

## الدور الوسيط للمسؤولية الاجتماعية في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات ولاية الخرطوم

### *The Functional Performance for the Social Responsibility on Relationship between the Administrative Work Ethics and the Functional Performance: Applied Study on the Sudaese Communication Company in Khartoum State*

د. أبو بكر عامر محمد لقمة: جامعة السلام، كلية العلوم الإدارية والمالية، السودان

د. تهاني الرشيد أحمد حمزة: جامعة السلام، كلية العلوم الإدارية والمالية، السودان

**Dr. Abubker Amir Mohamed Logma:** University of Peace, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Sudan

Email: abubker.logma@gmail.com

**Dr. Tahani Alrasheed Ahmed Humza:** University of Peace, Faculty of Administrative and Financial Sciences, Sudan

Email: TahaniAlrasheed51@gmail.com

## المستخلص:

تناولت الدراسة الدور الوسيط للمسؤولية الاجتماعية في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي، تمثلت مشكلة في الإجابة على التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة الاتصالات السودانية. هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين، جاءت فرضية الدراسة في أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي. استخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات من خلال تطبيق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للتحقق من صدق وثبات الاستبانة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي بالشركة، وأن الشركة تشجع الاقتراحات الإبداعية المقدمة من العاملين داخل الشركة، وأن إدارة الشركة تمارس الشفافية الكاملة مع عدم إخفاء المعلومات عن العاملين. أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة إدراك إدارة الشركة لأثر أخلاقيات العمل الإداري في الأداء الوظيفي والتعامل مع أخلاقيات العمل الإداري كهدف استراتيجي يدعم الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة، على الشركة أن تعقد ورش العمل المكثفة لتحقيق التكيف ما بين العاملين الأصحاء وزملائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، لا بد للمدراء أن يعدلوا سلوكهم مع العاملين وأشعارهم بالإنصاف والعدالة مع العمل على تشجيع الاقتراحات الإبداعية المقدمة من قبلهم داخل الشركة.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات العمل، الأداء الوظيفي.

## Abstract:

The study tackled the Functional Performance for the social responsibility on relationship between the administrative work Ethics and the Functional Performance, the problem of the study is represented by answering the main question: to what extent the impact of Administrative Work Ethics and Social Responsibility on the labour Functional Performance in Sudanese Communication Company. The study has aimed to identify the

impact of the Administrative Work Ethics and Social Responsibility on labour Functional Performance, the hypothesis came to that there is a relationship with significant statistic between the Administrative Work Ethics and the Social Responsibility on the Functional Performance. The study used the questionnaire as basic tool for data collection and information through the application of Statistical Analysis Programmer SPSS to achieve the questionnaire validity and reliability. The study has followed the descriptive analytical method, then the study has reached different results; the most important one is that there is a relationship with statistical significance between the Administrative Work Ethics and Functional Performance in the company, the term uses to encourage the creative suggestions presented by the labour, the study recommended that the company administration awareness of the Administrative Work Ethics impact on the Functional Performance and the treatment with Administrative Work Ethics as a strategic target which to support the labour Functional Performance in the term, the term have to make extensive workshops to achieve the adaptation between the well labour and their classmates with specific needs, Managers have to modify their behaviors with the labors to feel with justice and encouraging the creative suggestions from them inside the term.

**Keywords:** Social responsibility, work ethic, job performance

## الإطار المنهجي والدراسات السابقة:

### 1-1 المقدمة:

أصبحت أخلاقيات العمل الإداري على صعيد المفاهيم العلمية والممارسة العملية مجالاً مهماً من مجالات المعرفة التي تستلزم قدراً كبيراً من الدراسة المنهجية والخبرة المنظمة لتوفير الاسس السليمة للتعامل مع المشكلات والحالات المختلفة التي تواجه شركات الاتصالات والتي تتسم بتعارض المصالح، ومن الواضح ان تزايد الاثار السلبية الناجمة عن الفضائح الاخلاقية من جهة، والاثار الإيجابية الناجمة عن السمعة الاخلاقية في خلق الرضا الوظيفي وإيجاد الزبون ذي الولاء من جهة أخرى جعل شركات الاتصالات أكثر اهتماماً بأخلاقيات العمل الإداري واستعداداً لتحمل نفقات تزويد مديريها بالمعرفة المنهجية والخبرة في هذا المجال.

### 2-1 مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في أن الاداء الوظيفي من المتغيرات المهمة التي تنعكس على جودة الشركات ولعل انخفاض مستوى الاداء الوظيفي للعاملين يرجع سببها إلى انخفاض أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية لذلك تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

ما مدى تأثير أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية على الاداء الوظيفي للعاملين

بشركة الاتصالات السودانية؟

وتتمثل هذه الاسئلة بأربعة أسئلة هي:

1. ما مستوى تطبيق أخلاقيات العمل الإداري بشركة الاتصالات السودانية؟
2. هل تتبنى شركات الاتصالات السودانية برامج المسؤولية الاجتماعية بطريقة منتظمة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاداء الوظيفي لدى العاملون بشركة الاتصالات السودانية؟
4. ما مستوى توسط المسؤولية الاجتماعية في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والاداء الوظيفي بشركة الاتصالات السودانية؟

### 3-1 أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في أنها تضيف معرفة في مجال إدارة الأعمال، تسد ثغرة علمية، توفر مرجع بالمكتبة للدراسين، بالإضافة لتوفيرها للمعلومات التي تفيد متخذي القرارات، أما الأهمية العملية تتمثل في الوصول إلى النتائج والتوصيات بالإضافة إلى المساهمة في تطوير أداء العاملين من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية في ممارسة الأنشطة المختلفة بالمؤسسات العامة.

### 4-1 أهداف الدراسة:

الهدف العام هو دراسة أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية الداخلية ومدى تأثيرها على الاداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال تحقيق الاهداف الفرعية التالية:

1. معرفة أثر أخلاقيات العمل الإداري على الاداء الوظيفي.
2. معرفة أثر أخلاقيات العمل الإداري على المسؤولية الاجتماعية.
3. معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء الوظيفي.
4. معرفة الدور الوسيط للمسؤولية الاجتماعية عندما تتوسط العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والاداء الوظيفي.

### 5-1 فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة ولقياس علاقة الارتباط والاثربين أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي للعاملين فقد جرى الاعتماد على الفرضيات الآتية:

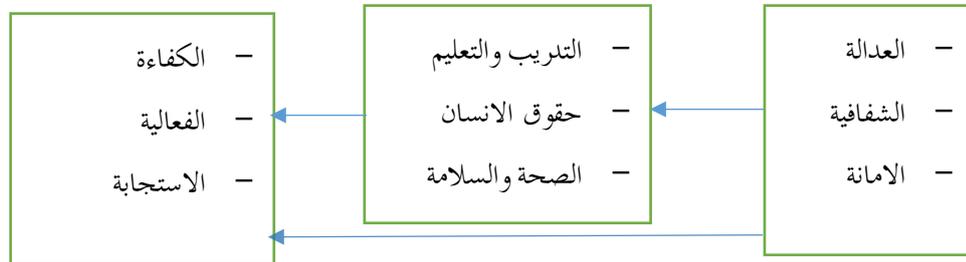
1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري (العدالة، الشفافية، الامانة) والاداء الوظيفي (الكفاءة، والفعالية، الاستجابة) بشركة الاتصالات السودانية.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري (العدالة، الشفافية، الامانة) والمسؤولية الاجتماعية (التدريب، حقوق الإنسان، الصحة والسلامة) بشركة الاتصالات السودانية.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية (التدريب، حقوق الإنسان، الصحة والسلامة) والاداء الوظيفي (الكفاءة، الفعالية، الاستجابة) بشركة الاتصالات السودانية.

4. المسؤولية الاجتماعية (التدريب، حقوق الإنسان، الصحة والسلامة) تتوسط العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري (العدالة، الشفافية، الامانة) والاداء الوظيفي (الكفاءة، والفعالية، الاستجابة) بشركة الاتصالات السودانية.

