

أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي
-دراسة حالة مديرية الضرائب بالمدينة-

The impact of work ethics on job performance
- A case study of the Tax Directorate in Medea -

*بوسهوة نذير

Boussahoua nadir

جامعة يحي فارس المدينة_الجزائر

boussahoua.nadir@univ-medea.dz

تاريخ النشر: 2023/10/31

تاريخ القبول: 2023/10/17

تاريخ الاستلام: 2023/08/14

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة، وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث تم تصميمه وتوزيعه على أفراد عينة الدراسة، والتي هي عينة عشوائية بسيطة حجمها 80 عامل، وبعد عملية استرجاع تم اعتماد 60 استبيان صالح للتحليل وتم تحليله إحصائياً باستخدام مجموعة من الأدوات.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل وأبعادها الأساسية كالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في مديرية الضرائب بالمدينة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات، أخلاقيات العمل، الأداء الوظيفي، مديرية الضرائب.

تصنيف: JEL: M10, M19

Abstract :

This study aims to determine the impact of work ethics on job performance in the Directorate of Taxes in Medina. The questionnaire was used as a tool for the study, as it was designed and distributed to the members of the study sample, which is a simple random sample of 80 workers. After a retrieval process, 60 valid questionnaires were approved for analysis. Analyze it statistically using a set of tools.

Among the most important results reached is that there is a statistically significant effect of work ethics and its basic dimensions such as proficiency, honesty, honesty and uprightness, integrity and transparency, on the job performance of individuals working in the Tax Directorate in Medea.

Key words: Ethics; work ethics; job performance; Tax Directorate.

JEL classification codes: M10, M19

1. مقدمة:

يتسم العالم المعاصر بالتغير الكبير الذي أصبحت فيه منظمات الأعمال تحت تأثير عوامل عديدة أكثر عرضة للمآزق الأخلاقية والعمل وفق قواعد تتجاوز فيها مسؤوليتها الاجتماعية والتزاماتها الأخلاقية، وفي مقدمة هذه العوامل: المنافسة الشديدة، تزايد الاتجاه نحو العولمة، الفساد الإداري والمالي وتطوره، الممارسات المهنية... الخ،

إن هذه العوامل وغيرها أدت إلى تزايد الاهتمام بأخلاقيات العمل وما يرتبط بها من سياسات وبرامج للارتقاء بها والتدريب عليها وإصدار مدونات أخلاقية في منظمات الأعمال في محاولة للارتقاء بمسؤوليتها الاجتماعية والتزاماتها الأخلاقية وتحسين السلوك الأخلاقي للأفراد العاملين.

ومن جهة أخرى يعتبر الأداء الوظيفي من أهم المداخل التي حظيت باهتمام كبير في الفكر الإداري، حيث عرف الأداء الوظيفي تطوراً واسعاً وكبيراً وتمكن من احتلال مكانة خاصة داخل منظمات الأعمال، باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة، وهو الصورة الحقيقية لأداء منظمات الأعمال والمساهمة بصفة أساسية في نجاحها وتحقيقها الأهداف المسطرة.

إشكالية الدراسة:

على أساس ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة؟

وانطلاقاً من الإشكالية المطروحة أعلاه وتفصيلاً لها نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير للإتقان على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة؟
- هل يوجد تأثير لصدق على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة؟
- هل يوجد تأثير للأمانة والاستقامة على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة؟
- هل يوجد تأثير للنزاهة والشفافية على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة.

فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

➤ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل

على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإتقان على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصدق على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمانة والاستقامة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للنزاهة والشفافية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمنظمات والمجتمعات على حد سواء، حيث أضحت أخلاقيات العمل الهاجس الكبير للمنظمات، نظرا للانتهاكات والانحرافات الأخلاقية التي تواجهها، ولهذا تزايدت في الآونة الأخيرة الأصوات المطالبة بضرورة تفعيل أخلاقيات العمل في المنظمات كونها هي الأساس في حل المشاكل وفي تحقيق الأهداف والنجاح.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

- تحديد مستوى التزام الأفراد العاملين بأخلاقيات العمل في مديرية الضرائب بالمدينة؛
- تحديد مستوى الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة؛
- تحديد تأثير أبعاد أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة.

منهج الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، لوصف وتحليل المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة والمتعلقة بأخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة حالة لتحديد مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بالمدينة.

الدراسات السابقة:

سيتم استعراض أهم الدراسات السابقة، بالإضافة إلى توضيح ما يميزها عن هذه الدراسة:

دراسة (بودراع، 2012) بعنوان: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية، وهدفت هذه الدراسة لتحديد دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، وتوصلت إلى وجود التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية بأخلاقيات الأعمال، كما أن هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وتحسين أداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

دراسة (المعتصم بالله، 2015) بعنوان: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وهدفت هذه الدراسة للتعرف على دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، كما أوصت بضرورة تشكيل بيئة رقابية متخصصة لمتابعة إلزام العاملين بأخلاقيات المهنة، بالإضافة للتعامل بالعدل والمساواة مع جميع العاملين.

