## مبررات اختيار الدراسة:

وقع اختيارنا لهذا الموضوع نظراً لعدة أسباب موضوعية وذاتية.

فالأسباب الذاتية تتمثل في مايلي

مدى قناعتنا بالأهمية القصوي لأخلاقيات الأعمال في أي شركة.

أما الأسباب الموضوعية تشمل:

أ.تحسيس منظمات الأعمال بأهمية أخلاقيات الأعمال بالتالي في زيادة الاهتمام بها مما يؤدي إلى تحقيق الأداء المميز.

ب. الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.

ج.عدم عثور الدراسات على دراسة علمية في البيئة السودانية تناولت الدراسة الحالية بمتغيراتها.

د. بالإضافة إلى ما سبق هذه الدراسة وبحود اطلاع الباحث تعتبر من الدراسات القليلة والحديثة.

## 6.1 التعريفات الإجرائية للدراسة:

لأغراض هذه الدراسة فقد تم تحديد التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة كما ورد في

الأدبيات السابقة، وهذه التعريفات هي:

### أولاً: أخلاقيات الأعمال:

أخلاقيات العمل بأنها مجموعة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء، حلال أو حرام ، وأن مصادر تلك القيم والمعتقدات للفرد تأتي من خلال المجموعات المختلفة. (حسين العلوي، 2002م، ص1).

### 1. الأمانة :

تعنى أن يتصف العاملون في المنظمة بالأمانة وهي التجرد من انحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون العاملون في المنظمة محل ثقة العمل ومحفوظ أسرارهم (الحمود، 2011، ص8)

### 2. النزاهة:

تعنى أن يتصف العاملون في المنظمة بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم وأن يتجردوا من المصالح الشخصية كما ينبغي على العاملين الأ يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير. (الطوخي، 2002، ص116).

### 3. الصدق:

تعبر المصدقية عن قدرة العاملين بينهم والمنظمة والمجتمع بأفضل صورة والتزامهم بالمعايير الأخلاقية ، مطابقة الظاهر بالباطن في القرارات المتخذة فضلاً عن تحقيق المصدقية بين العاملين وتوضيح الخطوط الوظيفية في تغيير السلوك والاتجاهات بشكل ايجابي مما ينعكس على تحسين أداء العاملين في المنظمة. (أحمد، إبراهيم محمد، 2007، ص46).

#### 4. العدل :

هو تحقيق العدالة بين الأطراف المختلفة أو هو الأمر الذي يعمل علي إتاحة الفرص لكافة الأطراف للحصول علي المعلومات الصحيحة.(صفاء محمد سرور, 2005, ص 292 – 295).

#### ثانياً: الثقة التنظيمية

هي مسئولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والعاملين عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاء المجتمع والعاملين وبما ينعكس رضا اتجاه المنظمة ويتضمن هذا ثلاثة أبعاد (صديق محمد جلال، 2005، ص 25 – 30).

#### 1.الثقة بالمشرفين:

تعكس ثقة الأفراد بمشرفهم في العمل من حيث درجة أهتمامه ودعمه وتحفيزه لهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية فضلاً عن ذلك امتلاكه للمهارات والعدالة والأخلاق والقدرات التي تمكنهم من إنجاز المهام الملغاة على عاتقهم

#### 2.الثقة بزملاء العمل:

تشير إلى ثقة الأفراد داخل المنظمة بعضهم البعض الاخر اعتماداً على العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين الجميع وبما تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين مما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة وتجعل الفرد جديراً بالثقة من الآخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الآخرين.

#### 3.الثقة بالإدارة العليا:

وتشير إلى ثقة الأفراد بأهداف وقرارات المنظمة وبما ينعكس إيمانهم بأن تلك الأنشطة والقرارات والقواعد التي تضعها الإدارة تكون في صالح جميع إدارات المنظمة فضلاً عن ذلك مدى تطابق القيم والمبادئ للأفراد والمنظمة والتعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع ويقاس أداء

المنظمات فى نجاح المنظمات بأدائها وتعتمد فى بقائها واستمراريتها على مستوى الأداء المحقق وجودته.

**ثالثاً: أداء العاملين:**

هو أداء الفعاليات و الأنشطة التي تعكس كل من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها ويعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغه مستوى الإنجاز المرغوب في العمل و يرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمة تحقيقها. (الفايدي سالم، 2008، ص81).

**1.الرضا الوظيفي:** هو تعبير يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وتعتمد هذه المشاعر على الرضا وعلى المقارنة بين مايفتقده الإنسان وما يحققه العمل له، وبين ما يتطلع إليه الانسان بأن تحفقه له وظيفته(محمد أحمد البيومي، 2006، ص69).

**2. الولاء:**

يعبر عن الوفاء والإخلاص له قيمة خاصة مرتبطة بعقول الناس بمسائل أخلاقية واجتماعية كما يعبر عن مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف.(عبد الباقي،2004).

**3. الانتماء:**

هو نزعة تدفع الفرد إلى الدخول فى إطار اجتماعي فكري معين بما يقتضيه هذا من الالتزام بمعايير وقواعد هذا الإطار ونصرته والدفاع عنه فى مقابل غيره من الأطر الاجتماعية والفكرية الأخرى (العيسى بن محمدبن، 2000، ص12).

**7.1 حدود الدراسة:**

تمثلت حدود الدراسة فى ما يلي:

**الحدود الموضوعية:**

اقتصرت على موضوع أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين والثقة كمتغير وسيط.

#### **الحدود البشرية:**

اختار الباحث عينة من العاملين في الشركات السودانية كونهم تتوفر لديهم المعرفة بأخلاقيات الأعمال.

#### **الحدود المكانية:**

اقتصرت على الشركات السودانية داخل ولاية الخرطوم كونها شركات كبيرة دائمة التشغيل الأمر الذي لايتوفر في بقية مدن السودان الأخرى.

#### **الحدود الزمنية:**

حيث تم إجراء الدراسة الميدانية وجمع بياناتها من المبحوثين واستخدام النتائج وتفسيرها في الفترة: 2016-2017م.

#### **8-1 تنظيم الدراسة:**

تم تقسيم الدراسة كما يلي: الفصل الأول: يحتوي على الاطار العام لدراسة ويشتمل على مشكلة الدراسة ، تساؤلات الدراسة ،أهداف الدراسة ،أهمية الدراسة ،التعريفات الإجرائية ،حدود الدراسة وتنظيم الدراسة. والفصل الثاني: يركز على الإطار النظري للدراسة ويتكون من اربعة مباحث: المبحث الأول مفهوم أخلاقيات الأعمال والمبحث الثاني مفهوم أداء العاملين والمبحث الثالث مفهوم الثقة التنظيمية في منظمات الأعمال والمبحث الرابع العلاقة بين متغيرات الدراسة. والفصل الثالث : يتناول منهجية الدراسة والفصل الرابع: يتناول عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات. الفصل الخامس: يشتمل على مناقشة النتائج والتوصيات ،المصادر والملاحق.

## الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري للدراسة

#### 0.2 المقدمة:

في هذا الفصل سلطت الدراسة الضوء على المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة حيث يتكون هذا الفصل من أربعة مباحث دراسية تغطي جميع محاور الدراسة، المبحث الأول تناول مفهوم أخلاقيات العمل، المبحث الثاني تناول مفهوم أداء العاملين، كما تناول المبحث الثالث مفهوم الثقة في منظمة الأعمال، أخيراً في المبحث الرابع تم توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

#### 1.2 المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال

##### 1.1.2 تمهيد

تشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير الأخلاقية التي يشير لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بينما هو صحيح وما هو خطأ. يبدو أن المجتمعات قد طورت هذه القيم والمعايير لتشكل وعاء حضارياً عبر فترات زمنية متعاقبة وفي هذا الإطار يمكن أن ننظر للمجتمعات البدائية ومعاييرها الأخلاقية الصارمة، ثم المجتمعات الصناعية ومعاييرها الأخلاقية المتجددة المرنة، وأخيراً المجتمع العالمي المعرفي ومعايير الأخلاقية النسبية التي تستوعب هذا التطور الهائل في مجمل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والتكنولوجية وغيرها. (الدفسي، محمد حسن، 1993، ص15- 20)

في الوقت الحاضر كثر الحديث عن أخلاقيات الإدارة وتعاليت الأصوات من أخلاقيات الأعمال بالرغم من أنها قبل عقود قليلة فقط لم تكن موضوعاً نمطياً في أدبيات الإدارة، ولكن مع تزايد الفساح الأخلاقية واتساع الانتقادات للأعمال ومعاييرها المتمثلة في الربح والكفاءة إلى حد إهمال مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية لم يعد الصمت سهلاً إزاء ذلك فتحوّلت الرؤية القائمة على الربح

والكفاءة المادية الى رؤية أخرى قائمة علي أخلاقيات الأعمال ومعاييرها الخاصة. (نجم، 2015، ص5).

ولا شك أن الأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل. لهذا فهي ضرورية في تكوين المجتمع. و في الاستقرار والمحافظة على حياته الاجتماعية. ومهما يكن فإن إخلق المجتمع تمثل أساساً قوياً لأخلاقيات الأعمال، و مصدر لتكوين أخلاقيات الإدارة، ومع أنه ليس هنالك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات الأعمال فإن العديد من المختصين والدارسين حاولوا تقديم التعريفات التي تساعد على فهم هذا المصطلح و مدلوله الأساسي. (نجم، 2015، ص20).

## 2.1.2 أخلاقيات الأعمال و المفاهيم ذات العلاقة:

### أ. الأخلاق:

أصبحت الأخلاق علماً يبحث ويدرس، وأصبح من اللازم أن يرتبط بكافة العلوم الأخرى ليأخذ منها حيزاً ونصيباً، ولا سيما أنه من الأساسيات المهمة التي تقوم عليها أي علاقة في العمل ، فكلما زادت العلاقات تعقيداً صار من الواجب أن تحكمها الأخلاق لتشكل إطاراً في منظومة العمل.

و تعد الأخلاق ركناً مهماً وأساسياً من الأركان التي تقوم عليها المجتمعات، فهي في مفهومها ودورها في البناء الاجتماعي تتجاوز دور الموجه والضابط على الصعيد الشخصي الى دور الموجه والضابط على الصعيد الاجتماعي العام، وقد حضرت جميع الديانات السماوية على مكارم الأخلاق والتعامل النزيه والشفاف بين الناس، كما تلعب الأخلاق فيها دوراً كبيراً في تغيير سلوك الإنسان، وسلوك الانسان هو محور التغيير في هذا الكون. وتعني كلمة الأخلاق التوافق مع معايير اوقيم سلوك أو أدب يختص في الغالب بالمهن ،وتعرف أيضاً على أنها معايير للتصرف و السلوك التي نتوقع ان يتبعها الناس وتتعلق الأخلاق الشخصية بأفعال الفرد اليومية (الصباغ، 2002، ص204)

تشير القراءات اللغوية لمصطلح الأخلاق بأنه الخلق، والخلق هوصفة مستقرة في النفس فطرية أو مكتسبة ذات آثار في سلوكيات محمودة أو مذمومة ومن البديهي أن الإسلام يدعو الى محمود الخلق

لقول الله تعالى في وصف الرسول (ص) (وأنتك لعلى خلق عظيم) القلم الآية(4) ولقول رسول الله (ص) (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)، (عبدالله الازدي، 2001، ص7). الأخلاق هي الدين والطبع والسجايا وهي المعبرة عن الصورة المعلنة للإنسان والصورة الباطنة له.(ابن منظور، 1968، ص86)، ويرى (الغزالي) الخلق هو هيئة في النفس راسخة لها تصدر الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة الى فكر أو رواية( الغزالي، 1990، ص3)، كما تشير الأخلاق الي القوة الراسخة التي تقود الإنسان الي الإختيار فيما بين الخير والشر. (جواد، شوقي، 2000، ص 123) الخلق ليس في مجال العمل والتعلم والفرق بين الصواب والخطأ ولكن لتسليح الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيدات السلوك الأخلاقي تلك الأدوات يمكن أن يستخدموها للتفكير والتعرف أثناء التطبيق الأخلاقي للقرارات.(هل وآخرون، 1998، ص121).

وتعد الاستقامة والقيم الأخلاقية منتجا للمعايير الأخلاقية والسلوكية بالوحدة، وكيف يمكن توصيله والالتزام بها في الممارسة، وتشمل تصرفات الإدارة لإزالة اوتخفيض الحوافز والإغرات التي تدفع الأفراد إلى ارتكاب تصرفات غير مستقيمة، غير قانونية أو غير أخلاقية(لطي، 2005، ص14-50) الأخلاق بشكل عام هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتساعدهم في تحديد الشيء الصح والخطئ ومن ثم تحديد الكيفية التي يتم بها إنجاز الأشياء الصحيحة.(Robbins. Stephen. 1999. P 16).

**وبناء على ماسبق نقدم تعريفنا للأخلاق.**

الأخلاق هي مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والجماعة للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة، كما أنها تساهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيئ من التصرفات والأفعال التي يقوم بها العاملين.

## ب. الأخلاقيات:

في مجال العمل تأتي الأخلاقيات لتبرز كعامل مهم في البناء الإداري والإجراءات الإدارية ومنطلق تصرفات المديرين مع أصحاب العمل والحقوق والمصالح وكذلك العاملين في الشركات والمؤسسات المختلفة، سيما وأن توجه العامة في علم الإدارة يؤكد مفهوم الأخلاقيات التي تعني إيجاد منظومة أخلاقية لكل مهنة ينظم بموجبها الأفراد المنتمون إليها وتعد مرجعا لهم يحدد المقبول وغير المقبول من تصرفاتهم، ويشير ( Singh, 2001,p39 ) الى أن العاملين في الإدارات العليا يتطلب منهم ضرورة توفر الأخلاق كأساس في التعامل وكمراجع لتحقيق أهدافهم.

حيث يعرف (اللوزي) الأخلاقيات بأنها التصرفات أو السلوكيات المهنية والوظيفية المثالية الواجب علي القائد أن يسلكها في سبيل أدائه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة دون التأثير علي كفاية العمليات الإدارية ويتمثل من بين الجوانب الإدارية الأخرى الكثيرة كالإخلاص في العمل والولاء واحترام كل ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمور العمل. (اللوزي، موسي، 1998، ص29) إن المختصين والدارسين في مجال علم الإدارة رأوهم بشأن الأخلاقيات متعددة، حيث يحمل معاني ومضامين كثيرة تدور معظمها حول قواعد السلوك الإنساني ، من حيث ما هو مقبول وغير مقبول لدى الآخرين، يتفق المختصون والباحثون في تعريف الأخلاقيات من حيث المضمون والجوهر وإن اختلفوا من حيث الشكل والأسلوب. (George. Kaler John. 2003. P250).

ويرى الباحث أن الأخلاقيات يتمحور حول مجموعة من القواعد والمبادئ والأحكام السلوكية والأدبية والقيم والمعايير والمقاييس الأخلاقية التي تحكم تصرفات الفرد أو الجماعة أثنا تأدية الأعمال في بيئة العمل، وتشمل هذه الخصائص الاستقلالية والأمانة والأستقامة والنزاهة والشفافية، والعدل و الصدق والاعتمادية والمسؤولية واجب أخري في السلوك القويم مقابل السلوك الخاطئ.

إن نظرة فاحصة على هذه التعاريف السابقة المتعلقة بالأخلاق والأخلاقيات نستدل منها أن هناك فرق بين المصطلحين. فالأخلاقيات هي محاولة منظمة عبر استخدام السبب لإعطاء قيمة للخبر، فردية

واجتماعية، بطريقة ما لتحديد القواعد التي ينبغي أن تحكم السلوك البشري، اما الأخلاق فهو الذي يعبر عن القيم والمبادئ التي يعدها أفراد الجماعة مهمة.

ويمكن توضيح هذا الفرق في الجدول الآتي:

### الجدول رقم ( 1.1.2 )

#### الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات

الأخلاقيات	الأخلاق
<ul style="list-style-type: none"> <li>- قيم ومعايير خاصة وفردية</li> <li>- وضع معايير الأخلاقيات بما يتوافق مع الأهداف المرسومة</li> <li>- يتم اكتسابها في مراحل متقدمة عند الانضمام لمجتمع ما</li> <li>- الجيد هو كل ما يعتبر جيداً</li> <li>- البحث والعثور على السعادة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قيم ومعايير شاملة مشتركة بين جميع الناس</li> <li>- معايير الأخلاق إجبارية على الجميع</li> <li>- يتم تعلمها في مراحل مبكرة من حياة الفرد</li> <li>- الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية</li> <li>- البحث عن الكمال والامتلية</li> </ul>

المصدر : خدير نسيمة ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون ، دراسة حالة ، شركة الخطوط الجوية الجزائرية، ماجستير إدارة أعمال، جامعة بومرداس، الجزائر ، 2011 ، ص 13

#### ج. أخلاقيات الأعمال نظرة في التاريخ:

إن إحدى فضائل التاريخ هي أنه يزودنا باستمرار بقدر أكبر من المعرفة في كل مرة جديدة نعود فيها إليه، إن نظرة إلى المستقبل في موضوع مثل الأخلاقيات الأعمال لا تساويها في الأهمية في أكثر الأحيان إلا نظرة للماضي ، وأن أي نظرة للمستقبل بدون مراجعة للماضي سوف يكون محكوماً

عليها بهذا القدر أو ذاك أن تعيد هذا الماضي بكل خطايا وأخطائه . إن الأخلاقيات هي مجموعة القيم التي تميز ما هو جيد عما هو سيء. (نجم عبود نجم، 2015، ص 45).

حيث إن مدونة أعمال قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين وهي مدونة حمورابي، التي قيل عنه قانون حمورابي هو أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري ، فهذا القانون تضمن أكثر من (280) مادة اشتملت علي إرشادات وقواعد التجارة وواجبات المهنيين وغيرها. (جون سولفيان، 2006، ص7).

وفي الحضارة المصرية القديمة تطورت الأعمال والإدارة بشكل أكبر الى الحد الذي دعا بيتر دراكر في إحدى محاضراته أن يقول إن أفضل المديرين كانوا أولئك الذين اضطلعوا بمهمة بناء الأهرام في مصر أن حققوا إنجازا يعد من عجائب الدنيا، بأساليبهم التنظيمية المتطورة. (دنكان، 1991، ص19).

أما اليونان والتي استفادت من أصول الحضارات السابقة ،فإنها بحكمائها السبعة وفلاسفتها الكبار، اعتبرت الأعمال التجارية ضرورية حيث وضعت الصناع والحرفيين في مرتبة أدنى ،(فاروق، ص90)،

ومن جهة أقصى الشرق فإن الصين كانت لهم حضارة ذات إرث تاريخي عظيم كانت تقوم علي مبدأ سبيل الفضيلة والطريق المستقيم والاستقامة والإخلاص والملاحم الأخلاقية وحسن السلوك والعمل النزيه المنفرد شكلت نموذجا للمواطن الصيني.(ووين، 1996، ص129-130).

أما بخصوص الأديان السماوية فإن اليهود كانوا أكبر تقبلا لأعمال التجارة ، كان جمع الثروة واكتنازها سلوكا يهوديا مألوفاً في حين كانت المسيحية في البدء خلاف ذلك ناهضت الكنيسة في العصور الوسطى الأعمال والنشاط التجاري ونظمته من خلال قواعد وحدود مشددة واعتبرت إقراض الأموال بفائدة خطيئة دينية وجمع الثروة سلوكا يتعارض مع تعاليم المسيح. (محمود عبدالحميد وزميله، 1414هـ، ص131).

أما الإسلام فإنه دين الوسطية حيث حقق الربط بين الخلق والعمارة بين الآخرة والدنيا وبين التجارة والواجبات والربط بين المال والحق الى جانب الوسطية والاعتدال والتوازن فإن الإسلام يمثل أساسا لتكوين شخصية أخلاقية يمثل الصدق، الأمانة والاستقامة كلها سمات أخلاقية عملية للإنسان المسلم، ومطلوب تجسيدها في الحياة. (نجم عبود نجم، 2015، ص49).

وفي العصور الوسطى ظهرت حركة الإصلاح الديني في المسيحية في أوروبا ، فظهرت روح فريدة جديدة في عصر النهضة ، حيث بدأ المجتمع يعطي قيمة عالية للترشيد في الإنفاق والحماس في العمل وهي عناصر أساسية لما يشار إليه بالأخلاق البروستاتنية. بعد حركة الإصلاح حل الملوك والأمراء محل رجال الكنيسة ،فساهم هؤلاء في إيجاد الروح التجارية لجمع الثروة من خلال نشاط أعمال التجارة لدعم الدولة. (محمود عبدالحميد، 1414، ص132).

وفي الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر أصدر آدم سميث كتابه المعروف ( البحث في طبيعة واسباب ثروة الامم) الذي دعا فيه الى حرية الأعمال وتعظيم الربح استمر لفترة طويلة برغم المشكلات الاجتماعية والأخلاقية التي أدت إليها حرية الأعمال وسعيها المحموم من أجل الربح ،في حين شهدت المصانع ممارسات لا إنسانية في استغلال الأطفال ،وسوء معاملة النساء العاملات، وسوء اوضاع العمل، وقد كانت الماركسية منتصف القرن الماضي تمثل رد الفعل القوي علي كل ذلك .

ولابدمن الإشارة الى أن رواد الإدارة العلمية في بداية هذا القرن كانوا يعملون من خلال قواعد العلم الجديد الذي دعا فيه تايلور لمعالجة الآثار البغيضة التي كانت شائعة في الأعمال الصناعية والمصانع إلا أن المشكلة كانت أعمق من ذلك مما دعا سلطات المجتمع إلى فرض قانون للمسؤولية، إن المسؤولية الاجتماعية التي كانت تحمل توجهها جديدا نحو مصالح الأطراف الأخرى ومصالح المجتمع جعل الأعمال تستجيب لها طوعا أو كرها، كانت تحمل بعدا أخلاقيا وسرعان ما أخذ هذا البعد الأخلاقي يتطور كاتجاه متميز عن المسؤولية الاجتماعية، فجرالضمير الإنساني فيما بعد في مفاهيم

المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (نجم، 2015، ص51). إن الغاية من هذا العرض التاريخي لأخلاقيات الأعمال عبر الدين والفلسفة فضلاً عن آراء بعض الباحثين فيها وربط الماضي بالحاضر في سياق الحديث عنها، يمكن أن التاريخ يضع الخطوط العريضة لحاضر والمستقبل معاً، من خلاله تصحيح المسارات وتصحيح الأفكار.

### 3.1.2 مفهوم أخلاقيات الأعمال:

يعد مفهوم أخلاقيات العمل من المفاهيم القديمة التي حث عليها الدين الإسلامي الحنيف ، كما يسهم التاريخ والتقاليد والأعراف والثقافة القومية والوطنية والتكوين القبلي والعائلي وظهور الجماعات المرجعية والقادة والأحزاب السياسية ووسائل الإعلام وتطورها والخبرة العلمية والعملية للمجتمع في تشكيل أخلاقيات الأعمال في أي مجتمع من المجتمعات.(العامري، وآخرون 2005، ص134)

و بالتالي فإن جوانب السلوك الأخلاقي وضرورة العمل بأخلاقيات الأعمال لا ترتبط بمجتمعات محددة ، بل أنها أصبحت موضوعاً حيويًا تواجهها منظمات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية علي حد سواء فارتبط مفهوم الأخلاقيات بالعديد من المواضيع والمهام المتعلقة بالمنظمة والموارد وطاقت بشرية كالإدارة والعاملين والعمل والقادة والمديرين فهو يرشد ويعزز السلوك الجيد.(خالد الطراونة، أبوجيل، 2013، ص3) و تتعلق أخلاقيات الأعمال بسلوكيات الأفراد في نشاطاتهم العملية المختلفة وهذا يشمل طريقة تعاملهم مع زملائهم والزبائن وأي شخص آخر يتعامل مع الشركة. أصبحت أخلاقيات الأعمال تشكل جزءاً رئيسياً من صناعة النمو في الشركات، عقب ذلك القدر الهائل من الفضائح واتساع دائرة الجرائم والفساد الإداري خاصة جرائم الاختلاسات والرشوة واستغلال النفوذ الذي تشهدها المنظمات علي مستوى العالم وحاجة المجتمعات الي وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رقياً ،وضرورة تحديد علاقاتها بالعاملين والعملاء والمنظمات والجمهور ويعكس ذلك النمو أهمية أخلاقيات الأعمال تحولا حاسما في الرأي العام بشأن المسؤولية الأخلاقية

للمؤسسات والمنظمات مما أدى ذلك إلى أن تتولى المسؤولية الأخلاقية عن العديد من القضايا التي تتمثل في مثل البيئة والجنس والمنتجات والعرق ومعايير السلامة والصحة في بيئة العمل. ( Paine, 2003 march, April, p621)

وقد أدى فهم قيمة أخلاقيات العمل الى عدة مظاهر من بينها انتشار قواعد الأخلاق والمدونات الرسمية للوقوف علي المتطلبات الأخلاقية وتعيين مسؤولين إداريين يهتمون بمراعاة الجوانب الأخلاقية من أجل تحفيز العاملين علي التصرف وفقا لما تقتضيه المعايير الأخلاقية .

ولقد بات تركيز المنظمات على الأهداف والمبادئ والقيم والأخلاقيات في تطوير أداء الأفراد العاملين الذين أصبحوا أفضل مورد من موارد المنظمة ويمثلون رأس مال فكري (معرفي) ، يتم التركيز عليهم وبنائهم بناء أخلاقيا وفكريا من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار ثقافة المنظمة والذي أصبح توجه المنظمات والمديرين نحو أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة وهذا يتطلب منها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية.(حسين ليث وآخرون، 2009، ص8).

ويمكن القول إن أخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما ، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح وما هو مرفوض أو خاطئ، بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون. والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده.(المعاضبيدي, محمد أحمد 2005, ص6).

ويشير (Valentin, 2007) الى ان أخلاق المؤسسة ترتبط مع الأحكام الاخلاقية ونوايا العاملين، وأنه من أجل تحسين التفكير العقلاني الأخلاقي للعاملين، لابد للمؤسسات التركيز على التمسك بالقضايا الأخلاقية التي يواجهها العامل من خلال عمله وذلك بشكل يضمن التعامل مع المشاكل التي تعترض الأمور الأخلاقية في المؤسسة. وقد أوضح (Daft,2003,139) بان أخلاقيات الأعمال تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزء من البيئة الثقافية للمنظمة، إذ إن المسألة الأخلاقية تؤثر علي

تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل ( سلبي أو إيجابي) علي الآخرين ،في حين وصف(weihrich, koomtz, 2003, p70) أخلاقيات العمل بأنها كل ما يتعلق بالعدالة وبعض النواحي مثل توقعات المجتمع والمنافسة بنزاهة والإعلان والعلاقات العامه والمسئولية الاجتماعية. ويؤكد (الطة) أن الأخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المنظمة تمثل الأساس لتطوير مفاهيم جديدة لأخلاقيات الإدارة والعمل التي تطورت بدورها فيما بعد ، فالممارسة الأخلاقية التي تتمثل بعيد رسمي ضمن القانون من جانب يكون لها بعدا آخر أخلاقي من جانب آخر يتمثل في الالتزام بالمبادرات التي تعبر عن النزاعات الأخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض.(الطة, وآخرون, 2002, ص32).

فالأخلاقيات ليست أمرا اختياريا بل قرارات وسلوكيات العمل وهي عبارة عن أعمال أخلاقية لأنها تؤثر علي حياة ورفاهية الآخرين ،وأن أصالة الفكرة الأخلاقية وسموها ووحدتها لن تنزل عن عرشها ما بقيت مثلها العليا قائمة في خاطر البشرية.

#### **4.1.2 تعريف أخلاقيات الاعمال:**

يمكن القول إن أخلاقيات العمل وتطبيقاتها تختلف من بلد لآخر ، لكن النقطة المهمة التي يجب أن نشير إليها هي أن جميع التجارب التي سارت في طريق التقدم والتطور في العالم المتقدم والنامي كان هدفها الأساسي هو كيف يمكن الاستفادة من كل الأساليب والنظم والتكنولوجيا في إطار هويتها الوطنية وخصوصيتها التاريخية والثقافية والمحافظة علي نظامها القيمي الخاص.

فتعريف أخلاقيات الأعمال شأنه شأن الأخلاق من حيث تعدد التعريفات ولعل أهم هذه التعريفات :

1. أنها توجه الإدارة في منظمات الأعمال وتصرفاتها وسلوكياتها تجاه المشاركين.(اونكتاد, 2001,

ص194)

2. ويشير البعض الي أخلاقيات الأعمال بأنها كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والإعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية.(Weinrih, Heinz, Kountze Harold 1993 .

3 حيث صور علماء الأخلاق في أوربا وأمريكا الذين إعتبروا دراسة علم الأخلاق حقلا بكرا من حقول العلم، وأن أخلاق العمل تعني مجموعة من الأخلاق والمعايير الخاصة بالسلوك في المجتمع (محمد عبدالرحيم البيومي, 2011).

4. أما بيتز دروكر من اشهر كتاب الإدارة في القرن الحادي والعشرين فركز على البعد الموضوعي للأخلاقيات الأعمال بكونها علما مراعيًا للإعتبارات المادية ويعرفها على أنها العلم الذي يعالج الإختيارات العقلانية علي اساس التقييم من بين الوسائل المؤدية الي الأهداف. (بتر دروكر, 1995)

5. ويعرفها (ياغي) بأنها مجموعة من القواعد والأسس التي يجب علي المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله مع الناس ناجحا في مهنته ما دام قادرا على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من رؤساء ومرؤوسين.(ياغي محمد عبدالفتاح, 2001, ص83).

6. ويرى توميسون أن أخلاقيات العمل هي تطبيق المبادئ الأخلاقية على سلوك الأفراد في المنظمات

وبالتالي فإن القيم هي التي تصوغ أخلاقيات العمل لكل فرد ومن ثم يتولد من تلك الأخلاقيات نمط سلوكي يكون أخلاقيا أو لا أخلاقيا.(العمر، فؤاد عبدالله, 1997, ص83).

7. ويذهب البعض الي أبعد من ذلك محددًا الهدف الأساسي من الاهتمام بأخلاقيات الأعمال ، بأن تطبيق الفرد بما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين أو أن الأخلاق مجموعة من المبادئ المدونة تأمر وتنها عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاسات القيم التي يميزها الأفراد بحكم سلوكياتهم.(حرموش، عادل العنزي، 2000، ص21).



## 2- نظام القيم الاجتماعية:

سلوك الفرد يتأثر بنظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع والتي تتفاعل عدة عوامل في تكوينه وهذه العوامل منها مايتعلق بتحديد مصادر أخلاقيات العمل التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السئ كالأعراف والتقاليد في المجتمع .

وإجمالاً يمكن تحديد مصادر أخلاقيات العمل كالآتي:-

### - العائلة والتربية والبيئة:

وتستند هذه العمليات على القيم الأخلاقية المتبادلة والمشاركة التي تسود بين الأفراد. وأى مجتمع لا يخلو من العادات والتقاليد الحسنة المرغوبة والعادات والتقاليد السيئة الغير مرغوبة فيه وهي أحد مؤشرات البيئة التي تساعد على تكوين سلوك الفرد ، وهي المصدر الأول للمعلومات. (إبراهيم العمري، 1975، ص128).

### المصدر الدينى:

تأمر الأديان السماوية جميع التشريعات بالنقوى وطاعة الله وحسن المعاملة والاستقامة فى التعامل بين المسئول وأفراد المجتمع ومعاملة الجميع معاملة حسنة لأنهم يقفون أمام القانون المستمد من الشريعة السماوية سواء، وعليهم الانصياع لأوامر الله وهذا ينعكس بطبيعة الحال على أخلاقيات أى عامل فى مجال عمله وإخلاصه فيه، واستقامته مع أفراد مجتمعه والنزاهة فى التعامل مع الآخرين ، وكذا أمر بتجنب الغش وتحريم الرشوة.(مصطفى كامل، 2006، ص436-439).

### القوانين والتشريعات والأنظمة والتعليمات:

وتتمثل بالمعايير القانونية والتشريعات والأنظمة والتعليمات السائدة الموثقة إذ تتخذ سلوك الأفراد والمنظمات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين والتشريعات ، إن التزام الفرد بأخلاقيات الأعمال تبعاً للنظم والأنظمة والتشريعات تعتبر هي من المصادر الرئيسية التي تتحكم فى تسيير الإدارة فى المنظمات وتصريف المعاملات وتنفيذ القرارات. (محمد الصيرفي، 2008، ص27).