### 6-1 نموذج الدراسة:

المتغير المستقل المتغير الوسيط المتغير التابع

أخلاقيات العمل الإداري المسؤولية الاجتماعية الداخلية الاداء الوظيفي



المصدر: اعداد الباحثين – 2021م

### 7-1 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي لوصف وتحليل الظاهرة وهو يُعد أداة مناسبة لتحديد أخلاقيات العمل الإداري والوقوف على الوضع الراهن، إلى جانب اعتمادها على المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة حسب الحقب التاريخية.

### 8-1 حدود الدراسة:

- المجال المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على شركة الاتصالات السودانية للهاتف السيار(سوداني).
- المجال الزمني: تغطي هذه الدراسة من حيث الفترة الزمنية من(2010-2019م).
- المجال البشري: تشمل هذه الدراسة جميع العاملين بشركة الاتصالات السودانية للهاتف السيار(سوداني) عدا شريحة الدرجة العمالية.

## 9-1 مصادر الدراسة:

هناك نوعان من المصادر المستخدمة في هذه الدراسة هي:

- المصادر الأولية: الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من ميدان الدراسة، والمقابلات الشخصية.
- المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع والبحوث والمجلات العلمية والدوريات بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية.

## 10-1 الدراسات السابقة:

### 1- دراسة هالة يوسف إبراهيم القصاص (2018م)

تناولت الدراسة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية، وتمثلت مشكلة في الدراسة التساؤل ما أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية، جاءت فرضيات الدراسة على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية والفاعلية التنظيمية، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، توصلت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل العاملين في الجامعات الفلسطينية على التزام الجامعات بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كما توصلت لوجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل العاملين في الجامعات على الفاعلية التنظيمية أوصت الدراسة بأن تقوم الجامعات بالمزيد من الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين خاصة فيما يتعلق بمنح العاملين إجازات مدفوعة الأجر للتفرغ العلمي والسعي لربط وظائف تقييم الأداء بنظام الحوافز وتحفيز العاملين المبدعين عن طريق منحهم المكافآت والحوافز المادية والمعنوية وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والفاعلية التنظيمية للعاملين في الجامعات.

### 2- دراسة عبد الملك محمد ملهي البعداني (2017م)

تناولت الدراسة دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل ما هو دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات اليمنية الخاصة؟ هدفت الدراسة إلى معرفة دور أخلاقيات العمل

والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات اليمنية الخاصة في العاصمة صنعاء كما جاءت لفرضية الدراسة لمعرفة مدى العلاقة بين توثيق أخلاقيات وقيم العمل وبين مستوى التزام الأفراد بتطبيقها في المستشفيات اليمنية الخاصة في العاصمة صنعاء ودراسة أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية بالبيئة الداخلية والخارجية للمستشفيات محل الدراسة توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن هناك علاقة معنوية بين أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية وبين مستوى التزام الأفراد بتطبيقها في المستشفيات محل الدراسة ووجود تعارض بين القيم الشخصية لموظفي المستشفيات اليمنية الخاصة وبين أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية السائدة فيها، أوصت الدراسة بعدة توصيات كان أهمها: ضرورة القضاء على المعوقات التي تواجه ممارسة أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في المستشفيات اليمنية الخاصة بالعاصمة صنعاء، أن على العاملين بالمستشفيات اليمنية الخاصة بالعاصمة صنعاء الالتزام بالقيم التنظيمية وأخلاقيات العمل السائدة فيها.

### 3- دراسة زروقي يحي (2017م)

تناولت الدراسة أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل كيف يمكن لأخلاقيات الأعمال أن تساهم في الحد من الفساد الإداري؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام من خلال تحليل المداخل الأساسية لهذين المفهومين، جاءت فرضيات الدراسة في للتكوين أثر إيجابي على السلوك الوظيفي، للبيئة أثر إيجابي على السلوك الوظيفي، للبيئة الأخلاقية أثر إيجابي على الرضا الوظيفي توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها: أن أخلاقيات الأعمال تؤثر إيجاباً على السلوك والرضا الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب وعلى العلاقات العامة لهذه الإدارات، أن أخلاقيات الأعمال تؤثر على علاقة موظف مصالح الضرائب بالمكلفين بالضريبة وعلى سلوكه خارج العمل، خلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها: ضرورة القضاء على المشاكل والضعف اللذان يميزان إدارة الموارد البشرية في الإدارات العامة على العموم وفي مصالح إدارات الضرائب على وجه الخصوص، ضرورة إجراء دراسات أخرى متعلقة بأخلاقيات الأعمال بالاعتماد على نماذج قياسية مناسبة قد يفضي إلى نتائج تتمتع بدلالة أكبر.

### 4- دراسة عبدالرحمن عبدالقادر مدثر (2017م)

تناولت الدراسة دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تطوير أداء العاملين حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات ما هي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين؟ ما هي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتوجه بالعملاء؟ ما هي العلاقة بين التوجه بالعملاء وأداء

العاملين؟، هدفت الدراسة لقياس مستوى إدراك عملاء شركات الصناعات الغذائية السودانية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، معرفة مدى إدراك الشركات للمسؤولية الاجتماعية، دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء جاءت فرضيات الدراسة في توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، توجد علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والتوجه بالعملاء، توجد علاقة بين التوجه بالعملاء وأداء العاملين، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والتوجه بالعملاء، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين، أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة تبني شركات الأعمال لفلسفة المسؤولية الاجتماعية ضمن خططها التسويقية، ضرورة القيام بدراسة في هذا المنحى أكثر شمولاً وعمقاً لبيان وتأكيد أهمية تبني الشركات لفلسفة المسؤولية الاجتماعية.

#### 5- دراسة إيمان جبريل جبريل (2016م)

تناولت الدراسة الامن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي ما علاقة الامن الوظيفي بالأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية هدفت الدراسة إلى التعرف على الامن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي وهي دراسة ميدانية أجريت على الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، تمثلت فرضيات الدراسة في توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد النفسي والأداء الوظيفي، علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي والأداء الوظيفي، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على أبعاد الامن الوظيفي، توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين الامن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بقاع غزة أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: العمل على تطوير السياسات والبرامج المتعلقة بالامن الوظيفي بما يساهم في رفع مستوى العلاقات الإنسانية بين العاملين في الجامعات الفلسطينية، تشجيع العاملين في الجامعات الفلسطينية على تقديم آراء ومقترحات تساهم في تطوير أداء العمل، الاهتمام بالجانب النفسي من خلال تخفيف قلق العاملين اتجاه مستقبلهم الوظيفي.

#### 6- دراسة آمنة مسغوني (2015م)

تناولت الدراسة آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقته بالرضا على الأداء الوظيفي حيث جاءت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل ما آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقته بالرضا على الأداء الوظيفي؟، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم ومستوى الرضا على الأداء الوظيفي، تمثلت فرضيات الدراسة في وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة

إحصائية بين متخذي القرار ومستوى القرارات البديلة والملائمة، توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الرضا على الاداء، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : توجد علاقة ذات دلالة بين آليات اتخاذ القرار والرضا على الاداء الوظيفي للمشرفين بمؤسسة سونلغاز، توجد علاقة بين المعلومات لاتخاذ القرارات ورضا متخذي القرار، توجد فروق بين الإداريين والتقنيين في مستوى الرضا على الاداء الوظيفي حيث أن التقنيين أكثر رضا من الإداريين، وفي ضوء هذه النتائج تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: العمل على كل ما من شأنه تفعيل مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتشجيعهم على المبادرة، العمل على توفير العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل على اتخاذ القرارات الخاصة عند المشرفين الإداريين.