دراسة (العطاس، 2019) بعنوان: أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، وهدفت هذه الدراسة لتعرف على أثر أبعاد أخلاقيات العمل كالصدق، الرقابة الذاتية، الإخلاص، الاتقان، الأمانة، والعدل على الأداء الوظيفي، وتوصلت إلى وجود مستوى عال من أخلاقيات العمل لدى موظفات جامعة الملك سعود، كما أنه توجد علاقة ارتباط وأثر بين أخلاقيات العمل ومستوى الأداء الوظيفي.

دراسة (Bataineh, 2020) بعنوان: تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة الدولية في منطقة الحرس الصناعية، وهدفت هذه الدراسة لتحديد أثر أبعاد أخلاقيات العمل كالنزاهة، المسؤولية، المساواة، والانضباط الذاتي على الأداء الوظيفي، وتوصلت إلى أن أخلاقيات العمل تحسن الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما أوصت بضرورة أن يعامل المديرون جميع العاملين بإنصاف.

وما يميز هذه الدراسة عن تلك الدراسات السابقة هو أن هذه الدراسة تناولت أبعاد مختلفة نوعاً ما عن الأبعاد التي تم تناولها في الدراسات السابقة، بالإضافة إلى أن الجزء التطبيقي لهذه الدراسة يختلف عن الدراسات السابقة حيث تم إجراءه في مديرية الضرائب بالمدينة.

ولمعالجة موضوع الدراسة وتحقيق أهدافها تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية هي:

➤ الإطار النظري للدراسة: يبين مفهوم أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي والأثر؛

➤ الإطار التطبيقي للدراسة: يتناول منهجية الدراسة التطبيقية وعرض النتائج ومناقشتها.

2. الإطار النظري للدراسة:

سننظر في هذا الجزء من الدراسة لمفهوم أخلاقيات العمل وبعد ذلك التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي، ثم نتطرق لدور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي.

1.1. مفهوم أخلاقيات العمل:

شهد الفكر الإداري اهتمام متزايد بأخلاقيات العمل في الآونة الأخيرة، خاصة في ظل الأحداث التي يشهدها العالم اليوم من تزايد للفضائح الأخلاقية، واتساع الانتقادات للأعمال ومعاييرها المتمثلة بالربح والكفاءة إلى حد إهمال مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية، وعليه سننظر في هذا الجزء لتعريف أخلاقيات العمل، أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل وأبعاد أخلاقيات العمل.

أ. تعريف أخلاقيات العمل:

قبل تعريف أخلاقيات العمل نقوم بالتعرف على الأخلاقيات (Ethics) أولاً، فهي مصطلح يحدد مجموعة القيم وكذلك الالتزامات والواجبات المتعارف عليها والتي ينبغي الالتزام بها من قبل أفراد المجتمع أو أفراد مهنة معينة. (مؤيد، 2014، صفحة 211)

وتأتي أهمية الالتزام بهذه القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيئ، أو بين ما هو صواب وما هو خطأ، فهي إذن تتمركز في موضوع الصواب أو الخطأ في السلوك. (نجم، 2005، صفحة 16)

ويفهم من ذلك أن هناك أخلاقيات عامة تشترك بها مع جميع المهن كالعدل، الصدق، الأمانة وحسن المعاملة، وأخلاقيات خاصة ترتبط بمهنة معينة دون غيرها لأن لكل مهنة مشاكلها التي تتميز بها عن غيرها وبالتالي لابد من أخلاقيات تنسجم مع طبيعتها، وبالتالي فإن الأخلاقيات العامة والخاصة للمهنة هي السلوكيات الحميدة أو الحسنة التي يجب أن يلتزم بها الجميع مهما كانت مهنتهم أو أعمالهم أو حرفهم. (مؤيد، 2014، صفحة 211)

ومن المفيد الإشارة إلى أن الأخلاق هي الوعاء الأكبر لكل الأخلاقيات وهي شاملة ومشتركة بين جميع الناس، فالأخلاق هي رمز المبادئ المعنوية والقيم التي تحكم السلوك للشخص اعتماداً على مجموعة من الاعتبارات لما هو صحيح أو خطأ في القيم الأخلاقية، وتلعب المعتقدات الشخصية دوراً رئيساً في ذلك، (البكري و سليمان، 15، 16 مارس 2005،