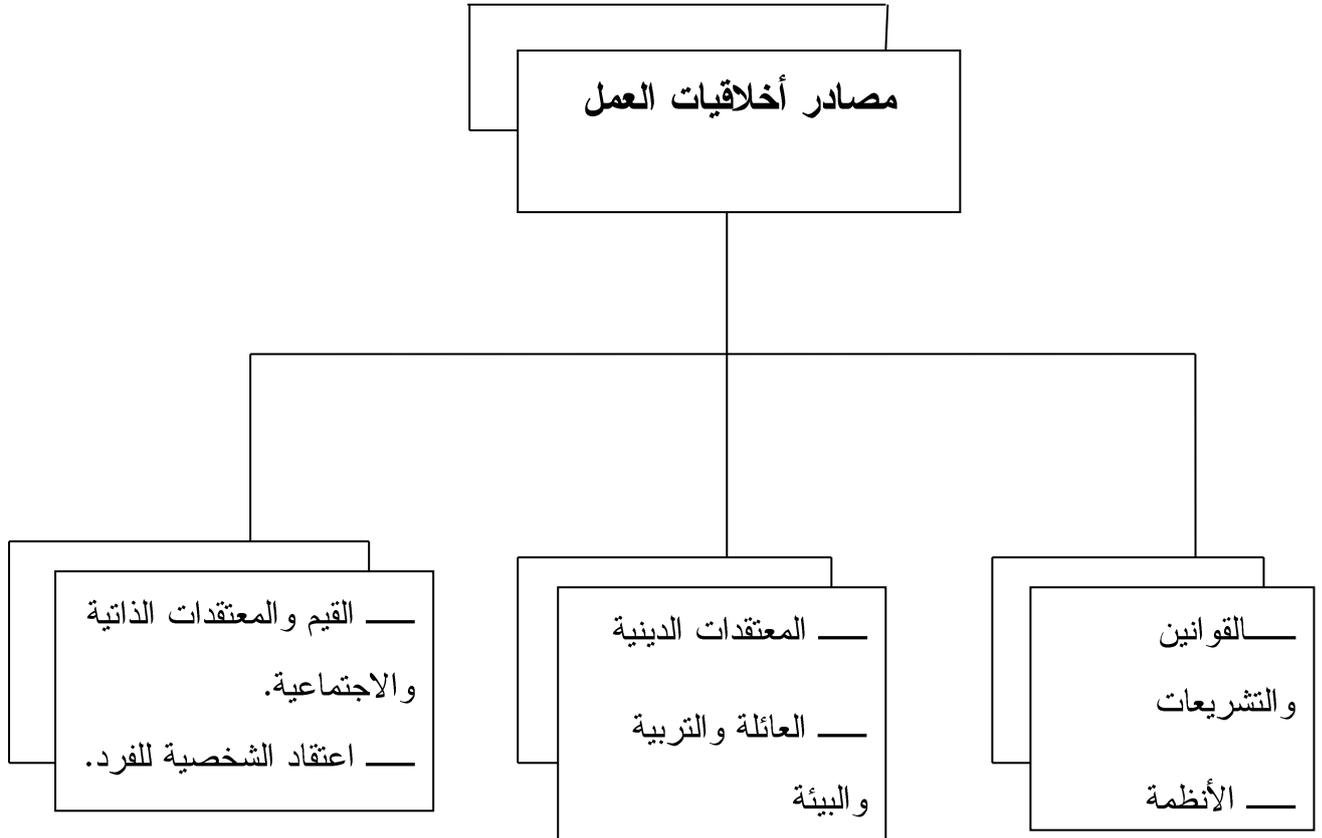
## - الاعتقادات الشخصية للفرد:

وهذه الاعتقادات يتم من خلالها تحديد المعايير التي ترتبط بشكل أساسي بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب إضافة إلى هذه المصادر هناك مصادر أخرى نجلها في الآتي:

التأثر بالجماعات المرجعية ، المدرسة ونظام التعليم في المجتمع، جماعة الضغط في المجتمع المدني، الخبرة المتراكمة، إعلام مؤسسات الرأي العام ومنظمات المجتمع المدني، ثقافة المجتمع وقيمه ومبادئه، مجتمع العمل الأول. (عقل، محمد عطا حسن، 2001، ص92).

### مصادر الأخلاقيات في الأعمال

#### الشكل رقم (1.1.2)



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

#### 6.1.2 عناصر أخلاقيات الاعمال:

يتفاعل الأفراد مع مجموعة من العناصر والمتغيرات في البيئة، في تكوين اتجاهاتهم السلوكية التي يستمدون منها قيمهم وأخلاقياتهم في العمل منها: (نجم، 2001، ص154).

## - الثقافة التنظيمية:

تتمثل الثقافة فى الإطار القيمي والأخلاقى والسلوكى الذى تعتمد المنظمة فى تعاملها مع مختلف الأطراف فإن المطلع على الأدب الإداري يجد تعاريف متعددة يمكن أن تمثل ثقافة المنظمة فالبعض يركز على السلوكية الظاهرة أو الخفية.(سليمان، أحمد عبدالرازق، 2000). وحين يركز آخرون على القيم المشتركة وغيرهم يركز على الجوانب الرمزية حيث تتأثر ثقافة المنظمة بشكل كبير بثلاثة قضايا أساسية. (عبداللطيف، أسار فخري، 2006، ص10-12).

أ- بيئة الأعمال التى توجد بها المنظمة.

ب- أفكار الاستراتيجيين والذين تشير أفكارهم وأراؤهم الى باقى أجزاء المنظمة والعاملين بها.

ج- خبره هؤلاء القادة وممارستهم السابقة وتجديدهم.

## - أخلاق الفرد:

تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية فى الوظيفة العامة والخاصة، والأخلاق هى جوهر الكائن الإدارى كما هو جوهر الإنسان بشكل عام يعتبر الإلزام للقادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التى تحددها المنشأة والنظام يحقق فائدتين وهما المحافظة على إستقرار الوضع الحالى، والنمو والتطور للأفراد والمنشأة.(العديلي، 1981، ص10-15).

## - أنظمة المنظمة:

إن التركيب والسياسات والأنظمة ومجموعة المبادئ الأخلاقية ونظم المكافأة تشكل فى مجملها واحداً. من القوة المهمة فى تشكيل أخلاقيات الإدارة التى من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين وأن لكل نظام من الأنظمة للمنظمة تأثيرات خاصة على طبيعة سلوك العاملين، والممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام أو عدم وضوحه، يجب على صاحب العمل والعامل معرفة أحكام نظام العمل بجميع محتوياته، ليكون كل منهما على بينة من أمره وعالماً بما له وبما عليه،

وتشكل هذه المجموعة من المقومات ضمن مجموعة الإدارات التي استخدمها المديرون في المنظمات لتشكل وتعزيز السلوكيات الأخلاقية والتحول بالمنظمة لتصبح منظمة أخلاقية. ( Daft, 2003, p156).

#### - الجمهور الخارجي:

إن الانظمة الحكومية والربائن والمجموعات المستفيدة وقوى السوق تشكل في مجملها القوى الرابعة التي تسهم في تكوين أخلاقيات العمل وتوجهه باتجاه معين دون غيره سيما في عالم اليوم الذي يعرف بزيادة المنافسة والتطور التكنولوجي. (عبد اللطيف، 2006، ص5).

#### 7.1.2 أبعاد أخلاقيات الأعمال:

سعت الدراسات التي تناولت أخلاقيات الأعمال إلى تحديد عدد من الأبعاد للاستدلال بها على مستوى الأخلاقيات وتحديد طبيعة تأثيرهم في عدة متغيرات، وهناك العديد من الأبعاد التي أشار لها الباحثون والتي تندرج ضمن أربعة مداخل لدراسة أخلاقيات العمل.

#### 1. الأمانة:

هي تتركز على المعاملات في المنظمة مثل : إسناد الوظائف العامة إلى الأكفاء ،الموضوعية في القرار، حفظ المال العام، حفظ الحواس والجوارح، حفظ الودائع، حفظ أسرار المنظمة و الاجتماعات إلا ما يضر الصالح العام في المنظمة. (الأشعري، احمد داود، 2008، ص182).

- الأمانة في جانبها خلق ثابت في النفس يعف به الإنسان عما ليس له به حق وإن تهيأت له ظروف العدوان عليه.

- الأمانة هي المحافظة على كل ما يؤتمن عليه القيادي والإداري والعامل في مهمات مهنة الإدارة (الزبيدي، عبدالله، 1966، ص72).

- الأمانة هي الأخلاق الاجتماعية التي تدل على سمو المجتمع وتماسك بنيانه، أن ينشر بين أبنائه خلق الأمانة، ومن المجتمع عليه، لدى علماء الأخلاق والاجتماع أن الأمانة من ألزم الأخلاق للفرد

والجماعة على السواء فهي التزام الواجبات الإجتماعية وأدائها خير أداء، الأمانة خلق أوجبه الإسلام وقد أكد القرآن الكريم في كثير من آياته على هذا الخلق ، وكذلك السنة المشرفة. ولاشك أن هذا الخلق الجميل أساس من أسس الدين (محمد موسى، 1991، ص29).

## 2. النزاهة:

هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل دون أن يشوبها الفساد ، وتتضمن النزاهة على الاتساق في الإجراءات والقيم والأساليب والتدابير والمبادئ والتوقعات والنتائج ، ويعتبر توفر النزاهة أمراً أساسياً ومطلباً إجتماعياً وقانونياً وأخلاقياً لمؤسسات القطاع العام والخاص على حد السواء. والنزاهة هي القيم والمعتقدات والسلوكيات المفروض تواجدها في مجال العمل العام والخاص.(الطراونة، وآخرون، 2010، ص63 – 64 )

كما تعتبر النزاهة من الصفات الخلفية التي ترتبط بجودة العمل ، ولها علاقة مباشرة بالعاملين حيث تورث الاطمئنان وثقة المسؤولين وتشكل القدوة للمرؤسين.(الرشيد، 2009، ص6)

## 3. العدل:

فإذا ماتوفرت العدالة فانها ستظهر المساواة والقيم والأخلاق الأساسية التي يجب أن تتوفر في إدارة العامة كالقضاء على المحسوبية والوساطات والعلاقات العائلية والقبلية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء، المساواة في تقديم الحوافز وربط ذلك بالجهد فالعدالة تعمل على تقوية مشاعر العامل تجاه المؤسسات التي يعمل بها وينمي روح انتمائه لها.(الحراشة، عبد المجيد محمد، 2003).العدالة بمعناها العام من أوجب الواجبات والزمها إذ أمر الله تعالى في قوله: ( إن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذى القربى ) النحل الاية ( 90 )،(محمد الغزالي،2005).

#### 4.الصدق:

صدق النية والعمل والوعد والعزم مبنياً على الصراحة أو مطابقة القول لما هو موجود بالفعل، وهو القول الحق والمطابق للواقع والحقيقة والصدق من متمات الإيمان ومكملات الإسلام.(عبده مصطفي، 1999، ص90).

#### 8.1.2 الحاجه إلى أخلاقيات الأعمال وأهميتها:

بدءاً من المقدمة الأساسية التي تقضى بأن الأخلاقيات تدور حول اتخاذ اختيارات وقرارات صحيحة بما تمثله من خطوط توجيهيه للمدربين فى صنع القرار، حيث تزداد أهميتها بالتناسب مع آثار ونتائج القرار. فقد حظيت أخلاقيات العمل بالاهتمام على نحو واضح وملفت للنظر وظهرت مصطلحات جديدة مثل قواعد وآداب المهنة وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات الأعمال، وباتت المنظمات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية.

وإن الإلتزام بالمبادئ والسلوك والاخلاق سواء على صعيد الفرد فى الوظيفة أو فى مهنة معينة أو فى مجموعة منظمات الأعمال يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف الشرائح فى المجتمع من حيث إن هذا الأمر يقوى الإلتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة من أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد فى الاعتبارات المالية التى تحقق لها فوائد على المدى القريب ولكنها بالتأكد ذات أثر سلبى فى الأمد الطويل. (الشخيلي،عبدالقادر، 1999، ص13).

وتكمن أهمية أخلاقيات العمل سواء بالنسبة للمؤسسة أو الأفراد الذين ينتمون إليها أو للأطراف ذات المصلحة فى أنها تعد أمراً مهماً فى تقوية مدى الإلتزام بالمبادئ الصحيحة التى بإمكانها التوجهه بالمؤسسة نحو مفهوم أوسع يبرر وجودها.

أسباب الاهتمام بأخلاقيات الأعمال فى المنظمات. (العمر فؤاد، 1999، ص30)

1- أصبحت المؤسسات الخاصة والعامة أقل أخلاقية فى القرن الواحد والعشرون فى تصرفاتها وصفقاتها.

2- تركيز المؤسسات على الربح والربحية دون الاهتمام بالاعتبارات الأخلاقية مما لا يضمن بقاؤها واستمرارها لفترة طويلة .

3-صعوبة التمييز بين السلوك الأخلاقي الجيد والسيء في هذه المؤسسات في ظل وجود القرار ذي المردود المادي.

4-انتشار جرائم الفساد الإدارى والاختلاسات، والرشوة، واستغلال النفوذ في المؤسسات البعيدة عن أخلاقيات العمل، لذا فإن أهمية أخلاقيات الأعمال تبرز من خلال الآتي:

1- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل الذي لا يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

2- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها الالتزام بمعايير أخلاقية وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في كثير من الدعاوى القضائية.

3- تقرير سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

4-تساعد مختلف الشرائح المكونة للموارد البشرية للمؤسسة بالالتزام بالأهداف المرسومة لهم بالاستناد إلى قيم المؤسسة التي تؤثر فيهم.

5-تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام كل الأطراف سواء من الداخل أو من خارج المؤسسة.

6-تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر بالانتماء للمؤسسة.

## 9.1.2 العوامل المؤثرة في أخلاقيات العمل:

### 1- البيئة الاجتماعية:

يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد ومايسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية والتي تسهم

مساهمة كبيرة فى تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته إذ تنمو هذه الاتجاهات لممارسات وتتطور بتطور مراحل النمو التى يمر بها الفرد. (عادل، أحمد، 2011، ص2).

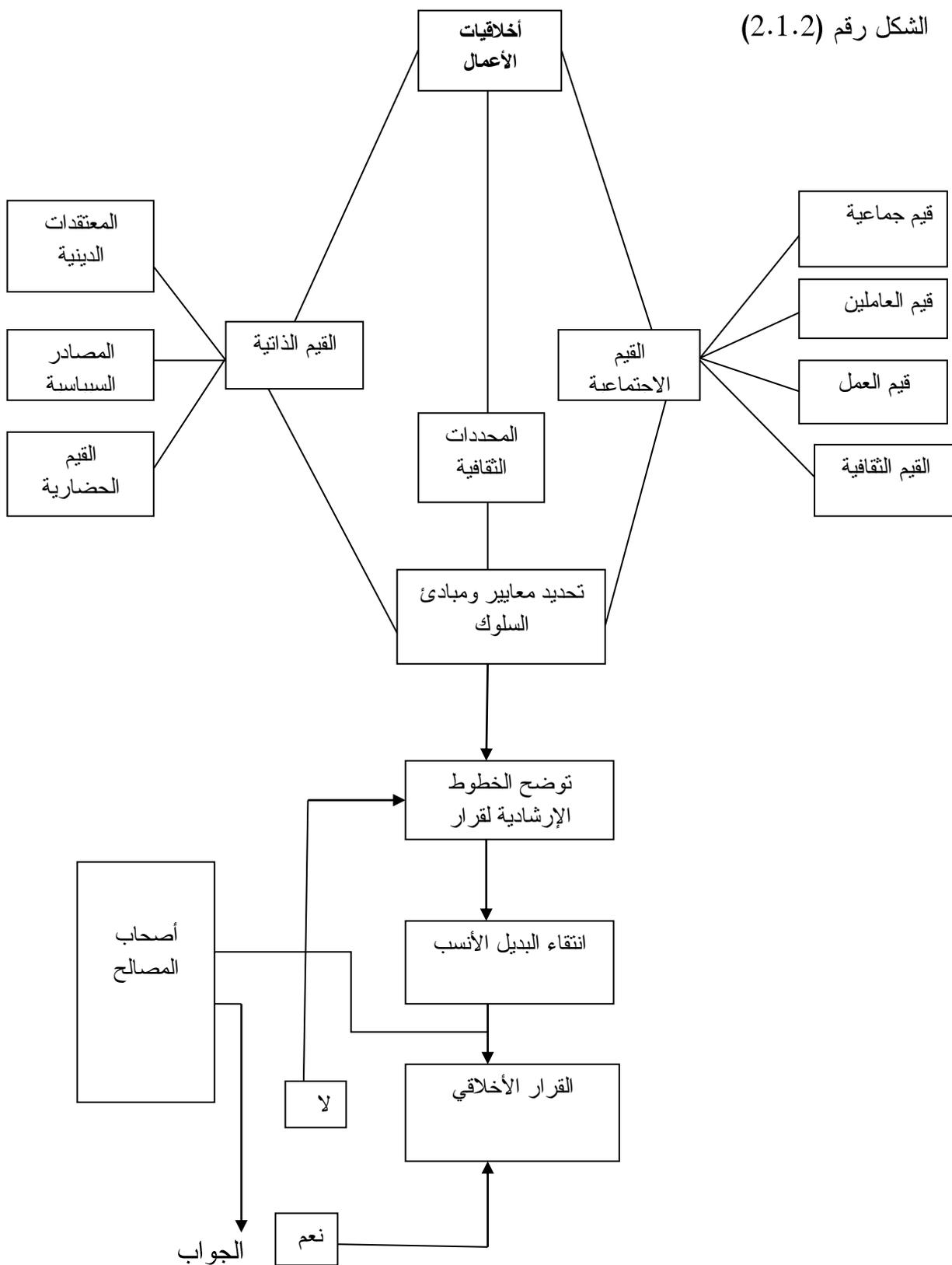
## 2- البيئة الاقتصادية:

تلعب الأوضاع الاقتصادية فى المجتمع الذى يعيش فيه الموظف من غنى وفقر وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدنى مستوى الرواتب والأجور دوراً كبيراً فى تكوين أخلاقيات الوظيفة من مبادئ واتجاهات وسلوك كما أنها تؤدى إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد الأمر الذى يؤدي بأن تفرق كل جماعة مجموعة من المبادئ والاتجاهات حول الجماعة الأخرى ونوع السلوك الذى يجب اتخاذه حيال كل وظيفة. (الهورانى، عالية صالح عبدالرحمن، 2005، ص40)

3- البيئة السياسية: لانشك أن البيئة السياسية التى يعيش الموظف العام فى ظلها تلعب دوراً مهماً فى تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكياته ويتأثر بدون شك بتلك البيئة السياسية السائدة ومدى فعاليته والرقابة على أنماط السلوك الإدارى أو المالى للموظف. (بن خالد، 2007، ص32).

## المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال

الشكل رقم (2.1.2)



المصدر: زكريا الدوري، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين ، دار

اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2010 ، ص435.

## المبحث الثاني

### مفهوم أداء العاملين

#### 0.2.2 تمهيد:

حظي الأداء بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام وذلك لأهميته على مستوى الفرد والمنشأة و لتداخل المؤثرات التي تؤثر على أدائه وتنوعها.وتسعى المنشآت بشتى أنواعها على تعظيم الإنتاجية ورفع مستوى أداء العاملين إلى أقصى المستويات وذلك لضمان بقائها واستمرارها في مزاوله نشاطها ولعلى من أبرز ما توليه المنظمات اليوم أكبر درجات الأهمية الأداء وكيفية تحسينه والحفاظ عليه حيث يعتبر أداء العاملين أداة المنظمات العملية لتحقيق أهدافها والوسيله الفعالة لإنجاز الغايات والرسالة التنظيمية لها.

#### 1.2.2 أداء العاملين:

يعتبر موضوع الأداء من الموضوعات التي نالت اهتماما من قبل المنظرين والإداريين في المجالات الإدارية إذ إنه يعد الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات فضلا عن أن الأداء يعبر عن مستوي التقدم الحضاري والاقتصادي للمنظمة.

يلقي توماس جلبرت الضوء على الأداء، إذ يرى أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز(صلاح الدين عبدالباقي، 2005، ص175). ويرى علي السلمي أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوي الأداء حيث إن هنالك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء. (صلاح الدين عبدالباقي، 2005، ص280).

إن تميز الأداء يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة خاصة كانت أو عامة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة لأن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حيث يكون أداء العاملين فيها متميزاً. (الفايدي، سالم بركة، 2008، ص18).

ويعد موضوع الأداء من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية. (رضا، حاتم علي حسن، 2003، ص5).

مما لا شك فيه أن الأداء يدل علي ما يجمع به العاملون في المنظمات، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازَه فإنه يحقق الغرض منه أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم. (المربع، صالح سعد، 2004، ص38).

وفي هذا السياق فقد عرف أداء العاملين على أنه (تنفيذ العامل لأعماله التي تكلفه بها المنظمة ، أي النتائج التي يحققها العامل في المنظمة ) ما يميز هذا التعريف بساطته في أداء العامل وهو القيام بواجبات العمل. (إلهام يحيوي، 2006، ص99).

## 2.2.2 مفهوم أداء العاملين:

لقي أداء العاملين اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد أجمع المفكرون أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية وذلك من أجل الوصول الي تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقاً وبأقل تكلفة ممكنة.

يعتبر تحديد مفهوم الأداء من أهم المسائل التي طرحت في الساحة العلمية قديماً وحديثاً وذلك بغرض وضع تعريف يمكن اعتباره مرجعاً أساسياً لأي عمل علمي في مجال الإدارة أن الصفات المعتبرة التي يكسبها الأداء حال دون تحقيق هذه الغاية، فتارة تظهر الأداء علي أنه قدرة المنظمة علي تخصيص مواردها واستخدامها بالشكل الأمثل، وتارة يرتبط بإنتاجية العمال والعنصر البشري، وتارة يظهر علي أنه قرين الإنتاجية وصورتها باعتبار أنه درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة والأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. (أحمد سيد مصطفى، 2002، ص412).

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت حظا ونصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعه، فالأداء هو الوسيلة التي تدفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية ونشاط حيث يجعل الرؤساء يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسيههم بشكل مستمر، وتدفع المرؤوسين للعمل بفعالية ولقد تمت الإشارة إلى مفهوم الأداء على أنه من أهم محاور المهنة في أي مجال وظيفي، فإذا كان الأداء مميزا في ظل بيئة عمل يسودها العدل والمساواة، فإنه من المنطق أن يأخذ هذا الأداء صاحبه إلى مكانة مرموقة في المنظمة التي يعمل فيها. (الطعامنة، محمد، 2005).

حيث ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية أن الأداء هو القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب ، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه، إنشاء علاقة عادلة بينهما، وللتمكن من ترقية الموظف تجري له اختبارات أداء، ويعتمد في ذلك على تقارير الأداء، أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد علي تحليل أداء العامل لعمله وسلوكه قيمة فترة زمنية. (أحمد زكي بدوي، 1992، ص310).

### 3.2.2 تعريف أداء العاملين:

**المعني اللغوي:** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به. ( ابن منظور لسان العرب، 1968، ص26).  
كذلك يعرف الأداء لغة أدى الشيء أي قام به. واصطلاحا: هو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال. (محمد حجازي، 2008، ص116).

فالأداء تحقيق المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء يقاس على أساس الناتج ( راوية حسن، 2003، ص209).

حيث إن الأداء يعبر عن العمليات المهمة إداريا وتقنيا وهو أهم وظائف الإدارة فهو الوظيفة الخامسة بعد الرقابة لأهميته القصوى في رفع شأن المنظمات وتقوية وتدعيم موقف الإدارة في مواجهة أهدافها. (مصطفى عشوي، ص244) هذا قد تعددت تعاريف الأداء منها:

1- هو يعبر عن الأثر الصادق لمجهود الفرد الذي يتأثر بالقرارات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام والمكونة لوظيفة الفرد.(محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص219).

2- هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون فيها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.(عبدالمليك مزهود، 2001، ص86).

3- هو التفاعل بين السلوك والإنجاز مجموعة السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس.(عبد الباري إبراهيم، 2003، ص25).

4- كما عرف الأداء بأنه انعكاس لمدى نجاح العامل أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل.(خالد بن عبدالله الحنيطة، 2003، ص52).

5- وقد عرف أيضا على أنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله وكمية و جودة العمل المقدم من طرفه. (وسيلة حمداوي، 2004، ص123)

6- كما يقصد بأداء العاملين مايقدمه العمال من مخرجات عمل ومايضيفونه ، ونوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات ويتم قياس هذا المتغير وفق أبعاد الأداء.( مروان محمد النسور، 2012، ص192)

يتضح مما سبق تعدد تعريفات أداء العاملين ، فمنهم من يرى أنه سلوك ، و منهم من يرى انه  
حصيلة جهد و منهم من يرى أنه إنجاز عمل ، إذن الأداء عبارة عن جهد يهدف إلى تحويل  
المدخلات إلى مخرجات كما هو سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة ما.(محمود عبدالرحمن إبراهيم،  
2006، ص42).

ومن خلال كل ما تم ذكره نستنتج أن: الأداء محصلة سلوك العامل في ضوء الإجراءات والتقنيات  
التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، ويعتبر انعكاساً و مقياساً لمدى نجاح العامل في  
تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.

#### 4.2.2 أبعاد أداء العاملين:

نظراً لتداخل مفهوم الأداء مع بعض المفاهيم الأخرى، سوف نحاول رسم حدود هذه المفاهيم حتى  
يتسنى لنا التمييز بينهما و من بين أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء في هذه الدراسة هي الرضا  
الوظيفي، الولاء والانتماء، باعتبارها من العوامل الهامة التي ترفع من الأداء ومعلوم أن الأداء هو  
مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام العامل بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن تنفيذه  
فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح التي تنظم العمل وتسعى له  
بكل حرص.

#### أ- الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي: هو مجموعة الآراء والمعتقدات والمشاعر التي يشعر بها الفرد نحو عمله، ويبدأ  
عند قيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل.(أحمد فاضل  
عباس، صالح السنوي، 1972)

عرف الرضا بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً  
وقد تكون سلبية أو إيجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله.(حامد،  
1980، ص94)

حيث هنالك دراسات أكدت أن هنالك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء هذا الاتجاه ظهر نتيجة تجارب في الثلاثينيات حيث تم التركيز علي العلاقات الإنسانية وزاد الاهتمام بالعاملين وأدائهم من خلال سماع شكاوهم وحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية ومن ثم تشجيع العاملين للمشاركة في الإدارة وكان الهدف من ذلك رفع الروح المعنوية التي بدورها تؤدي إلى زيادة الأداء وقد أظهرت نتائج التجارب أن الأداء يرتفع. والأداء أسهم في مدرسة العلاقات الإنسانية وقدمت أساليب متعددة في العلاقات الإنسانية بهدف زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة. (بدر حامد أحمد، 1995، ص156)

يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى وجهه نظر الأفراد والعاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه، فقبول الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه، فيؤثر بدرجة كبيرة على الكثير من الظواهر في المنظمة منها (معدل الدوران) والغياب والشكاوى والحوادث أثناء العمل والرضا عن العمل ومعدلات الأداء.

ولذا فإن كثير من المنظمات غالبا ما تجري مسوحات ودراسات دورية حول رضا الأفراد العاملين عن أعمالهم لكي تكون أكثر معرفة وإدراكا لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب المشاكل الناجمة عن عدم الرضا (سهيلة محمد عباس، علي السيد علي، 1999، ص177)

### وجهات النظر في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء:

- 1- إن توفر الرضا لدي العاملين سوف يؤدي إلى أداء مرتفع، فهناك معرفة طردية بين طرفين الأول مستقل الرضا والثاني تابع وهو الأداء وأنه كلما زادت درجات الرضا يرتفع معدلات الأداء.
- 2- إن الرضا ما هو إلا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الأداء علي أساس أن الأداء الجيد للموظف وما يعطى من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه.

## ب- البعد الثاني الولاء:

يرجع الاهتمام بالولاء في المنظمات كظاهرة إدارية إلى العناية بدور الفرد في المنظمة، ولأهمية الفرد لا يمكن أن تساوي أهمية أي من وسائل الإنتاج الأخرى، وإنجاح المنظمة ووصولها إلي أهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان العاملين بتلك الأهداف وسعيهم للوصول لها.

ويعتبر العنصر البشري هو الأهم في هذا الجانب بما يبذله من جهد وفعالية تساهم في رفع مستوى الولاء وكفاءته في تحقيق الأداء داخل المنظمة وخارجها، لذلك يلاحظ مصلحة أي منظمة تكمن في القدرة علي الاحتفاظ بالعاملين لديها من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم عن طريق إيجاد ما يعرف بالمناخ التنظيمي السليم وخلق الولاء لدى الأفراد.(اللوزي، موسي، 2003، ص117).

يعرف الولاء بأنه الحالة التي يتمثل الفرد فيها بقيم المنظمة وأهدافها ويرغب في المحافظة علي عضويته فيها وتسهيل وتحقيق لأهدافها بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة فيها(السلوس، 2008، ص89).

وكذلك يعرف الولاء بأنه التقييم الإيجابي والعزم علي العمل إزاء أهدافه.(الصيرفي، محمد، 2005، ص243)، الولاء يركز بشكل رئيسي على العملية التي يستخدمها الفرد لإيجاد شعور بالارتباط ليس بالمنظمة ولكن بتصرفاته الخاصة ، تنص هذه الرواية علي أن الشخص يحاول الحفاظ علي كل شيء له قيمة والذي يخسره نتيجة لتركه للمنظمة، بل يحافظ لاستمراريته في العمل(العجمي،، 1999، ص49)

بشكل رئيسي العلاقة بين الولاء والأداء أنه وجهة نظر تعكس طبيعة وجوده العلاقة بين العاملين والمنظمة لتحسين صورة الأداء فيها فالشخص الذي لديه ولاء هو الذي لديه إيمان عميق بأهداف المنظمة والاستعداد لبذل الجهد الأكبر في سبيل هذه المنظمة ولديه الرغبة الصادقة في البقاء في هذه المنظمة وتجويد الأداء (الصيرفي، مرجع سابق، ص244).

الولاء يتركز حول فكرة استمرار العامل حتى في ظل المشاعر السيئة لذا يمكن وصف العلاقة بين الولاء والأداء بأنه التزام بالمشاركة في العمل ودعم المنظمة خارج نطاق توقعات الوظيفة والمكافآت وكذلك الإستمرار والدعم والتأييد للمنظمة بغض النظر عن التغيرات والتحويلات التي تحصل في المشاعر والظروف. (سليمان الفارسي، 2011، ص27).

في واقع الحال فإن مصطلح الولاء وعلاقته بالأداء في منظمات الأعمال لا يمثل واقعا ملموسا بل يمثل اصطلاحا مطلقا يمكن الاستدلال عليه من خلال الظواهر. (الأحمدي، طلال، 2004، ص12).

### البعد الثالث: الانتماء

يعد الانتماء مفهوماً فلسفياً لا يمكن إداركه إلا في ضوء مرحلة تاريخية بعينها، في إطار اجتماعي بذاته فهو نتاج للعديد من المعطيات والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية في المجتمع كما أنه مفهوم نفسي ذو بعد اجتماعي وبافتقاره يشعر المرء بالعزلة والغربة ويعتريه القلق والضيق وتتتابه المشكلات النفسية والتي لها تأثيرها على وحدة المجتمع وتماسكه. (خضر، لطيفة إبراهيم، 2000، ص25). إن الانتماء هو شعور الفرد بكونه جزءاً من مجموعة أشمل أسرة او قبيلة أو ملة أو حزب أو أمة أو نحو ذلك ينتمي إليها وكأنه ممثل لها أو متواجد فيها أو يضمها ويحس بالاطمئنان و الفخر والرضى المتبادل بينهما وكأن كل ميزة لها ميزتها الخاصة (الخولي، وليم، 1976، ص82).

ذكر هيكل أن الإنتماء هو ارتباط الفرد بمجموعة معينة من القيم والمبادئ في مجتمع معين وتأتي سلوكياته فيها (هيكل، محمد أحمد، 1997، ص72).

الانتماء أحد أهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية في الفرد والمنظمة في الوقت نفسه، حيث يساعد على استقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين.

## مداخل الانتماء:

تعدد وتنوع الانتماء وقد اتفق الباحثون على أن مفاهيم الانتماء يمكن أن تتدرج تحت ثلاثة مداخل هي: (احمد الدعيح، رند الباقي، 2008)

1. **مدخل التبادل:** يعتمد هذا المدخل على مفهوم الانتماء التنظيمي بأنه يعكس ارتباط الفرد بالمنظمة، ولا تقتصر هذه المنافع والفوائد على الناحية المادية فقط بل تمتد لتشمل الناحية المعنوية أيضاً مثل مركز الشخص في المنظمة والصدقات التي كونها .

2. **المدخل النفسي:** يعتمد هذا المدخل على مفهوم الانتماء التنظيمي وفق ثلاثة عناصر:

أ. قبول القيم و أهداف المنظمة

ب. رغبة العامل من بذل جهود غير عادية لصالح المنظمة

ج. رغبة الفرد في الحفاظ على عضويته في المنظمة

3- **المدخل المشترك:** يرى أنصار المدخل المشترك أن كل من مدخل التبادل والمدخل النفسي

لا يصلح بمفرده لتفسير الانتماء التنظيمي وله بعدين (علام، 1993)

أ- الانتماء الاستمراري: يعكس هذا البعد ميل العامل للاستمرار في العمل في المنظمة بسبب الخسائر التي سيتحملها إذا ترك المنظمة ويتفق هذا مع مدخل التبادل.

ب- الانتماء العاطفي: يعكس هذا البعد ارتباط العامل وتوافقه واحتواءه مع المنظمة التي يعمل بها ويتفق هذا مع المدخل النفسي وإضافة إلى ذلك هنالك بعداً آخر للانتماء هو الانتماء المعياري بسبب القيم التي يعتنقها العامل وتنبع هذه القيم من مصدرين:

1- المصدر الأول: القيم التي يعتنقها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة من الأسرة والثقافة الاجتماعية

2- المصدر الثاني: القيم التي يكتسبها العامل بعد التحاقه بالمنظمة والناجمة عن التطبيع التنظيمي

## 5.2.2 عناصر أداء العاملين:

هناك عناصر ومكونات لأداء العاملين بدونها لا يمكن الحديث عن وجود الأداء وذلك يعود إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى العاملين في المنظمات، (نادر حامد عبدالرازق، 2010، ص20) ومن أبرز عناصره:

1. المعرفة لمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والأخلاقية العامة عن الوظيفة للمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل: تعني مستوى الدقة والجودة (الجهد المبذول) ومدى مطابقتها للمواصفات، ففي بعض الأعمال لا يهم كثر سرعة الأداء بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول.
3. كمية العمل المنجز: هو العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
4. نمط إنجاز العمل: يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله، ويقاس ببعض الحركات و الوسائل والطرق التي قام بها العامل في أدائه عمله.
5. المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدود.

## 6.2.2 العوامل المؤثر في أداء العاملين:

يتأثر أداء العاملين بجملة متعددة و مختلفة و متشابكة من العوامل التي يصعب عملياً تحديدها وتمييزها، تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية أو الحياة عموماً لا تؤثر في الأداء. وهذه العوامل تختلف باختلاف الزمان و المكان ومرحلة حياة الفرد وكذلك العوامل الفيزيائية، كما أن الاختلاف يلاحظ في شدة تأثيرها فبعض هذه العوامل تؤثر مباشرة على الأداء بينما للبعض الاخر تأثيره غير مباشر عليه، (حمود بن مطلق، 2003، ص67-68) أهم العوامل:

- 1- إن غياب الأهداف، في المنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط شمولية وتفصييلة للأعمال، لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحققه من إنجازات.
- 2- التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء العاملين، فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل.
- 3- عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات هي من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا. وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين وانخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

## المبحث الثالث

### مفهوم الثقة التنظيمية في منظمات الأعمال

#### 0.3.2 تمهيد:

تعد الثقة في علاقات الأعمال أحد الدعائم الأساسية التي تساعد المنظمات على تدعيم فعاليتها وتحقيق أهدافها، كما تعد من أكثر الأدوات الإدارية فاعلية، لأنها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمات، ضمن عامل محوري في تحقيق نجاح المنظمات، كذلك الثقة في المنظمة تعد عنصرا مهما فحينما يسود جو من الثقة بالمنظمة فإن الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم ويعاون بعضهم بعضا ويتعلمون معا ، من جانب آخر فإن في المنظمات التي تفتقر الي الثقة يعوق مثل هذه الافتقار الاتصالات ويحبط التعاون ويقلل من الالتزام.( زهراني، أحمد بن حسن، 2012).