## الإطار النظري للدراسة:

### 1-2 أخلاقيات العمل الإداري

#### 1-1-2 مفهوم أخلاقيات الإدارة:

ليس هناك تعريف واحد او شامل متفق عليه لأخلاقيات الإدارة فهي تختلف باختلاف وجهات نظر المؤلفين والباحثين وفيما يلي بعض من هذه التعاريف ما يلي:

1. هي مجموعة المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري والمتعلقة بما هو صحيح او خطأ ( نجم عبود، 2006م).
2. هي مبادئ ومعايير تعمل كدليل ومؤشر للسلوك في العمل للتمييز بين ما هو صحيح او خطأ (طاهر محسن، 2005م).
3. أخلاقيات الإدارة هي عبارة عن مجموعة القيم والمبادئ الفاضلة والمعايير الصادقة والتي تشتق من العقيدة الصحيحة وتحكم السلوك الإداري لتحقيق كفاءة المنظمة ورضا أصحاب المصلحة. (نجم عبود، 2006م).

من التعاريف أنفة الذكر يُعرّف الباحثون أخلاقيات العمل الإداري بأنها السلوك الإداري الرشيد الذي يخدم مصالح المنظمة والمجتمع معاً ويشترط أن يكون ذلك السلوك جزءاً من ثقافة المنظمة وليس سلوكاً عارضاً.

## 2-1-2 أهمية أخلاقيات العمل الإداري:

يُمكن الإشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الالتزام فإننا يمكن أن نوشر التالي: (منال أحمد البارودي، 2015م).

1. لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة ضمن هذا المنظور التقليدي في إطار المنظور الحديث نجد ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل.

2. قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف للأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان خاصة إذا ما تمادت المنظمة وأخذت تركز كثيراً على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

3. تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد البيئي المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

4. أن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة في حين أن الالتزام بالأبعاد الأخلاقية للعمل يضعها في إطار المصلحة الذاتية المستنيرة ومن المعلوم أن ردود فعل سلبية على التصرف للأخلاقي قد تنشأ من قبل المنافسين والحكومة وباقي فئات المجتمع وهذا يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة على المدى البعيد.

إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة يقترن بالالتزام بالمنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.

## 2-2 المسؤولية الاجتماعية

### 1-2-2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية

هناك عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية وأهمها ما يلي (الصيرفي 2007م)

1. هي التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
2. هي التزام انشآت الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات.
3. التزام متخذ القرار في انتهاج أسلوب للعمل يؤمن من خلاله حماية المجتمع وإساعده ككل فضلاً عن تحقيق منفعة الخاصة.

من التعاريف آنفة الذكر يُعرّف الباحثان المسؤولية الاجتماعية بأنها إلتزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الإلتزام يتسع بأنساع شريحة أصحاب المصالح في المجتمع نفسه وتباين توجهاتهم.

### 2-2-2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، وتحقق المسؤولية الاجتماعية عدة مزايا للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي: (صالح الحموري 2015م)

#### بالنسبة للمؤسسة:

تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال باعتبار أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة. من شأن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الاطراف.

تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع كما أن هناك فوائد أخرى تتم والاجتماعية كما يؤدي الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة

بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية. ومن الصفات الهامة للشخصية السوية شعور الفرد بالمسؤولية في شتى صورها، سواء كانت مسؤولية نحو الأسرة، أو نحو المؤسسة التي يعمل بها، أو نحو زملائه وأصدقائه وجيرانه وغيرهم من الناس الذين يختلط بهم، أو نحو المجتمع عامة، أو نحو الإنسانية بأسرها. ولو شعر كل فرد في المجتمع بالمسؤولية نحو غيره من الناس الذين يكلف برعايتهم والعناية بهم، ونحو العمل الذي يقوم به، لتقدم المجتمع وارتقى وعم الخير جميع أفراد المجتمع. إن الشخص السوي يشعر بالمسؤولية الاجتماعية نحو غيره من الناس، ولذلك فهو يميل دائماً إلى مساعدة الآخرين وتقديم يد العون إليهم. وكان الفرد أدار المعالج النفسي، يهتم في علاجه لمرضاه بأن يوجههم إلى الاهتمام بالناس ومحاولة مساعدتهم وتقوية علاقته بأفراد المجتمع.

## 2-3 الاداء الوظيفي

### 2-3-1 مفهوم الاداء الوظيفي:

هناك عدة تعريفات للأداء الإداري أهمها ما يلي: (أحمد ماهر، 2004م)

1. الاداء الإداري هو الحصيلة أو النتيجة التي تسعى المؤسسات والشركات والمرافق الحكومية وغيرها من المنشآت الأخرى إلى تحقيقها والوصول إليها، ودرجة الاداء تختلف من منظمة إلى أخرى باختلاف نوع القيادة الإدارية والمالية والبشرية والمقومات الأخرى ذات الصلة بكل تلك المؤسسات.

2. ويقصد به أيضاً المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.

3. كما يمكن تعريفها على أنها منظومة متكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.

من التعاريف السابقة يُعرّف الباحثين الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي يشير في النهاية إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

ويشتمل الاداء الإداري على ثلاثة أبعاد هي: (أبوشيخة نادر، 2010م)

1. أداء الافراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.

2. أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.

### 3. أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ورغم اشتغال مفهوم الاداء الإداري على هذه الابعاد الثلاثة إلا أنه يختلف عن أي بعد منها لو أخذ منفرداً فالأداء الإداري يختلف عن الاداء الفردي وتختلف عن أداء الوحدات التنظيمية، إلا أنه في الحقيقة محصلة لكليهما بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليها.

وتتحدد الفلسفة التي يقوم عليها الاداء الإداري في الاتي: (عمر وصفي، 2005م)

1. أن كل مستوى من مستويات الاداء هو جزء من مستوى أداء كلي أكبر بالمنظمة.
2. أن قياس الاداء القائم على الاهتمام بالأجزاء دون إدراك نقاط التلامس والحركة مع بقية أجزاء الكل يبعد المؤسسة عن المثالية ويقودها إلى سلسلة من الصراعات التي تؤدي في النهاية إلى الهدم وتشتت الجهود.
3. إذا حدث تفوق ما نتيجة للنظرة الجزئية فهو تفوق مؤقت يؤدي إلى الاختلاف في الاجل الطويل.
4. إن إدراك طبيعة النظرة الكلية للأداء الإداري هو تساعد لتكامل الافكار والسياسات والنظم للوصول إلى المثالية التكاملية وتجنب القصور التجزيئي.
5. إن النظرة التكاملية للأداء لا يعني عدم الاختلاف بل تعني إدراك وجهات الاختلاف مع الاجزاء وصولاً إلى التجانس الإداري والذي يؤدي إلى الجماعية في الاداء الإداري وإلى تحقيق الابداع الإداري.

### 2-3-2 أهمية الاداء الوظيفي:

يعبر عن الاداء كدالة لقدرة الفرد ومعلوماته وتحفيزه حيث الاداء = (القدرة + المعلومات)، ويتطلب الاداء توفر القدرة لدى الفرد على العمل إلى جانب توفر المعلومات الناتجة من التدريب وكسب المهارات بحيث يؤدي الفرد عمله فقط.

أما الاداء الفعال للفرد التي تهدف المنظمات للحصول عليها باعتباره جزءاً من أداء المنظمة فإنه مرتبط بالدور الذي يقوم به عامل جوهري هو الحافز وهكذا فلا يكفي ان يكون الفرد قادراً على العمل بل من الضروري أن تتوفر لديه الرغبة في أداء هذا العمل، ومن هنا تبرز في هذا المضمون مسؤولية الإدارة في تحفيز أفراد القوى العاملة حتى تمتلئ نفوسهم بالرضا عن العمل، ومن ثم تضمن تفانيهم في أدائهم له وابتعادهم عن أسباب القلق والتوتر التي تخفض وتضعف أدائهم لإعمالهم.

