

دور أخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي/دراسة تطبيقية على جامعة تكريت

م.م. مزهر عبدالله أحمد

كلية الزراعة

جامعة تكريت

mesrm@gmail.com

م.م. سجاد خلف حسين

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة ديالى

Msc.sajjad@yahoo.com

م.م. فراس حسن رشيد

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة تكريت

Alrshydfiras780@gmail.com

المستخلص:

ركزت الدراسة على اخلاقيات العمل ودورها في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على جامعة تكريت، حيث اعتمد الباحثون في بحثهم على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اقتصر مجتمع الدراسة على العاملين في جامعة تكريت، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة (٦٩) فرداً، وتم الحصول على اراء افراد العينة حول متغيرات الدراسة بواسطة قائمة الاستبيان المكونة من (٢٤) فقرة، وكانت نسبة استجابة المستقصي منهم ١٠٠%.

هدفت الدراسة الى معرفة دور اخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي، حيث اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين ابعاد اخلاقيات العمل وابعاد التميز المؤسسي اي انه كلما ارتفع مستوى اخلاقيات العمل لدى الفرد كلما ارتفعت نسبة التميز المؤسسي في الجامعة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: اخلاقيات العمل، الثقافة التنظيمية، القيم، أنظمة المنظمة، التميز المؤسسي، القيادة، العمليات، المعرفة.

The Role of Work Ethic in Achieving Organizational Excellence

Applied Study on the Tikrit University

Assist Lecturer Firas Hasan Rasheed

College of Administration and Economics

Tikrit University

Assist Lecturer Sajjad Kalaf Hussein

College of Administration and Economics

University of Diyala

Assist Lecturer Mezher Abdullah Ahmed

College of Agriculture

Tikrit University

Abstract:

The study focused on the ethics of work and its role in achieving organizational excellence by applying to the Tikrit University. The researchers relied on the descriptive analytical approach. The study population was limited to the employees of Tikrit University. A random sample of (69) individuals was selected. The views of the sample were obtained on the variables of the study by means of the list of questionnaire consisting of (24) of whom 100%.

The study aimed at finding out the role of work ethic in achieving organizational excellence. The results showed a positive relationship between the dimensions of work ethic and the dimension of organizational excellence. The higher the level of work ethic in the individual, the higher the degree of institutional excellence in the university.

Keywords: work ethic, organizational culture, values, organizational systems, organizational excellence, leadership, operations, knowledge.

المبحث الأول: الإطار العام للبحث

أولاً. المقدمة

يعد موضوع أخلاقيات العمل من الموضوعات التي تحضي باهتمام لدى كثير من المنظمات التي تسعى للجودة والتميز المؤسسي لأسباب عديدة منها تزايد المشاكل الأخلاقية والنقد الموجه للأعمال التي تعتمد عليها المنظمات بعيداً عن الإطار الأخلاقي والواضح والشفاف، كما أن موضوع أخلاقيات العمل أصبح من المواضيع ذات الاهتمام الكبير حتى تم ادخاله كمادة دراسية مستقلة في كل الجامعات العالمية.

كما وكثر الاهتمام بدراسة المواضيع الأخلاقية في عالم الأعمال في العقود الأخيرة من القرن الماضي بسبب تزايد المنافسة وتطور التكنولوجيا، فضلاً عن تزايد الفضائح الأخلاقية نتيجة إهمال المسؤولية الاجتماعية التي لا تقل أهمية عن معيار الكفاءة، مما وضع الإدارة أمام صورة جديدة تتبنى من خلالها المعايير الأخلاقية التي تحافظ على خصوصية الأفراد وتنمية الالتزام لديهم والمطالبة بإحلال القيم بدلا من اللوائح والإجراءات وربطها بسياسات وبرامج الارتقاء بالقيم (جنان، ٢٠١٣، ٩٧).

ويعد السعي للتميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحداثة، حيث اضحت معايير التميز في مقدمة الاهداف التي تسعى المؤسسات الى تحقيقها لدعم التميز في ادائها المؤسسي، مما تطلب من القيادات الادارية بذل الجهود لتحقيق النجاح التقدم، بالاعتماد على السرعة والمرونة والابتكار (الشروقي، ٢٠١٨، ١).

وفي عصر العولمة والانفتاح أصبح التميز المؤسسي موضع الاهتمام والنقاش من قبل الباحثين، وذلك لأن عصر المعرفة والمعلومات لم يعد يعترف بعمالة نمطية تحكمها المواصفات الوظيفية التقليدية التي كانت سائدة في الهرم البيروقراطي القديم، وإنما تعتمد على العناصر التي تتميز بتعدد المعارف وتنوعها كرؤساء ومرؤوسين، وإن تحقيق المنظمة لتميز الأداء يتطلب الابتعاد عن النمطية والروتين في الأداء (منصور والعابد، ٢٠١٥، ٤).

وحتى تضمن المنظمات على اختلاف احجامها واهدافها التميز المؤسسي، فإنه يتوجب عليها تبني إطار واضح ومحدد لأخلاقيات العمل التي تدعم وتوجه سلوك الفرد إلى ما يجب فعله وما لا يجب فعله في العمل بهدف الوصول الى التميز الذي تنشده المنظمة.