إن وجود المنظمات واستمرارها رهين بتحقيق أهدافها وأن تحقيق هذه الاهداف مقرون بوجود أفراد يمتلكون الثقة العالية ووفاء مستمرا للالتزام للعمل وأن بيئة العمل أو مكان العمل من الجوانب والمقومات المهمة للنجاح في مؤسسات ومنشآت الأعمال التي تحظى حاليا باهتمام عالمي متزايد علي اعتبار الرضي الوظيفي للعاملين في المنظمة عن بيئة العمل ينعكس علي كفاءتهم وأدائهم بالتالي الثقة في المؤسسة.

وفي ذلك يشير أحد المفكرين إلى خاصية (عدم الثقة) التي كانت ملازمة للمنظمات التقليدية المتراجعة وكان نجاحه يعتمد علي المدير، بينما المنظمات الحديثة التي تعتمد على قدرة مجموعات العمل وانسحابها لتحقيق أهداف المنظمة وتبني الثقة وتعتبرها عاملا مؤثرا فيها.

#### 1.3.2 نشأة وتطور الثقة التنظيمية:

علي الرغم من أن الجذور التاريخية لنشأة موضوع الثقة وتطوره يعود لعقود بعيدة ارتبطت بنشأة المجتمعات وتطورها، فهي قديمة قدم الأشكال الأولى للروابط الإنسانية، ولكن الاهتمام العلمي بالثقة بدأ في الخمسينيات من القرن الماضي بوصفها موضوعا رئيسيا في علم النفس، في حين

برزت أفكارها في علم الاجتماع بداية الستينيات، وخلال مرحلة السبعينيات تبلور مفهوم ودور الثقة عندما تزايد الاهتمام بمشاركة العاملين ضمن فكرة الديمقراطية الصناعية كخطوة أساسية لتحسين نوعية العمل ، وخلال التسعينيات نال موضوع الثقة اهتماما متزايدا بين علماء الإدارة نتيجة التطورات والمتغيرات المستمرة التي تشهدها المنظمات فقد زادت الحاجة إلى تفعيل مفهوم الثقة ضمن السياسات التنظيمية. (الشكرجي، أسماء طه نوري، 2010، ص9 – 40).

ويري (الطائي 2007) أن تطور الثقة قد تطور مع تطور الفكر الإداري، إذ ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة في المنظمة التي حدثت من تطور الثقة داخل المنظمة، في حين أن المدرسة الإنسانية اهتمت بالجوانب غير الرسمية وأولت عناية خاصة للعنصر البشري واعتبره العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف بذلك فقد تبلورت مفهوم الثقة خلال تلك المرحلة. ومن البديهي أن يأتي تطور الفكر الإداري كرد فعل لمشكلات تحد من فعالية المنظمات أو استجابة للتموجات الإنسانية ومواكبة لتطلعات الإنسان نحو التقدم ووفق مسار خطي، أو إتباعا لنزعة الإنسان نحو التفوق من خلال تعزيز قدراته وإمكانياته في توظيف الموارد المحدودة لتحقيق الحد الأقصى من الإنتاج الذي يسوغ الحصول علي الأرباح المجزية حيث كانت الثقة موردا نادرا تم اكتشافه حديثا. (الطائي، ناصر جبر، 2007، ص16)

### 2.3.2 مفهوم الثقة التنظيمية:

علي الرغم من اهتمام الكتاب والباحثين بالثقة إلا أن دراستها في المنظمات ظلت صعبة ولا زال الباحثون يحاولون إيجاد الأرضية المشتركة لهذا المفهوم ويعود الأمر لأسباب عديدة منها تداخل بعض المفاهيم كتعاون والاعتماد والتنبؤ ، وتعود الصلة المباشرة للثقة بحقول علمية متعددة كالفلسفة والاقتصاد والسياسة إلى الخوض في مفهوم الثقة. (رشيد، مازن فارس، 2003، ص446)

حيث تناولت الثقة في إطار شخصي بوصفه سمة من السمات الشخصية وهذا المفهوم لا يتناسب مع المفهوم التنظيمي الحديث الذي بدأت ملامحه تبرز في العقد الأخيرين في الخمسينيات من القرن

العشرين والذي يعد الثقة عنصر من عناصر الرأسمال الإجتماعي التنظيمي يمكن إستثماره في خلق وتكوين القيمة للمنظمة أسوة برؤوس أموالها الأخرى. (العنزي، وآخرون، 2004، ص49 – 50).

أصبحت المنظمات الناجحة في الوقت الحاضر لا تهتم بالنتائج فقط وإنما بالدرجة الاولى تتوجه الإدارة العليا بالمنظمة نحو العاملين في إطار أخلاقي كما تتوجه المنظمات نحو العملاء من خلال الالتزام بالجودة لضمان الوفاء بمتطلباتهم بذلك يصبح المناخ في المنظمة مشبعا بمشاعر الإلفة والمودة وثقة العاملين مع المديرين. (عيسان، صالحة عبدالله، 2003، ص36)

إذا ما تطرقنا لأصل كلمة الثقة ومصدر اشتقاقها فقد ورد مفهوم الثقة في المعاجم العربية تحت كلمة ( وثق به يثق ثقة إذا إئتمنه) أما معناها الاصطلاحي فهي الشعور الايجابي الذي يملكه الفرد اتجاه الطرف من حيث ثقته بقيامه بالأعمال والأفعال المتفق عليها. (الرازي، 1983، ص173).

وقد ركز بعض الباحثين في تفسير مفهوم الثقة علي أنها درجة إيمان وتقبل الفرد القرارات والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة ، والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف.

### 3.3.2 تعريفات الثقة:

رغم الاتفاق الواسع بين المنظرين والباحثين في مختلف حقول العلوم الاجتماعية على مفهوم الثقة في العلاقات الإنسانية وتأثيرها الايجابي في هذا المجال، فإن هنالك افتقار إلى تعريف موحد لمفهوم الثقة. وتعرف الثقة في اللغة علي أنها تدل علي الضبط والقوة والإحكام ويقال وثقت الشيء أي أحكمته والميثاق هو العهد المحكم، و الثقة هي المعاهدة، بمعنى أن الثقة هي إحكام الأمر والاطمئنان إليه. (اللوزي موسي، 2003، ص446).

إن الثقة هي مجموعة من التوقعات المشتركة بين الطرفين حيث ينظر إلى الاتفاق عليها بأنه عقد غير مكتوب على الالتزام بينهما سلوكيا وعقلانيا وينتج عن هذا الاتفاق الممثل للعقد النفسي ثقة حيادية تحكم العلاقة بين طرفين، من هذا أن الثقة هي توقعات الأفراد والجماعات.

كذلك بأنها توقعات ومعتقدات ومشاعر الفرد الإيجابية التي يحملها الفرد تجاه المنظمة التي ينتمي إليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة والالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة. (الشكرجي، أسماء طه نوري، 2008 ص 57).

حيث عرف الطائى : بأنها إيمان الفرد بأهداف وقرارات وسياسات تنظيمية والقائد التنظيمي وجميع الأفراد العاملين معه فى المنظمة وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد تجاه المنظمة (الطائى، ناصر جبر، 2007، ص 61)

كما عرفها متعب والعطوى بأنها محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم من ناحية البيئة والسلوك بما يؤدي إلى تحقيق الأهداف. (متعب، وآخرون، 2008).

تباينت وجهات النظر للدراسين حول أنواع الثقة كالآتي: (فوكوياما، فرنسيس، 1998، ص 42)

1- الثقة القائمة على المعرفة: والتي تبني على المعرفة فهم طرفي الثقة لبعضهم البعض بشكل يساعد كل منها على التنبؤ بسلوك الآخر فى مواقف معينة .

2- الثقة القائمة على ملامح شخصية: هى تحدث لأى طرف من طرفى الثقة من سماته الشخصية الثقة فى الآخرين بغض النظر عما إذا كان الطرف جدير بهذه الثقة من عدمها.

3- الثقة القائمة على أسس رسمية: هى التي تقوم نتيجة وجود قواعد رسمية توجب وتؤنب أى طرفى عملية الثقة إذا سبب ضرراً للطرف الآخر.

وبناءً على المفاهيم التنظيمية للثقة فقد يتفق الباحثون على تقسيم الثقة التنظيمية إلى ثلاثة عناصر: (الثقة فى الرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا).

وهو التقسيم ذاته الذى اتبعته العديد من الدراسات . وهذا مما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية والمؤسسات المبحوثة.

### 4.3.2 أهمية بناء الثقة التنظيمية:

من المعلوم أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل، فإن العامل الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القصير والبعيد فإنه يتفانى في عمله لكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المنظمة لا تفي بوعدتها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير محفز له علي تطوير العمل والإبداع و زيادة الكفاءة لذلك فإن إلتزام المديرين يؤتي الثقة للعامل في المنظمة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم علي العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع، (العنزي، وآخرون، ص57).

أن بناء الثقة له أثر كبير علي مخرجات العمل داخل المنظمة حيث إن هناك علاقة موجبة بين الثقة وكلا من الأداء وسلوك المواطنة التنظيمية والإبداع، في حين توجد كذلك علاقة عكسية بين الثقة وكلا من دوران العمل والغياب والصراع بين الأفراد داخل المنظمة.

تعتبر الثقة الجزء الأكبر أهمية من مكونات رأسمال المنظمة، سواء كانت الثقة بالعاملين أو ثقة العاملين بالإدارة، وأن المنظمات التي تسود أعمالها وأنشطتها وعلاقتها بمعدلات عالية من الثقة تكون أكثر نجاحا وتكيفا وإبداعا من المنظمات التي تتعدم بها الثقة. (الطائي، مصدر سابق، ص64) وقد أقر الباحثون بأهمية الثقة في خلق التوازن والتعاون وتحقيق الأهداف كما أنها تسهم في تكامل عملية الرقابة وشمولها ضمن المنظمة بالإضافة إلى قدرتها في مصداقية الجهود الرقابية من خلال خلق التوازن للتأكد من استجابة الأعضاء ومسايرتهم للأمر، ويرى بعض الباحثين أن الثقة توفر الكثير من الفوائد لبيئة المنظمة كما أن وجود الثقة لها دور في الدفع نحو التطوير والتنمية في الاتصالات الفعالة في زيادة فاعلية المنظمات كما أن المؤسسات التي تتميز بالثقة يمكن للمرء أن يرى فيها، الجو المفتوح لمشاركة الموظفين الذين يتحملون المسؤولية والالتزام والرضا الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات وزيادة في الإنتاجية والتحفيز والإبداع. (الفهداوي، فهمي خليل، 2004، ص69).

بناءً على مفاهيم الثقة فقد اتفق معظم الباحثين على تقسيم أبعاد الثقة التنظيمية إلى ثلاثة :-

#### الثقة بالمشرفين:

تمثل تلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين في اتجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، حيث يكسب المشرف ثقة مرؤوسيه إذا ما كان متوافراً فيه حقائق الكفاءة، الجدارة والأخلاق والانفتاح على المرؤوسين والاهتمام بمصالحهم واحتياجاتهم. (فليج، حكمت محمد، 2010)

#### الثقة بزملاء العمل:

هي تلك العلاقات التعاونية والمتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الإعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جديراً بثقة الآخرين وتشمل كل من الالتزام بالعمل والقيم والمبادئ. (هاشم العبادي، 2010)

#### الثقة بإدارة المنظمة:

تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين وتطابق أقوالهم مع أفعالهم ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع (صديق، محمد جلال سليمان، 2005، ص25).

## المبحث الرابع

### العلاقة بين متغيرات الدراسة

#### 0.4.2 تمهيد

لقد هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الثقة في تفسير العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين في الشركات السودانية بولاية الخرطوم، ولتحقيق هذا الهدف تم الاطلاع على عدد من الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثم ربطها بالعلاقات مع بين متغيرات الدراسة والتي تم تناولها في النقاط التالية:

#### 1.4.2 العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين:

تعتبر أخلاقيات الأعمال أحد أهم الطرق الرئيسة لتحسين أداء العاملين حيث يتصف بالتحسين الجزري لأهداف المنظمة من أجل تحسين الفعلي للأداء، حيث أصبحت عاملاً هاماً في تعزيز الميزة التنافسية في الكثير من المنظمات (ديمان لويز، 2012م).

دراسة (الربيعي، 2008) العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة الأداء هدفت الدراسة إلى ما يأتي. توليد الالتزام الذاتي بالمعايير الأخلاقية والسلوكيات الحميدة كوسيلة للتفريق بين السلطة والمسؤولية ، ان يتفهم العامل المضامين الأخلاقية للسلطات التي يمارسها والحرص على استخدامها للصالح العام. وقد توصلت الدراسة للعديد من الاستنتاجات منها: يتحدد إطار عمل العاملين في المنظمة بعدد من الواجبات التي تتسجم مع القواعد والإجراءات. يعد التشجيع على الممارسات الأخلاقية القومية حقاً طبيعياً مكتسباً في المؤسسة. إن المدونات الأخلاقية في المنظمة يجب أن تدعم المناخ الأخلاقي فيها ويساعد على الإرتقاء به ويشكل حماية لها أمام القانون، وجود علاقة معنوية بين متغيرات الدراسة مما يدل على وجود علاقة بين أبعاد المتغيرات في العينة

المبحوثة . أثبتت الدراسة بوجود ارتباط بين متغيرات الدراسة مع وجود الأداء كمتغير أستجابي وأوصت ضرورة أستخدام الأخلاقيات في العمل.

**وهدفت دراسة (المرايات،2011) إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان ،و كان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة . أن مستوى أخلاقيات الأعمال للمنظمات في بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع ،وأن مستوى السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع . كما تبين وجود أثر مباشر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان.**

**هدفت دراسة (المقصص وآخرون، 2011) إلى التعرف على درجة توافر اخلاقيات العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري ومعلمي تربية البادية الوسطى بالاردن. وذلك بالتعرف على مدى توفر مدونة اخلاقيات لدى مديري ومعلمي تربية البادية الوسطي.أهم النتائج اظهرت الدراسة ان درجة توفر أخلاقيات العمل في أداء العاملين مرتفعة**

**وأيضاً دراسة (هيا عبدالرحمن العقيلي، 2014)، بعنوان: أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات، في جامعة الملك سعود. التي هدفت إلى دراسة معرفة أثر أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملات الإداريات في جامعة الملك سعود والبالغ عددهن (1700) موظفة تم اختيار عينة عشوائية (313) استخدم المنهج الوصفي والاستبانة. أظهرت النتائج: وجود علاقة تعاون في درجة موافقة أفراد الدراسة علي بعد التزام الموظفات الإداريات بأخلاقيات الوظيفة، يوجد علاقة تعاون في أداء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي، توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومستوى الرضا الوظيفي، كلما تحسنت أخلاقيات العمل أدى إلى تحسن ارتفاع مستوى الرضا لدى الموظفات. أهم التوصيات: التركيز في الإدارات على مراعاة العدالة والمساواة في منح المكافآت للموظفات. الاهتمام بالتدريب والعمل على توفير ووضوح المهام**

ومسئوليات العمل. العمل على وضع دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل الموظفين. الاستمرار في بذل المزيد من الجهود وتطوير الأداء للوصول إلى أفضل مستوى في العمل. دراسة (العطوي، 2013)، بعنوان: أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الانتاجية لدى منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود لمدينة الجبل بالرياض. هدفت الدراسة إلى معرفة مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها في تحقيق الكفاءة الإنتاجية. معرفة الاقتراحات التي تسهم في رفع مستوى اخلاقيات العمل لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بجعل ، استخدم الإستبانة كأداء للدراسة، أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة موافقون على محور التزام منسوبي قيادة حرس الحدود بجعل بأخلاقيات العمل.

دراسة (Narwal. 2007) هدفت إلى كشف علاقة أخلاقيات العمل الاجتماعية المتخذة من قبل قطاع البنوك الهندية والتي من شأنها أن تساعد في تعزيز تحسين أداء العاملين، وقد أظهرت الدراسة أن البنوك تمتلك وجهة نظر إيجابية حول مبادرات المسؤولية، وقد ركزوا بشكل أساسي على التعليم، النمو المتوازن/ لطلبات المجتمع المختلفة فضلاً عن التركيز الأهم لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي ضمت رضا العاملين.

دراسة (John 2004) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتقييم الجوانب الأخلاقية في عمل إدارات العاملين في جامعة ويكاتو في نيوزلندا، وقد خلصت الدراسة إلى اعتبار أن عاملى العدالة والمساواة هما أهم العوامل الحاسمة في الحكم على مدى نضوج المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية للمنظمات من وجهة نظر العاملين فيها.

و تناولت دراسة (Valentine2012) المحتوى التدريبي لأخلاقيات الأعمال ورضا العاملين عن زملاء العمل والمشرفين، لأن الدعم المنظمى لأخلاقيات الأعمال ذو قيمة عالية والذي يتعزز بالقيم الأخلاقية السائدة فى المنظمة ،والذى يؤدي إلى رضا العاملين والمشرفين ،لأنهم يلعبون دوراً مهماً فى الممارسة الأخلاقية.

## 2.4.2 العلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة التنظيمية في المنظمة:

دراسة (خالد، العمرى، 1992م) بعنوان: السلوك القيادي لمدير المدرسة وعلاقته بالثقة المعلم

في المدرسة. فقد قام بدراسة لمعرفة علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالثقة، وتوصل إلى

وجود علاقة إحصائية بين ثقة المعلم بالمدير من جهة ومتغير السلوك القيادي للمدير من جهة أخرى،

حيث إن السلوك القيادي للمدير ومدى اهتمامه بالعمل أو المعلمين يؤثر على ثقة المعلم بالمدير

المدرسة.

دراسة (متعب والعطوى، 2008م) علاقة الثقة التنظيمية وتحسين مخرجات العمل الموقفية

والسلوكية. هدفت الدراسة الى معرفة دور الثقة في المنظمة في تحسين مخرجات العمل الموقفية

والسلوكية الأخلاقية، يقدم البحث إطاراً نظرياً وتطبيقياً ويختبر العلاقة بين الثقة ومستوى مخرجات

العمل الموقفية السلوكية وفق طبيعة توفر الثقة بين اعضاء المنظمة وقد اختبر علاقة الأثر بين

مصادر الثقة التنظيمية والسلوكية لأداء العاملين وقدمت توصيات تضمنت مجموعة من الممارسات

الإجرائية التي يمكن أن تتبعها المنظمة في بناء وتعزيز الثقة بين ربوع مستوياتها التنظيمية.

دراسة (Farling, Stone, 1999م) هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة في القائد وأداء

العاملين وأوضحت أن القائد عندما يضع حاجات المرؤسين ومصالحهم فوق حاجاته و مصلحته و

يشارك في حوار أخلاقي مع المرؤسين و ينمي فيهم الشعور بالعزم و تحقيق الهدف فإنه بهذه

السلوكيات يزيد من ثقة المرؤسين في قاداتهم و المنظمة. أشارت الدراسة إلى أنه عندما يتساوى

السعر والجودة فإن من الزبائن يشيرون إلى ضرورة، توفر الثقة في العلامات التجارية تابعة

للمنظمة، لديه مسئولية أخلاقية و اجتماعية.

دراسة، (خالد الطروانة، محمد أبو جليل، 2013) علاقة أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في

تحقيق الميزة التنافسية. هدفت الدراسة إلى: إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية

الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للشركات الصناعية الأردنية. أظهرت الدراسة وجود تأثير

ذى دلالة إحصائية للأخلاقيات الاعمال، كما اظهرت إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمسئولية الاجتماعية. أوصت بضرورة وضع تعزيز لآخلاقيات الاعمال وتحديد السياسات الاخلاقيات وتوزيعها عبر الشركات وتدريب العاملين فيها على تعزيز قدرتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.

بينت دراسة (خالد الحباصات، 2012) أثر أخلاقيات العمل الإسلامية فى العدالة التنظيمية فى المؤسسات الصحفية الأردنية. أوضحت أن الأخلاق تؤدي إلى تحقيق السعادة الفردية والجماعية والمجتمعية من حيث الخير، الأمن، الأمانة، الثقة، الإلفة والمحبة بين الناس، والمكان الذى لا توجد فيه الأخلاقيات تعمه الفوضى وعدم الرضا والبغضاء والصراعات فى العمل- فالأخلاق تمثل مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التى يخضع لها الإنسان فى تصرفاته. تم التعرف على رأى العاملين حول أخلاقيات العمل الإسلامية فى مؤسساتهم الصحفية والمتمثلة فى الكفاية والإلتقان.

ووصت على: ضرورة قيام إدارة المؤسسات الصحفية الأردنية المحافظة على الإلتقان فى العمل من خلال إيجاد كافة الوسائل.

#### 3.4.2 العلاقة بين الثقة التنظيمية فى المنظمة وأداء العاملين:

دراسة (الرفاعي، 2009م) بعنوان: تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك الإدارة الابتكارى للعاملين. (دراسة ميدانية) رؤساء الأقسام والعاملين بجامعة أسيوط ومن أهم النتائج: لا توجد اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية فى إجابات أفراد العينة طبقاً لاختلاف مستوى المديرين فى الثقة التنظيمية.

كشفت الدراسة أن هناك ارتباط وتداخل وتفاعل وثيق بين الثقة فى المنظمة والثقة العمودية والثقة الجانبية بوصفها أبعاداً تنظيمية مع بعض. هنالك ارتباط قوى بين السلوك الإدارى للعاملين والثقة فى المنظمة.

كما أجرى (فليج، حكمت محمد، 2010) الدراسة المتمثلة فى اختبار العلاقة بين الثقة

التنظيمية والالتزام التنظيمي. هدفت الدراسة فى إطار شمولى لبناء إطار فكرى ميدانى لتحديد العلاقة

بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في دائرتي التعاقد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت ولقد تمت معالجة مشكلة بحثية مفادها أن تدهور ونقص الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة سينعكس بدوره على الالتزام التنظيمي وسيجعل العاملين بلا قيمة ويفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض التزامهم وولائهم لها وهذا بدوره يؤثر على كفاءة وفعالية المنظمة وفشلها في تحقيق أهدافها و الثقة المنشودة. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات: أن الثقة التنظيمية موجود استراتيجي من موجودات المنظمة الذي لا يمكن تقليده من قبل الآخرين.

دراسة(ريان، 2006م) بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرها على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني.هدفت الدراسة إلى معرفة أثر كل من سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، وتكونت عينة الدراسة من (14) مصرفاً أردنياً حيث تم تطبيق أداة الدراسة على (500) من العاملين في البنوك الأردنية ممن شملتهم الدراسة، حيث أظهرت الدراسة عدداً من النتائج من أهمها: يؤثر كل من سلوك المواطنة والثقة المتبادلة من العاملين ورؤسائهم المباشرين طردياً على مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني يكون تأثير سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة مجتمعين على أداء العاملين أكبر من تأثير كل منها.

دراسة (Tan، 2000) العلاقة بين الثقة في المشرفين والثقة التنظيمية توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة في المشرفين والثقة في التنظيم وهناك علاقة أيضاً بين الولاء التنظيمي والثقة في المنظمة، وبينت الدراسة أن بناء الثقة في المنظمة يجب أن يبدأ من خلال بناء العلاقات الشخصية الجيدة وخلق نظام عدالة يتفق فيه العاملون.

دراسة (Carneval and Barto 1992): هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الثقة في القطاع العام والخاص حيث قام الباحثان بفحص العلاقة بين العمل وأداء العاملين وأثره في بناء الثقة، وتوصلت

الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تحدد الثقة التنظيمية هي الاتصالات المفتوحة داخل المنظمات والمشاركة الفعلية واتخاذ القرارات.

دراسة (Stralte، 2005)، (ثقة المشرفين بالمرؤوسين) وبمنظمتهم وأثرها على الرضا والالتزام التنظيمي، سعت هذه الدراسة إلى اختبار دور ثقة المشرفين بمرؤوسهم ومنظمتهم وأثرها في أداء العاملين، وطبقت الدراسة في واحد من كبرى شركات الأدوية في نيوجرسي في الولايات المتحدة الأمريكية وقد بلغ حجم العينة 117 مدير مبيعات في تلك الشركة وقد استخدمت الاستتبابه لاختبار فرضيات الدراسة وقد أفرزت نتائج الدراسة أن العلاقة بين المشرفين بالمنظمة والالتزام التنظيمي أقوى من ثقة المشرف بالمرؤوسين والالتزام التنظيمي.

#### 4.4.2 أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين:

دراسة ( أحمد عبدالوهاب، 2011م) القيادة الخادمة في المنظمات الحكومية، واختبار آثارها على سلوكيات أداء العاملين. تهدف الدراسة الى معرفه الاثار المباشرة للقيادة على كل من سلوكيات أداء العاملين و اختبار الدور الوسيط للثقة في القيادة على العلاقة بين القيادة و سلوكيات الأداء. أوصت الدراسة بالدور الإيجابي للثقة كوسيط بين القيادة و المرؤوسيين.

دراسة (Nyhan, 2000) هدفت ألى فحص الأثر الوسيط للثقة على العلاقة بين المنظمة والعاملين وأوضحت أن للثقة أهمية ملموسة في تأسيس المصادقية بين المنظمة و العاملين و تعزيز التعاون و تعطى الدافع للمرؤوسين لكي يتبعوا قاداتهم بثقة و حماس.

دراسة (Russell 2001م) أكدت الدراسة العلاقة بين الثقة و العاملين داخل المنظمة. وأوضحت أن العلاقة بين المتغيرات والثقة كوسيط يساعد على استقرار المنظمة و نشر العدالة و رفاهية أعضائها.

دراسة (Aryee, 1973) بعنوان (الثقة كعامل وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية ومخرجات العمل):

اختيار نموذج التحول الاجتماعي: طبقت الدراسة في الهند وتم الحصول على المعلومات فيه من خلال استطلاع آراء موظفي القطاع العام، واستخدامها في اختيار نموذج التحول الاجتماعي عن مستويات واتجاهات الموظفين في العمل. ومن أبرز نتائج الدراسة مايلي: أوضحت أن أبعاد العدالة التنظيمية الثلاثة (التوزيعية والإجرائية والفاعلية) مرتبطة بالثقة بالمنظمة. وأكدت أن الثقة في المنظمة تعد مرتبطة بشكل جزئي كعامل وسيط بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية من اتجاهات العمل.

#### ما تضيفه الدراسة الحالية:

خلاصة الدراسات السابقة موقف الدراسة الحالية منها من خلال مراجعة الدراسات التي اطلع عليها الباحث والمتعلقة بالمتغيرات هذه الدراسة يمكن ملاحظة الأمور التالية: بحثت هذه الدراسات عن الأخلاقيات التي تعد من الأمور المهمة في العمل لارتباطها بالمصلحة العامة وأداء العاملين كما أن الدراسات السابقة التي اطلع عليها الدارس لم تتناول الثقة كوسيط بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

وقد أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في تناولها لادبيات البحث و المنطلقات الفكرية لأخلاقيات العمل وأبعاده ومحدداته، ولأداء العاملين وأبعاده، كما أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في تحديد المنهج الأمثل الذي سيتم من خلاله قياس متغيرات الدراسة.

تطرقت هذه الدراسة لعدد من أبعاد أخلاقيات العمل التي يرى الدارس أنها مهمة في تقديم منظومة متماسكة أن طبيعة أخلاقيات العمل لدى العاملين في قطاع الشركات السودانية، هذا أهم ما يميزها عن باقي الدراسات السابقة، كما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة لها، هي أنها تعتبر من الدراسات الرائدة في موضوع أخلاقيات العمل في السودان ما يدل على ذلك هو عدم وجود دراسات تناولت أخلاقيات العمل في أداء العاملين في السودان وأن اهتمام الباحثين في هذا المجال لا يتجاوز الأوراق البحثية و المؤتمرات العلمية التي تناقش الجوانب النظرية لهذا الموضوع. مما تقدم يستنتج

أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة في مجالات عدة، يمكن حصر أهمها في الجدول

التالي:

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

جدول يوضح مميزات الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة : رقم ( 1.4.2 )

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الأهداف	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هدفت إلى التعرف على الإطار العام والجوانب الأخلاقية المرتبطة بها</li> <li>- ركزت على أخلاقيات العمل بشكل عام في آثاره الواقعية العامة.</li> <li>- تركزت معظم الدراسات على معرفة تطور أخلاقيات الإدارة.</li> <li>- تناولت بعض الدراسات تعزيز الثقة لدى العاملين بما يحقق الثقة والالتزام بالمنظمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الثقة وممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين بصفة مستقلة أطلاقاً.</li> <li>- تميز بعدد المتغيرات بأخلاقيات العمل والثقة وأداء العاملين.</li> <li>- تركز على تقدير مستوى ممارسة أخلاقيات العمل لدى العاملين ومدى شعورهم بالثقة في المنظمة وفهم مصادر الشعور بالثقة</li> </ul>
المنهجية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اعتمدت المنهج الوصفي الاستكشافي وبعضها ميداني.</li> <li>- أغلب الدراسات على القطاع الاقتصادي والصناعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم إجراء الدراسة على قطاع الشركات الخاصة</li> <li>- دراسة ميدانية بحثاً عن أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في متغير الثقة في منظمات الأعمال</li> </ul>
مجتمع الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تكون المجتمع من القطاع الخاص الذي أجريت من أجله الدراسات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مجتمع الدراسة الحالية يتكون من القطاع الخاص في الشركات</li> </ul>
الموضوعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ركزت على مبادئ أخلاقيات العمل</li> <li>- ركزت على مفهوم الثقة في بيئة المنظمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ركزت على قياس أبعاد أخلاقيات العمل والثقة في المنظمة وأداء العاملين</li> <li>- معرفة مستوى العلاقات بين المتغيرات في منظمات الأعمال و مستوى الولاء فيها</li> </ul>

## الفصل الثالث

نموذج وفرضيات و منهجية الدراسة

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل نموذج ونظريات ومتغيرات الدراسة، كما يتناول فرضيات ومنهجية إجراءات الدراسة الميدانية وكيفية تنفيذها، كذلك يتناول أدوات قياس الدراسة بالإضافة إلى وصف مجتمع وعينة الدراسة.

#### المبحث الأول: نموذج وفرضيات الدراسة

#### الأساس النظري للدراسة:

#### 3. 1. 0 تمهيد

تعددت المداخل والنظريات لموضوع الدراسة والتي عرضت في نظرية العلاقات الإنسانية ونظرية السلوك ونظرية التوقع ونظرية النتيجة والسبب، ولكن بيئة الأعمال المتغيرة و تعقيد العمليات والتراكيب التنظيمية الجديدة للمنظمات وما رافق ذلك من أفكار واتجاهات فلسفية فرض نظرة متجددة في تطوير الفكر الإداري لنظريات جديدة كنظرية التبادل الاجتماعي و نظرية أخلاقيات الأعمال ونظرية الثقة لمواكبة الظروف البيئية الملائمة ازاء حال منظمات الأعمال الحديثة في تحولات البيئية المستمرة التي تدفع العاملين إلي بذل أكثر من ما هو متوقع لتحقيق الأهداف إلى تطوير رؤيا المنظمة وتأخذ رضا وتمكين العاملين إلى خلق ثقافة تنظيمية مشجعة لكسب ثقة واحترام وتقدير التابعين واعتبارهم كنموذج وقدوة حسنة بحيث يقوم العاملون بالانصياع وبرغبة وانتماء للمنظمة، يظهرن سلوكاً أخلاقياً معتمدين على المعايير الأخلاقية والقيم العليا ويمتلكون الثقة العالية ويستبعدون المصلحة الشخصية.

### 1.1.3 نظريات الدراسة

نستعرض فيما يلي أهم النظريات التي ساهمت في تكوين الفكر الإداري والتي لها أثر في دراسة الحالية، يلاحظ أن كل نظرية توصلت إلى نتائج مختلفة من منطلقات معينة وكلها توضح تطور الفكر الإداري، وأن كل نظرية لا تلغي النظرية الأخرى بل تتعامل مع وجهات نظر وأمور معينة (فؤاد، ص17).

نتطرق باختصار إلى النظريات التالية:

أولاً: نظرية العلاقات الإنسانية:

تقوم هذه النظرية على أهمية فهم الأفراد أيًا كان مستواهم لبعضهم البعض من حيث سلوكهم وتصرفاتهم و ميولهم ورغباتهم حتى يمكن خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك والمشاركة الجماعية، صاحب هذه النظرية هو (مايو وزملاؤه) حيث ترى هذه النظرية أن الحوافز المادية فقط لن تؤدي وحدها إلى رفع معدلات الأداء بل يجب أن تشمل حوافز أخرى معنوية، حيث تقترض هذه النظرية أن الفرد بطبيعته نشط، ويحب العمل وطموح ولا تنحصر حاجاته في الأشياء المادية بل تتعداها إلى غير المادية (سعاد نايف ، 2001). كما توصلت هذه النظرية إلى أن العامل في المؤسسة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليدها وهي غالباً ما تنشأ دون اعتراف أو تقدير من الإدارة ويطلق على هذا النوع من الجماعات الغير الرسمية، وتشمل أهدافها في مقاومة القواعد والتشريعات الصارمة من قبل الإدارة و مع تطور الفكر الإداري ظهرت عدة محاولات لتطوير مفاهيم هذه النظرية لجعلها أكثر شمولية وعمق في فهم وتفسير سلوك الأفراد في المنظمة.