صفحة 11) بينما تختص الأخلاقيات بمجتمع أو حرفة أو مهنة معينة، والمصدر الأساسي للأخلاق هو الدين في الغالب، بينما تتعدد مصادر الأخلاقيات بين الدين والقوانين والعادات والتقاليد والأنظمة التي تحكم تلك المهنة أو ذلك المجتمع. (الملكاوي، 2007، صفحة 266) وتعكس القوانين الحالية أحكام معنوية متجددة تمثل انعكاس للأخلاقيات في المجتمع ولكن ليس جميع الأحكام المعنوية منسقة في القانون، لأن القانون يعد أدنى مؤشر أخلاقي. (Dickson, 1997, p. 308)

وعليه يمكن تعريف أخلاقيات العمل في المنظمة بأنها اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات، إذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد. (الجاموس، 2013، صفحة 236)

كما تعرف أخلاقيات العمل على أنها تطبيق للقيم الجيدة التي يؤمن بها الموظف على سلوكياته في بيئة العمل، كما تعمل تلك الأخلاقيات على توفير أساس قانوني وأخلاقي للسلوك الفردي في مختلف المواقف والظروف التي قد يواجهها الموظف داخل العمل وخارجه، كما أنها تنعكس على القوانين والتعليمات، قواعد السلوك، والمعايير المهنية. (العيدروس، 2014، صفحة 55)

مما سبق يمكن استخلاص تعريف شامل لأخلاقيات العمل بأنها مجموعة من القواعد والضوابط والمبادئ والمعايير والقيم والمعتقدات التي تحكم تفكير وسلوك الأفراد وكذلك تحدد الصواب والخطأ في سلوك الأفراد في المنظمة.

ب. أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل:

التزام المؤسسات ومن خلالها الأفراد العاملون بأخلاقيات العمل سيسمح بتحقيق العديد من المزايا والفوائد للأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل، ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا في النقاط التالية: (عبد المحسن، 2014، صفحة 121)

- إدارة أخلاقيات العمل بكفاءة تشعر الموظف بالثقة في نفسه وفي عمله، وهذا يساهم في تقليل الصراع والتوتر في العمل؛
- الالتزام بأخلاقيات العمل يقلل من الأعمال المخالفة، وبالتالي يزيد من ربحية المؤسسة؛
- الالتزام بأخلاقيات العمل يساهم في شيوع الرضا الاجتماعي؛

➤ الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم عددا من البرامج الأخرى في العمل مثل: إدارة الجودة الشاملة، ستة سيجما؛

➤ أخلاقيات العمل تدعم المناخ الملائم لرفع الإنتاجية؛

➤ الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم ثقة العملاء في الخدمة ويؤكد المصداقية في المؤسسة؛

➤ الاهتمام بأخلاقيات العمل يسهم في تحسين المجتمع ككل؛

➤ تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا يؤدي إلى مردود إيجابي على المنظمة. (العامري و الغالي، 2005، صفحة 136)

مما سبق يمكن القول إنه أصبح ضروريا وحتميا على جميع المؤسسات تبني واعتماد أخلاقيات العمل، وذلك لما لها من انعكاسات إيجابية عديدة على الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل، حيث أن الالتزام بأخلاقيات العمل يؤدي إلى نتائج إيجابية كرفع الروح المعنوية للأفراد العاملين ورفع مستوى الإبداع والانتظام في العمل، وانخفاض الصراع التنظيمي وضغوط العمل.

ج. أبعاد أخلاقيات العمل:

تطرق المفكرون لأبعاد أخلاقيات العمل من زوايا مختلفة وهذا ما أدى إلى تعددها، وفيما يلي سنذكر أهم الأبعاد المتفق عليها بين المفكرين: (المهدي هجالة، 2021، صفحة 100)

➤ **احترام القوانين والأنظمة:** يعد هذا البعد مهم جدا في أخلاقيات العمل، حيث تقوم المؤسسة بتشريع موثيق تنبثق عنها مجموعة قوانين وأنظمة وتعليمات تلزم الموظفين بتلك القوانين والتعليمات والإجراءات ويجب عليهم احترامها؛

➤ **العدالة:** تعرف على أنها الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه رئيسه في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني؛ (Karriker & Williams, 2009, p. 114)

➤ **الالتقان:** إذ يجب على العامل إنجاز العمل بصورة دقيقة ومتقنة، وأولى سمات الالتقان هي السرعة في الإنجاز، وثانيها الدقة في الأداء، وثالثهما الرشادة في الإنفاق؛ (ياغي، 2012، صفحة 116)

➤ **الصدق:** هو قول الحقيقة واجتناب قول الزور، وهو أساس الإخلاص، فالصدق أساس الفضائل النفسية، وضرورة من ضرورات الاجتماع؛