وبالتالي يمكن القول بان أهمية الاداء الاداري يظهر من خلال ثلاثة غايات وهي كالاتي (سهيلة محمد، 1999م)

### اولا أهميتها على مستوى المنظمة والمتمثل بنقاط الاهمية التالية:

1. إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الاخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى العاملين تجاه المنظمة.
2. رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
3. تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
4. مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

### ثانياً أهميتها على مستوى المديرين والمتمثل بنقاط الاهمية التالية:

1. دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تفويض سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.
2. دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

### ثالثاً: أهميتها على مستوى العاملين والمتمثل بنقاط الاهمية التالية:

1. تجعل العامل أكثر شعوراً بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بالحسبان من قبل المنظمة.
2. دفع العامل للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتربح فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً.

## تحليل بيانات الدراسة التطبيقية

تم الاعتماد على أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي، وكذلك تحليل الاعتمادية للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات، وحساب المتوسطات والانحراف المعياري والارتباط بين المتغيرات، ثم استخدام أسلوب التحليل المسار للكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة ومن ثم اختبار الفرضيات.

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة الموجه لعينة من موظفي شركات الاتصالات العاملة بولاية الخرطوم، حيث تم توزيع 220 استبانة، تمكن الباحث من الحصول على (170) استبانة من جملة الاستبانات الموزعة بنسبة (80%) ولم تسترد (50) استبانة بنسبة (20%) وتم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم اعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول التالي

### جدول رقم (1): يوضح تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

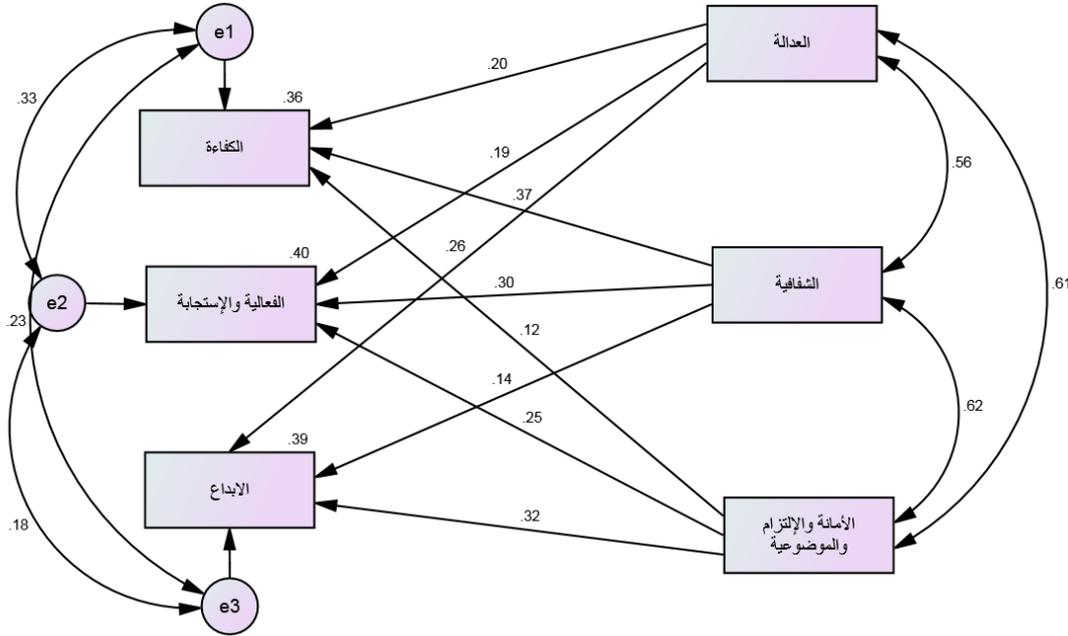
#	البيان	الاستجابة
1.	مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	220
2.	مجموع الاستبانة التي تم ارجاعها	170
3.	الاستبانات التي لم تسترد	50
4.	الاستبانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	2
5.	الاستبانات غير الصالحة نسبة لإجاباتها المتشابهة	0
6.	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	170
7.	نسبة الاستجابة	80%

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية.

### اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري (العدالة، الشفافية، الأمانة والالتزام والموضوعية) والأداء الوظيفي (الكفاءة، الفعالية والاستجابة، الإبداع)، تنص الفرضية الرئيسية الأولى على انه توجد علاقة إيجابية معنوي بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل أدناه.

### شكل يوضح العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

جدول رقم (2): يوضح المسار من أخلاقيات العمل الإداري إلى الأداء الوظيفي

النتيجة	الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات
دعمت	.014	2.449	.072	.176	العدالة <--- الكفاءة
دعمت	.013	2.473	.061	.150	العدالة <--- الشفافية والاشتجابية
دعمت	.000	3.332	.078	.259	العدالة <--- الإبداع
لم تدعم	.000	4.459	.075	.334	الشفافية <--- الكفاءة
دعمت	.000	3.699	.063	.234	الشفافية <--- الشفافية والاشتجابية

الشفافية	<---	الإبداع	.139	.081	1.715	.086	لم تدعم
الامانة والالتزام والموضوعية	<---	الإبداع	.460	.122	3.765	.000	دعمت
الامانة والالتزام والموضوعية	<---	الفعالية والاستجابة	.282	.095	2.969	.003	دعمت
الامانة والالتزام والموضوعية	<---	الكفاءة	.154	.113	1.368	.171	لم تدعم

مستوي المعنوية:  $p < 0.10$ ،  $p < 0.05$ ،  $p < 0.01$ \*\*\*

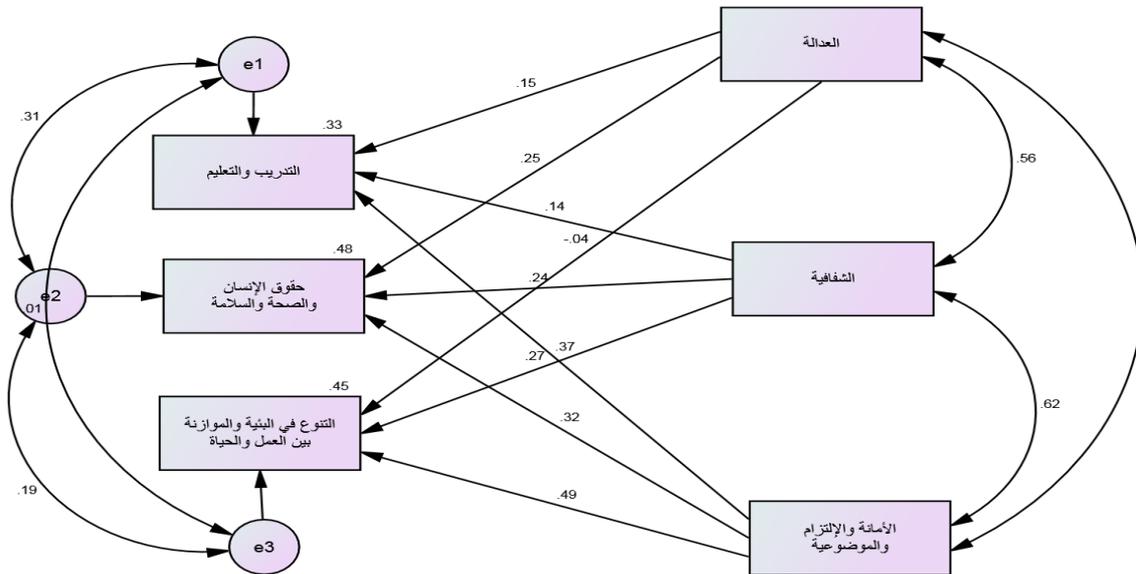
المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

وفقاً للجدول أعلاه نجد أن المسار من العدالة إلى الكفاءة يساوي (0.176) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.014) والمسار من العدالة إلى الفعالية والاستجابة يساوي (0.150) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.013)، والمسار من العدالة إلى الإبداع يساوي (0.259) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من الشفافية إلى الكفاءة يساوي (0.334) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من الشفافية إلى الفعالية والاستجابة يساوي (0.234) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من الشفافية إلى الإبداع يساوي (0.139) و هو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.086). المسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى الإبداع يساوي (0.460) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى الفعالية والاستجابة يساوي (0.282) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.003) والمسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى الكفاءة يساوي (0.154) و هو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.171) والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار للفرضية الأولى.

#### اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري (العدالة، الشفافية،

الامانة والالتزام والموضوعية) والمسؤولية الاجتماعية الداخلية (التدريب والتعليم، حقوق الانسان والصحة والسلامة، التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة) تنص الفرضية الرئيسية الثانية على انه توجد علاقة إيجابية معنوية بين أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية الداخلية، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل أدناه.

### شكل يوضح العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

### جدول رقم (3): يوضح المسار من أخلاقيات العمل الإداري إلى المسؤولية الاجتماعية

النتيجة	الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات
لم تدعم	.066	1.841	.074	.136	العدالة <---
دعمت	.001	3.218	.068	.220	الشفافية <---
دعمت	.000	3.393	.065	.222	العدالة <---
لم تدعم	.106	1.617	.077	.124	الشفافية <---
دعمت	.000	3.548	.058	.207	الشفافية <---

الامانة والالتزام والموضوعية	<---	التدريب والتعليم	.482	.116	4.167	.000	دعمت
الامانة والالتزام والموضوعية	<---	حقوق الانسان والصحة والسلامة	.419	.103	4.076	.000	دعمت

مستوي المعنوية: \* $p < 0.10$ ، \*\* $p < 0.05$ ، \*\*\* $p < 0.01$

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

وفقاً للجدول أعلاه نجد أن المسار من العدالة إلى التدريب والتعليم يساوي (0.136) و هو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.066). والمسار من الشفافية إلى حقوق الانسان والصحة والسلامة يساوي (0.220) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)، والمسار من العدالة إلى حقوق الانسان والصحة والسلامة يساوي (0.222) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، المسار من العدالة إلى التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة يساوي (-0.029) و هو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.600)، والمسار من الشفافية إلى التدريب والتعليم يساوي (0.124) و هو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.106). والمسار من الشفافية إلى التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة يساوي (0.207) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). المسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى التدريب والتعليم يساوي (0.482) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى حقوق الانسان والصحة والسلامة يساوي (0.419) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). والمسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة يساوي (0.544) و هو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار للفرضية الثانية.

### اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية (التدريب والتعليم،

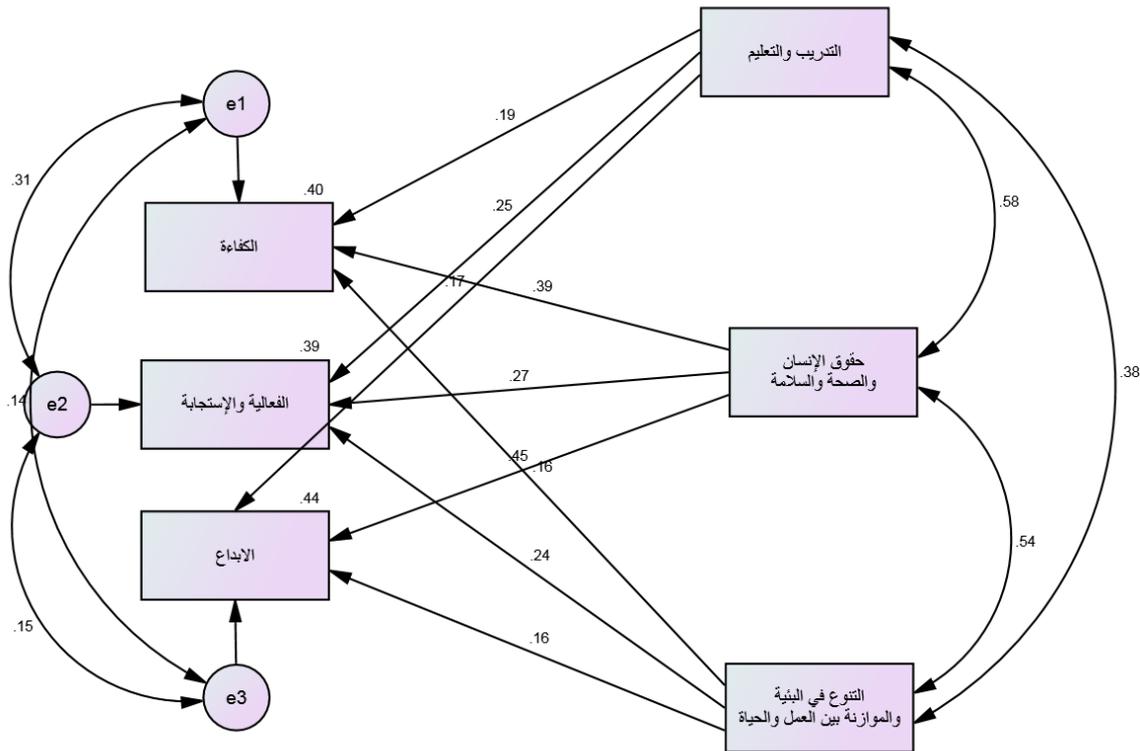
حقوق الانسان والصحة والسلامة، التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة) والأداء الوظيفي

(الكفاءة، الفعالية والاستجابة، الإبداع): تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على انه توجد علاقة إيجابية

معنوية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية والأداء الوظيفي ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب

تحليل المسار كما في الشكل أدناه.

## شكل يوضح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

بناءً على نتائج اختبار الفرضية الثالثة في الجدول التالي نجد أن المسار من التدريب والتعليم إلى الكفاءة يساوي (0.191) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.009) والمسار من التدريب والتعليم إلى الفعالية والاستجابة يساوي (0.219) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من التدريب والتعليم إلى الإبداع يساوي (0.182) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.020). المسار من حقوق الإنسان والصحة والسلامة إلى الكفاءة يساوي (0.385) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من حقوق الإنسان والصحة والسلامة إلى الفعالية والاستجابة يساوي (0.233) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) والمسار من حقوق الإنسان والصحة والسلامة إلى الإبداع يساوي (0.492) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). المسار من التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة إلى الإبداع يساوي (0.214) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.018)، والمسار من التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة إلى الفعالية والاستجابة يساوي (0.250) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) والمسار من التنوع في

البيئة والموازنة بين العمل والحياة إلى الإبداع يساوي (195). وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.021)، والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار للفرضية الثالثة.