ثانياً: نظرية السلوك:

تعتبر نظرية السلوك إحدى نظريات السلوك الانساني والتي حاول بعض العلماء تطويرها بالشكل الذي يسمح باستخدام كل الجوانب السلوكية للأفراد لإعطاء تفسيرات أكثر دقة لأداء الناجح في الأعمال فإن هذه النظرية تحاول أن تأتي تفسيرات واقعية مع الاعتراف بالجوانب الإيجابية حيث

أكدت هذه النظرية إن رغبة الفرد في أداء العمل تتوقف في الخبرات على الثواب والعقاب التي حصل عليها كنتيجة للأداء، فإذا قام فرد بفعل معين و تمت مكافأته تحقق له إشباع معين فيحدث هذا تدعيماً لهذا الفعل أو السلوك وبالتالي استمراريته ونتيجة لما سبق نستطيع القول ان الحوافز الإيجابية تلعب دوراً مهماً لسلوك أي استمرار للفرد في القيام بالأعمال والتصرفات. ( عمر، 1993 )

### ثالثاً: نظرية التوقع:

هذه النظرية هي الأخرى تهتم بالعمليات الفعلية مثل استجابة الفرد لحافز يتعرض له، صاحب هذه النظرية هو الأستاذ ( فروم ) وهي تحاول التنبؤ عن قوة اندفاع الفرد في وقت معين وكذلك اختلافها من فرد لآخر وهي ترى أن القوة والاندفاع تحصل نتيجة يحدث من الفعل و يؤثر في السلوك الذي يصدر عن الفرد، أي أنها تحاول او تفسر لماذا يندفع طالب ما للدراسة والحصول على العلامة جيدة في المادة في حين لا يعمل في مادة أخرى وهو يعرف وجود احتمال أن يرسب منها. (سعاد نايف) وبناءً على ذلك يضع (فروم) عدة تفسيرات لسلوك الأفراد في ميادين العمل منها ما يركز على الاختيار اعتقاد الفرد أن النشاط المختار هو الطريق المحتمل لتحقيق أهدافه، تلعب التوقعات دورها في اتخاذ القرارات من مميزات هذه النظرية أن سلوك الفرد لا يتجدد بحافز بل عدد من الحوافز المادية.

### رابعاً: نظرية السبب والنتيجة:

كثير من العمليات الاستراتيجية تمثل علاقات السبب و النتيجة، والذي يجب أن يحقق القياس العلاقة بينهما حتى يمكن إدارتها والتأكد من صحتها ( يوسف، 2005) يجب على نظام القياس ان يجعل العلاقات ( الفرضيات ) بين الأهداف والمقاييس في الأبعاد المتعددة واضحة بحيث يمكن إدارتها وجعلها مقبولة في المؤسسة. حيث يعتبر العالم الياباني (كاروا بيشيكاوا) (1915 – 1989) الأب الحقيقي لحلقات الجودة لهذه النظرية، قام بوضع استراتيجية من أجل التعرف على المشاكل وأفضل الطرق لحلها، في مخطط يسمى مخطط السبب والتأثير، ويساعد هذا المخطط على تحليل وإيجاد

جميع المشكلات، مهما كانت صغيرة وتعد من الأدوات الأساسية لتطبيق الجودة الشاملة، وتهدف هذه النظرية إلى تركيز الانتباه والأثر الإيجابي وتعظيمه، تتكون هذه الفكرة من خطوط ورموز مصممة لتوضيح العلاقة بين مجموعة الأسباب الرئيسية والمشكلة تحت الدراسة، ويلاحظ أن النتيجة أو المشكلة على الجانب الأيسر والأسباب الرئيسية وفروعها على الأيمن، وتمثل هذه أسباب المتغيرات المستقلة التي قد تؤثر على النتيجة كمتغير تابع سلبي وإيجابيا.

#### خامساً: نظرية التبادل الاجتماعي:

تعد نظرية التبادل الاجتماعي جزءاً من النظرية التفاعلية الرمزية طالما أنها تنظر إلى طبيعة التفاعل المتبادل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات فإن نظرية التبادل الاجتماعي ماهي الإعملية تفاعلية بمعنى أن أطراف التفاعل أو طرفي التفاعل لا يعطي للطرف الآخر فقط بل يأخذ منه والأخذ والعطاء بين الطرفين المتفاعلين إنما يسبب ديمومة العلاقة التفاعلية وتعميقها. بينما إذا أسند للفرد علاقة تفاعلية على مبدأ الأخذ دون الإعطاء أو العطاء دون الأخذ فإن العلاقة تنقطع. ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي في نهاية عقد الخمسينيات من القرن العشرين عندما نشر العالم (جورج هومانز) كتابه الموسوم (السلوك الاجتماعي وأشكاله الأولية عام 1959) وهي كغيرها من النظريات يمكن استعمالها في تفسير وتحليل جميع الظواهر والعمليات الاجتماعية زد على ذلك أن النظرية لا تفسر الجوانب السلوكية للمجتمع فقط، بل تفسر أيضاً الجوانب الدائمية والتحويلية أيضاً، إن النظرية التبادلية يمكن أن تطبق على الكثير من الموضوعات ذات العلاقات والمتغيرات. نظرية التبادل الاجتماعي تفسر السلوك والعلاقات الإنسانية والاجتماعية فإن النظرية تفسر الجوانب المادية للعلاقات التبادلية بين الأفراد والجماعات المؤسسة والمجتمعات، وتفسر الجوانب والاعتبارات القيمة والإنسانية والأخلاقية للعلاقات، إن القوة التي تنطلق منها نظرية التبادل الاجتماعي أنها تتجسد بضرورة تحقيق الموازنة ما يعطية الفرد للمجتمع وما يعطيه المجتمع للفرد. علماً بأن الموازنة

بين الأخذ والعطاء يقود إلى العدالة واستتاب العدالة يقود إلى العلاقات بين العاملين واستمرارها ( عاطف غيث 1964).

**أهم المبادئ التي تستند عليها نظرية التبادل الاجتماعي:**

- أنها نظرية قيمية وأخلاقية ومعنوية وروحية.
- تنطبق قوانين التبادل الاجتماعي على التفاعل الذي يحدث بين العاملين بل تنطبق أيضا على التفاعل الذي يحدث بين الجماعات والمؤسسات والمجتمعات.
- تعتقد نظرية التبادل الاجتماعي أنها تقوي العلاقات بين الأطراف في المنظمة كما انها تعتمد على التوازن الكمي والنوعي بين الواجبات والحقوق.

**نظرية اخلاقيات الاعمال:**

أصبحت أخلاقيات الأعمال علي صعيد المفاهيم العلمية و الممارسة العملية مجالا مهما من مجالات المعرفة التي تستلزم قدرا من الدراسة المنهجية و الخبرة المنظمة ، لتوفير الأسس السليمة للتعامل مع المشكلات و الحالات المختلفة التي تواجه الشركات التي تتسم بتعارض المصالح ادى ذلك الى تطور عدة نظريات: (دراكر بيترف, 1995).

1. **أخلاقيات المبدأ:** وهي تقوم على القيم المطلقة النهائية التي لا توسط ولا مساومة ولا مبادلة, وهذا نوع من الأخلاقيات ينشد الوصول إلى درجات الكمال في القيم, فالصدق مطلوب سواء أكان ذلك على حساب الذات أم على حساب الشركة والمجتمع,

2. **أخلاقيات الواجب:** التي تقوم علي القيم النسبية, فالوسيلة الأساس فيها ماهو محدد في بيئتها المحدودة, فهي مفهوم قانوني تنظيمي بالنسبة للعاملين وهي ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤولية, و قد تطورت نظريات عديدة في هذا المجال حيث إن هناك أربع نظريات أخلاقية: ( نجم عبود نجم, 2000 ).

- **نظرية التجريبية:** تقوم على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية و عن ما هو أخلاقي أو ما هو غير أخلاقي.

- **نظرية العقلانية:** تقوم على العقل ويمتلك القدرة على أن يحدد ما هو جيد و ما هو سيئ وهي أكثر استقلالاً من التجربة.

- **نظرية الحدس:** إن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما تملكها الأفراد بشكل فطري وتلقائي من حدس، كقدرة ذاتية على تمييز ما هو صحيح و ما هو خاطئ، وإن سوء الأخلاق يعود إلى البيئة السيئة والتربية غير السليمة.

- **نظرية الوحي:** تحديد الصواب و الخطأ أعلى من الإنسان و أن الله يخبر الانسان بالمبادئ التي تساعد في تحديد ما هو صحيح و ما هو خاطئ، وهذا ما فعلته الأديان السماوية، وهذه النظريات قد ساعدت في تفسير نظريات أخرى (نادية العارف، 2000)

- **النظرية النفعية:** وفق وجهة نظر النظرية المنفعية فإن القرار ينبغي أن يتخذ على أساس ما هو جيد لأكبر عدد من الأشخاص. ولأجل تطبيق هذه النظرية فإنه ينبغي دراسة كل الأشخاص الذين يتأثرون بالقرار ومن ثم اختبار الحال الذي يرضي أغلبهم، لذلك فالنظرية النفعية تطالب باختبار تأثيرات الفعل بالمتأثرين به بما فيهم الشخص القائم بالفعل، بالتالي فإن الفعل يكون صحيحاً من الناحية الأخلاقية إذا زادت منافعه الصافية الأجمالية عن المنافع الصافية الاجمالية لأي فعل آخر (العنزي، 2009 ص17).

- **نظرية الحقوق والواجبات:** إن أصحاب هذه النظرية يعتقدون بأن كل شخص له حقوق أساسية ينبغي أن تحترم وتسان. حرية التعبير عن الرأي الخصوصية، والمساواة والتعليم، لذلك فإن الناس ينظرون من وجهة النظر الأخلاقية عندما ينظرون الى صحتهم التي يجب أن لا تهدد من منتجات غير مألوفة مثلاً. ولديهم الحق في أن لا يتم خداعهم أو إغفالهم (الساعدي، 2002، ص100) وتبعاً

لنظرية الحقوق فإن القرار أو السلوك يعد لأخلاقياً إذا كان مجرد أو يحرم شخصاً معيناً من حقوقه الأساسية وبذلك فإن الخيار الأخلاقي هنا هو الخيار الذي يتجنب انتهاك هذه الحقوق (العزري ، 2009، ص19)

وبهذا يمكن أن نقدم تصنيفاً واسعاً يشتمل نظريتين لأخلاقيات الأعمال هما:

نظرية المثالية الأخلاقية: تقوم على ما يمكن تسميته بالمنطق الأخلاقي أي ما ينبغي ان يكون أخلاقياً فهي تنطلق من المثل العليا التي يجب على الشركات و المديرين والعاملين فيها الارتقاء إليها. -  
نظرية التجريبية: فهي تقوم على ما يمكن تسميته بالواقعية النسبية أي ما هو كائن فعلاً بوصفه تجربة تخضع للدراسة والقياس فإن أخلاقيات الأعمال لا تختلف عن أي جهاز قابل للنظر و قياس أثاره السلبية و الإيجابية.

ثالثاً: نظرية الثقة التنظيمية :

تتدرج الفكر الإداري في تصميم النظريات والأساليب والنماذج للثقة، التي تعكس فلسفة المنظمة، بدأً بنظرية عدم الثقة بظهور المدرسة العلمية ( تيلور 1911 ) ثم افكار ويبر ( 1864 – 1920 ) لاقت النظريتان انتقادات شديدة بسبب السلطة العمودية و سيطرة الإدارة العليا المطلقة بشكل مركزي، لذا لابد من التوجه نحو تحسين العلاقات بين الإدارة العليا و العاملين بتوفير الثقة في المنظمة ( Argxris 1973 ) .

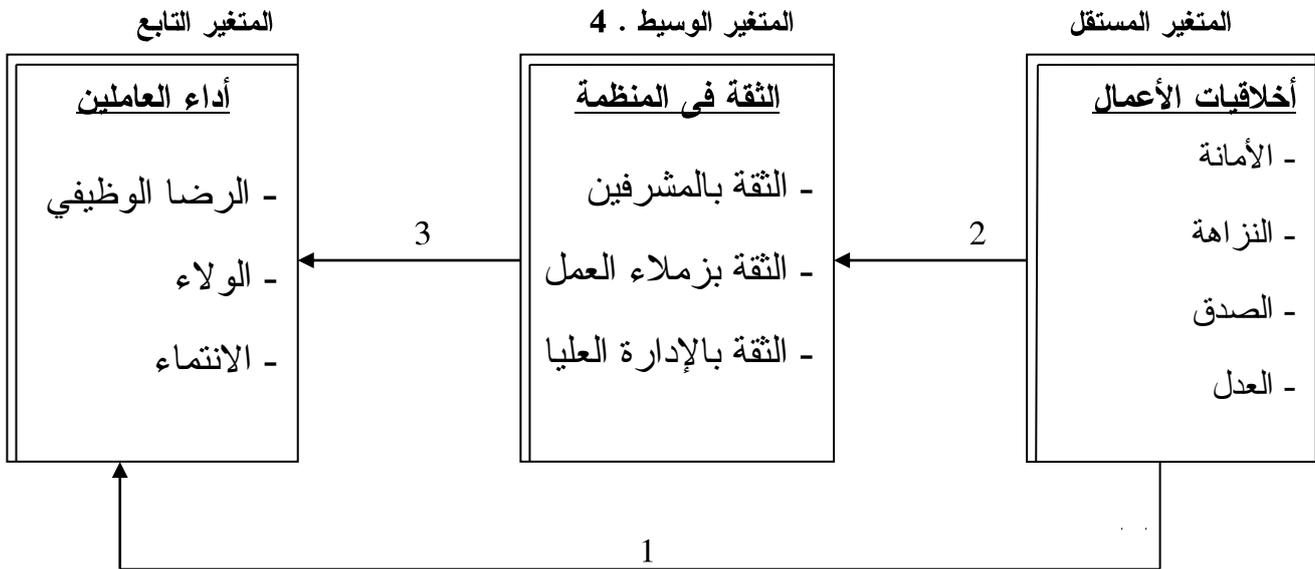
ثانياً: النظرية التي مهدت للثقة مثل مدرسة العلاقات الإنسانية و امتدادها من خلال المدرسة السلوكية التي شملت عدة نظريات مهدت بدورها لبناء منظمات معتمدة على الثقة فيما بعد ظهرت نظرية ليهرزبيرج وأفكار باركر كذلك نظرية س، ص و نماذج القيادة فية عام 1920 ثم بدأ التركيز على نظرية فولت 1926م وكانت بمثابة للاهتمام بعلاقات الثقة في المنظمات مع التقدم التكنولوجي وارتفاع وتيرة المنافسة بين المنظمات ظهرت نظريات تعتمد على توفير عوامل خلق الثقة داخل

المنظمة وخارجيا لتكون السمعة و الجودة والاحترام لجذب العملاء، من أبرز نظرياتها، الجودة الشاملة ونظرية ( Z )، حيث أوضحت دراسة كل من ( السكارنة، 2008م ) ( يونس 2002 ) ( الدرة، 2009 ) ( باسكال 1980 ) ان النظريتين استفادتتا من التطور التكنولوجي لتحقيق معدلات أداء عالية ودقة في الإنجاز مع خفض التكاليف و بدورها في تطبيق ( الهندرة ) إعادة هندسة الإدارة وهى ما يعزز ثقة العاملين بأنفسهم وتحقيق رضا المتعاملين معهم

### 2.1.3 نموذج الدراسة

من خلال النظريات والدراسات السابقة و ما فيها من الفجوات الدراسية قد استخلصت الدراسة الحالية تطوير نموذج الدراسة لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحدودة. فقد اعتمد الباحث النموذج التالي لدراسة علاقة متغيرات الدراسة:

#### نموذج الدراسة الشكل رقم (1.1.3)



المصدر: إعداد الباحث، اعتماداً على الدراسات السابقة 2016

### 3.1.3 فرضيات الدراسة:

من أجل وصول الى أهداف هذه الدراسة بالإضافة إلى العثور على إجابات على الأسئلة الواردة في الدراسة وفقا لنموذج الدراسة تم صياغة أربعة فرضيات أساسية لاختبار نموذج الدراسة.

#### الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين

كشفت دراسة ( بودراع، 2013م ) وجود تأثير جوهري في تطبيق أخلاقيات العمل على أداء العاملين في منظمات الأعمال، وتم التوصل، إلى أن هناك علاقة طردية بين الالتزام بأخلاقيات العمل وتحسين أداء العاملين، ومن أهم التوصيات إلزام المنظمات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية وتوعية العاملين بأبعاد المسؤولية الأخلاقية واثرها على تحسين الأداء، دراسة ( محمد حسين، 2002 ) هدفت إلى التعرف على مواقف العاملين في منظمات الأعمال تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية، وبينت وجود مواقف أكثر حدة من قبل كبار السن تجاه سلوكيات العمل غير الأخلاقية و أوضحت دراسة (المرايات،2011) أثر قياس أخلاقيات الأعمال في أداء العاملين، وأكدت وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية في العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين، وأن مستوى أخلاقيات الأعمال للمنظمة كان مرتفعا، و أشارت دراسة ( العطوي، 2013 ) إلى دور الأخلاقيات في تحقيق كفاءة الإنتاجية لدى العاملين، وأظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة موافقون على محور أخلاقيات العمل، من هنا يمكن استنتاج الفرضية الرئيسية التالية: هناك علاقة بين

#### أخلاقيات العمل و أداء العاملين و ينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

هناك علاقة إيجابية بين الأمانة والانتماء.

هناك علاقة إيجابية بين الأمانة والولاء.

هناك علاقة إيجابية بين الأمانة والرضا الوظيفي.

هناك علاقة إيجابية بين النزاهة والانتماء.

هناك علاقة إيجابية بين النزاهة والولاء.

هنالك علاقة إيجابية بين النزاهة والرضا الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين الصدق والانتماء.

هنالك علاقة إيجابية بين الصدق والولاء.

هنالك علاقة إيجابية بين الصدق والرضا الوظيفي.

هنالك علاقي إيجابية بين العدل والانتماء.

هنالك علاقة إيجابية بين العدل والولاء.

هنالك علاقة إيجابية بين العدل والرضا الوظيفي.

**الفرضية الرئيسية الثانية: هنالك علاقة بين أخلاقيات العمل و الثقة التنظيمية في المنظمة**

لقد أشارت دراسة ( الطائ، 2007 ) إلى وجود مجموعة من العوامل التي تدعم منهج أخلاقيات

الأعمال و التي من أهمها وجود التزام من الإدارة العليا بأخلاقيات الأعمال لها من فكرة توفير الثقة

في منظمات الأعمال، دراسة ( Schapiro , 2001 ) كشفت العلاقة بين أخلاقيات العمل و الثقة في

المنظمة و أدائها، و أوضحت أن المنظمة التي تتبع ممارسة في أعمالها قاموسا أخلاقيا و اجتماعيا

حققت نتائج تفوقت فيها على المنظمات التي لاتملك مثل هذا القاموس و من هنا يمكن استنتاج

الفرضية الرئيسية التالية: هنالك علاقة بين أخلاقيات العمل و الثقة في المنظمة، و تنبثق من هذا

**الفرض الفرعية التالية:**

هنالك علاقة إيجابية بين الأمانة والثقة بالمشرفين.

هنالك علاقة إيجابية بين الأمانة والثقة بزملاء العمل.

هنالك علاقة إيجابية بين الأمانة والثقة بالإدارة العليا.

هنالك علاقة إيجابية بين النزاهة والثقة بالمشرفين.

هنالك علاقة إيجابية بين النزاهة والثقة بزملاء العمل.

هنالك علاقة إيجابية بين النزاهة والثقة بالإدارة العليا.

هنالك علاقة إيجابية بين الصدق والثقة بالمشرفين.

هنالك علاقة إيجابية بين الصدق والثقة بزملاء العمل.

هنالك علاقة إيجابية بين الصدق والثقة بالإدارة العليا.

هنالك علاقة إيجابية بين العدل والثقة بالمشرفين.

هنالك علاقة إيجابية بين العدل والثقة بزملاء العمل.

هنالك علاقة إيجابية بين العدل والثقة بالإدارة العليا.

### الفرضية الثالثة: هنالك علاقة بين الثقة التنظيمية في المنظمة و أداء العاملين

توصلت دراسة (محمد جواد، 2014) إلى وجود علاقة إيجابية بين الثقة بأبعادها (الثقة

بالمشرفين، و الثقة بزملاء العمل، و الثقة بالادارة العليا) و أداء العاملين، أوضحت النتائج وجود

علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل كما أظهرت النتائج أن هنالك علاقة طردية

متوسطة بين الثقة في المنظمة والعاملين ومن أهم التوصيات أن زرع الثقة بين الأفراد العاملين

داخل المؤسسة ضرورة لتعزيز العلاقة بين العاملين والمؤسسة وتطويرها وتحسينها وفتح المجال

للعاملين لأبداء وجهات نظرهم وأفكارهم، دراسة (فليج، محمد، 2010م) أكدت أن تدهور الثقة

التنظيمية لدى العاملين في المنظمة ينعكس بدوره على الالتزام التنظيمي و سيجعل العاملين بلا قيمة

و يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض التزامهم وولائهم للمنظمة

ومن هنا يمكن استنتاج الفرضية الرئيسية التالية: هنالك علاقة بين الثقة في المنظمة و أداء

العاملين، و ينبثق من هذه الفرضية الفروض الفرعية التالية:

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بالمشرفين والانتماء.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بالمشرفين والولاء.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بالمشرفين والرضا الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بزملاء العمل و الانتماء.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بزملاء العمل والولاء.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بزملاء العمل والرضا الوظيفي.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بالإدارة العليا والالتزام.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بالإدارة العليا والولاء.

هنالك علاقة إيجابية بين الثقة بالإدارة العليا والرضا الوظيفي.

#### الفرضية الرابعة: أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين

أشارت دراسة ( راشد، 2003 ) إلى أن الثقة تلعب الدور الوسيط في العلاقة بين أبعاد أخلاقيات العمل و الولاء، و أظهرت النتائج أن الثقة بالمنظمة تتأثر بالمستوى الأخلاقي إلى جانب أنها تؤثر في مستوى الولاء التنظيمي وأداء العاملين مما يسهم في تحسين أداء العاملين بالمنظمة، في دراسة ( أحمد عبدالوهاب، 2011م ) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الآثار المباشرة على سلوكيات أداء العاملين باختبار الدور الوسيط للثقة بين القيادة و سلوكيات الأداء، وأوصت الدراسة بتفعيل نمط الثقة كدور وسيل بين القيادة والمرؤوسين، و من هنا يمكن استنتاج الفرضية الرئيسية التالية: أثر الثقة في العلاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين، وينبثق من هذه الفرضية الفروض الفرعية التالية:

الثقة بالمشرفين تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والالتزام.

الثقة بالمشرفين تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي.

الثقة بالمشرفين تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل و الولاء.

الثقة بالزملاء العمل تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والالتزام.

الثقة بالزملاء العمل تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي.

الثقة بالزملاء العمل تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والولاء.

الثقة بالإدارة العليا تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والانتماء.

الثقة بإدارة العليا تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي.

الثقة بالإدارة العليا تتوسط العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والولاء.

## المبحث الثاني:

### منهجية الدراسة

#### 0.2.3 تمهيد:

يتناول هذا المبحث عرضاً لمنهج الدراسة الذي اتبع وكذلك تحديد مجتمع الدراسة ووصف خصائص أفراد الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة الدراسة، والاساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات.

#### 1.2.3 منهجية الدراسة:

إن منهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أو تتبع ظاهرة من الظواهر أو مشكلة من المشكلات، أو حالة من الحالات، بقصد وصفها وصفاً دقيقاً وتحديد أبعادها بشكل كامل، يجعل من السهل التعرف عليها وتميزها، بقصد الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها. (عثمان حسن عثمان، 1998، ص26) ويتم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي ينطلق من شعور مبدئي بوجود مشكلة ما تتمثل في وجود أهداف لم يتم تحقيقها بدرجة أو أخرى والتعرف على المعوقات التي حالت دون تحقيق هذه الأهداف.

#### 2.2.3 مصادر جمع المعلومات:

استخدم الباحث أسلوب يجمع بين منهج البحث المكتبي والبحث الميداني، حيث تناول الجانب المكتبي مسحاً لأدبيات أخلاقيات العمل وأداء العاملين أما الجانب الميداني من الدراسة فتمثل في تصميم الاستبانة وتوزيعها على عينة من العاملين في الشركات السودانية للتعرف على الثقة وأثرها على العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

### 3.2.3 مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة بأنه الجماعة التي يهتم بها الباحث والتي يريد أن يخلص بها إلى نتائج قابلة للتعميم عليها، وهو المجتمع الذي له خاصية واحدة على الأقل تميزه عن غيره من المجتمعات أو الجماعات ( جابر عبدالحميد، 1996).

ويتكون مجتمع هذه الدراسة من العاملين بالمستويات المختلفة في الشركات السودانية بولاية الخرطوم، التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ونظراً لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل للشركات بولاية الخرطوم في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية لعدة اعتبارات منها الوقت والجهد والتكلفة، فقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وتم توزيع الاستبانات يدوياً بمعرفة الباحث.

### 4.2.3 عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، فالعينة جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي (رشيد زرواتي، 2008، ص 267) حيث وضح ( Here. 2010) أن أي عينة تتكون من أكثر من مائة فهي تعتبر ملائمة و تؤدي إلى بيانات دقيقة، ونظراً لتباين مفردات مجتمع البحث تمثل العينة جميع طبقات مجتمع البحث وتتكون من (مدير، نائب مدير، رئيس قسم، موظف، عامل، وأخرى) وقد بلغ إجمالي العينة (350) عاملاً تم توزيع الاستبانات عليها، حيث تم استخدام طريقة التوزيع المناسب للعاملين في الشركات السودانية بولاية الخرطوم.

### 5.2.3 أداة الدراسة:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة. وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة.

### 6.2.3 إجراءات الدراسة:

#### قياس متغيرات الدراسة:

قام الباحث باستخدام استبانته، وهي عبارة عن نموذج يضم مجموعة الأسئلة التي توجه إلى الأفراد بهدف الوصول إلى بيانات معينة، (طلعت إبراهيم لطفى، 1995، ص71).

تتكون استبانة الدراسة من جزئين رئيسيين هما:

الجزء الأول: وخصص للتعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين من العاملين في الشركات السودانية (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، النوع، الموقع الإداري، الحالة الاجتماعية، وطبيعة المنشأة).

الجزء الثاني: وخصص للعبارات التي تغطي متغيرات الدراسة، والتي تتمثل في (الثقة التنظيمية وأثرها على العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين) في الشركات السودانية، ويتكون من ثلاثة محاور وهي كالآتي:

(أخلاقيات الأعمال، الثقة التنظيمية، أداء العاملين). كما يتضح من الجدول أدناه

#### جدول رقم (1.2.3)

المتغير	أبعاد	العبارات	المصدر
أخلاقيات العمل	الأمانة	- يقدم العاملون في الشركة المصلحة العامة على المصلحة الشخصية - دائماً ما يعمل العاملون في الشركة على حفظ الأسرار - هنالك التزام تام من العاملين بتعليمات المؤسسة - يحسن العاملون إستعمال الصلاحيات المخولة لهم في الشركة	خالد عطا الله الطرونة، محمد منصور ابوجليل، أثر أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، 2013م
	النزاهة	- يقدم العاملون المعلومات الهامة في الوقت المناسب - يمتاز العاملون بالمحافظة على الأجهزة وممتلكات المؤسسة - يمتاز العاملون بالعفة أثناء تأدية العمل في الشركة - يتجنب العاملون صرف الأموال التي لاضرورة لها	عطا الله بشر النويقة، أثر أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية، العاملة في منطقة مكة المكرمة ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 43 ، العدد 1 ، 2016م

<p>جبار ، عبيد كاظم الدراجي ، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات الطرفية ، من وجهه نظر الموظفين، جزء من متطلبات نيل درجة الدكتوراة فلسفة في تخصص الإدارة العامة ، جامعة سانت كليمنتس العالمية 2011م</p>	<p>- يعترف العاملون بالاختفاء التي يرتكبونها في المؤسسة - يقدم العاملون في الشركة تقارير خالية من التحيز - يتجنب العاملون في الشركة الكذب والمرواغة - يمتنع العاملون في الشركة عن المجاملة في قول الحق</p>	<p>الصدق</p>	
<p>بلال السكارطة ، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال ، دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية ، العدد الثالث والثلاثون 2012م &gt;</p>	<p>- في شركتنا تؤدي الواجبات بحيادية مع العاملين - في شركتنا يتخذ القرار الجماعي إزاء مخالفات العاملين - في شركتنا يتم التعامل بإنصاف مع العاملين دون استثناء - في شركتنا يستخدم أسلوب النصيحة بدلاً من العقاب.</p>	<p>العدل</p>	
<p>- صبيحه قاسم ، علي زراق ، أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن ، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية كوفه ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد ، المجلد 12 ، العدد 1 ، لسنة 2010م</p>	<p>- يتعامل الرئيس المباشر بعدالة مع كافة العاملين في العمل - اهتمام الرئيس المباشر في الشركة جدير باحترام العاملين - الرئيس المباشر شخص ودود ومتعاون مع العاملين في الشركة - تشعر بالرضا في مهارات الرئيس المباشر في الشركة</p>	<p>الثقة بالمشرفين</p>	
<p>- فلج ، حكمت ، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، دراسة إستطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد الثالث والثلاثون 2010م</p>	<p>- يمكن أن تعتمد على زملائك في أداء المهام والواجبات في الشركة - تتبادل مع زملائك المعلومات التي تساعد على أداء العمل - تجد التقدير والإحترام بين زملائك حال تقديم مقترح للشركة - زملاء العمل يقدمون لك العون بعيداً عن الكسب المادي</p>	<p>الثقة بزملاء العمل</p>	<p>الثقة</p>
<p>محمد جوده محمد فارس ، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - غزة ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثاني والعشرون ، العدد 2 ، 2014م ، ص، 195، 165</p>	<p>- تشعر أن كافة العاملين بالمنظمة يعاملون بعناية فائقة - في مؤسستك تراعي مصالح الآخرين عند إتخاذ القرارات - مؤسستك تطالب بحقوق العاملين اذا ما اهدرت - مؤسستك تسود بها روح الود لأنها تتعامل بالإنزاهة مع العاملين</p>	<p>الثقة بالإدارة العليا</p>	
<p>راتب السعود ، سوزان سلطان ، درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء هيئات التدريب فيها ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 25 ، العدد (1+2) 2009م</p>	<p>- اننى مستعد للقيام بأى مهمة من اجل استمرارى في هذه المؤسسة - الشركة التي أعمل بها تستحق إخلاصي لها - انا مستعد لبذل جهد أكبر لتحقيق أهداف المؤسسة التي أعمل بها - تهمنى السمعة ومستقبل المؤسسة التي أعمل بها.</p>	<p>أداء العاملين الولاء</p>	

<p>صالح الجراح ، جمال أبو دولة ، أثر استراتيجيات المواهب في تعزيز الانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 11، العدد 20، 2016</p>	<p>- أشعر بأن المشاكل التي تحدث في هذه المؤسسة كأنها مشكلاتي - أشعر بالاحساس العاطفي تجاه هذه الشركة التي أعمل بها - أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المؤسسة - أشعر أنني جزء من عائلة هذه المؤسسة</p>	<p>الإنتماء</p>	
<p>امال عبدالقادر جودة ، الرضا الوظيفي لاختصاصي المكتبات في الجامعات الفلسطينية، مجلة دورية علمية محكمة تعنى، بمجال المكتبات والمعلومات ، العدد37، 2015م</p>	<p>- أقوم بانجاز العمل المطلوب مني بالسرعة المطلوبة - اعمل على أن ألا أهدر وقت المؤسسة - أبذل جهداً لإنجاز العمل المطلوب مني في الشركة - لا أتغيب عادة عن عملي في الشركة</p>	<p>الرضا الوظيفي</p>	

بالرغم من تنوع أساليب القياس، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقاييس

ليكرت الخماسي والفقرات الأبعاد المختلفة حيث مدى بدائل الاجابة لكل فقرة من (1- 5) وفقاً لما

يلي: مقياس ليكرت الخماسي:

### جدول رقم (2.2.3)

مدى التأثير	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

الاختبار المبدئي لأداة جمع البيانات:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها ستقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995، ص429)، كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي تدخل في التحليل ووضوح فقراتها ومفرداتها بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، (عبيدات وآخرون، 1997، ص179) و قد تم التأكد من صدق الأداة بطريقة عرضها على عدد من المحكمين ذوي العلاقة بمجال الدراسة في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها.

## إجراءات الدراسة الميدانية:

إن الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات الميدانية في هذا البحث هي الاستبانة وقد تم تعديلها بحيث اشتملت على عدد من المحاور.

**جودة القياس:** شمولية البناء الداخلي: و لتحقيق هذا المفهوم قام الباحث بأخذ المقياس الوارد في الأداء من الدراسات السابقة.

**الاعتمادية:** هي إن تكون الإجابات المستخدمة متجانسة ومتكاملة بما يحقق الصدق والثبات بحيث تقيس الاستبانة الجوانب من الموضوع لقياسها وتؤدي النتائج نفسها إذ استخدمت مرة أخرى تحت نفس ظروف دراسة .

### 7.2.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة و تحقيق أهدافها والتحقق من فرضياتها تم استخدام أساليب إحصائية عديدة فقد اعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية ثم استخدم حزمة برنامج التحليل الإحصائي (Spss) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي بهدف استكشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات والاختبار والاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة، وتم استخدام تحليل مسار الدراسة و تحليل العلاقات بين المتغيرات وأكثر من متغيرات الدراسة تم استخدام مؤشرات جودة المطابقة لمعرفة جودة التوافق للنموذج والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أرفضة ثم استخدام التحليل العاملي التوكيدي الاعتمادية، ثم استخدام تحليل الاعتمادية للتأكد من درجة الاعتمادية ثم اختيار أسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس الاعتمادية، ثم استخدام تحليل الارتباط لمعرفة العلاقات الارتباطية من متغيرات الدراسة، ثم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية للارتباط بالإضافة لمعرفة علاقة التأثير بين المتغيرات عن طريق تحليل المسار وتحليل الانحدار.

## الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات واختبار الفروض

خصائص عينة الدراسة

نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل البيانات و اختبار الفرضيات

#### المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات

##### 0.4 تمهيد:

في هذا المبحث يستعرض البحث الإجراءات الأولية قبل تحليل البيانات (تنظيف البيانات)، معدل استجابة أفراد العينة، تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة، التحليل العاملي الاستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي الاعتمادية، المتوسطات والانحراف المعياري، الارتباط بالإضافة إلى معرفة علاقة التأثير بين المتغيرات عن طريق تحليل المسار.

#### تنظيف البيانات Cleaning data:

##### 1- البيانات المفقودة Missing data

أن فقدان العديد من البيانات أي تركها دون اجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات أي أنها تمثل في بعض الأحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد أو نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي أن لا تزيد عن 10% من حجم الأسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائيا باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها إذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها .

##### 2- الإجابات المتماثلة: Unengaged responses

إن إعطاء المستجيب إجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك الأسئلة وخاصة إذا كانت هنالك أسئلة عكسية في الاستبيان يستحيل اعطاؤها الإجابة نفسها لذلك يجب أن يكون هنالك تشتت في إجابة المستجيبين أي أن لا يكون هنالك تجانس تاما لتلك الاجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للإجابات فإذا كان هنالك انحرافا

معياريًا عاليًا يعني أن هنالك تشتت في الإجابات والعكس صحيح وعليه أي استبيان يقل الانحراف المعياري فيه عن 5. يجب حذفه .

#### 1.1.4 معدل استجابات العينة

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجهة لعينة من عينة من الشركات ، حيث تم توزيع (350) استبانة ، تمكن الدارس من الحصول على (318) استبانة من جملة الاستبانات الموزعة بنسبة (91%) ولم تسترد (32) استبانات بنسبة (9%) من تم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم إعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول (1-4).

#### الجدول (1.1.4)

##### تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

البيان	الاستجابة
1. مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	350
2. مجموع الاستبانات التي تم إرجاعها	318
3. الاستبانات التي لم تسترد	32
4. الاستبانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	0
5. عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	318
6. نسبة الاستجابة	%91

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية 2016

#### 2.1.4 تحليل البيانات الشخصية للمستجيبين:

احتوت البيانات الأساسية على سبعة عناصر هي النوع: العمر: الخبرة: المؤهل العلمي: المركز الوظيفي: الحالة الاجتماعية: طبيعة المنشأة.

فيما يتعلق بالنوع نجد أن نسبة 64.2% من أفراد العينة هم ذكور وهي النسبة الأكبر بينما نسبة الإناث هي 35.8% من حجم العينة، أما فيما يتعلق بالعمر فنجد أن نسبة 15% من أفراد العينة أعمارهم دون 25 سنة بينما نسبة 33.6% من أفراد العينة أعمارهم من 25 الي 40 سنة وهي النسبة الأكبر في العينة وأن نسبة 32.4% من عينة الدراسة أعمارهم من 41 الي 50 سنة وأن نسبة 18.9 من أفراد العينة أعمارهم فوق 50 سنة، أما فيما يتعلق بالمؤهل فنجد أن نسبة 13.8% من أفراد العينة يحملون شهادات سودانية وأن نسبة 45.6% من عينة الدراسة يحملون شهادات جامعية وهي النسبة الأكبر وأن نسبة 28.6 من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادات ماجستير وأن 3% من أفراد العينة يحملون شهادة دكتوراه، وأن نسبة 9% أخرى، فيما يتعلق بالخبرة نجد أن نسبة 17.3 من أفراد العينة يملكون خبرة اقل من 5 سنوات وأن نسبة 17.3 من أفراد العينة يملكون خبرة من 5\_\_10 سنوات بينما نسبة 27% من أفراد العينة يملكون خبره من 11\_\_15 سنه وهي النسبة الأكبر في العينة أن نسبة 17.3% يملكون خبرة من 16\_\_20 سنه وأن 20.4 من عينة الدراسة خبرتهم أكثر من 20 سنة فيما يتعلق بالمركز الوظيفي نجد أن 18.6% من عينة الدراسة يشغلون منصب المدير، وأن نسبة 5.3% من أفراد عينة الدراسة يشغلون منصب نائب/مدير وان نسبة 9.4 من أفراد العينة يشغلون منصب رئيس قسم، وان نسبة 34.6% من أفراد العينة يشغلون درجة موظف وهي النسبة الاكبر وأن 11% من أفراد العينة يعملون عمال وان نسبة 21.1% من أفراد العينة يشغلون مسميات وظيفيه أخرى

في ما يختص بالحالة الاجتماعية نجد أن 51.6% من أفراد العينة متزوجون وهي النسبة الأكبر وأن 23.3% من أفراد العينة عازبون وان 25.2% من أفراد العينة حالتهم الاجتماعية أخرى.

أما في ما يختص بطبيعة المنشأة التي تعمل فيها نجد أن 39.9% من أفراد العينة طبيعة منشأتهم خدمية وهي النسبة الأكبر وأن 36.5% من أفراد العينة طبيعة منشأتهم صناعية وأن 23.6% من أفراد العينة طبيعة منشأتهم أخرى.

#### تحليل البيانات الأساسية:

احتوت البيانات الأساسية على سبعة عناصر هي: النوع: العمر: الخبرة: المؤهل العلمي: المركز الوظيفي: الحالة الاجتماعية: طبيعة المنشأة.

#### جدول رقم (2.1.4)

النسبة	العدد	البيان	العامل الديموغرافي
64.2%	204	ذكر	النوع
35.8%	114	أنثى	
100%	318	المجموع	
15.1%	48	من 25 سنه وأقل سنة	العمر
33.6%	107	من 25 ___ 40 سنة	
32.4%	103	من 41 ___ 50 سنة	
18.9%	60	اكثر من 50 سنة	
100%	318	المجموع	
17.3%	55	اقل من 5 سنوات	الخبرة العلمية
17.3%	55	من 5 ___ 10	
27.7%	88	من 11 ___ 15	
17.3%	55	من 16 ___ 20	
20.4%	65	من 20 فأكثر	
100%	318	المجموع	

النسبة	العدد	البيان	
%13.8	44	الشهادة الثانوية	المؤهل العلمي
%45.6	143	بكلوريوس	
%28.6	91	ماجستير	
%3	10	دكتوراه	
%9	30	أخرى	
<b>%100</b>	<b>318</b>	<b>المجموع</b>	
%18.6	59	مدير	المركز الوظيفي للمبحوث
%5.3	17	نائب مدير	
%9.4	30	رئيس قسم	
%34.6	110	موظف	
%11	35	عامل	
%21.1	67	أخرى	
<b>%100</b>	<b>318</b>	<b>المجموع</b>	
%51.6	164	متزوج	الحالة الاجتماعية
%23.3	74	عازب	
%25.2	80	أخرى	
<b>%100</b>	<b>318</b>	<b>المجموع</b>	
%39.9	127	خدمية	طبيعة المنشأة التي تعمل فيها
%36.5	116	صناعية	
%23.6	75	أخرى	
<b>%100</b>	<b>318</b>	<b>المجموع</b>	

اعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية 2016م

### 3.1.4 التحليل العاملي الاستكشافي: Exploratory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات ولاختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافه عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول، 2003: 178)، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى (سامي، 2009: 43)، حيث تستند غربة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair *et al*, 2010) كشرط لقبول نتائجها وهي:

1/ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.

2/ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتتناسب العينة.

3/ ألا تقل قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.

4/ أن تكون قيمة الاشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%.

5/ ألا يقل تشبع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.

6/ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

**التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير الدراسة:**

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي

الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغيرات

الاستبانة، ويوضح الجدول نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة.

#### الجدول (3.1.4) التحليل العاملي الاستكشافي لنموذج الدراسة (حجم العينة: 318)

1	2	3	4	5	6	
			.709			الأمانة1
			.676			الأمانة3
			.482			الأمانة4
			.699			النزاهة2
.654						النزاهة4
.848						الصدق1
.844						الصدق2
.822						الصدق3
.864						الصدق4
.702						العدل2
		.761				الثقة_بالمشرفين2
		.753				الثقة_بالمشرفين3
		.724				الثقة_بالمشرفين4
		.582				الثقة_بزملاء_العمل1
				.738		الثقة_بالإدارة_العليا1
				.907		الثقة_بالإدارة_العليا2
	.548					الثقة_بالإدارة_العليا4
	.513					الانتماء1
	.891					الانتماء2
	.787					الانتماء3
	.809					الانتماء4
				.521		الولاء3
				.821		الرضا_الوظيفي1

					.726	الرضا_الوظيفي2
63.113						مجموع نسبة التباين المفسر %
.890						Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
3178.255						Bartlett's Test of Sphericity

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الاستبانة 2016

#### 4.1.4 تحليل الاعتمادية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبيراً، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصدافية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدافية لأكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب (Bowling, 2009)، والجدول يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد إجراء التحليل العاملي.

الجدول (4.1.4) معامل الاعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان (حجم العينة: 318)

المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
الصدق	4	.711
الانتماء	6	.882
الثقة بالمشرفين والزملاء	4	.730
الامانة والنزاهة	2	.747
الرضا و الولاء	5	.824
الثقة بالإدارة العليا	3	.588

## التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج .analysis of moment structure (AMOS 23)

### مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، ونذكر منها:

### 1- النسبة بين قيم $\chi^2$ ودرجات الحرية The relative chi-square DF

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية، فإذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض لبيانات العينة.

### 2- مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد وتتراوح قيمته بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج، وإذا كانت قيمته 1 دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض ( Barbara G. Tabachnick and Linda )

(S. Fidell, 1996)

3- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: Root Mean Square Error of

Approximation (RMSEA) وهو من أهم مؤشرات جودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0.05 فأقل

دل ذلك على أن النموذج يطابق تماماً البيانات، وإذا كانت القيمة محصورة بين 0.05 و0.08 دل

ذلك على أن النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة أما إذا زادت قيمته عن 0.08 فيتم رفض

النموذج. (James Lattin and Others, 2002 & George A. Marcoulides and Irini

Moustaki 2002)

4- مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Nor med Fit Index

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل

للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell 1996)

5- مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل

للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell 1996)

6- مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) Incremental Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل

للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

7- مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل

للنموذج مع بيانات العينة، حيث إن (Joseph F. Hair, JR. and Others 1995) التحليل

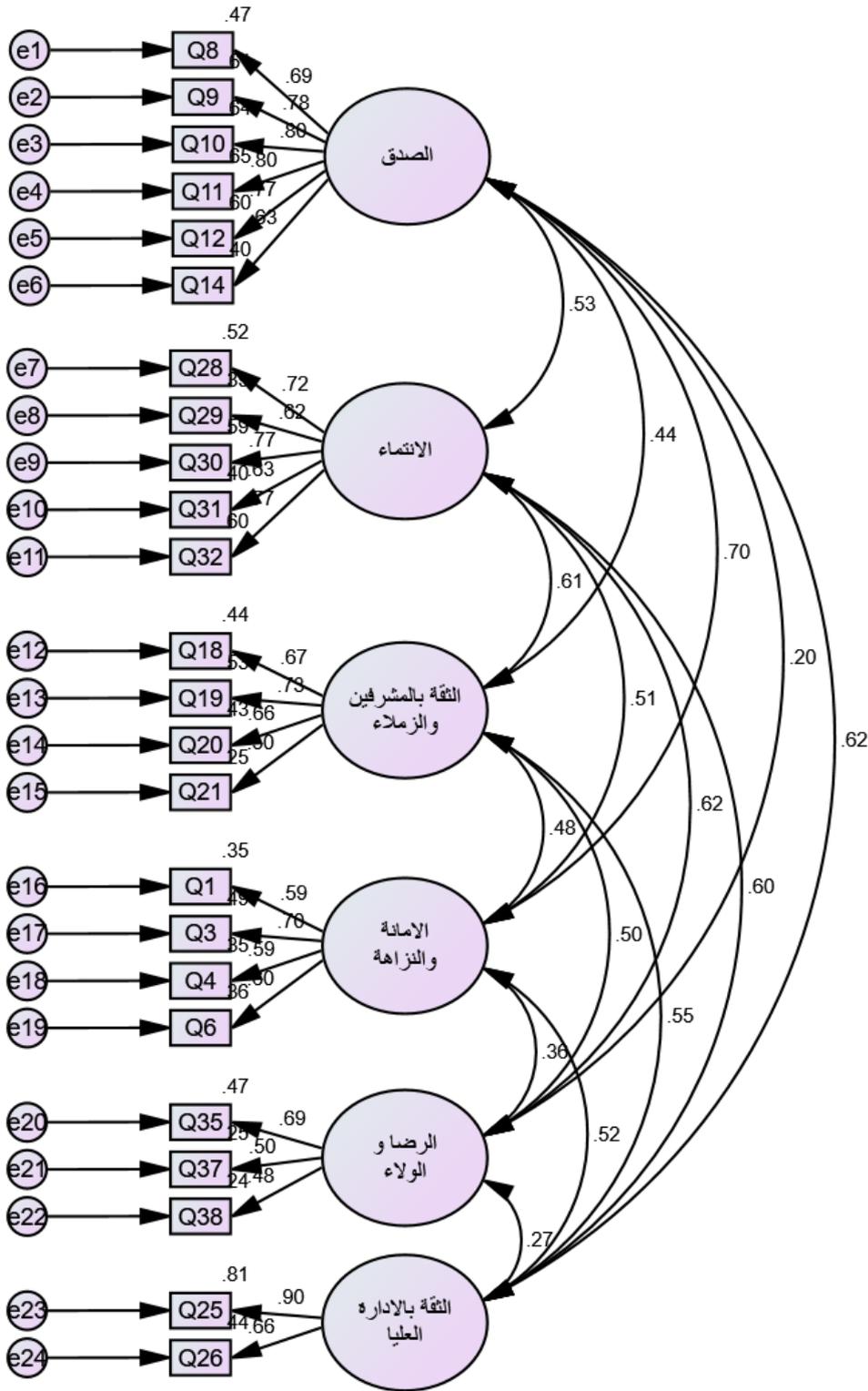
العالمي التوكيدي للنموذج: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية

التحليل العالمي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم

وجود علاقة بين المتغيرات.

### الشكل رقم (1.1.4)

يوضح التحليل العائلي التوكيدي.



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة 2016

## تحليل الاعتمادية والصلاحية :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من ( 0 إلى 1)، تم

احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al,

2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية

المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج

والجدول التالي يوضح ألفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

### الجدول (6.1.4)

معامل الاعتمادية المركبة لعبارات الاستبيان (حجم العينة: 318)

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	الصدق	الانتماء	Trust supervisors colleagues	الصدق integrity	Satisfaction loyalty	Trust top management
الصدق	0.884	0.562	0.493	0.892	<b>0.749</b>					
الانتماء	0.831	<b>0.499</b>	0.389	0.841	0.530***	<b>0.706</b>				
الثقة بالمشرفين والزملاء	0.735	<b>0.414</b>	0.377	0.752	0.440***	0.614***	<b>0.644</b>			
الصدق والأمانة	0.715	<b>0.387</b>	0.493	0.722	0.702***	0.513***	0.478***	<b>0.622</b>		
الرضا والولاء	<b>0.578</b>	<b>0.319</b>	0.389	0.606	0.200*	0.624***	0.502***	0.356***	<b>0.565</b>	
الثقة بالادارة العليا	0.765	0.625	0.379	0.838	0.616***	0.596***	0.555***	0.518***	0.268**	<b>0.791</b>

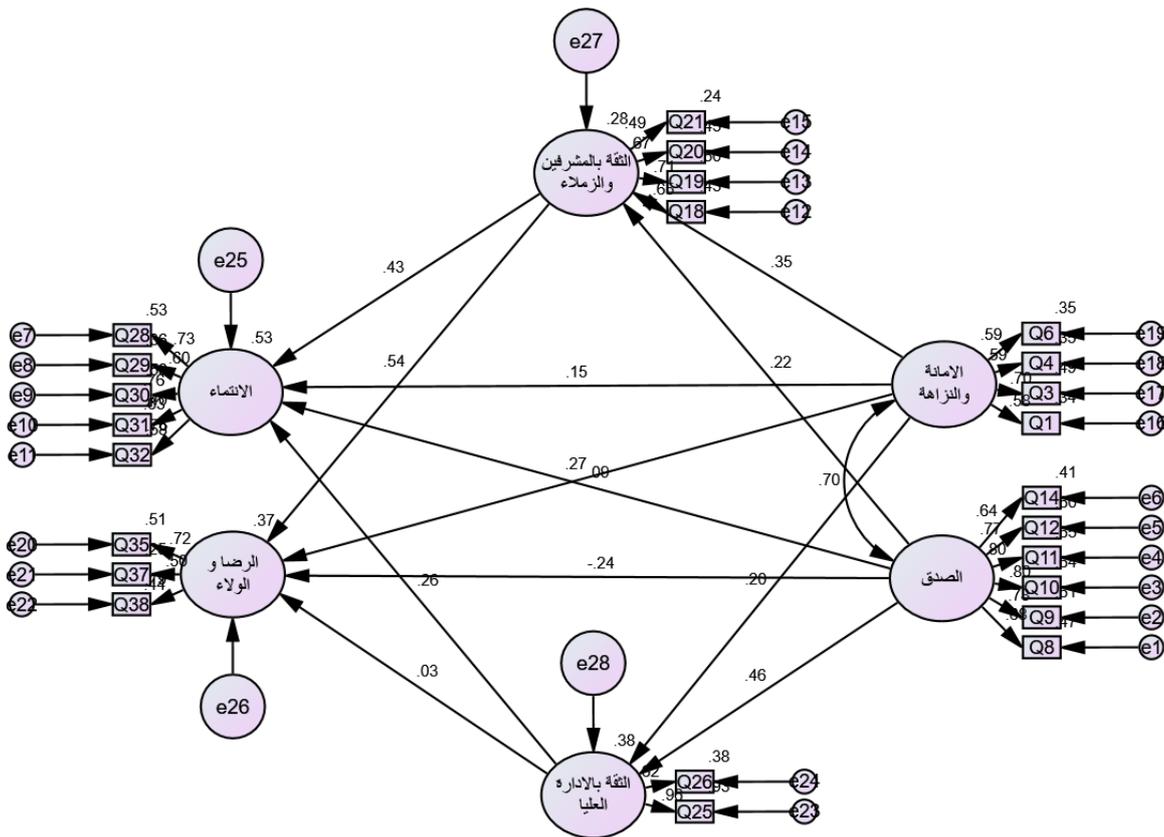
المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة 2016

## 5.1.4: نموذج الدراسة المعدل:

بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي لمتغيرات الدراسة يتم الاعتماد على النتائج التي يسفر عنها التحليل إذا ما كان نموذج الدراسة يستند على نظرية قوية عادة ما يطابق الواقع أما في حالة عدم الاعتماد على نظرية فإنه عادة ما يتم تعديل النموذج حتي يطابق الواقع وكذلك الاعتماد على مقياس ألفا كرو نباخ للاتساق الداخلي للبيانات إذا قلت نتيجة التحليل المحسوبة عن القيمة المعتمدة فإنه يتم استبعادها هذا البعد تماما والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة المعدل.

### شكل رقم (2.1.4)

### نموذج الدراسة المعدل



#### 6.1.4 المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الجدول (7-4) أدناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

#### الجدول (7.1.4)

##### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

N	Mean	Std. Deviation	
318	4.1761	.71643	الثقة بالادارة العليا
318	3.9492	.49360	الرضا و الولاء
318	3.2793	.46120	الامانة والنزاهة
318	3.6776	.52390	الثقة بالمشرفين والزملاء
318	4.5981	.61874	الانتماء
318	3.3303	.58771	الصدق

المصدر إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (2016)

#### 7.1.4 تحليل الارتباط:

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوى بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل

الارتباط بين (0.30 - 0.70 ) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) فتعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين .

#### جدول رقم (8.1.4)

تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة:

	Estimate
الانتماء <--> الصدق	.530
الثقة بالمشرفين والزملاء <--> الصدق	.440
الأمانة والنزاهة <--> الصدق	.702
الرضا و الولاء <--> الصدق	.200
الثقة بالإدارة العليا <--> الصدق	.616
الثقة بالمشرفين والزملاء <--> الانتماء	.614
الأمانة والنزاهة <--> الانتماء	.513
الرضا و الولاء <--> الانتماء	.624
الثقة بالإدارة العليا <--> الانتماء	.596
الأمانة والنزاهة <--> الثقة بالمشرفين والزملاء	.478
الرضا و الولاء <--> الثقة بالمشرفين والزملاء	.502
الثقة بالإدارة العليا <--> الثقة بالمشرفين والزملاء	.555
الرضا و الولاء <--> الامانة والنزاهة	.356
الثقة بالإدارة العليا <--> الامانة والنزاهة	.518
الثقة بالإدارة العليا <--> الرضا و الولاء	.268

## المبحث الثاني

### اختبار الفرضيات

#### 0.2.4 تمهيد

#### نمذجة المعادلة البنائية [SEM] Structural Equation Modeling

اعتمدت الدراسة في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

#### تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث إن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العائلي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث إن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث إنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات.

يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي:

1- أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات.

2- يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.

3- إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.

4- يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

5- تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة أو متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .

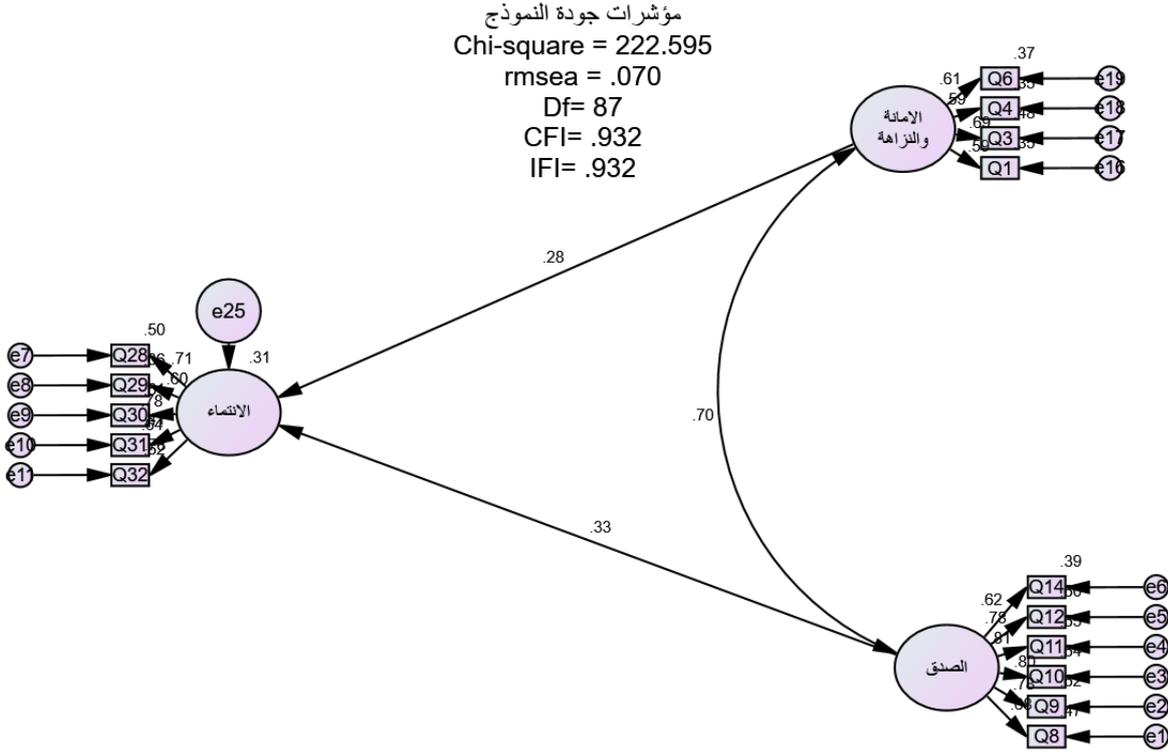
6- يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.

7- معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

## 1.2.4 الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين

الشكل رقم (1.2.4)

اختبار العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل و الانتماء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحاسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحاسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار.

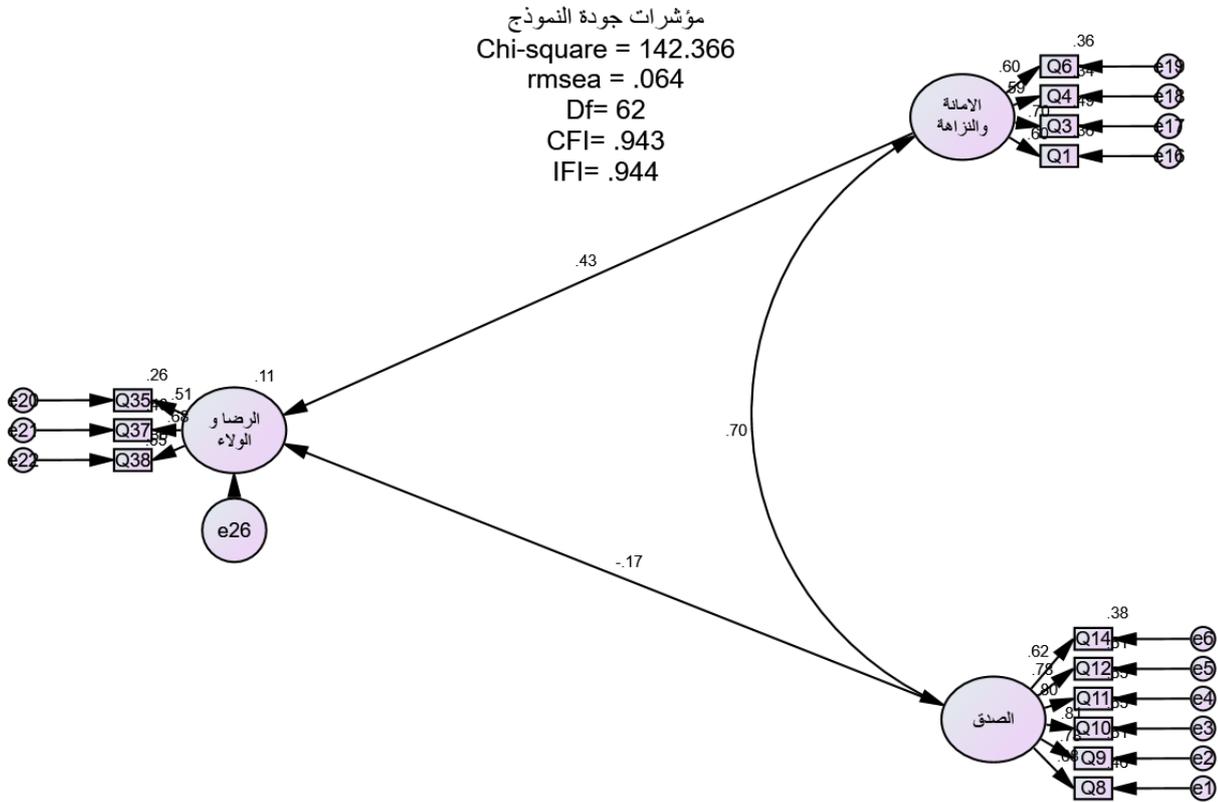
#### جدول رقم (1.2.4)

قيم تحليل المسار للعلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل والانتماء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الأمانة والنزاهة <---> الانتماء	.344	.134	2.564	.010	par_14
الصدق <---> الانتماء	.347	.106	3.266	.001	par_15

#### الشكل رقم (2.2.4)

اختبار العلاقة بين مكونات أخلاقيات العمل و الرضا الوظيفي و الولاء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار.

#### جدول رقم (2.2.4)

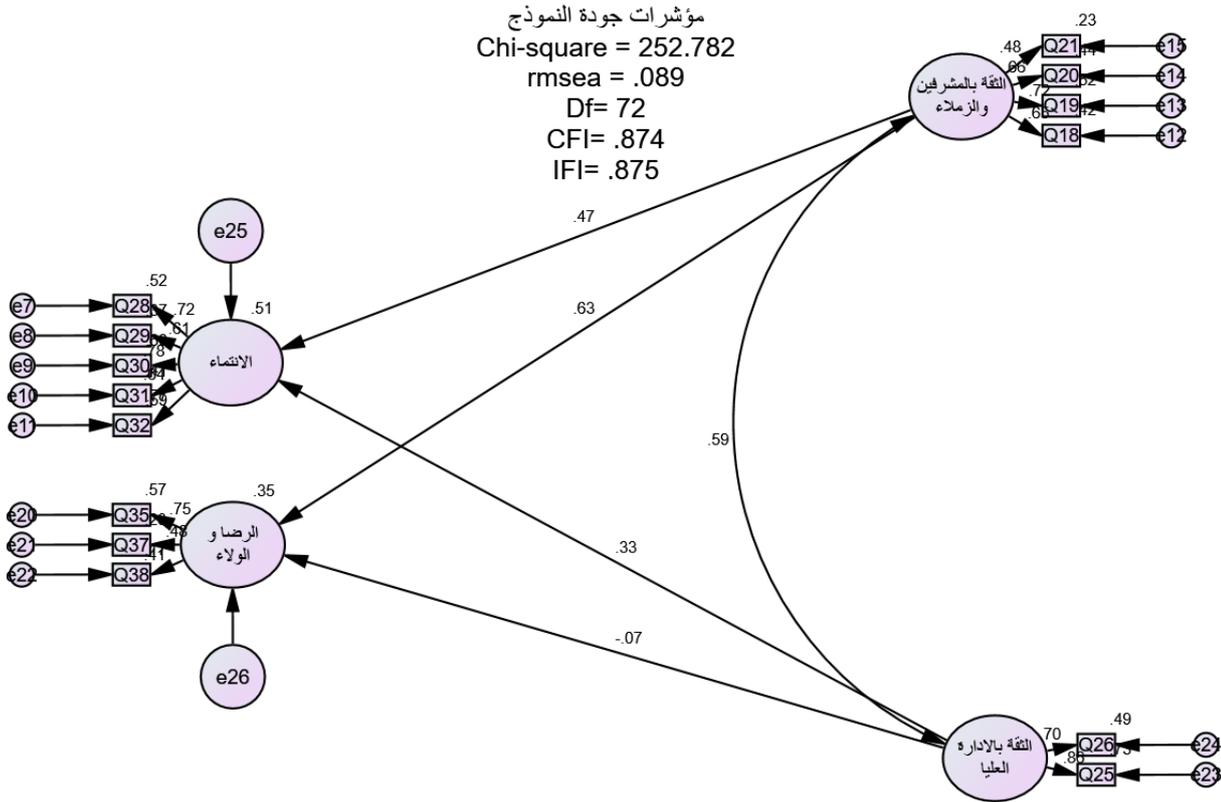
##### قيم تحليل المسار للعلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا والولاء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الصدق <--- الرضا و الولاء	-.121	.094	-1.298	.194	par_12
الأمانة والنزاهة <--- الرضا و الولاء	.362	.128	2.825	.005	par_13

## 2.2.4 الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة إيجابية بين الثقة التنظيمية في المنظمة وأداء العاملين

العاملين

الشكل (3.2.4) اختبار العلاقة بين متغيرات الثقة وأداء العاملين



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

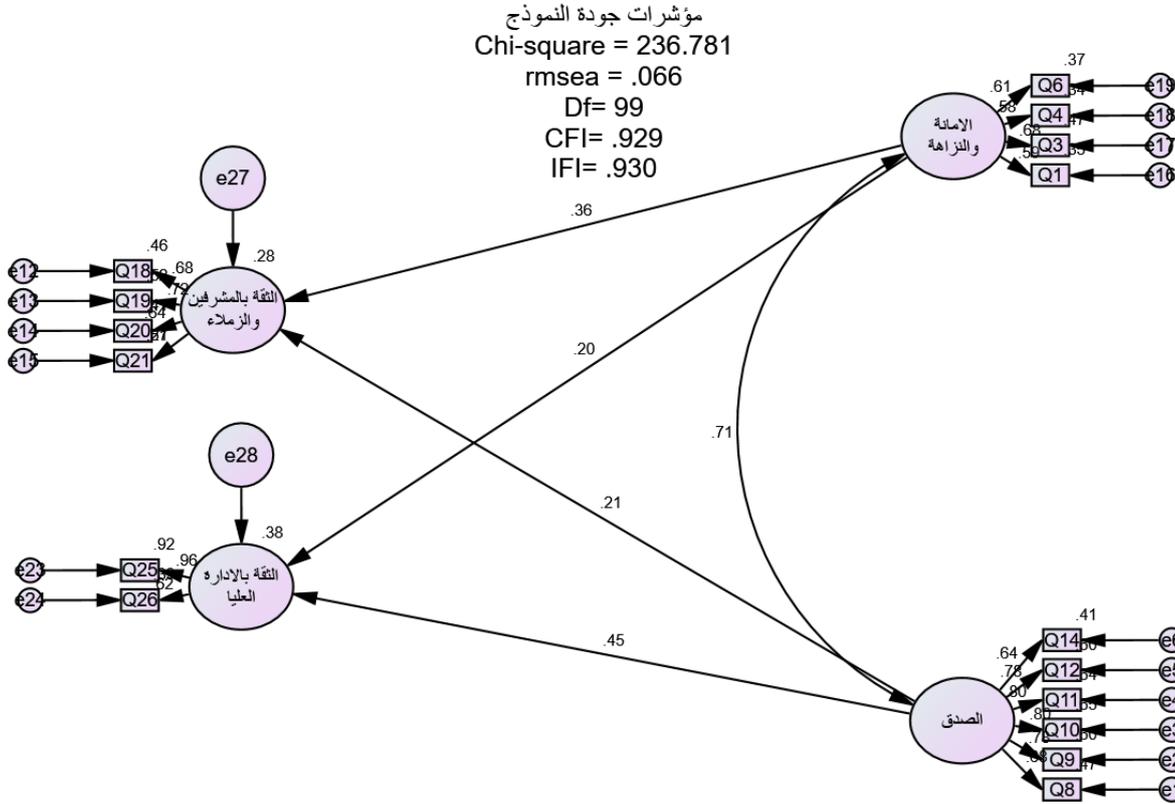
### جدول رقم (3.2.4)

قيم تحليل المسار للعلاقة بين عوامل الثقة التنظيمية وأداء العاملين

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الثقة بالمشرفين والزملاء <--- الانتماء	.547	.105	5.228	***	par_11
الثقة بالمشرفين والزملاء <--- الرضا و الولاء	.715	.133	5.361	***	par_12
الثقة بالإدارة العليا <--- الرضا و الولاء	-.061	.092	-.666	.506	par_13
الثقة بالإدارة العليا <--- الانتماء	.302	.078	3.863	***	par_14

الفرضية الرئيسية الثالثة: العلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة التنظيمية في المنظمة

الشكل (4.2.4) اختبار العلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة في المنظمة



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة , وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح , والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (4.2.4)