➤ **احترام الوقت:** إن المحافظة على الوقت هي أولى خطوات نجاح الموظف، فالوقت الكافي يهيئ له الإنجاز والإتقان؛

➤ **السرية:** يجب على الموظف العام الحفاظ على الأسرار التي يطلع عليها بحكم عمله، إفشائها يهز التنظيم ويلحق به الضرر على المستويين المعنوي والمادي؛

➤ **الأمانة والاستقامة:** يجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته، وأن يرتفع عن كل ما ينقص من كيانه؛

➤ **المسؤولية:** وهي إقرار المرء بما يصدر عنه من أفعال واستعداداته لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واحتياجاته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية؛

➤ **العمل كفريق:** يقتضي التعاون والالتزام بعمل الفريق أن يدع كل موظف أهواءه الشخصية جانبا عندما يطلب منه تنفيذ عمله؛

➤ **النزاهة والشفافية:** النزاهة هي مراعاة الموظف للقيم الروحية والأخلاقية عند القيام بعمله دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات عمن يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية، وذلك في إطار الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل. أما مفهوم الشفافية هو الوضوح والتبيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للاستفادة منها في أداء المهام المنوطة؛ (عسيري و العمري، 2020، صفحة 245)

➤ **الاحترام وحسن المعاملة:** يجب على الموظف احترام وتحسين المعاملة مع رؤسائه وزملائه والمدراء في العمل لأن لها مردوداً على جودة الأداء.

وبناء على ما سبق يمكن القول إن التزام الأفراد العاملين بالمؤسسة بأخلاقيات العمل يكون من خلال الاحترام، التقيد، التطبيق وتحسيد أبعاد أخلاقيات العمل وخاصة الأساسية كالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، وهذه الأبعاد الأربعة الأساسية هي التي سيتم الاعتماد عليها في الدراسة التطبيقية.

2.2. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي من العناصر الأساسية التي تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها، ولذا يجب عليها إيلاء أهمية كبيرة للأداء الوظيفي مما يؤدي إلى مستوى معين من الأداء الجيد والسليم

ومنه الوصول إلى خدمة ذات جودة عالية، وهو ما سيسمح في الأخير بتحقيق الأهداف المسطرة.

أ. تعريف الأداء الوظيفي:

تطرق العديد من الباحثين والمفكرين للأداء الوظيفي، وهذا ما نتج عنه تعاريف عديدة ومتنوعة حسب وجهة نظر كل باحث ومفكر، وفيما يلي سنعرض أهم هذه التعاريف:

يعرف الأداء الوظيفي بأنه التزام الموظف بوظيفته، وقيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته، وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، والالتزام بمواعيد العمل الرسمية في الحضور والانصراف. (الزهراني، 1999، صفحة 57)

كذلك يعرف الأداء الوظيفي على أنه أحد أهم محاور دعم الأداء الكلي للمنظمة، وذلك يتطلب ضرورة اهتمام كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية أداء المرؤوسين من حيث الكمية والجهد والجودة، حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل، والنتيجة أو المحصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل. (العامري م.، 2015، صفحة 44)

كما يعرف الأداء الوظيفي أيضا بأنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه. (مصطفى، 2016، صفحة 18)

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن الأداء الوظيفي هو محصلة إنجاز المهام أو العمل الذي يقوم به أي موظف في المؤسسة.

ب. عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر يمكن ذكرها فيما يلي: (تويزة، 2022، صفحة 36)

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تتمثل في المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة، والمجالات المرتبطة بها؛
- **نوعية العمل:** تتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛
- **كمية العمل المنجز:** يقصد به مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛

➤ **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، وكذا مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل الرؤساء؛

➤ **كفايات الموظف:** ويقصد بها معلوماته ومهارته واتجاهاته وقيمه، فكفايات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف؛

➤ **بيئة التنظيم:** تتكون من عوامل داخلية وخارجية، ومن بين العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الاستراتيجي، ومن بين العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم نجد العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، السياسية والقانونية.

مما سبق يمكن القول إن الأداء الوظيفي يتكون من مجموعة من العناصر الأساسية التي من خلالها يمكن قياس وتحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المؤسسة.

ج. محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي: الدافعية، مناخ العمل، القدرة على أداء العمل، ويمكن شرح هذه المحددات فيما يلي: (بن عياد و جلطي، 2022، صفحة 746)

➤ **الدافعية الفردية:** تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافر هذا العمل مع ميوله واتجاهاته؛

➤ **مناخ العمل:** يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع حاجاته جميعا؛

➤ **القدرة لدى الفرد على أداء العمل:** يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل.

بناء على ما سبق يمكن القول إن تحديد مستوى الأداء الوظيفي ومدى فعاليته يتحدد بناء على نتيجة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي: الدافعية، مناخ العمل، القدرة على أداء العمل.