**جدول رقم (4): يوضح المسار من المسؤولية الاجتماعية إلى الأداء الوظيفي**

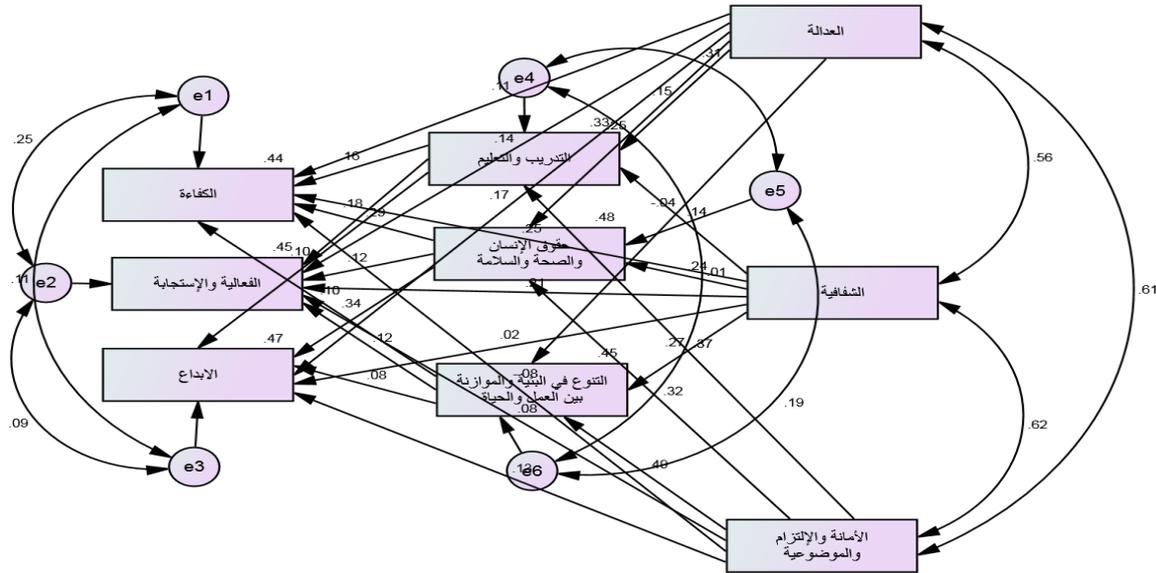
النتيجة	الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات
دعمت	.009	2.617	.073	.191	الكفاءة <---
دعمت	.000	3.409	.064	.219	التدريب والتعليم <---
دعمت	.020	2.329	.078	.182	الفعالية والاستجابة <---
دعمت	.000	4.816	.080	.385	الإبداع <---
دعمت	.000	3.311	.070	.233	حقوق الإنسان والصحة والسلامة <---
دعمت	.000	5.743	.086	.492	حقوق الإنسان والصحة والسلامة <---
دعمت	.018	2.369	.091	.214	حقوق الإنسان والصحة والسلامة <---
دعمت	.000	3.366	.074	.250	التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة <---
دعمت	.021	2.308	.085	.195	التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة <---

مستوي المعنوية:  $p < 0.10$ ،  $p < 0.05$ ،  $p < 0.001$

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الفرضية الرئيسية: الدور الوسيط للتدريب في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي.

شكل يوضح العلاقة بين التدريب والتعليم والعدالة والكفاءة

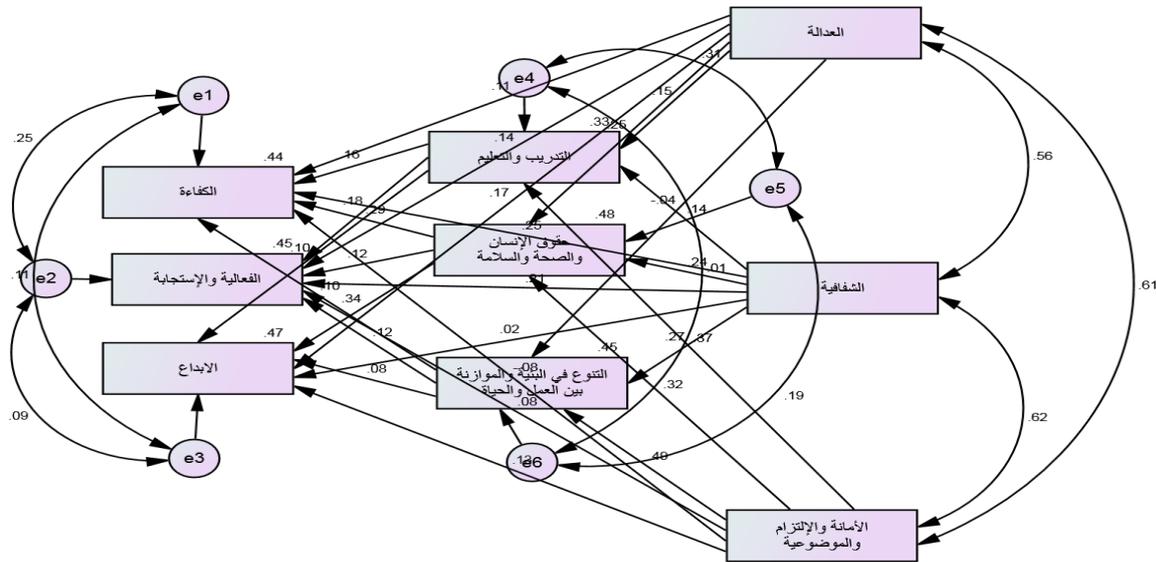


المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل يوضح تحليل المسار بين العدالة والتدريب والتعليم وبين التدريب والتعليم والكفاءة. والجدول يوضح تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول الآخر يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتعليم في العلاقة بين العدالة والكفاءة.

الفرضية الرئيسية: الدور الوسيط للتدريب والتعليم في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي.

### شكل يوضح العلاقة بين التدريب والتعليم والشفافية والفعالية والاستجابة.



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل يوضح تحليل المسار بين الشفافية والتدريب والتعليم وبين التدريب والتعليم والفعالية والاستجابة. والجدول (5-23) يوضح تحليل المسار الأثر المباشر، أما الجدول يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتعليم في العلاقة بين الشفافية والفعالية والاستجابة.

#### جدول رقم (5): يوضح تحليل المسار الأثر المباشر

الدالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
.106	1.617	.077	.124	التدريب والتعليم	<-- -	الشفافية
.000	3.409	.064	.219	الفعالية والاستجابة	<-- -	التدريب والتعليم

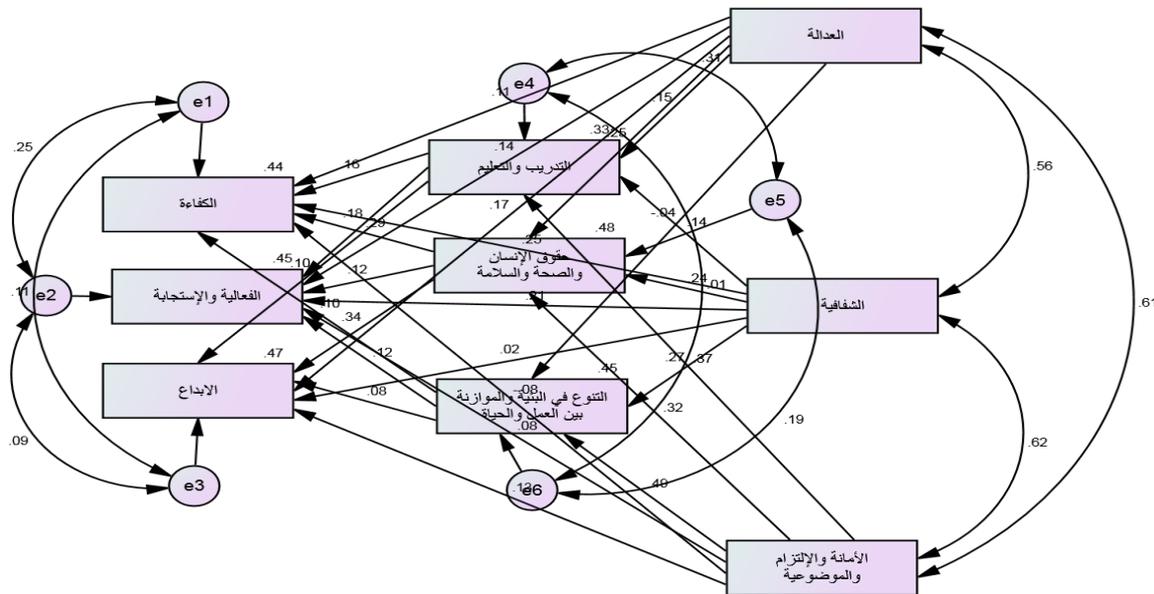
جدول رقم (6): يوضح تحليل المسار الأثر الغير المباشر

الدالة P	Upper	Lower	Estimates
.202	.267	-.033	.124

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول الاثر المباشر، أن المسار من الشفافية إلى التدريب والتعليم يساوي 124. وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (106)، والمسار من التدريب والتعليم إلى الفعالية والاستجابة يساوي 219. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (000). أما الأثر غير المباشر يساوي 124. وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (202). ومما سبق يتضح أن التدريب والتعليم لا يتوسط العلاقة بين الشفافية والفعالية والاستجابة.

**الفرضية الرئيسية:** الدور الوسيط للتدريب والتعليم في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي.

شكل يوضح العلاقة بين التدريب والتعليم والامانة والالتزام والموضوعية والابداع.



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل يوضح تحليل المسار بين الامانة والالتزام والموضوعية والتدريب والتعليم وبين التدريب والتعليم والابداع. والجدول (5-25) يوضح تحليل المسار الأثر المباشر، اما الجدول يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتدريب والتعليم في العلاقة بين الامانة والالتزام والموضوعية والابداع.

جدول رقم (7): يوضح تحليل المسار الأثر المباشر

الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
.000	4.167	.116	.482	التدريب والتعليم	<---	الامانة والالتزام والموضوعية
.020	2.329	.078	.182	الابداع	<---	التدريب والتعليم

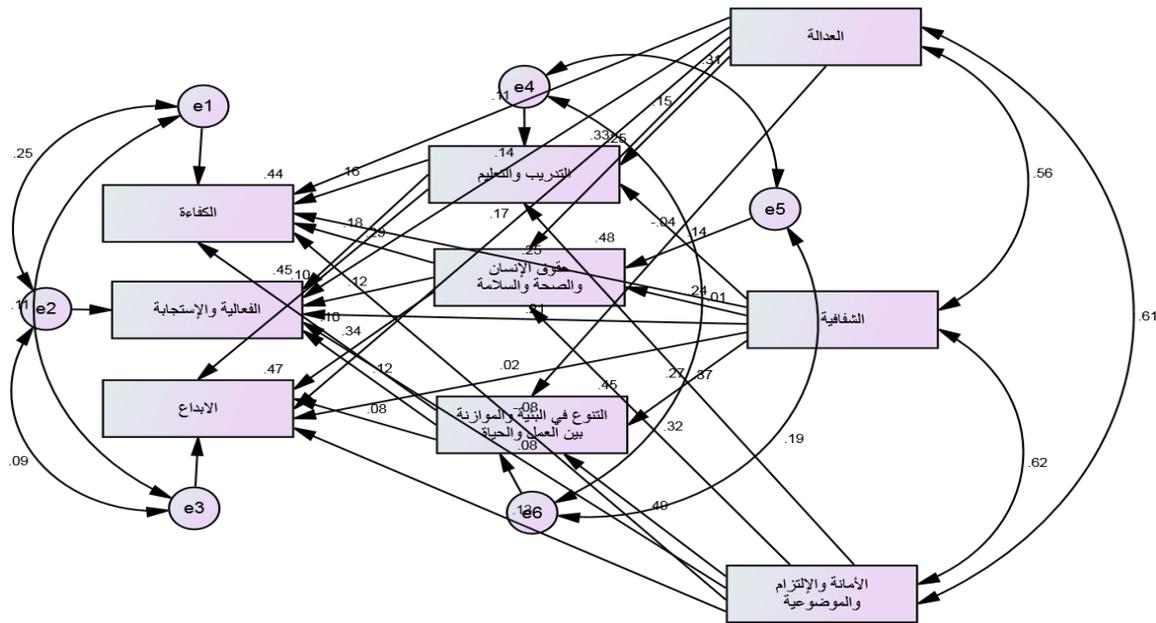
جدول رقم (8): يوضح تحليل المسار الأثر الغير المباشر

الدلالة P	Upper	Lower	Estimates
.002	.698	.253	.482

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول الأثر المباشر، أن المسار من الامانة والالتزام والموضوعية إلى التدريب والتعليم يساوي 482. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من التدريب والتعليم إلى الابداع يساوي 182. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.020). اما الأثر غير المباشر يساوي 482. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.002). ومما سبق يتضح أن التدريب والتعليم يتوسط العلاقة بين الامانة والالتزام والموضوعية والابداع.

**الفرضية الرئيسية:** الدور الوسيط لحقوق الانسان والصحة والسلامة في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي.

## شكل يوضح العلاقة بين حقوق الانسان والصحة والسلامة والعدالة والكفاءة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل أعلاه يوضح تحليل المسار بين العدالة وحقوق الانسان والصحة والسلامة وبين حقوق الانسان والصحة والسلامة والكفاءة. والجدول يوضح تحليل المسار الأثر المباشر، اما الجدول يوضح قيم تحليل المسار غير المباشر حقوق الانسان والصحة والسلامة في العلاقة بين العدالة والكفاءة.

### جدول رقم (9): يوضح تحليل المسار الأثر المباشر

الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات	
.000	3.393	.065	.222	حقوق الانسان والصحة والسلامة	العدالة
.000	4.816	.080	.385	الكفاءة	حقوق الانسان والصحة والسلامة

جدول رقم (10): يوضح تحليل المسار الأثر الغير المباشر

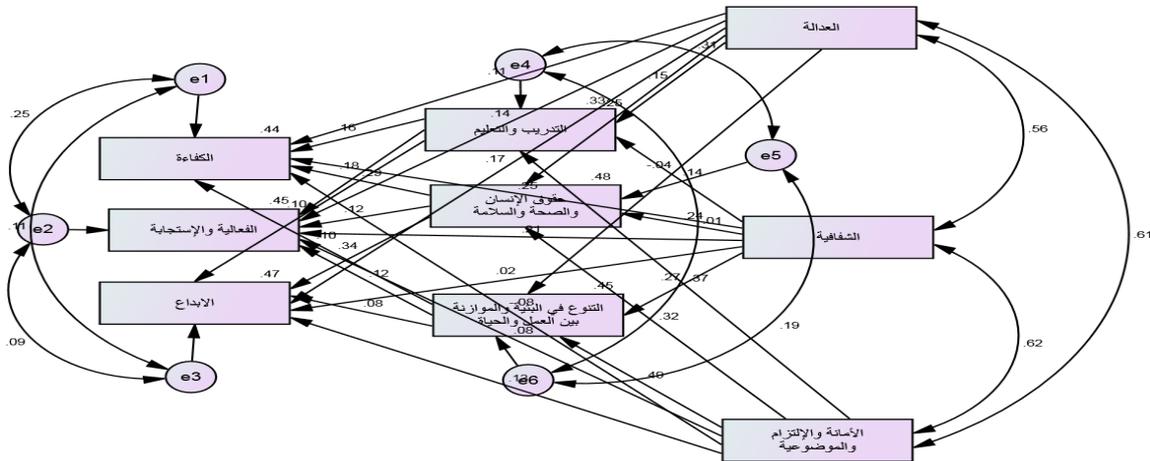
الدالة P	Upper	Lower	Estimates
.003	.333	.109	.222

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول يوضح الاثر المباشر، أن المسار من العدالة إلى حقوق الانسان والصحة والسلامة يساوي 222. وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، والمسار من حقوق الانسان والصحة والسلامة إلى الكفاءة يساوي 385. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). اما الأثر غير المباشر يساوي 222. وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.003) ومما سبق يتضح أن حقوق الانسان والصحة والسلامة يتوسط العلاقة بين العدالة والكفاءة.

الفرضية الرئيسية:

الدور الوسيط لحقوق الانسان والصحة والسلامة في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي.

شكل يوضح العلاقة بين حقوق الانسان والصحة والسلامة والشفافية والفعالية والاستجابة



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل أعلاه يوضح تحليل المسار بين العدالة وحقوق الانسان والصحة والسلامة وبين حقوق الانسان والصحة والسلامة والفعالية والاستجابة والجدول يوضح تحليل المسار الأثر المباشر، اما

الجدول يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير لحقوق الانسان والصحة والسلامة في العلاقة بين الشفافية والفعالية والاستجابة.

**جدول رقم (11): يوضح تحليل المسار الأثر المباشر**

الدلالة P	القيمة الدرجة CR	الخطأ المعيار S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
.001	3.218	.068	.220	حقوق الانسان والصحة والسلامة	<---	الشفافية
.000	3.311	.070	.233	الفعالية والاستجابة	<---	حقوق الانسان والصحة والسلامة

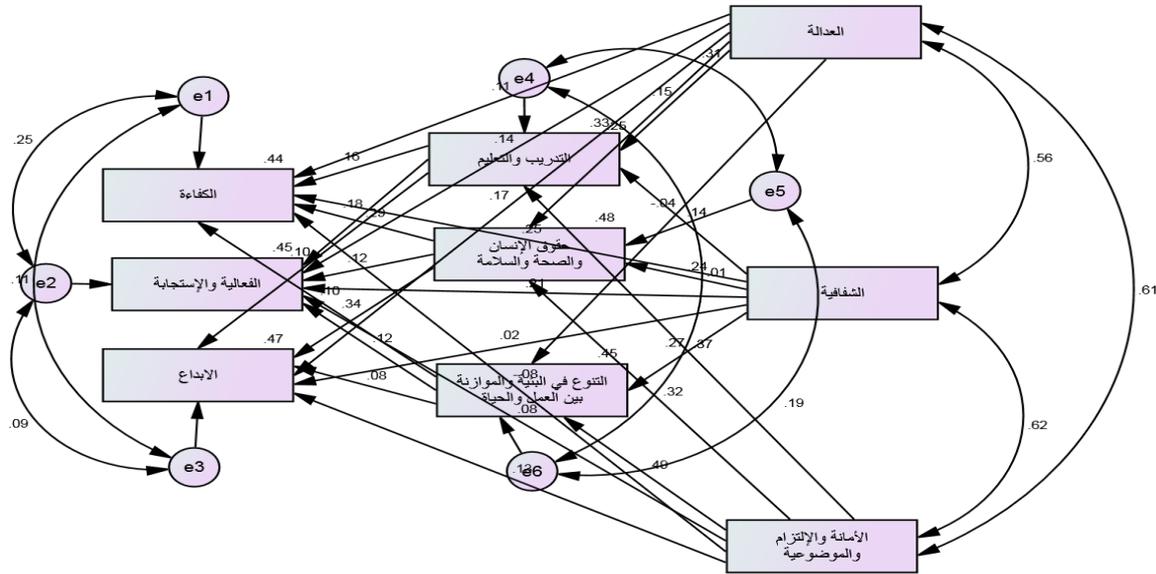
**جدول رقم (12): يوضح تحليل المسار الأثر الغير المباشر**

الدلالة P	Upper	Lower	Estimates
.006	.360	.080	.220

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول رقم الاثر المباشر، أن المسار من الشفافية إلى حقوق الانسان والصحة والسلامة يساوي 220. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.001)، والمسار من حقوق الانسان والصحة والسلامة إلى الفعالية والاستجابة يساوي 233. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000). اما الأثر غير المباشر يساوي 220. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.006). ومما سبق يتضح أن حقوق الانسان والصحة والسلامة يتوسط العلاقة بين الشفافية والفعالية والاستجابة.

**الفرضية الرئيسية:** الدور الوسيط للتنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة في العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والأداء الوظيفي.

## شكل يوضح العلاقة بين التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة والعدالة والكفاءة.



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل يوضح تحليل المسار بين العدالة والتنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة وبين التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة والكفاءة. والجدول يوضح تحليل المسار الأثر المباشر، اما الجدول يوضح قيم تحليل المسار الأثر غير المباشر للتنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة في العلاقة بين العدالة والكفاءة.

### جدول رقم (13): يوضح تحليل المسار الأثر المباشر

الدلالة P	القيمة الحرجة CR	الخطأ المعياري S.E	التقديرات Estimates	العلاقات		
.600	-.525	.056	-.029	التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة	<---	العدالة
.021	2.308	.085	.195	الكفاءة	<---	التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة

### جدول رقم (14): يوضح تحليل المسار الأثر الغير المباشر

الدلالة P	Upper	Lower	Estimates
.051	.273	.024	.136

أوضح تحليل اختبار هذه الفرضية من خلال الجدول رقم الاثر المباشر، أن المسار من العدالة إلى التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة يساوي 0.029-. وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (600)، والمسار من التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة إلى الكفاءة يساوي 195. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (021). أما الأثر غير المباشر يساوي 136. وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (051). ومما سبق يتضح أن التنوع في البيئة والموازنة بين العمل والحياة تتوسط العلاقة بين العدالة والكفاءة.

### الخاتمة:

#### أولاً: النتائج

- على ضوء تبويب وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات المبحوثين وبعد الانتهاء منها يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وهي على النحو التالي:
1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري والاداء الوظيفي بالشركة.
  2. بينت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الإداري والمسؤولية الاجتماعية في الشركة.
  3. أوضحت نتائج الدراسة على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والاداء الوظيفي.
  4. أظهرت نتائج الدراسة على أن المدير يُشجع الاقتراحات الإبداعية المقدمة من العاملون داخل الشركة.
  5. ثبتت نتائج الدراسة على أن المسؤولية الاجتماعية تتوسط العلاقة بين أخلاقيات العمل الإداري والاداء الوظيفي بالشركة.

## ثانياً: التوصيات

استناداً إلى ما تقدم من استنتاجات الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. ضرورة إدراك إدارة الشركة لأثر أخلاقيات العمل الإداري في الاداء الوظيفي والتعامل مع أخلاقيات العمل الإداري كهدف استراتيجي يدعم الاداء الوظيفي للعاملين بالشركة.
2. على الشركة أن تقوم بالمحافظة على مستوى المسؤولية الاجتماعية والعمل على رفعها إلى الدرجة المرتفعة من خلال إيجاد برامج منهجية مستمرة.
3. على الشركة أن تُشعر العاملون وتُعلمهم بأي نشاطات رسمية او اجتماعية قبل حدوثها لزيادة أدائهم الوظيفي.
4. على المدراء أن يعدلوا سلوكهم مع العاملون وإشعارهم بالإنصاف والعدالة مع العمل على تشجيع الاقتراحات الإبداعية المقدمة من قبلهم داخل الشركة وتدعيمها والعمل بها.
5. التوجه المستمر للعملاء نحو أفضل الطرق التي يتم من خلالها التعامل مع الشركة لتجنب الوقوع في المشاكل عند تخفيض النفقات مما يؤدي لزيادة الالتزام بالقيم الخاصة بأخلاقيات العمل الإداري تمهيداً لزيادة الاداء الوظيفي للعاملين بالشركة.

## قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، ط3، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004م. طاهر محسن منصور وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط5 عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م
2. أبوشيخة نادر أحمد، إدارة الموارد البشرية، ط4، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010م.
3. الصيرفي محمد، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، ط1، الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2007م.
4. بدوي عباس مخيمر وآخرون، قياس الاداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط2، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2000م.

5. نجم عبود، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الاعمال، ط3، عمان: مؤسسة الوارف للنشر والتوزيع، 2006م.
  6. صالح الحموري، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، ط3، الاردن، دار كنوز المعرفة للنشر، 2015م.
  7. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، الطبعة الثالثة، عمان، دار وائل للنشر، 2005م.
  8. منال أحمد البارودي، الطرق الإبداعية في حل المشكلات واتخاذ القرارات، ط7 القاهرة: دار المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015م.
  9. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، ط5 عمان، دار وائل للنشر، 2013م.
- قائمة الرسائل الجامعية:
- 1- عبد الملك محمد ملهي البعداني، دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والاداء الوظيفي للعاملين، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة النيلين، 2017م.
  - 2- زروقي يحيى، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، 2017م.
  - 3- هالة يوسف إبراهيم القصاص، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقاع غزة، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2018م.
  - 4- عبدالرحمن عبدالقادر مدثر، دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تطوير أداء العاملين، رسالة دكتوراه، غير منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2017م.
  - 5- إيمان جبريل جبريل، الامن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة الازهر، 2016م.
  - 6- آمنة مسغوني، آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقتها بالرضا على الاداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر، 2015م.