قيم تحليل المسلسر للعلاقة بين أخلاقيات العمل والثقة في المنظمة

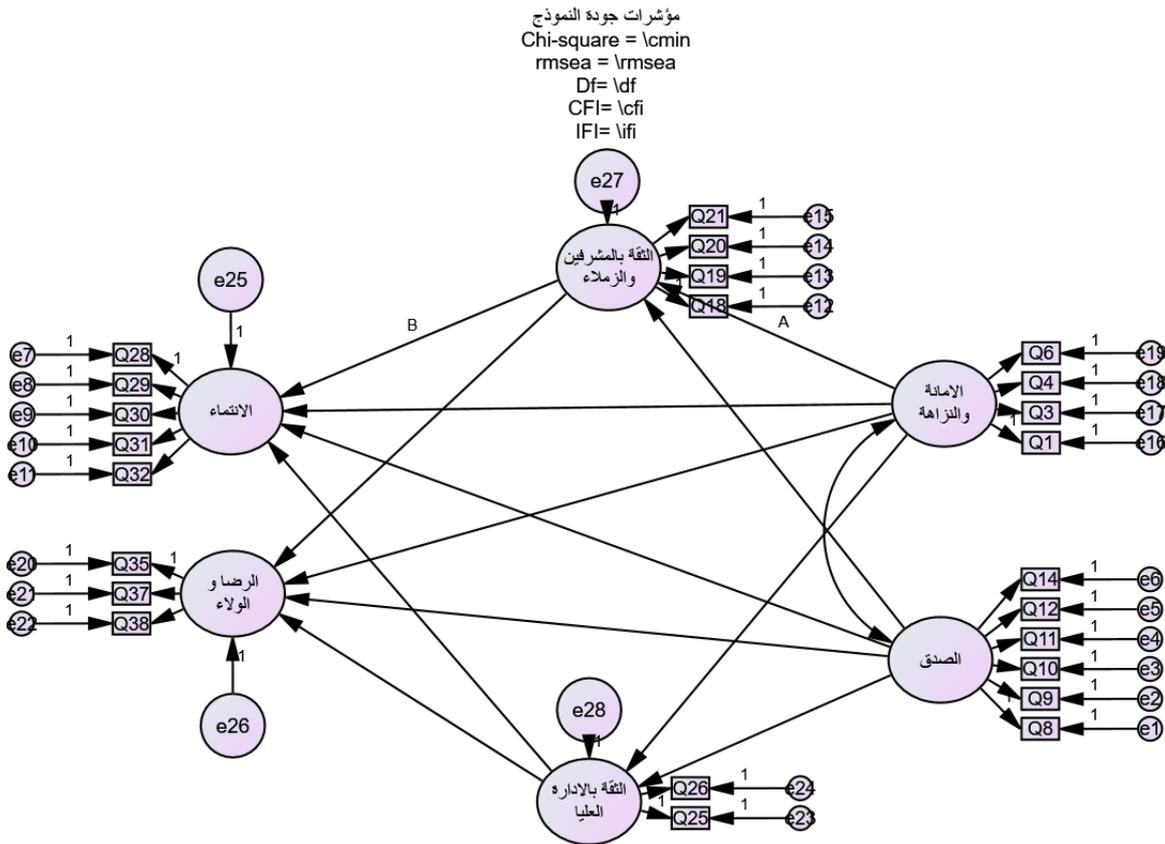
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الأمانة والنزاهة <--- الثقة بالمشرفين والزملاء	.410	.140	2.921	.003	par_14
الأمانة والنزاهة <--- الثقة بالإدارة العليا	.320	.150	2.132	.033	par_15
الصدق <--- الثقة بالمشرفين والزملاء	.199	.106	1.874	.061	par_16
الصدق <--- الثقة بالإدارة العليا	.604	.122	4.940	***	par_17

الفرضية الرئيسية الرابعة: الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة الإيجابية بين أخلاقيات العمل وأداء

## العاملين

### الشكل (5.2.4)

اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين عوامل (الأمانة والنزاهة) والانتماء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة , وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح , والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (5.2.4)

يوضح اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين (الأمانة والنزاهة) والانتماء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الامانة والنزاهة <--- الثقة بالمشرفين والزملاء	.390	.137	2.851	.004	A
الثقة بالمشرفين والزملاء <--- الانتماء	.493	.093	5.315	***	B

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي

يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشرة ويتم

الاعتماد على مستوى الدلالة (0.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوي المعنوية المعتمد

فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

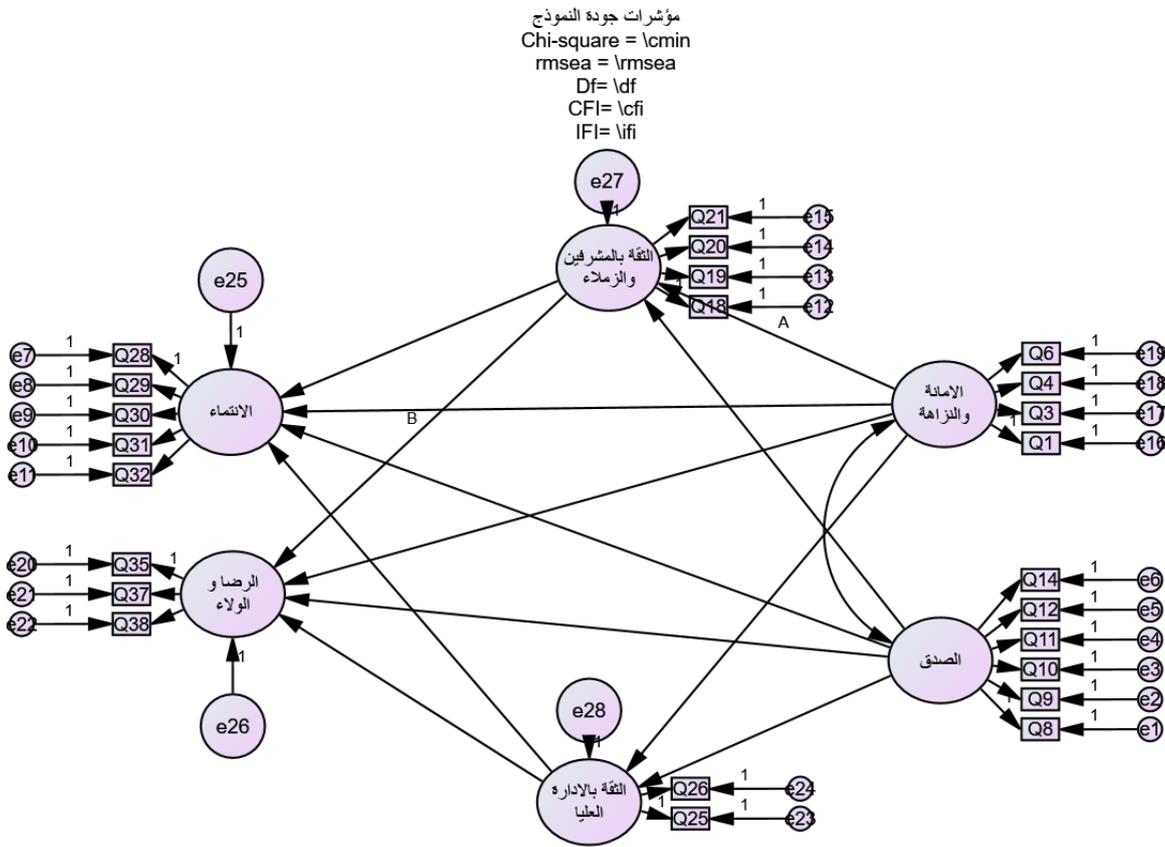
#### جدول رقم (6.2.4)

يوضح تحليل الأثر غير المباشر لثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين (الأمانة والنزاهة) والانتماء

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.192	.053	.662	.041

الشكل (6.2.4) اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا

والولاء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول يوضح التالي قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (7.2.4)

يوضح قيم تحليل المسلسر للعلاقة الثقة بالمشرفين والزملاء بين (الأمانة والنزاهة، والرضا والولا)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الثقة بالمشرفين <--- الأمانة والنزاهة والزملاء	.390	.137	2.851	.004	A
<--- الرضا و الولاء الثقة بالمشرفين والزملاء	.576	.115	4.988	***	B

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف (إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشرة ويتم الاعتماد على مستوى الدلالة (.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

#### جدول رقم (8.2.4)

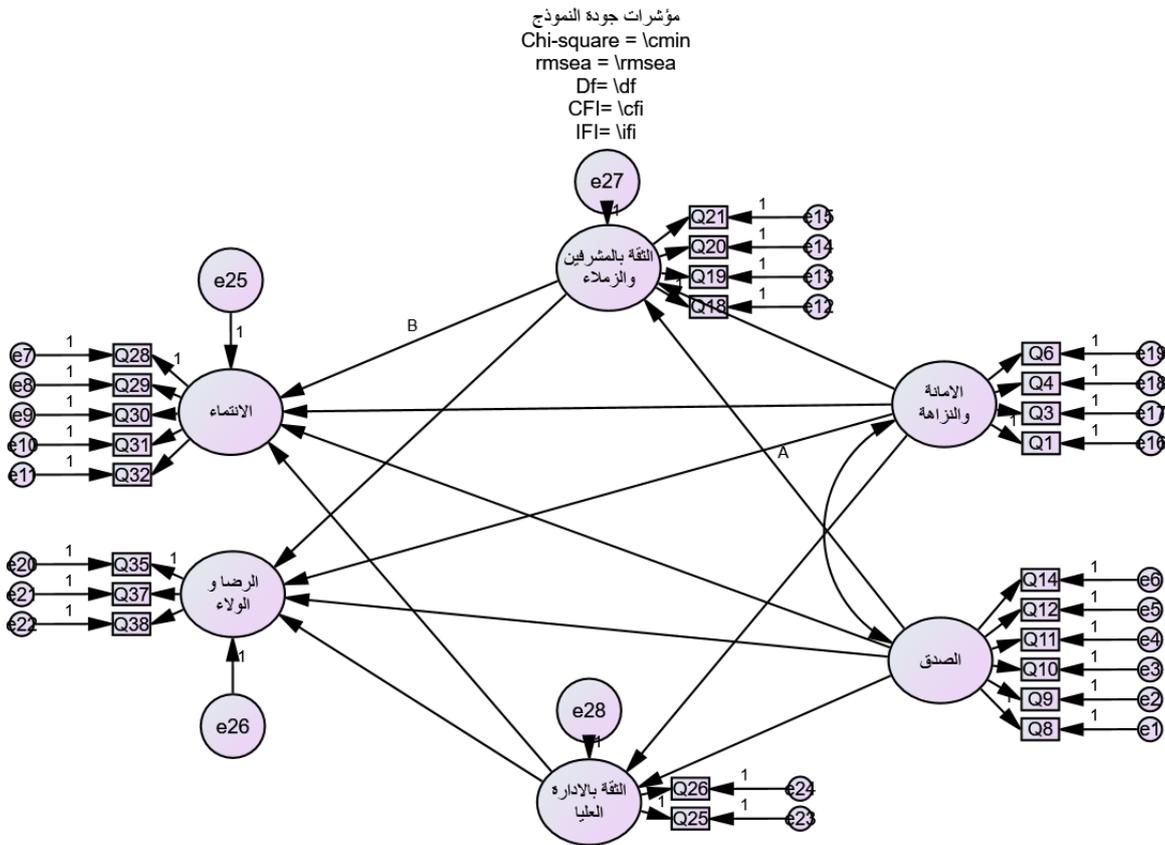
يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر في العلاقة الثقة بالمشرفين والزملاء بين (الأمانة

والنزاهة، والرضا والولا)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.224	.057	1.965	.033

## الشكل (7.2.4)

اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة الإيجابية بين الصدق والانتماء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (9.2.4)

يوضح اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء للعلاقة بين الصدق والانتماء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الثقة بالمشرفين الصدق <--- والزملاء	.204	.103	1.992	.046	A
الثقة بالمشرفين <--- الانتماء او الزملاء	.493	.093	5.315	***	B

ولمعرفة الاثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي

يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشر ويتم

الاعتماد على مستوى الدلالة (0.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد

فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

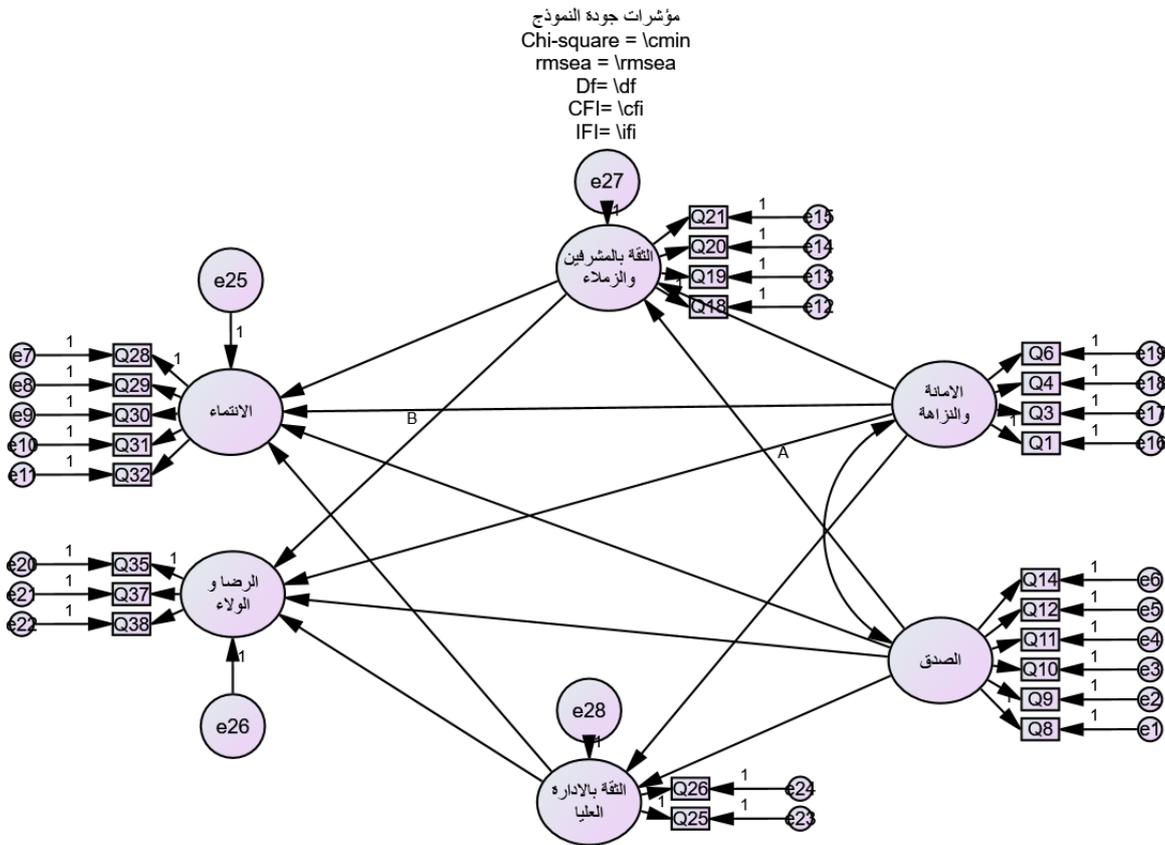
#### جدول رقم (10.2.4)

يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر في العلاقة الثقة بالمشرفين والزملاء بين (الصدق والانتماء)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.101	-.029	.314	.168

الشكل (8.2.4) اختبار أثر الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة الإيجابية بين الصدق والرضا

والولاء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحاسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحاسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

جدول رقم (11.2.4)

يوضح قيم تحليل المسار في الثقة بالمشرفين والزملاء في العلاقة بين الصدق والرضا والولاء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الثقة بالمشرفين <--- الصدق والزملاء	.204	.103	1.992	.046	A
الثقة بالمشرفين <--- الرضا و الولاء والزملاء	.576	.115	4.988	***	B

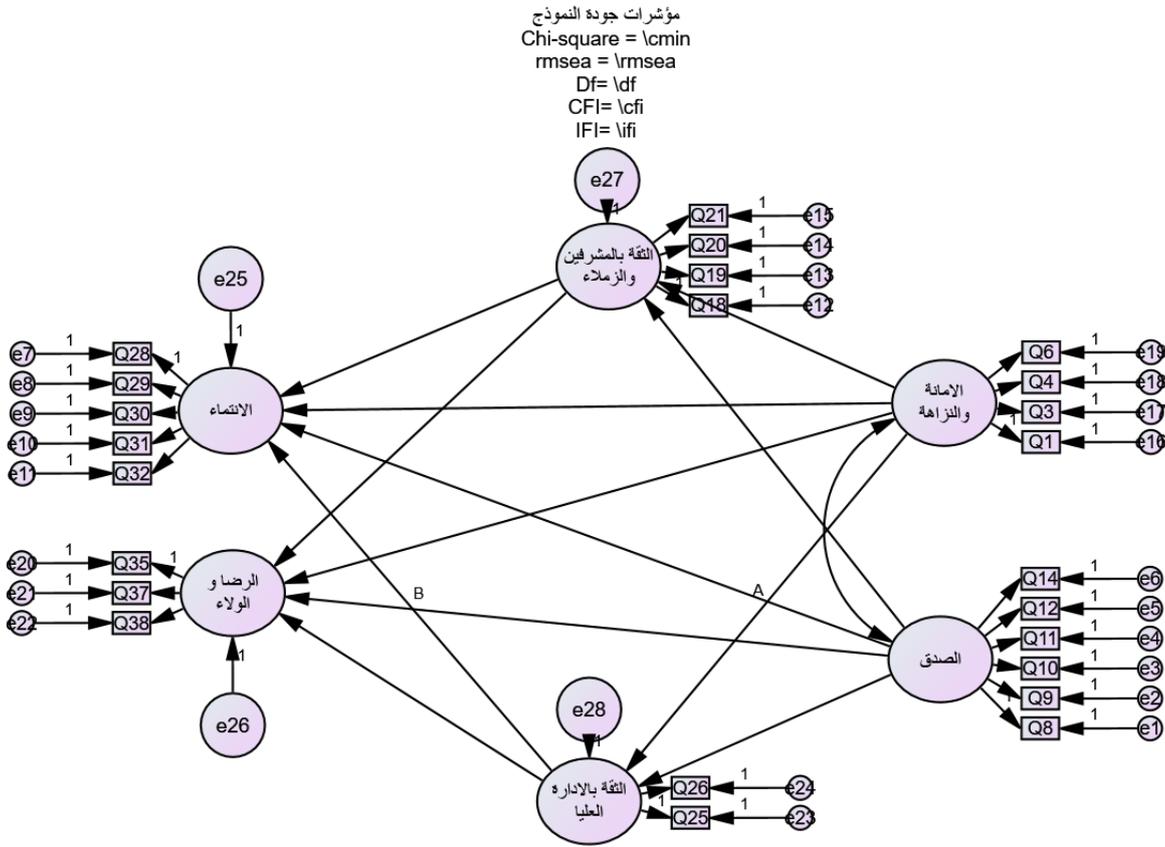
ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشر ويتم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

جدول رقم (12.2.4)

يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالمشرفين والزملاء للعلاقة بين الصدق والرضا والولا

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.118	-.009	.535	.141

الشكل (9.2.4) اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الأمانة والنزاهة، والانتماء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (13.2.4)

يوضح قيم تحليل المسار للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، الانتماء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الأمانة والنزاهة <--- الثقة بالإدارة العليا	.311	.151	2.061	.039	A
الثقة بالإدارة العليا <--- الانتماء	.207	.062	3.339	***	B

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشر ويتم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

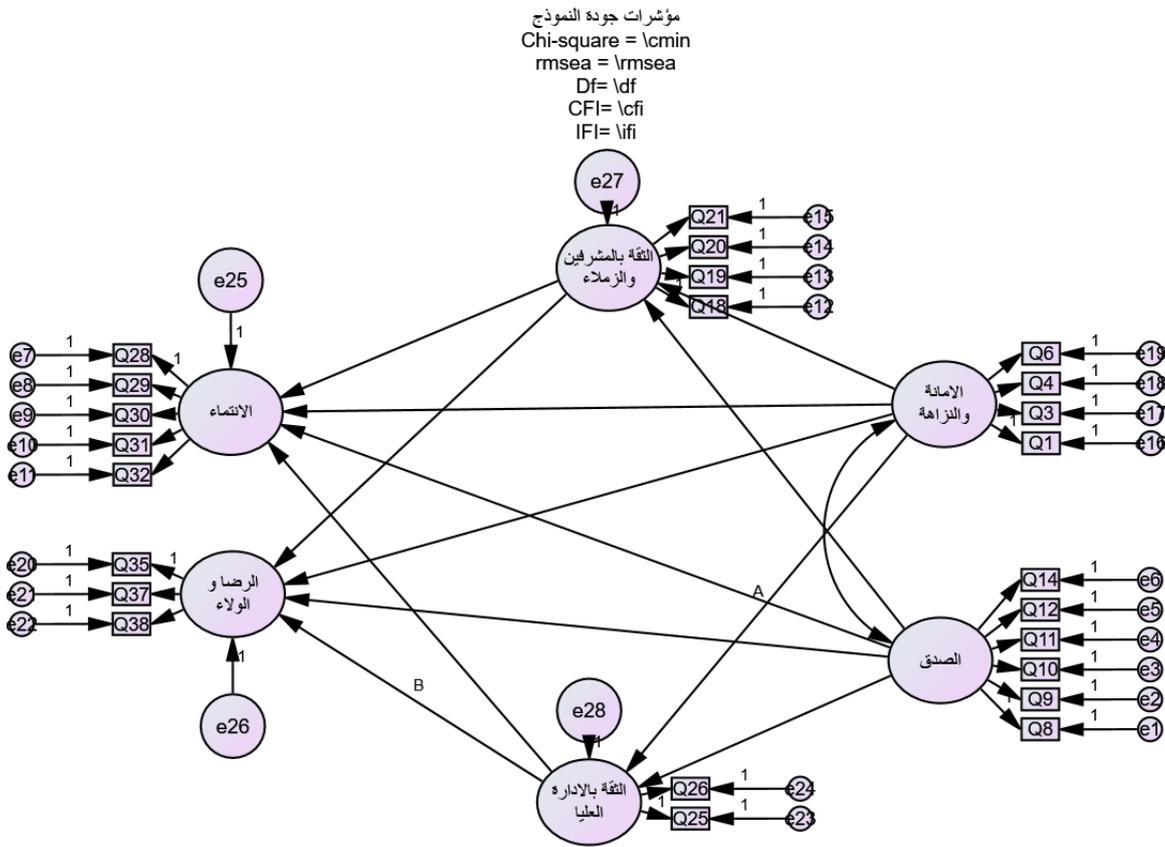
#### جدول رقم (14.2.4)

يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر للعلاقة للثقة بالإدارة العليا بين الأمانة والنزاهة، والانتماء

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.065	-.004	.319	.121

الشكل (10.2.4) اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الأمانة والنزاهة،

والرضا والولاء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (15.2.4)

يوضح قيم تحليل المسار الثقة بالإدارة العليا للعلاقة بين الأمانة والنزاهة والرضا والولاء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الأمانة والنزاهة <--- الثقة بالإدارة العليا	.311	.151	2.061	.039	A
الثقة بالإدارة العليا <--- الرضا و الولاء	.019	.068	.284	.776	B

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشر ويتم الاعتماد على مستوى الدلالة (.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

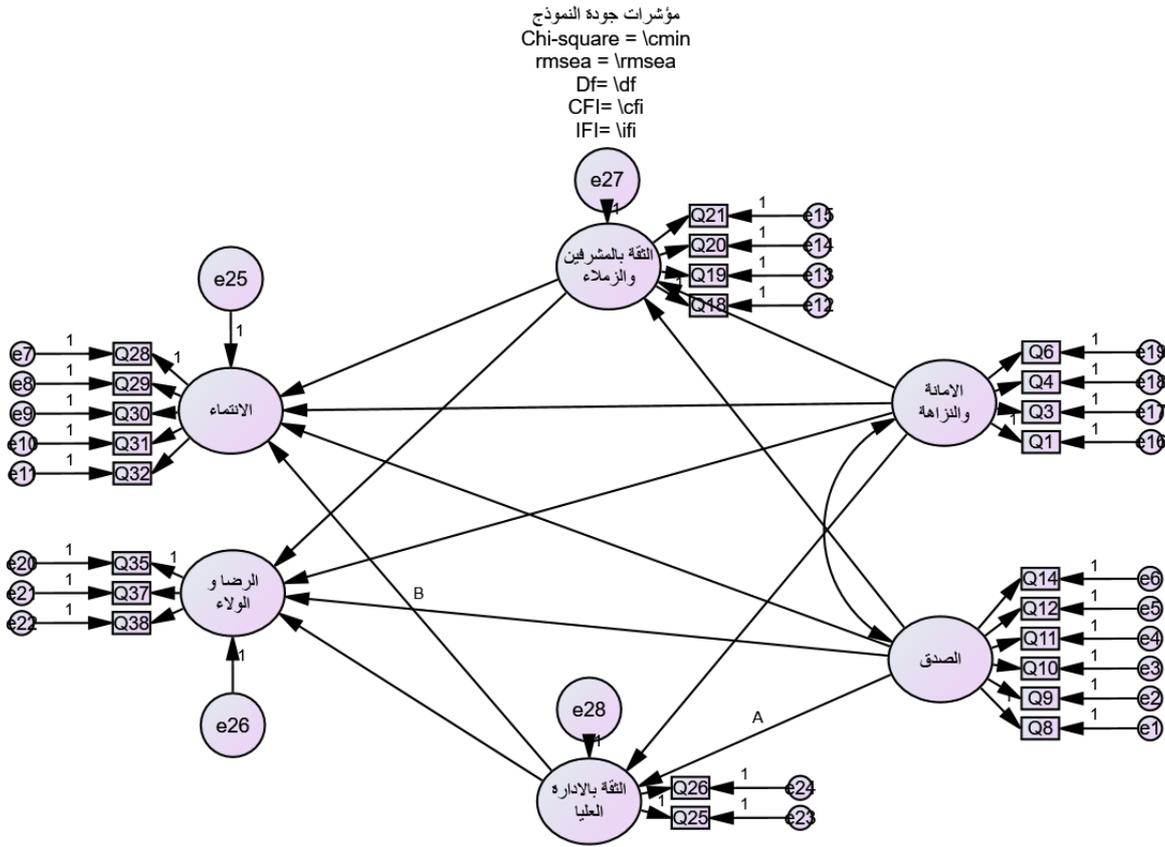
#### جدول رقم (16.2.4)

يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر لثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الأمانة والنزاهة، والرضا

والولاء

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.006	-.044	.132	.590

الشكل (11.2.4) اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الصدق والانتماء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

جدول رقم (17.2.4)

يوضح قيم تحليل المسلر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الصدق والانتماء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الصدق <--- الثقة بالإدارة العليا	.612	.122	5.033	***	A
الثقة بالإدارة العليا <--- الانتماء	.207	.062	3.339	***	B

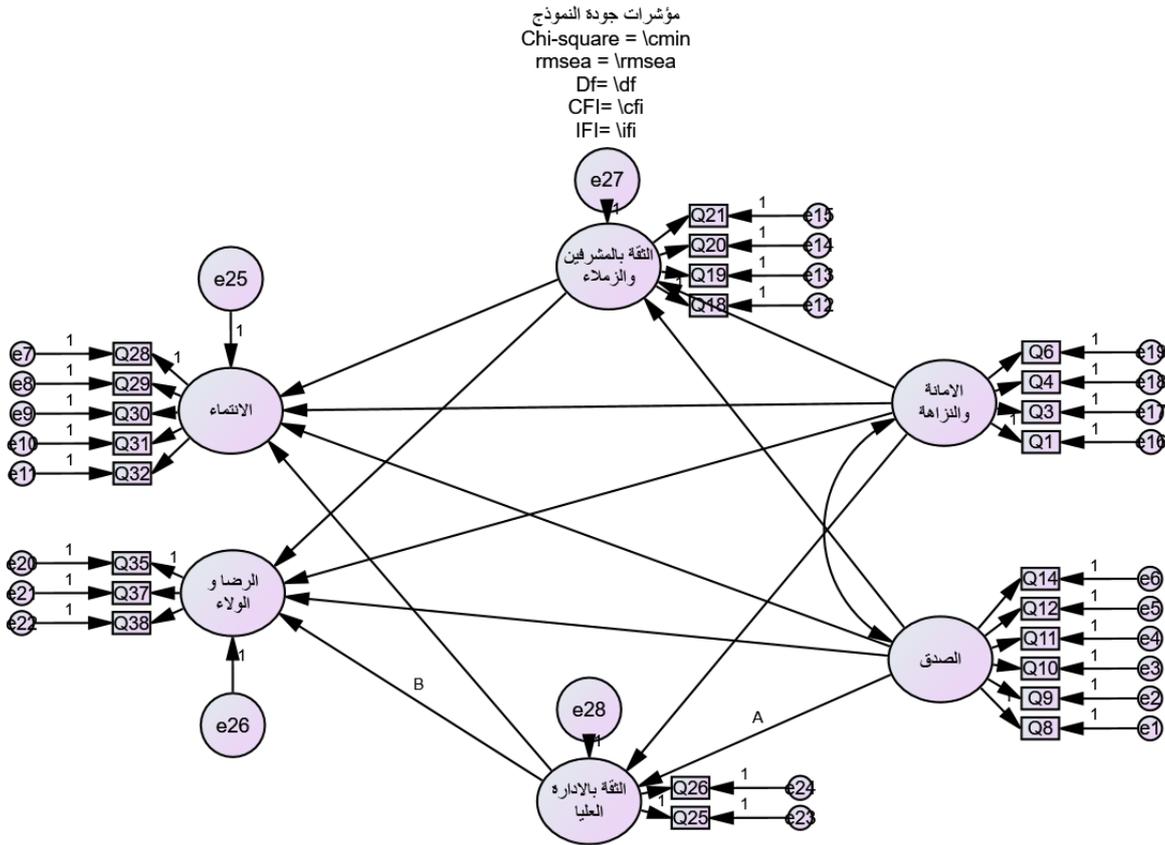
ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشرة ويتم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد فانه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

جدول رقم (18.2.4)

يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر للثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الصدق والانتماء

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.127	.013	.324	.074

الشكل (12.2.4) اختبار أثر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة الإيجابية بين الصدق والرضا والولاء



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها

تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من

المتغيرات المستقلة سواء أكانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى

الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة

مستوى الدلالة المعتمد وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب

أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح قيم تحليل

المسار.

#### جدول رقم (19.2.4)

يوضح قيم تحليل المسار الثقة بالإدارة العليا للعلاقة بين الصدق والرضا والولاء

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الصدق <--- الثقة بالادارة العليا	.612	.122	5.033	***	A
الثقة بالإدارة العليا <--- الرضا و الولاء	.019	.068	.284	.776	B

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin 2016) بتطوير (Parameter A\*B) والذي يهدف إلى استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشر ويتم الاعتماد على مستوى الدلالة (.005) فإذا كانت قيم الدالة المحتسب أقل من مستوى المعنوية المعتمد فإنه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

#### جدول رقم (20.2.4)

يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر الثقة بالإدارة العليا في العلاقة بين الصدق، والرضاء والولاء

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.012	-.090	.133	.868

# الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج و التوصيات

#### 0.5 تمهيد:

في ضوء الدراسة النظرية و ما اشتملت عليه من أدبيات و دراسات سابقة حول أثر الثقة في العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين ، بالإضافة إلى التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه، يهدف هذا الفصل إلى تناول أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ثم مناقشتها مع نتائج الدراسات السابقة، والتي في ضوءها يمكن استخلاص مضامين الدراسة النظرية والتطبيقية وكذلك تقديم التوصيات اللازمة التي من شأنها مساعدة الإدارة العليا للاستفادة من تطبيق منهج أخلاقيات العمل وربطها بأداء العاملين للارتقاء بالشركات وتطويرها، وأخيرا عرض مجموعة من محددات الدراسة والمقترحات للدراسات المستقبلية التي من الممكن إجراؤها.

#### 1.5 ملخص النتائج:

1. توجد علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.
2. توجد علاقة إيجابية بين (الأمانة والنزاهة) والانتماء.
3. توجد علاقة إيجابية بين الأمانة والنزاهة، والرضا والولاء.
4. توجد علاقة إيجابية بين الصدق والانتماء.
5. توجد علاقة إيجابية بين الثقة بالمشرفين والزملاء، والرضا والولاء.
- توجد علاقة إيجابية بين الثقة بالمشرفين والزملاء والانتماء.
7. توجد علاقة إيجابية بين الثقة بالإدارة العليا والانتماء.
8. توجد علاقة إيجابية بين الأمانة والنزاهة، والثقة بالمشرفين والزملاء.
9. توجد علاقة إيجابية بين (الامانة والنزاهة) والثقة بالادارة العليا.
10. توجد علاقة إيجابية بين الصدق والإدارة العليا.

11. الثقة تتوسط العلاقة الإيجابية بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

## 2.5 أهم نتائج الدراسة:

### نتائج الدراسة النظرية :

1. تعتبر أخلاقيات الأعمال أحد أبرز المناهج والمداخل الإدارية المعاصرة لمواكبة التغيرات المتصاعدة في بيئة الأعمال، وقد ظهر لتحقيق الهدف الرئيس الذي تسعى إليه المنظمات اليوم.
2. تعمل أخلاقيات العمل على إحداث تغيير جزري في أداء العاملين من خلال تغيير نظام و أدوات العمل وتحرير العاملين من القيود الجامدة وتشجيعهم على ابتكار وتحقيق أهداف المنظمة.
3. تعد الثقة مجالاً رئيساً لإدارة باعتبارها واحدة من أهم المفاهيم المعاصرة، والذي أخذ اهتمام الباحثين وكتاب الإدارة، كونها تتعلق بطريقة أداء المنظمة الحالي و ما ترغب الوصول إليه في المستقبل.
4. تعتبر الثقة حجر الأساس لنجاح اي منظمة، حيث تمثل المسار الذي تسترشد به المنظمات في رحلتها إلى مستقبلها المنشود من خلال توجهاتها تقوم المنظمات بوضع اهدافها.
5. تأتي الثقة في المنظمات إرشادات حول التحسين المستمر لأداء العاملين، حيث تعكس مستوى إدراك العاملين بمنظمتهم وردة أفعالهم لتطورات والتغيرات البيئية.
6. تتميز مقاييس أداء العاملين بمجموعة من الميزات من أهمها سهولة تتبعها وربطها بأهداف المنشأة، كما أنها مقاييس تساعد على اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في الوقت المناسبة.
7. تركز مقاييس أداء العاملين على الأجل الطويل بالتالي تعمل على تحسين الأداء، كما أن أهميتها تفوق مقاييس المالية لما لها من قدرة على توضيح مدي تقدم في الأهداف طويلة الأجل.
8. تحقيق النجاح في تطبيق أخلاقيات العمل لتطوير أداء العاملين وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات مرهون بتوفير الثقة في المنظمة.