3.2. دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي:

إن التزام الأفراد العاملين في المؤسسة بأخلاقيات العمل له انعكاس إيجابي على الأداء الوظيفي لهم، يتمثل في تحسين وتطوير أدائهم نحو الأفضل، وهذا ما سيتم توضيحه من خلال النقاط التالية: (محمد، 2014، صفحة 256، 257)

- الالتزام بالمعايير الأخلاقية للعمل من طرف الأفراد العاملين سوف يؤدي إلى تنمية قدراتهم وتحفيزهم على تحسين الأداء؛
 - الالتزام بالمعايير الأخلاقية للعمل وقواعد السلوك الوظيفي عامل أساسي في تحسين كفاءة وفعالية أداء الأفراد العاملين؛
 - الالتزام بالمعايير الأخلاقية للعمل يشجع ويحفز على العمل الجماعي كفريق واحد مما سيسمح بتحسين الأداء الوظيفي؛
 - النزاهة والشفافية في تنفيذ المهام الموكلة للأفراد العاملين ستعزز من الطاقة الذهنية للمؤسسة لدى المواطنين وتحافظ على موقفها التنافسي؛
 - احترام حقوق ومصالح الآخرين وحسن المعاملة سوف يؤدي إلى زيادة الثقة بالمؤسسة ويعزز من مكانتها لدى زبائنهم؛
 - تطوير قدرات الأفراد العاملين والتعرف على آخر المستجدات في مجال العمل سوف تؤدي إلى تحسين الأداء؛
 - ضمان حرية الرأي والتفكير للأفراد العاملين سيعزز الرضا الوظيفي لديهم ومن ثم الولاء التنظيمي، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.
- بالإضافة إلى ما سبق فإن هناك من يضيف نقاط أخرى نوضحها فيما يلي: (المعتصم بالله، 2015، صفحة 59)
- الالتزام بأخلاقيات العمل يساعد على صناعة القرارات بشكل شفاف وديمقراطي مما يضمن التزام العاملين بها واستعدادهم في بذل الجهد والعمل بشكل أكبر؛
 - تشكل أخلاقيات العمل أهم ضوابط منع إساءة استعمال السلطة وانتشار الانحرافات؛
 - انتشار الأخلاقيات داخل الإدارة يقود بالضرورة إلى تحسين بيئة العمل مما يؤثر إيجابيا على أداء الأفراد العاملين؛
 - تؤثر أخلاقيات العمل على الإدارة في حد ذاتها بحيث تقود لتنظيم العمل الوظيفي وتطويره وتسهيل تقديم الخدمات العامة للجمهور؛
 - تعمل على تحقيق التوازن بين المهام والنتائج، مما يسمح بتحسين الأداء الوظيفي؛
 - تحسين البناء التنظيمي للإدارة مما يؤدي إلى التطوير الوظيفي وتنظيم الصلاحيات وتوازن السلطة والمسؤولية؛

➤ انعكاس السلوك الأخلاقي على المناخ التنظيمي مما يقود إلى الاهتمام بالعمل وتحمل الأفراد العاملين للمسؤوليات؛

مما سبق يمكن القول إن التزام الأفراد بأخلاقيات العمل وخاصة الأساسية كالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، سيساهم بدون شك في تحسين الأداء الوظيفي.

3. الإطار التطبيقي للدراسة:

سنتطرق في هذا الجزء للإطار التطبيقي للدراسة وذلك من خلال إسقاط مفاهيم الإطار النظري للدراسة على الواقع، حيث سنتطرق لمنهجية الدراسة التطبيقية، ثم عرض النتائج ومناقشتها.

1.3. منهجية الدراسة التطبيقية:

سنتناول في منهجية الدراسة التطبيقية مجتمع وعينة الدراسة، ثم نتعرف على أداة الدراسة وكذلك أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، بالإضافة إلى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

أ. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد العاملين بمديرية الضرائب بولاية المدية، والذي يبلغ عددهم 150 عامل، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة يبلغ حجمها 80 عامل بنسبة 53.33 % من مجتمع الدراسة وتم توزيع عليها استمارات الاستبيان، وبعد عملية استرجاع استمارات الاستبيان تم اعتماد 60 استمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 40 % من مجتمع الدراسة، وذلك بعد استبعاد 12 استمارة غير صالحة للتحليل، و08 استمارات لم يتم استرجاعها.

ب. أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبيان، وتم تصميمه بالاعتماد على الدراسات السابقة، ويضم ثلاثة أجزاء هي: الجزء الأول لبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، الجزء الثاني: يتضمن الأسئلة الخاصة بالمتغير المستقل أخلاقيات العمل، وهي 12 فقرة عن الأبعاد الأساسية لأخلاقيات العمل كالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، الجزء الثالث: يتضمن الأسئلة الخاصة بالمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث يضم هذا الجزء 06 فقرات.