ثانياً. الاسهامات المعرفية السابقة:

١. الاسهامات المعرفية السابقة التي تناولت اخلاقيات العمل:

- دراسة خولة عذاب (٢٠١٤): تهدف الدراسة الى استكشاف طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة، اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط وأثر بين أخلاقيات العمل وجودة الخدمة.
- دراسة اياد علي (٢٠١٥): وتهدف الدراسة الى تحديد درجة توافر أبعاد أخلاقيات العمل لدى العاملين في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان، وتوصلت الدراسة الى وجود ارتباط إيجابي بين أخلاقيات العمل وبعْد القيادة كأحد أبعاد التميز التنظيمي في مديرية الزراعة بمحافظة ميسان والشعب الزراعية التابعة لها.

- دراسة الصفو والعباسي (٢٠١٦): هدف البحث تقديم دراسة نظرية حول دور اخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية امن المعلومات، وتوصلت الدراسة الى ضعف العلاقة والتأثير بين المتغيرين بسبب ضعف الثقافة وضعف مستوى أدراكهم لأهمية امن المعلومات.
- دراسة Adeyeye & et al. (2015): تهتم الدراسة بفحص آثار الآداب والسلوك غير الأخلاقي على التزام الموظف والإنتاجية في نيجيريا، اظهرت النتائج ان هناك علاقة كبيرة بين المعايير الاخلاقية والانتاجية التنظيمية.
- دراسة Shahrul Nizam bin Salahudin & et al. (2016): الهدف هو دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي. وكذلك اختبار آثار أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي من خلال النموذج الهيكلي، وجدت الدراسة أن النموذج الهيكلي مقبول من حيث الصلاحية والموثوقية، وبالتالي يمكن استخدامه لقياس العلاقة بين المتغيرين وأن أخلاقيات العمل تؤثر على الأداء الوظيفي بشكل كبير.
- دراسة Muh Akob (2016): الهدف هو معرفة تأثير عبء العمل الجزئي والمتزامن على أخلاقيات عمل المعلم والرضا الوظيفي، اثبتت الدراسة أن تأثير عبء العمل كبير جدا على أخلاقيات عمل المعلم والرضا الوظيفي، والذي بدوره يؤثر على الأداء.
- ٢. **الاسهامات المعرفية السابقة التي تناولت التميز المؤسسي:**
 - دراسة اسماء النسور (٢٠١٠): هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي في وزارة التعليم الاردنية، وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية بين خصائص المنظمة المتعلمة تحقيق التميز المؤسسي.
 - دراسة الشروقي (٢٠١٨): هدفت الدراسة الى ابراز دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في وزارة الداخلية، اظهر التحليل الاحصائي ان هناك مستوى عالي من التميز المؤسسي وان القادة هم من يرسخون ثقافة التميز.
 - دراسة ياسر ميمون (٢٠١٨): هدف البحث الى التعرف على التميز المؤسسي من حيث المفهوم والابعاد واساليب تحقيقه، اثبتت الدراسة ان هناك اهتمام في الجامعات بالتميز المؤسسي من ناحية خدمة العملاء وخدمة المجتمع وخدمة المؤسسات.
 - دراسة Amal A. Al hila & et al. (2017): يهدف البحث إلى التعرف على التميز التنظيمي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، من وجهة نظر الإدارة العليا. توافق الإدارة العليا إلى حد كبير على أهمية محور التميز في القيادة، توافق الإدارة العليا بشكل معتدل على أهمية محور التميز المعرفي.
 - دراسة Ameena Buqais & et al. (2018): هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير إدارة المعرفة على التميز المؤسسي بشكل عام في مملكة البحرين، تكشف النتائج أن عملية جمع المعرفة وتخزينها تتم على مستوى متقدم جداً في البحرين.
- التعليق على الدراسات السابقة:**

من خلال عرض الدراسات السابقة يمكن استخلاص الجوانب التالية:

 ١. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث نموذج الدراسة والمتغيرات والابعاد، حيث تناولت الدراسة الحالية دور اخلاقيات العمل بأبعادها (الثقافة التنظيمية، القيم، أنظمة المنظمة) في

تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده (القيادة، العمليات، المعرفة)، وهذا ما يمثل الفجوة البحثية للدراسة الحالية، وتبين كذلك ندرة الدراسات الأجنبية التي تناولت اثار ودور التميز المؤسسي في المنظمات.

٢. لم تتناول اي من الدراسات السابقة دور اخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي. ثالثاً. مشكلة البحث: تعد اخلاقيات الاعمال من اساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها واجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع التي تعمل في خدمته، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود الى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملون للالتزام بأخلاقيات المهنة، حيث الى عدم الالتزام سوف يؤثر على سمعة المنظمة ولتحقيق ذلك لا بد من إلزام الادارة والعاملين بالقواعد الاخلاقية والمهنية للحد من الممارسات التي تهدد من مستقبل الشركة في النمو والبقاء والاستمرار (المرايات، ٢٠١١، ٢).