### نتائج الدراسة الميدانية:

## 1. مستوى أخلاقيات العمل في الشركات السودانية بولاية الخرطوم.

أظهرت نتائج الدراسة موافقة أفراد العينة على أهمية أخلاقيات العمل في الشركات السودانية بزرع قيم وثقافة التغيير لعاملها مما يساعد على إيجاد أساليب جديدة وحديثة لأداء العمل، حيث بينت النتائج أن الشركات وانطلاقاً من أخلاقيات الاعمال، تحرص على تجنب أي علاقات قد تبدو أنها تفقد المصلحة العامة و كما تعمل بحيادية مع العاملين وتعمل على مقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الاعمال كما تحرص على الامانة و مراعاة توازن مصالح الشركة كما بينت اهمية التحلي بصدق في اداء الواجبات والنزاهه والعفة اثناء تأدية العمل بالاضافة الى التحلي بالعدل عند القيام بالاعمال.

بشكل عام اظهرت الدراسة ان مكونات أخلاقيات العمل (الامانة والنزاهة، الصدق) كانت بالمستوي متوسط في الشركات، كما كانت اراء افراد العينة ايجابية ومقاربة، مما يستدعي على الشركات توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق منهج أخلاقيات العمل لتحسين أداء العاملين للحفاظ على الميزات التنافسية والمسئولية الاجتماعية.

## 2. مستوى الثقة في الشركات السودانية بولاية الخرطوم.

أشارت نتائج الدراسة إلى موافقة أفراد العينة بشكل كبير على اهمية إدراك ووعي الإدارة لأهمية الثقة كإستراتيجية مناسبة وفعالة لتحقيق الميزة التنافسية وتطوير أداء العاملين وذلك من خلال الاهتمام بالشركات بالعمل و أداء الواجبات بحيادية مع العاملين، كما بينت النتائج وجود موافقة بشكل كبير لدى أفراد العينة على أن الشركات تعمل مع العاملين بانصاف دون استثناء في العمل كأحد عوامل الثقة في تطوير سمعة المنظمات وكذلك وجود توجه من الإدارة العليا نحو مصالح الآخرين عند اتخاذ القرارات وإشراك العاملين في وضع الخطط.

بشكل عام أظهرت نتائج الدراسة أن تبنى الثقة في الشركات السودانية كان مرتفعاً ، و كانت آراء المستجيبين مقاربة بنسبة لجميع مجالات الثقة، مما يؤكد أن على الشركات الاهتمام

بالتقوة والعمل على تبني أبعاد الثقة والتمثلة في (الثقة بالمشرفين وزملاء العمل والثقة بالادارة العليا)، ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الثقة باتت من المهمات الجوهرية لدى الشركات العاملة بولاية الخرطوم.

### 3. مستوى أداء العاملين في الشركات السودانية بولاية الخرطوم.

بينت نتائج الدراسة موافقة أفراد العينة بدرجة كبيرة على اهتمام الشركات بتحسين أداء العاملين وذلك باستخدام رقابة فعالة لضمان الاستغلال الامثل للموارد غير الملموسة، كما أشارت النتائج إلى موافقة أفراد العينة على اهتمام الشركات برضا العاملين وذلك عن طريق تقديم الحوافز المادية والمعنوية، والعمل على تطوير جودة حياة العمل، والاهتمام بالسمعة ومستقبل الشركة من خلال تطوير اليات واساليب تحسين الولاء والانتماء العاملين لشركة.

وبشكل عام فقد أظهرت نتائج الدراسة أن أداء العاملين كان مرتفعاً وأراء المستجيبين كانت إيجابية متقاربة بالنسبة لجمع مجالات الأداء لذا على الشركات العمل على تطوير وتحسين أدائها، ووضع أهداف تطمح لتحقيقه. ويفسر الباحث هذه النتيجة الي ان التغييرات في بيئة العمل ومارافقها من وشدة المنافسة ادت إلى ضرورة الاهتمام بمقاييس أداء العاملين كجزء مكمل للمقاييس المالية وغير المالية، بحيث تتلاءم مع الأهداف الشركات

### 3.5 مناقشة النتائج:

يحتوي هذا الجزء على مناقشة لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة:

#### أولا : العلاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين:

1. أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى أخلاقيات العمل في الشركات السودانية متوسطة و هو ما يختلف مع دراسة (المرايات، 2011م) التي بينت أن مستوى أخلاقيات العمل في المنظمة المبحوثة مرتفع، حيث أوضحت أن أخلاقيات العمل تعد مؤثرا بيئيا يتوجب على منظمات الاعمال الانتباه عند صياغة الإستراتيجيات، و بشكل خاص إستراتيجية أخلاقيات العمل، و جاءت نتيجة

دراسة (العطوي، 2013م) متفقة مع الدراسة الحالية أن أفراد العينة موافقون على محور الالتزام بخلاقيات العمل، واثبتت وجود أثر معنوي بين أخلاقيات العمل و متغيرات أداء العاملين و جاءت بمستوى متوسط .

**2.** أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات أخلاقيات العمل (الأمانة والنزاهة، الصدق) مع متغيرات أداء العاملين (الرضا والولاء، الانتماء) و جاءت هذه النتيجة مختلفة مع دراسة (مليتون فرايدمان، 1962م) التي ترى أنه لا توجد علاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين أن دوافع الاقتصادية هي أساس المشروع الخاص و أن وظيفته الأساسية هي تعظيم الربح، أما المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية فإنها ترتبط بالدوافع غير الاقتصادية و ليست من طبيعة المشروع، وبينما جاءت نتيجة دراسة ( الربيعي، 2008م ) متفقة مع الدراسة الحالية حيث بينت وجود علاقة معنوية بين متغيرات أخلاقيات العمل مع متغيرات أداء العاملين مما يدل على وجود علاقة بين أبعاد المتغيرات، كما أثبت وجود ارتباط بين المتغيرات، مما يؤكد ضرورة استخدام أخلاقيات العمل في المنظمات، و يرى تشجيع الممارسات الأخلاقية يعد حقا طبيعيا مكتسبا في المسؤولية الصحيحة، و أن المدونات الأخلاقية في المنظمة يجب ان تدعم المناخ الأخلاقي فيها و يساعد على الارتقاء بها و يشكل حماية لها أمام القانون.

كما جاءت هذه الدراسة متفقة مع دراسة (Narwal , 2007) والتي بينت أن أخلاقيات العمل تساعد في تعزيز أداء العاملين و خاصة رضا العاملين و الانتماء و أظهرت الدراسة أن المنظمة المبحوثة تمتلك وجهة نظر إيجابية حول مبادرات أخلاقيات العمل و قد ركزت بشكل أساسي على العاملين

**3**— بينت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لعوامل أخلاقيات العمل ( الأمانة والنزاهة، الصدق ) على عامل أداء العاملين (الانتماء)، و جاءت هذه الدراسة متفقة مع دراسة ( المقصص، 2011م ) و التي

خلصت إلى اعتبار عوامل أخلاقيات العمل من أهم العوامل الحاسمة في الحكم على مدى نضوج المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية من وجهة نظر العاملين فيها.

4. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية إيجابية لمتغيرات أخلاقيات العمل على (الرضا الوظيفي ) حيث كان هناك أثر إيجابي العوامل (الأمانة والنزاهة) على الرضا الوظيفي و هذه النتيجة تتفق مع دراسة ( هيا العقيلي، 2014م ) بعنوان أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات، من أهم النتائج التي توصلت إليها توجد علاقة طردية ذات دالة إحصائية بين أخلاقيات العمل و مستوى الرضا الوظيفي، و كلما تحسنت أخلاقيات العمل ادى الى تحسين ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لدى العاملين وأوصت بوضع دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل العاملين، والاستمرار في بذل المزيد من الجهود في تطوير الأداء للوصول الى أفضل مستوى في أخلاقيات للعمل، وأوضحت دراسة (Valentine 2012) أن المحتوى التدريبي لأخلاقيات الأعمال له قيمة عالية والذي يعزز القيم الأخلاقية السائدة في المنظمة ويؤدي إلى رضا العاملين لأنهم يلعبون دورا مهما في الممارسة الأخلاقية.

دعما لهذه النتائج، يرى الباحث أن ظهور أخلاقيات العمل بهذا المستوى يشير إلى أنها ما زالت بحاجة لدعم الشركات السودانية بولاية الخرطوم، لتعزيز توافر أخلاقيات العمل بشكل أكبر وأن للشركات الكثير لتقوم به لتحسين ظروف بيئة العمل، وخاصة الفئة المبحوث تعمل في الشركات وهي المسؤولة بدرجة كبير عن تقديم الخدمة بالتالي يجب أن يتم تجويد نوعية أداء العمل لهؤلاء العاملين والسعي لإشباع رغباتهم، ولعل من الطرق التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتحسين أداء العاملين هو تعزيز توافر العوامل التي تؤثر إيجابيا عليها و محاولة القضاء على العوامل السلبية فيما يتعلق بأخلاقيات العمل.

ثانيا: العلاقة بين الثقة التنظيمية في المنظمة و أداء العاملين:

**1.** أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى أداء العاملين في الشركات كان مرتفعاً، جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (فليج، حكمت، 2010م) و التي توصلت إلى أن وجهات نظر العاملين حول الثقة كانت مرتفعة و أن الثقة موجود استراتيجي من موجودات المنظمة لا يمكن تقليدها من قبل الاخرين تساهم في بناء الالتزام الذي ينعكس على أداء المنظمة، و جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (Carnival 1992) والتي بينت العلاقة بين الثقة وأداء العاملين وتوصلت الدراسة إلى أن أهم العوامل التي تحدد الثقة هي عدم الاتصالات المفتوحة داخل المنظمة بين العاملين والمشاركة الفعلية لهم.

**2.** بينت النتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات الثقة ( الثقة بالمشرفين والزملاء، الثقة بالإدارة العليا ) على ( الانتماء، الرضاء والولاء) و التي تمثل أبعاد أداء العاملين، و هذا يتفق مع دراسة ( هاشم العابد، 2010م ) حيث اظهرت النتائج اتفاق جميع أعضاء عينة البحث على أهمية الثقة في أداء العاملين و بينت أن الثقة تساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدي العاملين تجاه المنظمة و من أهم التوصيات التركيز على العلاقة بين الثقة و أداء العاملين في منظمات الأعمال. كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة ( tan 2000 ) التي توصلت إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة بالمشرفين و الولاء و الانتماء و بينت الدراسة أن بناء الثقة في المنظمة يجب أن يبدأ من خلال بناء العلاقات الشخصية الجيدة و خلق نظام عدالة يتفق فيه العاملون.

**3.** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لعوامل ( الثقة بالمشرفين والزملاء، و الثقة بالإدارة العليا)، على الانتماء يرجع الباحث ذلك إلى أن الثقة ترتبط بكافة الأقسام الاخرى فالثقة تساعد على إكساب العاملين وتزويدهم بالخبرات و المهارات التي تساعدهم في أداء أعمالهم و هذه النتيجة تتفق مع دراسة ( الرفاعي 2009م) التي بينت أن وجهة النظر لأفراد عينة الدراسة متفقة حول الثقة في المنظمة المبحوثة، وكشفت الدراسة أن هناك ارتباط وتداخل وتفاعل بين الثقة وأداء

العاملين في المنظمة، و كذلك تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (ريان 2006) التي أوضحت ان الثقة المتبادلة بين العاملين و رؤوسائهم المباشرين يؤثر طرديا على مستوى أداء العاملين.

**4.** بينت نتائج الدراسة وجود اثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات الثقة على أداء العاملين(الرضا والولاء ) حيث كان هناك أثر إيجابي لثقة بالمشرفين على (الرضا و الولاء) و يرجع الباحث ذلك إلى أن تركيز على العاملين يعتبر من أهم العناصر التي تربط الثقة بأداء العاملين بأن الرضا يتأثر مباشرة بالممارسات الموجودة داخل الشركة و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Stralter 2005) و التي أوضحت دور الثقة بالمشرفين و أثرها علي رضا العاملين، أفرزت نتائج أن هنالك ارتباط قوي بين مكونات الثقة و أداء العاملين.

يفسر الباحث تأثير الثقة على أداء العاملين انه يجعل من العاملين نموذجا يحتذي به حيث تنشأ الثقة بين المنظمة و العاملين، و أن ما يشتمل عليه هو تقديم احتياجات للمرؤوسين ذات طابع أخلاقي من شأنها أن تزيد من مستوى الأداء مما يجعل العاملين يرتبطون بها و يظهرون الانتماء و الولاء لتحقيق الأداء العالي، و تعزيز روح الفريق الواحد وتولد لديهم شعور بعدم الخوف و تمنحهم الثقة و هذه ركائز أساسية لتوفير بيئة عمل جيد.

### ثالثا: العلاقة بين أخلاقيات العمل و الثقة التنظيمية في المنظمة:

**1.** أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الثقة في الشركات السودانية كان مرتفعا و هو ما يتفق مع دراسة ( farling , 1995 ) و التي أوضحت أن الأخلاقيات تزيد من ثقة المرؤوسين في قادتهم و المنظمة، وكما أشارت الدراسة إلى ان توفر أخلاقيات العمل في المنظمة يزيد من ثقة العاملين و الزبائن في المنظمة.

**2.** بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة احصائية لمتغيرات أخلاقيات العمل علي الثقة و هذا يتفق مع دراسة ( Schapir , 2001 ) و التي بينت أن هناك ارتباط بين متغيرات أخلاقيات العمل و الثقة في

المنظمة و أكدت أن المنظمة التي تتبع ممارسة أعمالها قاموسا أخلاقيا و اجتماعيا حقق نتائج تفوقت فيها علي المنظمات التي لا تمتلك مثل هذا القاموس و تسهم الثقة في العلاقة المتبادلة بين الإدارة و العاملين.

**3.** أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة بين متغيرات أخلاقيات العمل ( الأمانة والنزاهة ، الصدق ) علي متغيرات الثقة في الشركات السودانية، حيث أشارت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين متطلبات أخلاقيات العمل علي ( الثقة بالمشرفين والزملاء)، حيث كان هناك أثر إيجابيا لعوامل الأمانة على الثقة بالمشرفين. تتفق الدراسة الحالية مع دراسة ( خالد الطروانة، 2012) التي أوضحت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية في الشركات المبحوثة، وأوصت بضرورة وضع تعزيز أخلاقيات العمل مع تحديد السياسات الأخلاقية و توزيعها عبر الشركات و تدريب العاملين فيها علي تعزيز قدراتهم لمواجهة المشاكل الأخلاقية الصعبة.

**4.** كما بينت الدراسة الحالية وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمكونات أخلاقيات العمل ( الأمانة والنزاهة، الصدق )، على الثقة بالإدارة العليا و يرجع ذلك إلى أن تعزيز الثقة بالإدارة العليا يتم خلال توافر مجموعة من متطلبات الأمانة و الصدق لإيجاد قيادة إدارية تعمل على توفير الدعم المطلوب وتهيئ التصورات المستقبلية الواضحة الأهداف للشركة، و كذلك تكوين فرق عمل صغيرة الحجم متنوعة الاختصاصات مؤهلة أخلاقيا و توفير روح الود و التعاون و الاهتمام بالعمل، ومن خلال الاعتماد على ما تم عرضه سابقا يشير الباحث الى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمكونات أخلاقيات العمل ( الأمانة و النزاهة، الصدق ) على متطلبات أبعاد الثقة ( الثقة بالمشرفين والزملاء، و الثقة بالادارة العليا ) وجاءت نتائج هذه الدراسة متوافقة مع دراسة ( خالد الحباصات، 2012م ) حيث أكدت أن الشركة التي لا توجد فيها أخلاقيات العمل تعمه الفوضى و عدم الرضا و

تتعدم فيه الثقة وأوصت بأن الأخلاق تمثل القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته.

يرى الباحث أن علاقة أخلاقيات العمل بالثقة هي علاقة قائمة على حوار وتفاعل وكل ماأن المرؤسين كانوا في دائرة مع الرؤساء يتيح لهم فرص التعرف على مبررات القرارات المتخذة. وإن أهتمام الشركات بأخلاقيات العمل يشجع العاملين على التفكير بمصالحهم مقابل تحقيق أهداف المنظمة.

#### رابعاً- أثر الثقة التنظيمية في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين:

لقد قام الباحث بالتحقق من مجموعة من النقاط بعد إجراء التحليل الإحصائي على البيانات وذلك من أجل التحقق من أن الثقة بأبعادها (الثقة بالمشرفين و الزملاء، والثقة بالإدارة العليا) تلعب الدور الوسيط في العلاقة ما بين أبعاد اخلاقيات العمل وأداء العاملين في الشركات السودانية، والتي يمكن عرضها من خلال النقاط التالية:

**1.** أشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك أثر للمتغير الوسيط الثقة في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين، حيث الاعتماد على معنوية الدلالة الإحصائية للتأثير المباشر وغير المباشر في العلاقات للحكم على نوع التوسط، ولقد بينت النتائج الدراسة أن الثقة بالمشرفين تتوسط العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين حيث النتيجة داعمة. تتفق تلك النتيجة مع دراسة (أحمدعبدالوهاب، 2011) التي أوضحت الآثار المباشرة وغير المباشرة للقيادة على أداء العاملين باختبار الثقة كمتغير وسيط في العلاقة بين سلوكيات القيادة وأداء العاملين، واطهرت النتائج العلاقة الارتباطية والعاطفية بين متغيرات الدراسة وذات دلالة الإحصائية، وأوصت بضرورة تفعيل نمط الثقة كدور وسيط بين القيادة والمرؤوسين كما أوصت بضرورة إنشاء الثقة كمناخ ملائم ومتماسك بين العاملين لتحقيق الإلفة داخل المنظمة الذي يؤدي الى الرؤية والسلوك الأخلاقي والحكمة في المنظمة.

**2.** كما بينت نتائج الدراسة أن الثقة بالإدارة العليا تتوسط العلاقة بين متغيرات أخلاقيات العمل (الأمانة والنزاهة، الصدق) وأداء العاملين (الرضا والولاء، الانتماء) وكانت النتيجة داعمة. لكن ذلك التوسط كان مرتفع نسبياً حيث كانت الأثر غير المباشر صغير نسبياً مقارنة بالأثر المباشر، على رغم من توافر مستوى الثقة بالإدارة العليا لدى العاملين والشركات. بشكل عام يرجع الباحث تلك النتيجة إلى العوامل المكونة للمبادئ الأخلاقية بجانب الثقة باعتبار ذلك أهم المرتكزات الهامة لضمان عملية الثقة وخاصة في ظل تنوع وتشعب أداء العاملين، وهذا النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Aryee.2002) التي أوضحت أن الثقة هي النموذج التحول الاجتماعي في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية وأداء العاملين، وأظهرت الدراسة ان الثقة في المنظمة عامل وسيط بين العدالة تنظيمية وأبعاد الإجرائية تجاه العاملين، كما أشارت دراسة (Nyhan.2002) أن الثقة تتوسط العلاقة بين المصداقية والعاملين في المنظمة، وأوصت الدراسة لابد من تعزيز الثقة وتعاون بين المرؤوسين مع تحديد السياسات الأخلاقية.

أظهرت النتائج أن الثقة كوسيط داعمة لتؤكد وجود تأثير بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين، وأثبتت الدراسة أن الثقة كمتغير وسط يؤثر على أخلاقيات العمل وأداء العاملين، هذا مما يؤكد الدور الكبير والمهم الذي يلعبه الثقة في إنجاح تطبيق أخلاقيات العمل في الشركات.

وكان تفسيرات (الممكنة) لهذه النتيجة هو أن العاملون يميلون ويرغبون بوجود المشرفين والإدارة عليا وأضحة وعادله يؤثر على زيادة الرضا لدى العاملين والانتماء، قد يرضى العاملون نيل مكاسب مادية ليس بالكثير كما هو غالبا بالقطاع الحكومي ولكنهم يرغبون في بيئة يشعرون فيها بقدر كبير من العدالة والثقة في إجراءات او اتخاذ طرق والقرارات والابتعاد عن التمييز غير المبرر المجحف والمحاباة والانحياز، أن الاخلاقيات العمل تستند الى المعايير وبناء جسور الثقة والاحترام مع المرؤوسين، كما يتصف بأنها يتجاوز عن مصالح الشخصية في سبل تحقيق المصلحة العامة.

#### **4.5 مضامين الدراسة:**

يهدف هذا جزء من الفصل لعرض المضامين النظرية والتطبيقية التي توصلت إليه الدراسة والتي يمكن أن تساهم في دعم علاقة أخلاقيات العمل بأداء العاملين.

### المضامين النظرية:

هذه الدراسة قامت باختبار أبعاد أخلاقيات الأعمال علي أداء العاملين و الثقة كمتغير وسيط، تأتي أهمية النظرية لهذه الدراسة خلال معرفة أثر الذي يسهم به أخلاقيات العمل في أداء العاملين في الشركات السودانية بولاية الخرطوم والتعرف على متغيرات الدراسة، وأثر الثقة التنظيمية بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين، والمؤثرات المنصبة عليها وأظهرت النتائج ان ( الأمانة والنزاهة، الصدق) لها تاثير كبير على أداء العاملين بأبعاده (الرضا والولاء، الانتماء). أظهرت نتائج الدراسة أن الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين. هذه إشارة إلى أهمية الثقة في تحسين أداء العاملين.

نجد أن أبعاد أخلاقيات العمل من خلال التحليل أنها تؤثر بصورة فعلية علي تنمية و تطوير أداء العاملين في المنظمة. توصلت هذه الدراسة إلى عدد من الإسهامات النظرية، حيث أوضحت المساهمات النظرية للدراسة وجود علاقة إيجابية بين أبعاد أخلاقيات العمل وأداء العاملين، وفي هذا الصدد بينت الدراسة أن هنالك علاقة إيجابية بين (الأمانة والنزاهة) والرضا والولاء. كما بينت أن هناك علاقة إيجابية بين (الأمانة والنزاهة) والانتماء. كذلك أوضحت أن هناك علاقة إيجابية بين (الصدق والانتماء) ايضاهنالك علاقة ايجابية بين(الصدق،والرضا والولاء) كما توصلت إلى أن أخلاقيات العمل ملائمة للظروف التي تعمل فيها المنظمات ومقبول لمختلف فئات العاملين ومتطابقة مع رسالة الشركات، أهدافها، بيئتها، ثقافتها، ومتغيراتها المختلفة.

## المضامين التطبيقية:

هذه الدراسة تبين لمتخذي القرار مدي أهمية تبني التوجهات الأخلاقية التي تساعد المنظمة في أدائها الكلي كما تبين أن أخلاقيات العمل تساعد المنظمة في تحديد مدى ملائمة قدراتها التنافسية في المجال الذي تعمل فيه و ذلك بعد معرفة مدى إدراك الشركات لأخلاقيات العمل و بيان مستوى إدراك العاملين لأبعاد أخلاقيات العمل و تطبيق قياسته التي تساعد في بناء بيئة أعمال سليمة و نشر ثقافة الثقة كما أظهرت النتائج مدى تأثيرها على أداء العاملين و مدى إسهامها في خلق الثقة الجاذبة التي تعمل علي تحقيق رؤية المؤسسة المستقبلية و قبول دور الفاعل للثقة في توسطها للعلاقة بين أخلاقيات العمل و أداء العاملين، قد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركات بأبعاد أخلاقيات العمل وأداء العاملين ضمن إطار ثقافة الشركة من خلال إنشاء وحدات متخصصة لأخلاقيات الاعمال بشكل عام وتجاه العاملين بشكل خاص، ضرورة وضع خطة متكاملة لثقافة الشركة التي يمكن أن تنتهجها الشركة لكي تستطيع تطبيق وممارسة أبعاد أخلاقيات العمل و أبعاد أداء العاملين من جانب الاخر. يجب أن تتبع الشركات عدد من المعايير العالمية لأخلاقيات في الإدارة والعمل على ممارستها ما اعتماد فلسفة المقارنة المرجعية لكي تتمكن كل المنظمة من بناء نظام متكامل لأخلاقيات العمل وأداء العاملين مع تطبيق برامج خاصة بثقافة الشركة، ضرورة تزايد سعي المشرفين والمديرين في الشركات على خلق الثقة وذلك ببث رفع روح التعاون ورفع الروح المعنوية للعاملين مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص افضل لتطوير مهاراتهم وخبراتهم، العمل على تنمية وعي العاملين بأهمية اخلاقيات العمل باعتبارهم نقطة البداية للمنطقة لوضع هذا المفهوم موضع التنفيذ في شركات السودانية ، علي مدار الشركات السودانية أن يسعوا لخلق مناخ تنظيمي داخل المنظمة لدعم استراتيجيات الأمانة والنزاهة والصدق ما يكون لها أثر كبير في رضا العاملين والولاء و الانتماء علي حدأ سواء, التأكيد علي تبني الثقة من قبل الشركات السودانية و ذلك أن للثقة التنظيمية آثار واضحة علي أداء المنظمة و استمرارها، الاهتمام بالعاملين وتحقيق الرضا

الوظيفى والانتماء مما يضمن للمؤسسة تحقيق أداء فعال يمكنها من التفوق على منافسيها، ضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإدارى والمالى وذلك من شأن أن يحفز العاملين على الالتزام بأخلاقيات العمل، التقييم لمجالات الفساد فى كل الشركات من أجل توجيه الجهود اللازمة لتوعية العاملين بها والحد منها وتقديم حوافز خاصة بأخلاقيات الأعمال ، تنسيق بين المدراء والعاملين فى كافة المستويات الادارية للمناقشة والتبادل الرأى حول التغيرات بما يقود إلى خلق مناخ من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين ويشجع الاتصال بكل الاتجاهات والمشاركة بين العاملين فى إتخاذ القرارات، العمل على استخدام مجموعة متكاملة من المقاييس المالية وغير المالية متضمنة مؤشرات أداء العاملين، تحليل العوامل المكونة لمبادئ الأخلاقيات بجانب الثقة وأداء العاملين بأعتبار ذلك أهم المرتكزات لضمان نجاح الشركات.

## 5.5 محددات الدراسة

تحد هذه الدراسة بعض المحددات:-

1- يشتمل مجتمع الدراسة الشركات بولاية الخرطوم الأمر الذى يتيح إمكانية تعميم نتائجها على الشركات السودانية عامة.

2- قلة الدراسات بشكل عام التى تتناول موضوع الثقة التنظيمية و أثرها على أخلاقيات العمل فى أداء العاملين

3- طبيعة الدراسة الميدانية و هذا يتطلب وقتاً وجهداً اضافياً لزيارة مواقع الشركات لتوزيع الاستبانات

4- قد تم تناول الثقة التنظيمية كمتغير بسيط، ولكن من المحتمل ان تكون هناك عوامل اخرى ينصح بدراسة مدى تأثيرها على العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

5- تناولت هذه الدراسة أخلاقيات العمل من خلال بأبعاد (الأمانة والنزاهة و الصدق و العدل ) وهذه الأبعاد قد لا تمثل كل أبعاد أخلاقيات العمل المختلفة التى تم التركيز عليها فى من الدراسات السابقة.

6- تناولت الدراسة أداء العاملين بأبعاد (الرضا، والانتماء، و الولاء) وهذه الأبعاد قد لا يمثل كل أبعاد أداء العاملين المختلفة التي جاءت في معظم أدبيات الدراسات السابقة.

### 6.5 الدراسات المستقبلية المقترحة:

الدراسات المستقبلية المقترحة في ضوء نتائج الدراسة الحالية فإن الباحث يقترح مجموعة من الدراسات المستقبلية، التي يمكن إجراؤها والمرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وهي كالآتي:

1. اختبار دور الوسيط لأبعاد أخرى من أبعاد الثقة التنظيمية في تفسير العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

2. إعادة تطبيق الدراسة نفسها على الشركات العاملة في ولايات أخرى بالسودان.

3. إعادة تطبيق الدراسة نفسها مع استخدام منهجية مختلفة ذات أبعاد مختلفة، مثل دراسة الحالة على شركات أو مؤسسات سودانية معينة.

4. دراسة أخلاقيات الأعمال بأبعاد أخرى وتأثيره في الأداء المؤسسي

5. دراسة مدى تبنى إدارة الموارد البشرية لأخلاقيات الأعمال في سياسة التوظيف

6. لكون موضوع أخلاقيات العمل أصبح موضوعاً مؤثراً في حياة الشركات المعاصرة والارتباط الشديد بمفاهيم أخرى يرى الباحث ان تتوجه بحوث المستقبل إلى التعمق في دراسة هذه المفاهيم وتأثيرها مع عوامل أخرى .

### 7.5 الخاتمة:

لقد تناولت هذه الدراسة العلاقة بين ثلاثة مفاهيم أساسية (الثقة التنظيمية، أخلاقيات العمل، أداء العاملين) وقد تناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة وقد تناول الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة من حيث مفاهيم الدراسة بالتفصيل من حيث التعريف والخصائص والأبعاد، وقد تناول الفصل الثالث منهجية الدراسة من حيث النموذج والفرضيات ومجتمع عينة الدراسة وفقرات

الاستبانة، وقد تناول الفصل الرابع تحليل البيانات وتناول الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات وتأثيرات الدراسة و محدداتها وأخيراً التوصية ببحوث مستقبلية.

## المصادر والمراجع

## 8.5 المصادر

القرءان الكريم

السنة النبوية الشريفة

المراجع العربية:

أولاً: الكتب

- 1- إبراهيم العمري ، السلوك الإنساني ، دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية ، مصر ، 1975م.
- 2- أبن منظور، ابوالفضل جمال بن مكرم ، لسان العرب ، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت لبنان، 1968م.
- 3- أبو حامد الغزالي، إحياء علوم الدين ، بيروت ، دار الجيل 1990م.
- 4- أبوزيد وآخرون ، مبادئ المحاسبة الإدارية الحديثة -الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2004م.
- 5- أحمد ، إبراهيم محمد ، مصداقية المديرين وفاعلية أداء المرؤسين ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2007م.
- 6- أحمد زكي بدوي ، معجم المصطلحات الاجتماعية ، لبنان ، بيروت ، 1992م.
- 7- أحمد سيد مصطفى ، إدارة الموارد البشرية ( الأصول والمهارت) ، مصر ، 2002م.
- 8- أحمد فاضل عباس ، صالح السنوسي ، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، جامعة بيروت العربية ، لبنان ، 1972م.
- 9- أحمد عبدالوهاب، القيادة الخادمة في المنظمات الحكومية بعد ثورة 25يناير، (اختبار أثارها على سلوكيات الأداء و الحالات النفسية والإيجابية ) ، كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ ، 2011م.
- 10- الأشعري، أحمد داود، الوجيز في أخلاقيات العمل ، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع ، الرياض، 2008م.
- 11- باسكال وآخرون, 1980, فن الإدارة اليابانية, ترجمة: حسن محمد ياسين, معهد الإدارة العامة.
- 12- بدر حامد أحمد ، السلوك التنظيمي ، دار العلم للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1995م.
- 13- بيتز دروكر، الإدارة، (ترجمه اللواء محمد عبدالكريم )، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، 1995م .
- 14- توماس ،هلين وآخرون ، الإدارة الإستراتيجية ، ترجمة محمود عبدالحميد وزميله ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1414هـ.

- 15- جاك دنكان ، أفكار عظيمة فى الإدارة ، ترجمة محمد الحديدي ، الدار الدولية للنشر والتوزيع 1991م.
- 16- جواد ، شوقي ناجي ، إدارة أعمال منظور كلى، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2000م.
- 17- جون سولفيان ، أخلاقيات العمل المكون الرئيسي لحوكمة الشركات ، مركز المشروعات الدولية الخاصة ، مطابع معهد الإدارة العامة 2006م.
- 18- حامد الحرفة مع نخبة من الإخصائيين ، الموسوعة ، الدار العربية للموسوعات ، الطبعة الأولى ، بيروت ، 1980م.
- 19- خضر ، لطيفة إبراهيم ، دور التعليم فى تعزيز الانتماء ، عالم الكتب ، 2000م.
- 20- الخولي ، وليم ، الموسوعة المختصرة فى علم النفس والطب العقلي، القاهرة ، دار المعارف، 1976م.
- 21- داركر، بيتروف ، التجديد والمقاولة، ترجمه عبدالفتاح حسين، مركز الكتاب الأردني ، عمان ، 1998م.
- 22- الرازي، مختار الصحاح ، دار الرسالة الكويتية 1983م.
- 23- راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، 2003م.
- 24- رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمى فى العلوم الاجتماعية ، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينه، الجزائر 2008م.
- 25- الزبيدي ، عبدالله ، معجم الزبيدي ، مطابع دار صابر ، بيروت ، 1966م.
- 26- سعاد نايف، إدارة الموارد البشرية و إدارة الأفراد، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001م.
- السكرانة، بلال خلف، دراسات إدارية معاصرة، دار الميسرة، عمان، 2008م.
- 27- سهيلة محمد عباس، على السيد علي ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى 2000م.
- 28- الشخلى عبدالقادر ، أخلاقيات الوظيفة العامة ، عمان، دار مجد الأولى للنشر، ط1 ، 1999م. 29.
- 29- الصباغ ، عماد عبدالوهاب ، علم المعلومات ، الطبعة الثانية ، درا الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002م.

- 30- صديق محمد جلال سليمان ، أثر الثقة التنظيمية على إدراك العاملين لإدارة المعرفة فى البنوك التجارية المصرية ،كلية التجارة ، جامعة المنصورة ،2005م.
- 31- صلاح الدين عبدالباقى وآخرون ، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية ، الدار الجامعة ، الاسكندرية،مصر ، 2005م.
- 32- الصيرفي محمد، السلوك الإدارى ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، الجزء الأول ، 2005م.
- 33- طارق عبدالرؤوف عامر ، إيهاب عيسى المصري ، أخلاقيات العمل والمهنة ، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2014م.
- 34- طلعت إبراهيم لطفى ، اساليب و أدوات البحث الاجتماعى ، الطبعة الأولى ، دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع ، الاسكندرية ، مصر ، 1995م.
- 35- الطويل، هاني، الإدارة التعليمية المفاهيم والآفاق، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن ، 2001م.
- 36- العامرى ، صالح مهدي وآخرون ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال :والأعمال المجتمع ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2005م.
- 37- عباس ، سهيلة محمد ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ، عمان ، 2006م.
- 38- عبد البارى إبراهيم ، تكنولوجيا الأداء فى المنظمات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003م.
- 39- عبدالله بن سيف الأزدي ، فصول من الأخلاق الإسلامية ، دار الاندلس 2001م.
- 40- عبده مصطفى ، فلسفة الأخلاق ، ط2، مكتبة مدبولي القاهرة ، 1999م.
- 41- عثمان حسن عثمان ، المنهجية فى كتابة البحوث و الرسائل المنهجية ، الطبعة الأولى ، منشورات الشهاب ، الجزائر ، 1998م.
- 42- العجيمي ، راشد ، الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، 1999م.
- 43- العديلي ناصر محمد ، الرضا الوظيفي ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1981م.
- 44- عساف محمود، أصول الإدارة في جامعات المصرية، الطبعة الثالثة الأسكندرية 1982م.
- 45- عقل/ محمود عطا حسين ، القيم السلوكية ، مكتب التربية العربية لدول الخليج الرياض، 2001م.