وقد تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على مقياس ليكرت (Likert Scale) المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس العبارات، حيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً) والمتناسبة مع الأوزان (1، 2، 3، 4، 5).

ج. أساليب التحليل الإحصائي:

سيتم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وذلك من خلال حساب قيمة المتوسط الحسابي، حساب الانحراف المعياري، حساب معامل الاتساق الداخلي الفا-كرونباخ (Alpha-Cronbach)، حساب معامل الارتباط سبيرمان (r)، حساب معامل التحديد (R^2)، اختبار (T)، تحليل الانحدار البسيط، قيمة الدلالة (Sig).

د. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

يبين صدق أداة الدراسة مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبيان بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان، ويتم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال حساب معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المتغيرات المدروسة مع المتغير ككل.

والجدول الموالي يبين صدق أداة الدراسة:

الجدول 1: صدق أداة الدراسة

أبعاد متغيرات الدراسة	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
الاتقان	0.931	0.000
الصدق	0.975	0.000
الأمانة والاستقامة	0.967	0.000
النزاهة والشفافية	0.986	0.000
الأداء الوظيفي	0.997	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط موجبة وقرينة إلى الواحد وهي دالة إحصائية، لأن مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهي أقل من 0.05، وبذلك تعتبر أبعاد الدراسة وعباراتها صادقة لما وضعت لقياسه.

أما اختبار ثبات أداة الدراسة فيتم من خلال حساب معامل الفا-كرونباخ، فعندما يكون المعامل يزيد عن 60 % فهذا يعد مؤشر مقبول ويعكس اتفاقاً وترابطاً بين عبارات فقرات الاستبانة استناداً إلى (Sekarani). (الساعدي، 2013، صفحة 313)

ويظهر الجدول التالي قيم معامل الاتساق الداخلي الفا-كرونباخ لمتغيرات الدراسة كما يلي:

الجدول 2: معامل الاتساق الداخلي الفا-كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	قيمة معامل الفا-كرونباخ
أخلاقيات العمل	12	0.985
الأداء الوظيفي	06	0.990
جميع الفقرات	18	0.988

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الفا-كرونباخ كلها قيم عالية تفوق 60 % القيمة الدنيا المعمارية بالنسبة للعلوم الإدارية والاقتصادية، مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

2.3. عرض النتائج ومناقشتها:

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها من خلال التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

أ. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

سيتم تحليل بيانات المتغير المستقل أخلاقيات العمل وذلك من خلال معرفة مدى التزام وتقيد أفراد عينة الدراسة بالأبعاد الأساسية لأخلاقيات العمل كالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، عبر حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول 3: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل أخلاقيات العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	أحرص على إنجاز العمل بصورة دقيقة ومتقنة.	4.05	0.594	عالية
02	أحرص على إنجاز العمل بسرعة ودون تضيق الوقت.	4.07	0.660	عالية
03	أحرص على إنجاز العمل بكفاءة وفعالية.	4.08	0.926	عالية
بعد الإتقان				
04	أحرص على قول الحقيقة مهما كانت العواقب.	3.77	0.998	عالية
05	أحرص على اجتناب قول الزور في العمل.	4.17	0.668	عالية
06	أحرص على الإخلاص في إنجاز العمل.	4.08	0.743	عالية
بعد الصدق				
		4.005	0.777	عالية

07	أحرص على أن أكون أميناً في أداء وظيفتي.	4.18	0.651	عالية
08	أحرص على كتمان أسرار العمل.	4.32	0.725	عالية
09	أحرص على المحافظة وصيانة أجهزة العمل.	4.13	0.700	عالية
بعد الأمانة والاستقامة				
10	أحرص على مراعاة القيم الروحية والأخلاقية في عملي	3.90	0.858	عالية
11	أحرص على عدم منح امتيازات لمن لا يستحقها.	4.37	0.712	عالية
12	أحرص على تشارك المعلومات والمعرفة مع زملائي.	4.08	0.645	عالية
بعد النزاهة والشفافية				
أخلاقيات العمل				
		4.10	0.693	عالية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول أعلاه أن الأفراد العاملين بمديرية الضرائب بالمدية لديهم التزام كبير بالأبعاد الأساسية لأخلاقيات العمل (الاتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) حسب قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت (4.066، 4.005، 4.211، 4.116) على التوالي. نتقل إلى تحليل بيانات المتغير التابع الأداء الوظيفي وذلك للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي، عبر حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول 4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	لدي الرغبة والحماس لهذا العمل.	3.60	1.196	عالية
02	يتوافق هذا العمل مع ميولي واتجاهاتي.	3.53	1.200	عالية
03	أشعر بالرضا اتجاه بيئة العمل الداخلية.	3.18	1.372	متوسطة
04	أشعر بالرضا عن هذا العمل لأنه يشبع حاجاتي ورغباتي.	3.47	1.295	متوسطة
05	أسعى لتطوير قدراتي على العمل بالتعليم والتدريب.	3.67	1.174	عالية
06	أسعى لاكتساب خبرات، مهارات ومعارف مرتبطة بعملتي	3.78	1.151	عالية
الأداء الوظيفي				
		3.538	1.203	عالية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد العاملين بمديرية الضرائب بالمدينة لديهم مستوى عالي من الأداء الوظيفي، وهذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي العام والتي بلغت 3.538 وبانحراف معياري قدره 1.203.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تتمثل في أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للارتقان على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الفرضية:

الجدول 5: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	المحسوبة (T)	الجدولية (T)	معامل الانحدار	قيمة الدلالة
الارتقان	الأداء الوظيفي	0.907	0.823	16.418	1.671	1.573	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بلغ (0.907) وهذا يدل على أن هناك علاقة قوية بين الارتقان والأداء الوظيفي، كما نلاحظ بأن قيمة معامل التحديد بلغت (0.823) وهذا يدل على أن الارتقان يتحكم بنسبة 82.3% من التغيرات التي تحدث على الأداء الوظيفي، كما نلاحظ بأن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبذلك فإن الارتقان له أثر على الأداء الوظيفي.

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تتمثل في أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصدق على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الفرضية:

الجدول 6: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	المحسوبة (T)	الجدولية (T)	معامل الانحدار	قيمة الدلالة
الصدق	الأداء الوظيفي	0.961	0.924	26.48	1.671	1.487	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بلغ (0.961) وهذا يدل على وجود علاقة قوية بين الصدق والأداء الوظيفي، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.924) وهذا

يدل على أن الصدق يتحكم بنسبة 92.4% من التغيرات التي تحدث على الأداء الوظيفي، كما نلاحظ بأن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبذلك فإن الصدق له أثر على الأداء الوظيفي.

د. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تتمثل في وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمانة والاستقامة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يبين نتائج اختبار الفرضية:

الجدول 7: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	المحسوبة (T)	الجدولية (T)	معامل الانحدار	قيمة الدلالة
الأمانة والاستقامة	الأداء الوظيفي	0.934	0.872	19.910	1.671	1.963	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بلغ (0.934) وهذا يدل على أن هناك علاقة قوية بين الأمانة والاستقامة والأداء الوظيفي، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.872) وهذا يدل على أن الأمانة والاستقامة يتحكم بنسبة 87.2% من التغيرات التي تحدث على الأداء الوظيفي، كما أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبذلك فإن الأمانة والاستقامة له أثر على الأداء الوظيفي.

هـ. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تتمثل في وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للنزاهة والشفافية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يبين نتائج اختبار الفرضية:

الجدول 8: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	المحسوبة (T)	الجدولية (T)	معامل الانحدار	قيمة الدلالة
النزاهة والشفافية	الأداء الوظيفي	0.981	0.962	38.453	1.671	1.694	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بلغ (0.981) وهذا يدل على أن هناك علاقة قوية بين النزاهة والشفافية والأداء الوظيفي، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.962) وهذا يدل على أن النزاهة والشفافية يتحكم بنسبة 96.2% من التغيرات التي تحدث على الأداء الوظيفي، كما أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبذلك فإن النزاهة والشفافية له أثر على الأداء الوظيفي.

و. اختبار الفرضية الرئيسية:

تتمثل هذه الفرضية في أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) لأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يبين نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول 9: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	المحسوبة (T)	الجدولية (T)	معامل الانحدار	قيمة الدلالة
أخلاقيات العمل	الأداء الوظيفي	0.966	0.933	28.505	1.671	1.676	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بلغ (0.966) وهذا يدل على أن هناك علاقة قوية بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.933) وهذا يدل على أن أخلاقيات العمل تتحكم بنسبة 93.3% من التغيرات التي تحدث على الأداء الوظيفي، كما أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وبذلك فإن أخلاقيات العمل لها أثر على الأداء الوظيفي.

4. خاتمة

إن أخلاقيات العمل مسألة يتقاسمها جميع العاملين في المؤسسة وترتبط بجميع تصرفاتهم أثناء محاولاتهم تحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي من غير المؤكد أن يعمل الجميع بنفس المستوى الأخلاقي، ففي الوقت الذي نجد البعض يحرص أشد الحرص على أن تكون تصرفاته الإدارية مقبولة أخلاقياً وفقاً للقيم التنظيمية النبيلة كالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية... الخ، نجد البعض الآخر يحاول الابتعاد عن الممارسات الإدارية السليمة ويتجه إلى ممارسة سلوكيات غير أخلاقية من أجل تحقيق مكاسب شخصية على حساب المؤسسة.