في حين يعتبر التميز المؤسسي ضرورة من ضرورات التطوير الاداري لرفع مستويات الاداء من خلال توافر مقومات عدة منها: توافر خطة استراتيجية، وجود منظومة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المؤسسة، هياكل تنظيمية مرنة، نظام متطور للجودة، نظام متطور لتنمية الموارد البشرية، نظام متطور للمعلومات، قيادة فعالة تتولى وضع اسس ومعايير تطبيق الخطط. وفي ضوء ما تم عرضه يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

١. ما مدى تأثير اخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي في الجامعة محل الدراسة؟
 ٢. ما مدى إدراك العاملين في الجامعة محل الدراسة لأبعاد اخلاقيات العمل؟
 ٣. ما مدى إدراك العاملين في الجامعة محل الدراسة لأبعاد التميز المؤسسي؟
- رابعا. أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. معرفة مدى إدراك العاملين لأبعاد اخلاقيات العمل في الجامعة محل الدراسة.
٢. التعرف على مدى إدراك العاملين لأبعاد التميز المؤسسي في الجامعة محل الدراسة.
٣. تحديد مدى دور اخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي في الجامعة محل الدراسة.

خامسا. أهمية البحث:

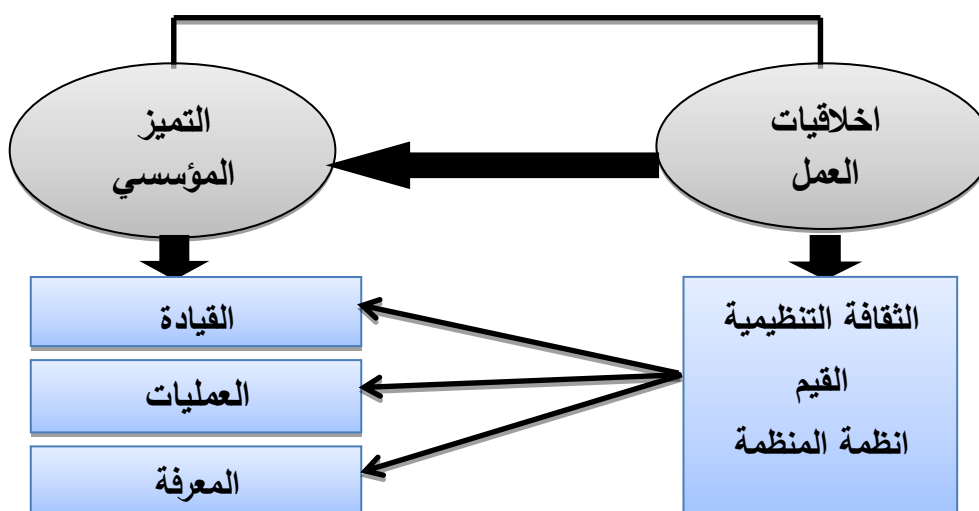
تكمن أهمية البحث في جانبين رئيسين هما:

١. الأهمية العلمية: يستمد البحث اهميته العلمية من الاهمية التي تحضي بها اخلاقيات العمل التي اصحبت محط انظار العالم في مجال الاداء الوظيفي وتقديم الخدمات، ولضمان توظيف تلك الاخلاقيات في موقع العمل، تضافرت الجهود العلمية من خلال الدراسات والابحاث التي ركزت على الاستخدام الامثل للأخلاقيات، وتأتي هذه الدراسة ضمن سلسلة الدراسات التي تناولت اثار ودور اخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي.

٢. الأهمية العملية: تكمن اهمية البحث العملية في زيادة وعي العاملين بأهمية الالتزام بأخلاقيات العمل ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك من خلال النتائج التي يتم التوصل اليها، وايضا من خلال توصيات هذه الدراسة التي إذا ما اخذت بنظر الاعتبار من قبل الادارة العليا في الجامعة فإنها سوف تسهم في تحقيق التميز المؤسسي.

سادسا. متغيرات ونموذج البحث: تنقسم متغيرات البحث الى قسمين هما:

١. المتغير المستقل: اخلاقيات العمل تشمل الابعاد (الثقافة التنظيمية، القيم، انظمة المنظمة).
٢. المتغير التابع: التميز المؤسسي ويشمل الابعاد (القيادة، العمليات، المعرفة).



الشكل (١/١) نموذج البحث

المصدر: اعداد الباحثين.

سابعا. فرض البحث:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها قام الباحثون بوضع فرض رئيس للبحث هو (لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة احصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي) وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية هي:

١. لا يوجد تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات العمل على عنصر القيادة كأحد ابعاد التميز المؤسسي.
٢. لا يوجد تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات العمل على عنصر العمليات كأحد ابعاد التميز المؤسسي.
٣. لا يوجد تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات العمل على عنصر المعرفة كأحد ابعاد التميز المؤسسي.

ثامنا. منهجية البحث:

١. مصادر البيانات وتنقسم إلى نوعين:
 - البيانات الثانوية: وتشمل المراجع العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والبحوث والرسائل المرتبطة بمتغيرات الدراسة.
 - البيانات الأولية: حيث سيقوم الباحثون بالزيارة الميدانية للجامعة محل البحث وإجراء المقابلات الشخصية مع عينة البحث للحصول على البيانات.
٢. حدود البحث: تتمثل حدود البحث في الآتي:
 - الحدود الموضوعية: ركز البحث على اخلاقيات العمل بأبعاد (الثقافة التنظيمية، القيم، أنظمة المنظمة) ودورها في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاد (القيادة، العمليات، المعرفة).
 - الحدود المكانية: يقتصر الجانب الميداني للبحث على جامعة تكريت.
 - الحدود الزمانية: تم البدء بالبحث بتاريخ ٢٠١٩/٢/١ ولغاية ٢٠١٩/٦/١٥.
٣. مجتمع وعينة البحث: اقتصر مجتمع البحث على العاملين في جامعة تكريت، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٦٩) تسعة وستون فردا من مجتمع البحث.
٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:
 - سوف يستعين الباحثون بحزمة البرامج الإحصائية (SPSS).

٥. أداة قياس البحث: اعتمد الباحثون على قائمة الاستبيان للحصول على البيانات، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة أمكن للباحث صياغة قائمة الاستبيان بالاعتماد على دراسة (خولة عذاب، ٢٠١٤) فيما يتعلق بأخلاقيات العمل، وعلى دراسة (اسماء النصور، ٢٠١٠) فيما يتعلق بالتميز المؤسسي.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

المطلب الاول اخلاقيات العمل:

أولاً. مفهوم اخلاقيات العمل: يحمل مفهوم اخلاقيات الاعمال معاني ومضامين كثيرة، تدور معظمها حول السلوك الانساني، من حيث ما هو مقبول وغير مقبول لدى الآخرين، ويتفق الباحثون على تعريف الاخلاقيات من حيث المضمون والجوهر، وان اختلفوا من حيث الشكل والاسلوب، حيث عرفت اخلاقيات العمل على انها المسائل الاخلاقية حول ماذا يجب ان يكون وما لا يجب ان يكون لإنجاز الاعمال المختلفة (المرايات، ٢٠١١، ١٧). وتعرف اخلاقيات العمل بانها مجموعة من القواعد الاخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن ما هو صح وما هو خطأ من التصرفات، كما انها تسهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيئ من التصرفات والافعال التي يقوم بها الافراد (الصفو والعباسي، ٢٠١٦، ٥)، كما وتعرف بانها اساسيات ومعايير سلوكية تعبر عن اتجاهات المنظمة وتصرفها نحو موظفيها وزبائنهم والمساهمين والمجتمع عامة، وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات (جنان، ٢٠١٣، ٩٧). كما وتعرف اخلاقيات العمل بانها المبدأ الذي يحكم سلوك الافراد في مكان العمل بشكل يتفق مع المعايير الاخلاقية التي تؤثر على المخرجات التنظيمية ومستوى الربحية (Adeyeye & et al., 2015: 268).

ثانياً. اهمية اخلاقيات العمل: تبرز أهمية أخلاقيات العمل من خلال الدور الذي تلعبه في سلوك العاملين بشكل خاص وعلى المنظمة بشكل عام، ومن العقوبات الرئيسية التي تحول دون الاهتمام بموضوع أخلاقيات العمل وتأثيرها على السلوك في العمل، اعتقاد البعض أن الأخلاقيات تمارس فاعليتها في حياة الفرد الخاصة، إلا أن أثرها يكون محدوداً على سلوكه في العمل، باعتبار الفرد لا يعمل وفقاً لما تمليه عليه أخلاقياته الفردية، وإنما في ضوء ما تضعه المنظمة من سياسات ونظم وقواعد للعمل (اياد، ٢٠١٥، ٤٥).

- ثالثاً. مداخل اخلاقيات العمل:** تتمثل مداخل اخلاقيات العمل فيما يأتي (خولة عذاب، ٢٠١٣، ٩٩):
١. مدخل النفع العام: طبقاً لهذا المخل فان مفهوم الاخلاق تمثل باسلوك الاخلاقي والذي يحقق المنفعة القصوى لأكبر عدد من الاقاراد.
 ٢. المدخل الشخصي: هو اتخاذ القرارات الاخلاقية الشخصية التي لا تؤذي الآخرين.
 ٣. مدخل الحقوق: يؤكد هذا المدخل على ان للإنسان حقوقاً يجب احترامها وحمايتها، ولهم الحق في العيش في بيئة امنة وصحية.
 ٤. مدخل العدالة: طبقاً بهذا المدخل فان الافراد يجب ان يعاملوا على انهم بشر وبكل انصاف وذلك بالاعتماد على العدالة التوزيعية والعدالة الاجرائية.
 ٥. مدخل السمات الاخلاقية: يقوم هذا المدخل على اساس ان الموظف الجيد من الناحية الاخلاقية يتميز ويتفوق عن غيره من الموظفين.
 ٦. مدخل الالتزام بالمبدأ الاخلاقي: يقوم هذا المدخل على ايجاد التوازن بين مصلحة المنظمة ومصلحة العملاء.

المطلب الثاني التميز المؤسسي:

أولاً. مفهوم التميز المؤسسي: التميز في اللغة العربية يعني الاختلاف بين حالتين، وكذلك يعني الاختلاف عن الغير، وليس هناك ما يدل في اللغة العربية ان التميز هو التفوق على الآخرين، الا انه أصبح شائعاً التميز هو التفوق على الآخرين، وقد عرف التميز من قبل مجموعة من الباحثين بانه هو اعلى مستوى من الجودة (الشروقي، ٢٠١٨، ٥٨). ويعرف التميز المؤسسي على انه حالة من الابداع الاداري والتفوق التنظيمي، وتحقيق عالي في مستوى الاداء والتنفيذ للعمليات التسويقية والمالية، بما يضمن تحقيق نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون يرضى عنها العملاء واصحاب المصلحة في المنظمة (بنين، ٢٠١٨، ١٨). كما يعرف التميز المؤسسي على انه الجهود الداخلية المستمرة لإنشاء إطار من العمليات والمعايير للتفاعل وتحفيز العاملين لتقديم المنتجات والخدمات التي تلبي متطلبات العملاء ضمن توقعات العمل (jaroslav & etal, 2018, 2).

ثانياً. أهمية التميز المؤسسي: تتحدد أهمية التميز المؤسسي بما يأتي: (الشهراني، ٢٠١٧، ٣٧)

١. توجيه الجهود للعمل على تحقيق الكفاءة والفاعلية وتحقيق الاهداف المميزة.
 ٢. تسهيل الاتصال الفعال بين العاملين في المنظمة على كافة المستويات.
 ٣. القدرة على ادارة العمليات، واستخدام الموارد بشكل يتناسب واحتياجات المستهلكين.
 ٤. تحقيق ولاء الموظفين ورضاهم الوظيفي، بشكل يدفعهم الى بذل كل الطاقات والجهود.
 ٥. تحقيق معدلات التغيير السريعة وتحقيق المنافسة غير المحدودة.
 ٦. توفير القيادة الكفاء والعاملين الاكفاء والثقافة التنظيمية المتميزة.
- ثالثاً. ابعاد التميز المؤسسي:** وفقاً لنموذج التميز (EFQM) للمؤسسة الاوربية لإدارة الجودة باوربا هناك مجموعتان لأبعاد التميز المؤسسي (ياسر، ٢٠١٨، ١١٣):
- المجموعة الاولى العوامل المساعدة:** وتشمل (القيادة، الاستراتيجية، الاشخاص، الشركات والموارد، العمليات والمنتجات والخدمات).
- المجموعة الثانية النتائج:** وتشمل (النتائج المرتبطة بالعملاء، النتائج المرتبطة بالأشخاص، النتائج المرتبطة بالمجتمع، النتائج المرتبطة بالأعمال).
- ووفقاً لجائزة مالكولم بالدريدج الوطنية للجودة (MBNQA) بأمريكا والتي تسمى بجائزة بالدريدج للتميز في الاداء والتي تمنح للمنظمات على اساس الانجاز والتحسين في سبعة مجالات هي (القيادة، الاستراتيجية، العملاء، القياس والتحليل وادارة المعرفة، القوى العاملة، العمليات، النتائج).

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

أولاً. مقدمة: سيتم قياس أبعاد اخلاقيات العمل والتميز المؤسسي بواسطة مجموعة من الاساليب الاحصائية، وسيتم توصيف البيانات الأولية في قائمة الاستبيان التي اعتمد عليها الباحثون، حيث تم تفرغ البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج من خلال تطبيق بعض الأساليب الإحصائية ضمن مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة باسم (SPSS).

ثانياً. اختبار الثبات والصدق (اختبار ألفا كرونباخ): يمكن قياس درجة الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ والذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول (١): اختبار الثبات والصدق لعبارات قائمة الاستقصاء

عدد العبارات ككل	معامل الثبات (الفا)	معامل الصدق
٢٤	٠,٧١	٠,٨٣

يتضح من الجدول السابق أن معامل الفا للثبات يساوي (0.71) ومعامل الصدق وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات يساوي (0.83) مما يشير الى أن التناسق الداخلي للاستمارة ككل يعد مقبولاً بدرجة كبيرة.

ثالثاً. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث: ويشمل:

١. الاختبارات الوصفية لأبعاد اخلاقيات العمل: وتشمل توصيف الآراء حول عناصر اخلاقيات العمل من خلال المقاييس الإحصائية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار "ت").

الجدول (٢): توصيف آراء افراد العينة حول اخلاقيات العمل احصائياً

م	العناصر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (T)
١	يعرف الافراد ان عملهم مكمل لعمل اقرانهم في نفس الموقع.	٤,٧	٠,٧٩	** .٠٠٠
٢	تنتقل الافكار والمعلومات بين الافراد بانسيابية وحرية.	٣,٦	٠,٧٢	** .٠٠٠
٣	هناك تغييرات مستمرة من اجل الابداع والابتكار.	٣,٨	٠,٨١	** .٠٠٠
٤	هناك تشجيع وقبول لأفكار الافراد من اجل تحسين الاداء.	٣,٢	٠,٩١	** .٠٠٠
	الثقافة التنظيمية	٣,٨	٠,٤	** .٠٠٠
١	تقيس الجامعة اداء الفرد على اساس ما يقدمه من عمل متقن.	٣,٦	٠,٨٤	** .٠٠٠
٢	تشجع بيئة العمل الفرد على استخدام قابليته الشخصية	٣,٤	٠,٨٠	** .٠٠٠
٣	معظم الافراد يعملون بإخلاص مما ينعكس ايجاباً على المجتمع.	٣,٧	٠,٨٩	** .٠٠٠
٤	تهيئ الجامعة مستلزمات المتعة والتشويق في موقع العمل.	٤,٢	٠,٨٤	** .٠٠٠
	القيم	٣,٧	٠,٤٣	** .٠٠٠
١	توجد في الجامعة لوائح لأخلاقيات العمل واضحة ورسمية.	٣,٩	٠,٧٩	** .٠٠٠
٢	تلجأ الجامعة دائماً الى اصدار تعليمات جديدة عن الاخلاقيات.	٣,٤	٠,٨٣	** .٠٠٠
٣	تؤمن الجامعة بان الالتزام بأخلاقيات العمل ظاهرة حضارية.	٤,١	٠,٨٠	** .٠٠٠
٤	تعتبر اللوائح الاخلاقية ذات اهمية كبيرة بالنسبة لعمل الجامعة.	٣,٤	٠,٨١	** .٠٠٠
	انظمة المنظمة	٣,٧	٠,٣٥	** .٠٠٠

المصدر: إعداد الباحثين **دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ *دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

يستنتج من الجدول السابق:

- أن كل الأوساط الحسابية داله إحصائياً حول عناصر اخلاقيات العمل، وعلى النحو التالي: عنصر الثقافة التنظيمية (٣,٨)، عنصر القيم (٣,٧)، عنصر انظمة المنظمة (٣,٧).
- تشير النسب أعلاه إلى موافقة المستقصي منهم على أبعاد اخلاقيات العمل الثلاثة (الثقافة التنظيمية، القيم، انظمة المنظمة).
- ٢. الاختبارات الوصفية لأبعاد التميز المؤسسي: يشمل توصيف الآراء حول عناصر التميز المؤسسي من خلال المقاييس (الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار "T").

الجدول (٣): توصيف آراء أفراد العينة حول التميز المؤسسي إحصائياً

م	العناصر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (T)
١	تؤكد الإدارة العليا دائماً على الالتزام بمضامين أخلاقيات العمل.	٤,١	٠,٩	**٠٠٠٠
٢	تتبنى الإدارة العليا الأهداف الاستراتيجية التي تلبي رغبات المجتمع.	٣,٤	٠,٥	**٠٠٠٠
٣	تهتم الإدارة بإقامة دورات تخصصية عن أهمية أخلاقيات العمل.	٣,٤	١,٢	**٠٠٠٠
٤	تسعى الإدارة العليا باستمرار إلى تحقيق مركز تنافسي جيد.	٤,١	١,١	**٠٠٠٠
	القيادة	٣,٧	٠,٥	**٠٠٠٠
١	تقوم الجامعة بأجراء استطلاعات للتعرف على حاجات المراجعين.	٣,٩	٠,٩	**٠٠٠٠
٢	تخضع عمليات تقديم الخدمات إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرين.	٣,٥	٠,٨	**٠٠٠٠
٣	تعتمد الجامعة على الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات.	٣,٤	٠,٧	**٠٠٠٠
٤	تتسم إجراءات تقديم الخدمات بالسرعة والانسابية.	٣,٩	٠,٩	**٠٠٠٠
	العمليات	٣,٦	٠,٤	**٠٠٠٠
١	تعتمد الجامعة في حل مشاكل العمل على ذوي الخبرة والكفاءة.	٣,٩	٠,٧	**٠٠٠٠
٢	تمتلك الجامعة المعرفة الكافية لنوع الاتصالات الخارجية والداخلية لتنسيق المهمات المرتبطة بأعمالها.	٣,٨	٠,٨	**٠٠٠٠
٣	تستخدم الوزارة تكنولوجيا معلومات والابتكار لإيجاد حلول معرفية.	٤	٠,٩	**٠٠٠٠
٤	تشجع الجامعة على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية في المجالات المعرفية.	٣,٧	١,٤	**٠٠٠٠
	المعرفة	٣,٨	٠,٥	**٠٠٠٠

**دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ *دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويستنتج من الجدول أعلاه: أن كل الأوساط الحسابية داله إحصائياً حول عناصر التميز المؤسسي بأبعاده الثلاثة، ويميل رأي المستقصي منهم نحو الموافقة على: عنصر القيادة (٣,٧)، وعنصر العمليات (٣,٦)، وعنصر المعرفة (٣,٨).

رابعاً. اختبار فرض البحث: التحليل الإحصائي للفرض الرئيس للبحث، حيث ينص هذا الفرض على: "لا يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد أخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي". ولاختبار هذا الفرض اعتمد الباحثون على بعض أساليب التحليل الإحصائي، وكما يلي:

١. تحليل الارتباط (مصفوفة الارتباط Correlation Matrix): يوضح الجدول التالي علاقة الارتباط بين عناصر أخلاقيات العمل "كمتغيرات مستقلة" والتميز المؤسسي "كمتغير تابع".

الجدول (٤): مصفوفة الارتباط بين أخلاقيات العمل "كمتغير مستقل" وأبعاد التميز المؤسسي "كمتغير تابع"

المتغيرات	التميز المؤسسي			
	القيادة	العمليات	المعرفة	الارتباط الإجمالي
أخلاقيات العمل	**٠,٣٦	**٠,٣٤	**٠,٣٩	**٠,٥٨

المصدر: من إعداد الباحثين: دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ **.

ويتضح من الجدول السابق:

- وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل (كمتغير مستقل) وأبعاد التميز المؤسسي كمتغير تابع بأبعاده (القيادة، العمليات، المعرفة).

• تبين ان قيم معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١. أي أنه كلما ارتفع مستوى اخلاقيات العمل المتمثلة في الثقافة التنظيمية والقيم وانظمة المنظمة، لدى العاملين في الجامعة محل الدراسة كلما ارتفع مستوى التميز المؤسسي.

٢. (اختبار "T" T-test) ونموذج الانحدار لقياس العلاقة بين اخلاقيات العمل "كمتغير مستقل والقيادة" كمتغير تابع.

الجدول (٥): نموذج الانحدار لقياس العلاقة بين اخلاقيات العمل "كمتغير مستقل" والقيادة كمتغير تابع

متغيرات مستقلة	معامل الانحدار β_i	اختبار (T)	مستوى معنوية	المعنى
الثابت	١,٣٣	٣,٦	**٠,٠٠٥	معنوي
X_1 اخلاقيات العمل	٠,٦٢	٥,٦	**٠,٠٠٠	معنوي

المصدر: من إعداد الباحثين: دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١.

ويستنتج من الجدول السابق: أن لأخلاقيات العمل تأثير موجب دال إحصائياً على عنصر القيادة كأحد أبعاد التميز المؤسسي، حيث يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيسي للبحث والقائل: "لا يوجد تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات العمل على عنصر القيادة".

٣. (اختبار "T" T-test) ونموذج الانحدار لقياس العلاقة بين اخلاقيات العمل "كمتغير مستقل والعمليات" كمتغير تابع.

الجدول (٦): نموذج الانحدار لقياس العلاقة بين اخلاقيات العمل "كمتغير مستقل" والعمليات كمتغير تابع

متغيرات مستقلة	معامل الانحدار β_i	اختبار (T)	مستوى معنوية	المعنى
الثابت	1.77	4.2	**٠,٠٠٠	معنوي
X_1 اخلاقيات العمل	0.53	5.9	**٠,٠٠٠	معنوي

المصدر: من إعداد الباحثين: دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١.

ويستنتج من الجدول السابق: أن لأخلاقيات العمل تأثير موجب دال إحصائياً على عنصر العمليات كأحد أبعاد التميز المؤسسي، حيث يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيس والقائل: "لا يوجد تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات العمل على عنصر العمليات".

٤. (اختبار "T" T-test) ونموذج الانحدار لقياس العلاقة بين اخلاقيات العمل "كمتغير مستقل والمعرفة" كمتغير تابع.

الجدول (٧): نموذج الانحدار المقترح لقياس العلاقة بين اخلاقيات العمل "كمتغير مستقل" والمعرفة كمتغير تابع

متغيرات مستقلة	معامل الانحدار β_i	اختبار (T)	مستوى معنوية	المعنى
الثابت	١,٣	٣,٥	**٠,٠٠٨	معنوي
X_1 اخلاقيات العمل	٠,٦٧	٥,١	**٠,٠٠٠	معنوي

المصدر: من إعداد الباحثين: دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١.

ويستنتج من الجدول السابق: أن لأخلاقيات العمل تأثير موجب دال إحصائياً على عنصر المعرفة كأحد أبعاد التميز المؤسسي، حيث يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيس والقائل: "لا يوجد تأثير إيجابي معنوي لأخلاقيات العمل على عنصر المعرفة".

ومن التحليل السابق للنتائج يتضح عدم صحة الفرض الرئيسي للبحث والذي ينص: "لا يوجد تأثير معنوي إيجابي لمتغيرات أخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات: توصل الباحثون الى مجموعة استنتاجات من خلال المعالجة الاحصائية وعلى النحو التالي:

١. عدم صحة الفرض الرئيس للبحث والذي ينص على: لا يوجد تأثير معنوي إيجابي لمتغيرات أخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي، وذلك لوجود تأثير ايجابي معنوي لأخلاقيات العمل على تحقيق التميز المؤسسي بإبعاده الثلاثة (القيادة، العمليات، المعرفة).
٢. ان كل الاوساط الحسابية والنسب الاحصائية تدل على ميل المستقضي منهم الى الموافقة على أبعاد أخلاقيات العمل الثلاثة (الثقافة التنظيمية، القيم، انظمة المنظمة).
٣. ان كل الاوساط الحسابية والنسب الاحصائية تدل على ميل المستقضي منهم الى الموافقة على أبعاد التميز المؤسسي الثلاثة (القيادة، العمليات، المعرفة).
٤. تبين من خلال قيم معامل الارتباط الذي يدل إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١. أنه كلما ارتفع مستوى أخلاقيات العمل المتمثلة في الثقافة التنظيمية والقيم وانظمة المنظمة، لدى العاملين في الجامعة محل البحث كلما ارتفع مستوى التميز المؤسسي للجامعة.

ثانياً. التوصيات: وضع الباحثون مجموعة من التوصيات بناءً على النتائج التي تم التوصل اليها:

١. ضرورة ان تقوم الجامعة من خلال مراكز التطوير والتعليم وبشكل دوري على اقامة دورات وبرامج تدريبية تبين اهمية الالتزام بأخلاقيات العمل ودورها في تحقيق التميز المؤسسي والتنمية، وخاصة الموظفين الجدد والموظفين المرشحين للمناصب العليا.
٢. تكثيف الجهود العلمية من قبل الباحثين في الجامعة في التركيز على عمل دراسات تتناول الاخلاقيات وتوضيح مفهومها واهمية الالتزام بها ودورها في تحقيق التميز في الاداء الجامعي.
٣. منح حوافز مادية ومعنوية للموظف الملتزم بالأخلاقيات والتميز في الاداء بهدف التشجيع.
٤. نشر ثقافة التميز المؤسسي من خلال ورش العمل والندوات العلمية وبشكل دوري.
٥. وضع معايير واضحة للتميز المؤسسي على مستوى الجامعة والكليات والاقسام العلمية والافراد.

المراجع

أولاً. المراجع العربية:

١. اسماء سالم النصور (٢٠١٠)، أثر خصائص المنظمة المتعلمة على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم الاردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال.
٢. اياد رحيم علي (٢٠١٥)، العلاقة بين أخلاقيات العمل والتميز التنظيمي بالتطبيق على العاملين بمديرية الزراعة بميسان/العراق، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
٣. بنين فلاح حسن (٢٠١٨)، ادارة المعرفة وعلاقتها بالتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية: كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، غير منشور.
٤. جنان شهاب احمد (٢٠١٣)، أخلاقيات العمل: منظور اداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية، جامعة القادسية، كلية الادارة والاقتصاد، مجلد ١٥، العدد ٤.

٥. خليفة الشروقي (٢٠١٨)، تأثير ممارسات ادارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، كلية تدريب الضباط، قسم الدراسات العليا.
٦. خولة راضي عذاب (٢٠١٤)، اخلاقيات العمل في جودة الخدمة: العلاقة والاثار دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي كلية الطب جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم والادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، مجلد ١٦، العدد ٢.
٧. رغدة المرايات (٢٠١١)، أثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي واداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية/عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال.
٨. رياض ضياء الصفو وعلاء عبد السلام العباسي (٢٠١٦)، دور اخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية امن المعلومات: دراسة استطلاعية في جمعية الهلال الاحمر العراقي/ ميسان، مجلة واسط العلوم الاقتصادية، جامعة واسط، كلية الادارة والاقتصاد، العدد ٢١.
٩. مجيد منصور وحسن العابد (٢٠١٥)، علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات الصناعات الغذائية في شمال الضفة الغربية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني: دور التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال/جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
١٠. نور عبد الله الشهراني (٢٠١٧)، دور ادارة الكفاءات الاكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد، رسالة ماجستير، جامعة الملك خالد، كلية التربية.
١١. ياسر ميمون عباس (٢٠١٨)، تحقيق التميز المؤسسي في الجامعات المصرية، جامعة المنوفية، كلية التربية، المجلة الدولية لضمان الجودة، مجلد ١، العدد ٢.

ثانيا. المراجع الاجنبية:

1. Adeyeye, J.O, & Adeniji, A. A.& Osinbanjo, A.O., & Oludayo, O.A, (2015), Effects of Workplace Ethics on Employees And Organizational Productivity In Nigeria, International Conference on African Development Issues (CU-ICADI).
2. Al Hilaa Amal & Al Shobakib Mazen & Abu Amuna, Youssef & Abu Naser Samy, (2017), Organizational Excellence In Palestinian Universities of Gaza Strip, International Journal of Information Technology And Electrical Engineering.
3. Ameena Buqais& Saeed Aldulaimi & Radwan Kharabsheh & Marwan Abdeldayem, (2018), The Impact of Knowledge Management on Achieving Institutional Excellence: The Case of General Coordinator of The Governorates In The Kingdom of Bahrain, International Journal of Data Mining & Knowledge Management Process (Ijdkp) Vol.8, No.4/5.
4. Jaroslav Nenadál & David Vykydal & David Waloszek, (2018), Organizational Excellence: Approaches, Models and Theiruse at Czech Organizations, Quality Innovation Prosperity/Kvalita Inovácia Prosperita.
5. Muh Akob, (2016), Influence Workload Work Ethic and Job Satisfaction Toward Teachers Performance (Study of Islamic Based School Makasar-Indonesia), Global Advanced Research Journal of Management And Business Studies (ISSN: 2315-5086) Vol. 5(7) Pp. 172-177.
6. Shahrul Bin Salahudin & Mohd Bin Alwi & Siti Baharuddin & Siti Halimat, (2016), The Relationship Between Work Ethics And Job Performance, International Conference on Business And Economics.