- 46- العمر فؤاد ، أخلاقيات العمل وسلوك العاملين فى الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي ، جدة ، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب ،1999م.
- 47- عمر وصفي، ادارة القوة العاملة، جامعة حلب، سورية 1993م.
- 48- عيسان ، صالحه عبدالله ، القيم كموجهات فى تحديد أهداف المنظمة ومعايير الأداء فيها ،عمان 2003م.
- 49- فاروق سعد ، الفارابي والمدن الفاضلة ، دار الشروق بيروت.
- 50- فوكياما ، فرنسيس ، الثقة : الفضائل الاجتماعية وتحقيق الا زدهار ، ترجمة مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية 1998م.
- 51- اللوزي موسي ، التطوير التنظيمي ، دار وائل للنشر ،2003م.
- 52- محمد أحمد البيومي ، القيم وموجهات السلوك الإجتماعى ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2006م.
- 53- محمد الحافظ حجازي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2008م.
- 54- محمد الصيرفي، أخلاقيات الموظف العام، الطبعة الاولى، دار الكتاب القانوني ، مصر، 2008م.
- 55- محمد الغزالي ، خلق المسلم ، مصر للطباعة والنشر ،2005م.
- 56- محمد سعيد أنور سلطان ، السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة للطباعة والنشر ، الإسكندرية 2003م.
- 57- محمد علي يحي، تاريخ علم الاجتماع، ترجمة عاطف عيشي، الدار القومية للطباعة والنشر 1964م.
- 58- محمد موسي ، الأخلاق فى الإسلام ، ط2 ، العصر الحديث بيروت ، 1991م.
- 59- مصطفى كامل ، إدارة الأعمال الدولية ، مؤسسة لورد العالمية للشئون الجامعية ، البحرين ، 2006م.
- 60- نادية العارف ، الإدارة الإستراتيجية ، الطبعة الأولى ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ،2000م.
- 61- نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة فى عالم متغير ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة 2015م.

62- نجم ،عبود ، أخلاقيات الإدارة فى عالم متغير ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة 2001م.

63- نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، 1997م.

64- واوين ، الصينيون المعاصرون ، ترجمة عبدالعزيز حمدي ، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت ، الجزء الأول ، العدد 21 ، 1996م.

65- وسيلة حمداوى، إدارة الموارد البشرية ،مديرية للنشر، قالمه ،الجزائر ، 2004م.

66- ياغي/محمد عبد الفتاح ،الأخلاقيات فى الإدارة ، مكتبة اليقظة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن 2001م.

67- يونس، الفكر الإستراتيجي للقادة، دروس مستوحاة من التجارب العالمية والعربية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2002م.

#### ثانياً:الرسائل الجامعية:

1- بن خالد ، خلق درجة الالتزام للاداريين التربويين فى مديريات التربية والتعليم فى محافظة المفرق بأخلاقيات مهنة التعليم ، من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الهاشمية ، الأردن ، 2007م.

2- بودراع ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين ، دراسة حالة فى البنوك الجزائرية 2013م.

3- الحراشة ، عبدالمجيد حمد ، رسالة ماجستير بعنوان ، الفساد الإدارى ميدانية لوجهات نظر العاملين فى أجهزة مكافحة الفساد الإدارى فى القطاع الحكومي الأردني جامعة اليرموك 2003م.

4- الحمود ، الحاكمة وأثرها فى أداء الشركات الصناعية الأردنية ، رسالة ماجستير كلية إدارة الأعمال ، جامعة عمان العربية ، 2011م.

5- حمود بن مطلق،علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين،ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة السعودية، 2003م.

6- الحوراني ، غالية صالح عبدالرحمن ، تطوير المدونة الأخلاقية الأكاديمية للاستاذ الجامعي ، من وجهة نظر أعضاء التدريس والطلبة فى الجامعات الأردنية ، رسالة دكتوراه ، الأردن ، 2005م.

7- خالد بن عبدالله الحنيطة ، القيم التنظيمية و علاقتها بكفاءة الأداء ، مذكرة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض المملكة السعودية ، 2003م.

- 8- ديمان لويز، أثر أخلاقيات الإدارة، عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر- بحث لنيل شهادة الماجستير- إدارة الموارد البشرية جامعة الجزائر - 2012م.
- 9- رضا ، حاتم على حسن ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي بمطار المالک عبدالعزيز الدولي ، جدة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الإدارية ، 2003م.
- 10- ريان محمد حسن ، سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرها على أداء العاملين ، القطاع المصرفي الأردني ، رسالة ماجستير ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان ، الأردن ، 2006م.
- 11- زهران ، أحمد بن حسن ، الثقة التنظيمية لدي مديري المدارس الثانوية بالطائف وعلاقتها بالسلوك الإداري ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، السعودية ، 2012م.
- 12- الشكرجي ، اسماء طه نوري ، أثر العدالة التنظيمية والثقة في الاختراق النفسى للعاملين ، رسالة دكتوراة ، إدارة الأعمال ، جامعة بغداد مقبول للنشر 2010م.
- 13- الطائي، ناصر، الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي ، رسالة ماجستير إدارة الأعمال 2007م.
- 14- الطه ، شهاب محمد محمود ، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الإنتاجية في توفير مبدأ حماية المستخدم ، بالتطبيق على مجموعة المنظمات العراقية ،ماجستير إدارة ، 2002م.
- 15- عادل ، أحمد ، نموذج مقترح لقياس الدور الحوكمي لمدقق الحسابات وأثره على فجوة مصداقية المعلومات المحاسبية، رسالة دكتوراة جامعة عمان العربية ، عمان الاردن 2011م.
- 16- العطوي ، أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء ، دراسة تطبيقية على منسوبي حرس الحدود بجعل ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية الأمنية ، الرياض ، 2013م.
- 17- العيسى إبراهيم بن محمد بن ، واقع الانتماء لدى الطلاب في المملكة العربية السعودية ، دراسة ميدانية في مدينة الرياض ،رسالة ماجستير ، جامعة الملك سعود ، 2000م.
- 18- الفايدى سالم بن بركه ، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية ، دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض ، رسالة دكتوراه ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2008م.
- 19- محمود عبدالرحمن إبراهيم، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشري، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين، 2006م.

20- المرايات ، رغبة ، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة علي السلوك الأخلاقي وأداء رجالات البيع للمنتوجات الصيدلانية في مدينة عمان ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن 2011م.

21- المريخ ، صالح سعد ، التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2004م.

22- المعاضيدي ، محمد أحمد ، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة ، دراسة لأراء عينة من مدرسي جامعة الموصل ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، جامعة الموصل ، 2005م.

23- نادر حامد، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ماجستير، جامعة الازهر، غزة فلسطين 2010م.

24- نسيمه خدير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون ، دراسة حالة ، شركة الخطوط الجوية الجزائرية ، ماجستير إدارة الأعمال ، جامعة بومرداس ، الجزائر ، 2011م.

25- هيا عبدالرحمن العقلي ، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا للموظفات الإداريات ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، رسالة ماجستير ، 2014م.

### ثالثاً: الدوريات و المجلات والمنشورات والصحف

1- أحمد الدعيح ، رند الباقي ، الانتماء التنظيمي : غياب مفهوم الانتماء التنظيمي يعطل تقدم

منظمات العمل النسائية في المملكة العربية السعودية ، موقع مجلة الاقتصادية الإلكترونية ، العدد 5339، مايو 2008م.

2- الأحمدي ، طلال ، الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك العمل المنظمة والمهنة ، المجلة العربية للأدراة ، مجلد 24 ، العدد 1، 2004م.

- 3- إلهام يحيوي ، الجودة كمدخل لتحسين الأداء البشري للمؤسسات الصناعية الجزائرية ، مجلة الأفاق العدد،107،الإمارات العربية المتحدة،2006م.
- 4 - انتصار السمانى خالد ، حمى المال العام هل أصبح الفساد فى مأمّن ، جريدة الإنتباهة ، 8 نوفمبر 2015م.
- 5- أونكتاد ، السياسات العامة للأعمال وهياكل النظم الأساسية ، المنهج الدولي لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، عمان ، الأردن ، 2001م.
- 6- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، جامعة الإسراء، الأردن،2012م.
- 7- حرموش، عادل والعنزي ، أخلاقيات الإدارة وإدارة الأخلاق ، بإشارة خاصة لمنشآت الأعمال ، بحث مقبول للنشر مقدم إلى المؤتمر الأول للإدارة - جامعة أربد الأردن 2000م.
- 8- حسين ، ليث ، والجميل ، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل ، دراسة لأراء عينه من منتسبى لبعض مستشفيات مدينة الموصل ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، 2009م.
- 9- خالد الحباصات ، أثر أخلاقيات العمل الإسلامية فى العدالة التنظيمية فى مؤسسات الصحيفه الأردنية ، مركز الراي للدراسات ،2012م.
- 10- خالد الطراونة ، محمد منصور أبوجليل ، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية فى تحقيق الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية فى شركات الصناعية المدرجة فى سوق عمان المالى، 2013م.
- 11- الدفسي، محمد حسن، القيم الاجتماعية، مجلة للدراسات الجامعية ،الأردن، مجلد 20، 2، 1993م.

- 12- الربيعي ، أميرة عاص ، العلاقة بين الجودة والأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة أداء العاملين، دراسة تطبيقية كلية الإدارة والاقتصاد ، بغداد، 2008م.
- 13- رشيد ، مازن فارس ، الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية ، بعض المحددات بالإشارة الدورية العامة ، المجلد الثالث والأربعون ، العدد 3، 2003م.
- 14- الرشيد، العلاقة بين الثقة التنظيمية ، والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الاردنية، دراسة ميدانية، مكتبة الملك فهد، الرياض، 2009م.
- 15- الرفاعي ، حسنين محمد ، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري ، المجلة العربية للعلوم الإدارية العدد الثاني ، الكويت ، 2009م.
- 16- رفعت محمد جاب الله ، محددات ونتائج ثقة العاملين في عدالة ودقة نظم تقييم الأداء ، المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد ، العدد الثاني ، 1991م.
- 17- السعلوس ، مستوى الولاء المهني عند المشرفين الأكاديمين ، جامعة القدس ، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، فلسطين ، المجلد الأول، العدد 2، 2008م.
- 18- سليمان ، أحمد عبدالرازق ، المعلوماتية وعلاقتها بأخلاقية الوظيفة العامة ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، مجلد 7 ، العدد 24 ، القاهرة ، 2000م.
- 19- سليمان الفارس ، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، كلية الاقتصاد جامعة دمشق ، العدد الأول ، 2011م.
- 20- صفاء محمد سرور ، دور المنهج الإسلامي في زيادة فاعلية حوكمة الشركات ، ورقة بحثية قدمت في المؤتمر العلمي الخامس ، جامعة الإسكندرية، 2005م.
- 21- صفوان أمين السقاف ، ، القيادة بالقيم وأثرها على أداء العاملين والولاء التنظيمي كمتغير وسيط، حالة تطبيقية على منظمات الأعمال اليمنية ، مجموعة شركات هائل سعيد وشركائه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، مجلة العلوم الإقتصادية ، العدد الأول، 2015م.

- 22- الصواف، محمد ماهر، أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها، بتطبيق على المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة(الرياض)العدد82، 1994م.
- 23- الطائي، حميد ، إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسئولية الاجتماعية فى منظمة الأعمال الخدمية ، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي السنوي السادس ، لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة الأهلية ، للفترة من 17-19 نيسان 2006م.
- 24- الطرونة واخرون ، أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارية فى الوزارات الأردنية ، المجلة الأردنية، إدارة الأعمال، المجلد6، العدد1، 2010م.
- 25- الطعمانة،محمد،معايير الأداء وطرق استنباطها في قياس الأداء الحكومي، والمنظمة العربية للتنمية الادارية، 2005م.
- 26- الطوخي ، سامي ، الإدارة بالشفافية ، أكاديمية السادات للعلوم والإدارة ، مركز البحوث والمعلومات والبحوث الإدارية ، مجلة علمية محكمة ، العدد الأول ، يناير 2002م.
- 27- عبداللطيف ، فخرى ، أثر أخلاقيات الوظيفة فى تقليل فرص الفساد الإدارى فى الوظائف الحكومية ، مجلة العلوم الأنسانية سنة الرابعة العدد 29، 2006م.
- 28- عبدالملك مزهود ، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1 ، جامعة خيضر بسكرة، 2001م.
- 29- العمر، فؤاد عبدالله، الاعداد الاخلاقي واهميته في الادارة الحكومية في الكويت ودول الخليج العربية، الكويت مجلة دراسات الكويت والخليج العربي، العدد 83، 1997م.
- 30- العمرى ، خالد ، السلوك القيادي لمدير المدرسة وعلاقته بثقة المعلم ، مجلد أبحاث اليرموك ، المجلد الثامن ، العدد 3، 1992م.
- 31- العنزى وآخرون ، الثقة بين الإطار الشخصى لها والمفهوم التنظيمى الحديث ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ،جامعة كربلاء، العدد5، 2004م.

- 32- العنزي، سعد، نعمة، أخلاقيات الإدارة، مدخل التكوين في منشأة الأعمال، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلة 15 العدد54، 2009م.
- 33- العنزي، سعد، والساعدي، أخلاقيات الإدارة، مداخل التكوين في منشآت الأعمال، المجلة العراقية، كلية الاقتصاد جامعة كربلا، المجلة 1، العدد 3، 2002م.
- 34- فليح ، حكمت محمد ، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد83، الجامعة المستنصرية ، 2010م.
- 35- الفهداوي ، فهمي خليل ، العلاقات بين الأنماط الثقة التنظيمية ، ومستوي القوى القيادية للمنظمة ، دراسة تحليلية تطبيقية ، مجلة النهضة جامعة القاهرة ، المجلد السادس ، العدد 24 ، 2004م.
- 36- اللوزي ، موسي ، تقرير الأفراد العاملين لسلوكهم الأخلاقي ، دراسة ميدانية فى مؤسسات القطاع العام ، الأردن ، مجلد 25، عدد2، دراسات العلوم الإدارية ، 1998م.
- 37- متعب ، وآخرون ، دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد ، المجلد العاشر، العدد 2، 2008م.
- 38- محمد جوده محمد فارس ، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - بغزة ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثاني والعشرون ، العدد الثاني، 2014م.
- 39- محمد عبدالرحمن البيومي ، أثر الالتزام وأخلاقيات المجتمع ، جريدة الاتحاد الإماراتية ، 2011م.
- محمد عثمان عبدالملك ، أخلاقيات العمل ، جريدة السوداني ، 18 إبريل 2012م.
- 40- محمد علي حسين ، بعض العوامل المحددة لمواقف العاملين تجاه أخلاقيات العمل فى منظمات العمل الكويتية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 9، العدد 3، 2002م.

41- مروان محمد النسور ، دور الثقافة التنظيمية فى تحسين أداء العاملين فى القطاع المصرفى الاردنى ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد 20 ، العدد 2، الأردن 2012م.

42- المقصص ، محمد والخريشة وآخرون ، درجة توفر أخلاقيات العمل الوظيفية العامة فى الأداء الوظيفي ، لدى مديري تربية البادية الوسطي ، الأردن ، جامعة الإسراء، مجلة الثقافة والتنمية ، علمية محكمة ، 2011م.

43- هاشم ، العبادى ، أثر الثقة التنظيمية فى الأداء الاستراتيجي ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، المجلد 12 ، العدد 1 ، 2010م.

44- هيكل ، محمد أحمد ، الانتماء الوظيفي ماهيته وخصائصه ، ملحق مجلة الأمن العدد 46، 1997م.

#### المراجع باللغة الانجليزية:

- 1- Aryee, Samuel, Paw an, (1973). “Trust Assumed Irater of the Relationship between Organizational Justice and Work Outcomes, Test of Social Exchange Model”, Journal of Organizational Behavior, 267.
- 2- Bailey, (1974). “Ethics and Public Service”, Public Administration Review, Vol.24:234-43.
- 3- Carnival. David Barton whistler, (1992). “Trust in the Public Sector, Administration and Society”.
- 4- Daft, (2003). “Management T4thed dry De Press, Orlando, U.S.A. George .D. Kaler John, Introduction To Business Ethis.,p156.
- 5- Farlings, M.L Stone, A.G, (1999). “Winston Servant Leadership: Steeling the Stage of Empirical Research”, Journal of Leadership Studies, 6.
- 6- Friedman, Capitaliss, (1962). “Man Freedom”, University of Chicago of Press, Chicago p133.

- 7- George, John, Introduction to Business Ethics, first edition publisher Chapman, Hall London 2003 p250
- 8- Jabbara, J.c. And Jabbara, (1993). *“Public Services Ethics in the Third World A Comparative Perspective*, in W. D. K. Kernan Han and O. P.D Wivedi (eds) *Ethics in the Public Service Comparative Perspectives”*, Brussels. N. W.
- 9- John, Simmons (2008). *“Ethics and Morality in Human Resource Management, Social Responsibility in Human Resource”*.
- 10- Journal of Marketing Management Singh, (2001). *“Normal Organization, Behavior, Competes, Theory and Practices”*, , New Daihideep Publications, p, 39.
- 11- Marnburg, (1998). *“Ethics in Business a Theoretical and Empirical Study of Individual of Behavior Organizational and Educational Determinants of Behavior in Ethical Conflict Situation”*, Tekniske hog stole Norway.
- 12- Nyhan, Changing, (2000). *“The Paradigm Trust and its Role in Public Sector Organizations”*. American Review of Public Administration.
- 13- Paine .I. S, (2003). *“Is Ethics Good Business-challenge”*-Vol46-no2March-April-pp6-21.
- 14- Robbins, Stephen, Coutler, Mary, (1999). *“Management Prentice”* – Hall – New Jersey, U.S.A, p.16.
- 15- Roman, (2003). *“The Impact Of Ethical Sales Behavior On Customer Satisfaction, Trust And Loyalty To The Company”*, An Empirical Study In The Financial Services Industry.
- 16- Russell, (2001). *“The Role of Values in Servant Leadership Attributes: Developing a Practical Model leadership”*, Organization Development Journal, p, 79.
- 17- Schapiro, Mark (2001). (All over the Board) Gorky February March Simpson, R .Glenn, *“The Battle Over the Web Privacy”*, Wall Street Journal, p, 112.

- 18- Straiter, (2005). *“The Effects of Supervisor, Trust Subordinates and their Organizations Job Satisfaction and Organizational Commitment”*, International Journal of Leadership Studies, Vol. 13, pp. 86 – 101.
- 19- Tan hewed .Hon. Tan Christy, S. F, (2000). *“Toward Different Titian of Trust in Supervisor and Trust in Organization Trust Organization”*. Genetic. Social. And. General pa. 162 – 231.
- 20- Tarff, Jail, (2008). *“Corporate Governance, the Middle East and North Africa”*, (MEWA) Region Arab Bank Review - video 1\4\.
- 21- Valentine and Fleischmang, (2007). *“Ethics Programs , Perceived Corporate Social Responsibility and Business Ethics”*.
- 22- Weinrih, Heinz Koontaz Harold, (1993). *“Management – A Global Perspectives”*, International Addition McGraw Hill inc New York, U.S.A.
- 23- Narwal, Mahabir in Corporate. At Ethics of Indian Banking Industry Social Responsibility Journal 2007 issue, pp, 4960.

الملاحق

## ملحق رقم (1)

### الدراسات السابقة:

المؤلف	الموضوع	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهج	اهم النتائج	التوصيات
الربيعي 2008	العلاقة بين الجودة وأخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة أداء العاملين	جودة الأخلاقيات	أداء العاملين	الوصفي التحليلي	توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الدراسة.	- تحديد اطار عمل العاملين في المنظمة بعدد من الواجبات التي تنسجم مع القواعد الإجراءات بمثابة قانون للابتعاد عن المحظورات. - تشجيع علي الممارسات الاخلاقية حق طبيعي مكتسب. - المدونة الاخلاقية في المنظمة يجب أن تدعم المناخ الاخلاقي فيها ويساعد على الارتقاء بها ويشكل حماية لها امام القانون
المقصص وآخرون 2011	درجة توفر أخلاقيات العمل الوظيفية العامة في أداء الوظيفي	توفر أخلاقيات العمل	أداء الوظيفي	الوصفي التحليلي	أظهرت درجة توفر أخلاقيات العمل في أداء العاملين مرتفعة	
المرابات 2011	أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي في أداء العاملين في البيع المنتجات الصيدلانية	أخلاقيات الأعمال	أداء العاملين	الوصفي التحليلي	- أن مستوى أخلاقيات الأعمال للمنظمات مرتفع - إن مستوى الاخلاقي للعاملين مرتفع - وجود أثر ذات دلالة احصائية بين المتغيرات	- التركيز في الإدارات على مراعاة أخلاقيات العمل في المنظمة - العمل على وضع دليل أخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها - الاستمرار في بذل المزيد من الجهود وتطوير الأداء للوصول إلى أفضل مستوى في العمل
هيا العقيلي 2014	أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات	أخلاقيات العمل	الرضا الوظيفي	الوصفي التحليلي	- وجود علاقة تعاون في درجة موافقة بأخلاقيات العمل - توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي	العمل على وضع دليل لأخلاقيات العمل الواجب الالتزام بها من قبل العاملين
صفوان السقا 2015	أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي	القيادة بالقيم	الولاء التنظيمي	التحليلي الوصف	- كان الولاء التنظيمي للعاملين متوسط - العلاقة بين أسلوب القيم والولاء التنظيمي مرتفع	
المؤلف	الموضوع	المتغير	المتغير	المنهج	اهم النتائج	اهم التوصيات

			التابع	المستقل		
خالد, ابو جليل 2013	أثر أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية	أثر اخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية	الميزة التنافسية	الوصفي التحليلي	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاقيات الأعمال على تحقيق الميزة التنافسية	- اوصت بوضع تعزيزات أخلاقيات الأعمال - تدريب العاملين على أخلاقيات الأعمال لمواجهة المشاكل الاخلاقية الصعبة
خالد الحباصات 2012	أثر اخلاقيات العمل الإسلامية في العدالة التنظيمية في المؤسسات الاردنية	اخلاقيات العمل	العدالة التنظيمية	الوصفي التحليلي	هناك أثر ذي دلالة إحصائية بين متغيرات أخلاقيات العمل والعدالة التنظيمية	ضرورة قيام المؤسسات على الاتقان في العمل من خلال إيجاد كافة الوسائل
المؤلف	الموضوع	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهج	اهم النتائج	التوصيات
Straler 2005	الثقة بالمشرفين وأثرها على الرضا والالتزام التنظيمي	الثقة المشرفين	الرضا والالتزام التنظيمي	التحليلي	- هناك علاقة بين المشرفين والعاملين في المنظمة - هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات الثقة بالمشرفين و العوامل الرضا والالتزام التنظيمي	- لا بد من تعزيز دور الثقة بين المشرفين و العاملين في المنظمة

فليج, حكمت 2010	تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي	الثقة التنظيمية	الالتزام التنظيمي	التحليل الوصفي	- اتفاق وجهات النظر لأفراد عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية - وجود أثر معنوي للثقة التنظيمية على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها كل على حدة في الالتزام التنظيمي - اتفاق وجهات نظر الباحثين حول الالتزام التنظيمي تجاه منظماتهم	- تعزيز الثقة لدى العاملين بما يحقق الالتزام التنظيمي - لا بد من تعزيز القيم السلوكية والأخلاقية وإشاعة ثقافة الثقة والالتزام بالمنظمة
المؤلف	الموضوع	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهج	النتائج	التوصيات
الرفاعي 2009	تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري	الثقة التنظيمية	السلوك الإداري الابتكاري	الوصفي التحليلي	- هناك ارتباط وتداخل والتفاعل وثيق في المنظمة مثل الثقة التنظيمية والسلوك الإداري الابتكاري - يوجد شعور بالثقة التنظيمية لدى المديرين بدرجة موافقة	
المؤلف	الموضوع	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهج	اهم النتائج	التوصيات
Aryee	الثقة كعامل وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية ومخرجات العمل	العدالة التنظيمية	مخرجات العمل	التحليل الوصفي	- إن عدالة التعامل مرتبطة أكثر بثقة العامل بالمدير - أكدت أن الثقة في المنظمة تعد مرتبطة بشكل جزئي كعامل وسيط من العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية من اتجاه العمل	

<p>– التركيز الإدارات على مراعاة العدالة والمساواة. – العمل على وضع دليل لأخلاقيات العمل. – الاستمرار في بذل المزيد في الجهود وتطوير الأداء</p>	<p>– وجود علاقة التعاون في درجة الموافقة أفراد الدراسة. – علاقة طردية ذات دلالة أحصائية.</p>	الوصفي	الرضا الوظيفي	أخلاقيات العمل	أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي	هيا عبدالرحمن العقلى 2014
<p>– لابد من وضع الالتزام بأخلاقيات العمل في المنظمة. – يجب رفع مستوى أخلاقيات العمل لدى مستوى المنظمة.</p>	<p>أفراد العينة موافقون على محور التزام مستوى المنظمة بأخلاقيات العمل.</p>	الوصفي التحليلي	الإنتاجية	أخلاقيات العمل	أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق الإنتاجية	العطوي 2013
<p>– ضرورة الاهتمام بالتعليم والرضا العاملين. – ضرورة التركيز لأهم الأنشطة الاجتماعية.</p>	<p>البنوك تملك وجهة نظره إيجابية حول أخلاقيات العمل و مبادرات المسؤولية</p>	الوصفي	العاملين	أخلاقيات العمل	أخلاقيات العمل الاجتماعية المتخذة من قبل قطاع البنوك الهندية	Narawal, 2007
	<p>– الأخلاقيات لها قيمة عالية ويعزز القيم الأخلاقية في المنظمة. – أخلاقيات الأعمال يؤدي إلى الرضا العاملين في المنظمة.</p>	المنهج الوصفي التحليلي	رضا العاملين	أخلاقيات العمل	المحتوى التدريبي لأخلاقيات الاعمال ورضا العاملين عن زملاء العمل والمنظمة	Valentine, 2012

<p>ضرورة التركيز على المناخ المتماسك للثقة لتحقيق الإلفة والوحدة داخل المنظمة ليؤدي إلى رؤية وسلوك أخلاقي.</p>	<p>- يبدي العاملون في القطاع المصرفي سلوكيات مميزة تميز أداء العاملين بالكفاءة والفاعلية. - يؤثر سلوك المواطنة والثقة على العاملين. - هنا لا علاقة طردية بين الثقة وأداء العاملين.</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>أداء العاملين</p>	<p>الثقة</p>	<p>سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرها على أداء العاملين</p>	<p>ريان، 2006</p>
<p>تفعيل نمط الثقة كدور وسيط بين القيادة والمؤسسين</p>	<p>- الثقة تتوسط العلاقة بين القيادة وسلوكيات الأداء للعاملين. - هنالك ارتباط بين الأبعاد و متغيرات الدراسة.</p>	<p>الوصفي</p>	<p>سلوكيات الأداء</p>	<p>القيادة الخادمة</p>	<p>القيادة الخادمة في المنظمات واختبار أثارها على سلوكيات الأداء</p>	<p>أحمد عبدالوهاب، 2011</p>

## ملحق رقم (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

استبانة الدراسة

أخى المستجيب

أختى المستجيبة

تحية احترام وتقدير

استبانة حول موضوع : أثر الثقة التنظيمية فى العلاقة بين ممارسات أخلاقيات الأعمال

### وأداء العاملين

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر الثقة فى العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين فى الشركات السودانية ، راجينا تفضلكم بالقراءة لجميع فقرات الاستبانة بعناية ، نظراً لما هو معهود فيكم من خبرة ودراية علمية فى مجال الدراسة ، لذا نرجو وضع إشارة بعلامة (✓) مقابل الإجابة التى تختارونها ، ونود إعلامكم بأن المعلومات التى ستدلون بها سوف تستخدم فقط لأغراض الدراسة . لذا لاضرورة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة وأخيراً نشن جهودكم وتعاونكم لخدمة البحث العلمى.

مع شكرى وتقديرى

الباحث:

عبدالشكور زكريا إسحق

الجزء الأول : المعلومات الشخصية :

أرجو التكرم بوضع إشارة (✓) أمام الإجابة التي تعكس اختيارك .

الجنس : ذكر ( ) أنثى ( )

العمر : أقل من 25 سنة ( ) من 25-40 سنة ( ) من 41-50 سنة ( )

أكثر من 50 سنة ( )

الخبرة : أقل من 5 سنوات ( ) ، من 5-10 سنة ( ) من 11-15 سنة ( ) ، من

16-20 سنة ( ) ، أكثر من 20 سنة ( )

المؤهل العلمي : الشهادة السودانية ( ) ، بكالوريوس ( ) ، ماجستير ( )

دكتوراة ( ) ، أخرى ( ) أذكرها : .....

الموقع الوظيفي : مدير ( ) ، م/مدير ( ) ، رئيس قسم ( ) ، موظف ( )

عامل ( ) ، أخرى ( ) أذكرها : .....

الحالة الإجتماعية : متزوج ( ) ، عازب ( ) ، أخرى ( ) أذكرها : .....

طبيعة المنشأة التي تعمل فيها : خدمية ( ) ، صناعية ( ) ، أخرى ( ) : .....

الجزء الثانى : قياس متغيرات الدراسة :

العبارات الواردة فى هذه القائمة تمثل مقاييس لمتغيرات الدراسة ، يرجى قراءتها وبيان رأيك

بوضع إشارة (✓) على الإجابة المحازيه لكل عبارة.

البيانات الخاصة بأخلاقيات العمل :

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أ - الأمانة</b>						
1	يقدم العاملون في الشركة المصلحة العامة على المصلحة الشخصية					
2	دائماً ما يعمل العاملون في الشركة على حفظ الأسرار					
3	هنالك التزام تام من العاملين بتعليمات الشركة					
4	يحسن العاملون استعمال الصلاحيات المخولة لهم في الشركة					
<b>ب- النزاهة</b>						
1	يقدم العاملون المعلومات الهامة في الوقت المناسب					
2	يمتاز العاملون بالمحافظة على الأجهزة وممتلكات المؤسسة					
3	يمتاز العاملون بالعفة أثناء تأدية العمل في الشركة					
4	يتجنب العاملون صرف الأموال التي لا ضرورة لها					
<b>ج- الصدق</b>						
1	يعترف العاملون في الشركة بالأخطاء التي يرتكبونها					
2	يقدم العاملون في الشركة تقارير خالية من التحيز					
3	يتجنب العاملون في الشركة الكذب والمراوغة					
4	يمتتع العاملون في الشركة عن المجاملة في قول الحق					
<b>د- العدل</b>						
1	في شركتنا تؤدي الواجبات بحيادية مع العاملين					
2	في شركتنا يتخذ القرار الجماعي إزاء مخالفات العاملين					
3	في شركتنا يتم التعامل بإنصاف مع العاملين دون استثناء					
4	في شركتنا يستخدم أسلوب النصيحة بدلاً عن العقاب					

البيانات الخاصة بالثقة التنظيمية في الشركة

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أ- الثقة بالمشرفين</b>						
1	يتعامل الرئيس المباشر بعدالة مع كافة العاملين بالشركة					
2	اهتمام الرئيس المباشر بالعمل في الشركة جدير باحترام العاملين					
3	الرئيس المباشر شخص ودود ومتعاون مع العاملين بالشركة					
4	تشعر بالرضا في مهارات الرئيس المباشر في الشركة					
<b>ب- الثقة بزملاء العمل</b>						
1	يمكن أن تعتمد على زملائك في أداء المهام والواجبات في الشركة					
2	تتبادل مع زملائك المعلومات التي تساعد على أداء العمل					
3	تجد التقدير والاحترام بين زملائك حال تقديم مقترح للشركة					
4	زملاء العمل يقدمون لك العون بعيد عن الكسب المادي					
<b>ج- الثقة بالإدارة العليا</b>						
1	تشعر بأن كافة العاملين في الشركة يعاملون بعناية فائقة					
2	في شركتك تراعى مصالح الآخرين عند اتخاذ القرارات					
3	في شركتك تطالب بحقوق العاملين إذا ما أهدرت					
4	مؤسستك تسود بها روح الود لأنها تتعامل بالنزهة مع العاملين					

البيانات الخاصة بأداء العاملين

ت	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أ- الانتماء</b>						
1	أشعر بأن المشاكل التي تحدث في هذه الشركة كانها مشكلاتي					
2	أشعر بإحساس عاطفي تجاه هذه الشركة التي أعمل بها					
3	أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المؤسسة					
4	أشعر بأنني جزء من عائلة هذه الشركة					
<b>ب- الولاء</b>						
1	إنني مستعد للقيام بأي مهمة من أجل استمراري في هذه الشركة					
2	الشركة التي أعمل بها تستحق إخلاصي لها					
3	أنا مستعد أن أبذل جهداً أكبر لتحقيق أهداف الشركة التي أعمل بها					
4	تهمني سمعة ومستقبل الشركة التي أعمل بها					
<b>ج- الرضا الوظيفي</b>						
1	أقوم بإنجاز العمل المطلوب مني بالسرعة المطلوبة					
2	أعمل على أن لا أهدر وقت المؤسسة					
3	أبذل جهداً لإنجاز العمل المطلوب مني في الشركة					
4	لا أتغيب عادة عن عملي في الشركة					

### ملحق رقم (3)

#### اسماء محكمي استبانة الدراسة

الاسم	الجامعة	الكلية
د.حسن علي مدني	السودان للعلوم والتكنولوجيا	إدارة الأعمال
د. ميسون علي عبدالكريم	السودان للعلوم والتكنولوجيا	إدارة الأعمال
د. أبوبكر محمد أحمد	نيالا	إدارة الأعمال