الاستنتاجات:

- إن المؤسسات التي تؤمن وتتبني وتلتزم بأخلاقيات العمل والسلوكيات السليمة سوف تحقق النجاح في سوق الأعمال؛
- للأداء الوظيفي دور كبير في تحقيق النجاح باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها العاملون، أي المؤسسة الناجحة هي التي يكون أداء العاملين فيها متميزاً؛
- يوجد موافقة كبيرة على أبعاد أخلاقيات العمل، أي أن الأفراد العاملين بمديرية الضرائب بولاية المدية يتسمون بالإتقان، الصدق، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية؛
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بمديرية الضرائب بالمدية.

التوصيات:

- ينبغي على المسؤولين بمديرية الضرائب بالمدية تقديم المزيد من الاهتمام بجميع أبعاد أخلاقيات العمل لما لها من تأثير على تحسين الأداء الوظيفي؛
- ضرورة إدراج جميع أبعاد أخلاقيات العمل ضمن عناصر النظام الداخلي لمديرية الضرائب بالمدية من جهة، ومن جهة أخرى ضرورة تبني مدونة الأخلاقيات وتفعيلها؛
- ينبغي على المسؤولين بمديرية الضرائب بالمدية تقديم مكافآت مادية ومعنوية للعمال ذوي السلوك الأخلاقي الجيد، لتشجيعهم على الاستمرار، وحث وتحفيز باقي الأفراد.

5. قائمة المراجع:

Bibliographie

1. Bataineh, M. (2020). The Effect of Work Ethics on Job Performance in International SMEs in Al-Hassan Industrial Estate. *International Review of Management and Marketing*, 10(05).
2. Dickson, P. (1997). *Marketing Management* (éd. 2nd ed). New Jersey: Prentice – Hall.
3. Karriker, J., & Williams, M. (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A mediated Multifoci Model. *Journal of management*, 35(1).
4. ابراهيم الخلف المكاوي. (2007). *إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

5. أحمد حسن عامر عسيري، و ياسر حسن سالم المعمري. (2020). واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محايل عسير. مجلة البحوث والدراسات التجارية، 04(1).
6. أغادي سالم العبدروس. (2014). أغادي سالم العبدروس، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي (نظرة إسلامية). القاهرة: مركز الخبرات المهني الإدارة للنشر والتوزيع.
7. السالم مؤيد. (2014). إدارة المعرفة التنظيمية. العين، الإمارات: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
8. أمينة بودراع. (2012). دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.
9. أنور حسن العطاس. (2019). أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض. رسالة ماجستير. الرياض، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.
10. بلقاسم تويبة. (2022). أخلاقيات العمل من منظور الإسلامي وأثرها على الأداء الوظيفي للمصارف الإسلامية - حالة مصرف السلام الجزائر -. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، 16(02).
11. توفيق محمد عبد المحسن. (2014). أخلاقيات الأعمال. عمان: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
12. ثامر البكري، و أحمد هاشم سليمان. (15، 16 مارس 2005). أخلاقيات الإدارة في منظمات الأعمال وانعكاساتها على التجارة الالكترونية. المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والإبداع: استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة (صفحة 11). الأردن: جامعة فلادلفيا: كلية العلوم الإدارية والمالية.
13. حسين جمعان الزهراني. (1999). خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين: دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالملكة العربية السعودية. رسالة كاجستير بالعلوم الادارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
14. صالح العامري، و منصور الغالي. (2005). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
15. عبد الرحمن الجاموس. (2013). إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة: مدخل تحليلي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
16. عبود نجم نجم. (2005). أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
17. علي أبو الكاس المعتصم بالله. (2015). أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة. جامعة الأقصى، غزة.
18. فتيحة بن عباد، و غلام جلطي. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية. مجلة دفاتر، 18(02).

19. محمد الرئيس العامري. (2015). نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
20. محمد عبد الفتاح ياغي. (2012). الأخلاقيات في الإدارة. عمان: دارو وائل للنشر والتوزيع.
21. موسى أحمد محمد. (2014). إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق. مصر: مكتبة الوفاء القانونية للنشر والتوزيع.
22. مؤيد الساعدي. (2013). كيف تدار منظمات الألفية الثالثة ؟ مدخل في فلسفة التعلم التنظيمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
23. يوسف المهدي هجالة. (2021 - 2022). دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي في الإدارات العمومية - دراسة حالة عينة من الإدارات -. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال عمومية. جامعة البليدة2، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
24. يوسف مصطفى. (2016). إدارة الأداء. الأردن: دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع.