

العنوان باللغة العربية

مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة.

(دراسة تطبيقية في شركة البريد السعودي)

**The extent to which the ethical behavior of the
manager and employee affects the organization's
performance.**

(An applied study in the Saudi Postal Company)

إعداد الطلاب:

الرقم الجامعي	الاسم
222000407	أروى ناصر جربين
222000367	مشاعل سعود الشبانان
222000518	عبد العزيز تيسير الاشهب

إشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2023



إهداء

إلى والدي معلمي الأول والأخير

إلى والدتي التي كانت ولا زالت ملجأى الأول والأخير

إلى أساتذتي الأكابر

إلى كل أحبائنا

إلى طلبة العلم

إليكم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع سائلين المولى أن يتقبله

شكر وتقدير

حمد الله ونشكره الذي أعاننا على إجازة هذا البحث والذي يسر لنا من عبادة الأخيار
ذوي الفضل والعلم لإتمام هذه الدراسة، كما نتوجه بالشكر الجزيل لأستاذنا الفاضل
الذي كان عوناً لنا، كما أتوجه بالشكر والعرفان لإدارة الجامعة لما لها من دور رائد
خلال مسيرتنا الدراسية

كما نتوجه بخالص الشكر إلى جميع أفراد أسرنا الذين قدموا لنا كل الدعم والتشجيع
ونسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم وأن يجزيهم عنا كل الخير والنوفيق

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إن دراسة أثر السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة، حيث تم إجراء لدراسة الميدانية في شركة البريد السعودي (سُبل)، وتم اختيار (400) مفردة من العاملين في الشركة ليمثلوا عينة الدراسة، وتم توزيع الاستبانات عليهم فكانت الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (368)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الظواهر والأحداث بشكل مفصل ودقيق، كما تمت معالجة البيانات ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS، إضافة إلى الاعتماد على بعض المصادر الثانوية من الكتب والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع تأثير السلوك الأخلاقي في أداء المنظمة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية وقوية بين أبعاد السلوك الأخلاقي للمدير والعامل وأداء شركة البريد السعودي، إضافة إلى أنه تم دراسة العلاقة بين كل بُعد على حدا وأثره على أداء الشركة، فتبين أن بُعد الانضباط هو من أكثر الأبعاد تأثيراً على أداء الشركة، يليه بُعد الاحترام، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة (مدير، عامل).

وأوصت الدراسة بإجراء تدريبات منتظمة للموظفين للتأكيد على أهمية الأخلاقيات في العمل. إضافةً إلى تعزيز النزاهة وتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو مخالفة للقوانين دون مخاوف من الانتقام وذلك من خلال إنشاء نظام فعّال للإبلاغ الداخلي وضمان سرية المعلومات، وضرورة الاهتمام بإنشاء بيئة عمل تشجع على التعاون والاحترام المتبادل، وتشجيع الموظفين على التواصل المفتوح والشفاف بين موظفين مختلفي المستويات، والعمل على تطوير مؤشرات أداء تقييمية لمتابعة تحسين الأخلاقيات وقياس تأثيرها على الأداء العام للشركة.

الكلمات المفتاحية: السلوك الأخلاقي – أداء الشركة

قائمة المحتويات:

المحتويات

6	قائمة المحتويات:
10	قائمة الجداول:
11	قائمة الأشكال:
12	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
12	1.1 المقدمة:
13	2.1 مشكلة الدراسة:
13	3.1 أهمية الدراسة:
13	1.3.1 الأهمية النظرية:
14	2.3.1 الأهمية العملية:
14	4.1 أهداف الدراسة:
15	5.1 أسئلة الدراسة:
15	6.1 فرضيات الدراسة:
16	7.1 نموذج الدراسة:
16	8.1 دوافع اختيار الموضوع:
17	9.1 أدوات الدراسة:
18	10.1 حدود الدراسة:
19	11.1 الدراسات السابقة:
24	الفصل الثاني: الإطار النظري
24	المبحث الأول: السلوك الأخلاقي
24	تمهيد:
25	1.1.2 أخلاقيات المدير:
27	2.1.2 أخلاقيات العامل:

28	3.1.2 المعايير الأخلاقية للمنظمة:
30	4.1.2 نظريات الأخلاق:
30	1.4.1.2 نظرية اللذة (السعادة):
31	2.4.1.2 نظرية المنفعة:
31	3.4.1.2 نظرية القوة:
32	4.4.1.2 نظرية الواجب:
33	5.1.2 أخلاقيات الاعمال في المنظمات:
33	1.5.1.2 مصادر أخلاقيات الأعمال:
34	2.5.1.2 مفهوم أخلاقيات العمل:
34	3.5.1.2 أهمية أخلاقيات العمل:
34	4.5.1.2 أخلاقيات العمل والعولمة:
35	5.5.1.2 أخلاقيات العمل والتكنولوجيا:
36	6.5.1.2 أخلاقيات العمل والمسؤولية القانونية:
37	المبحث الثاني: أداء المنظمة:
37	مقدمة:
37	1.2.2 مفهوم الأداء:
39	2.2.2 عناصر الأداء:
40	3.2.2 أهمية أداء المنظمة:
40	4.2.2 طرق تقييم أداء المنظمة:
40	1.4.2.2 أولاً: تقييم أداء المؤسسة:
41	2.4.2.2 ثانياً: طرق تقييم أداء المنظمات:
45	المبحث الثالث: شركة البريد السعودي (سبل):
45	مقدمة:
45	1.3.2 شركة البريد السعودي - سبل:

45	2.3.2 خدمات البريد السعودي – سبل:
47	3.3.2 أخلاقيات العمل في البريد السعودي – سبل:
49	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
49	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
49	تمهيد:
49	1.1.3 المنهجية:
49	2.1.3 مصادر البيانات:
50	3.1.3 أدوات الدراسة:
50	4.1.3 مجتمع وعينة الدراسة:
51	5.1.3 تصميم أداة الدراسة:
52	6.1.3 أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:
53	7.1.3 تقييم أداة الدراسة:
55	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات
55	1.2.3 تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:
55	o النوع:
55	o المنصب الوظيفي:
56	o المؤهل العلمي:
57	o الخبرة الوظيفية:
59	2.2.3 تحليل البيانات أساسية لمحاو الدراسة:
59	محور السلوك الأخلاقي:
59	o بُعد الانضباط:
60	o بُعد التعاون:
61	o بُعد العدالة:
63	o بُعد المسؤولية:

64	 بُعد النزاهة:	o
66	 بُعد الاحترام:	o
67	 بُعد أداء شركة البريد السعودي (سُبل):	o
71	 الفصل الرابع: اختبار الفرضيات	
71	1.4 عرض ومناقشة الفرضية الرئيسية الأولى:	
72	1.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:	
73	2.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية:	
74	3.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:	
75	4.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:	
76	5.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الخامسة:	
77	6.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية السادسة:	
78	2.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الرئيسية الثانية:	
79	 الفصل الخامس: النتائج والتوصيات:	
79	1.5 النتائج:	
79	1.1.5 نتائج البيانات الشخصية:	
80	2.1.5 نتائج اختبار الفرضيات:	
82	2.5 التوصيات:	
83	 Abstract	
84	 المراجع:	
84	 المراجع العربية:	
86	 المراجع الأجنبية:	
87	 الملاحق:	
87	 استمارة الاستبيان:	

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
50	الجدول رقم (1) الاستبيانات الموزعة والمستردة	1
52	الجدول رقم (2) تقسيم الأوزان المستخدمة لعبارات الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي	2
52	الجدول رقم (3) درجة ومستوى الموافقة وفق الوسط الحسابي المرجح للأوزان	3
53	الجدول رقم (4) معاملات الثبات والصدق لعبارات الاستبيان	4
55	الجدول رقم (5) توزع أفراد العينة وفق متغير النوع	5
55	الجدول رقم (6) توزع أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي	6
56	الجدول رقم (7) توزع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	7
57	الجدول رقم (8) توزع أفراد العينة وفق متغير الخبرة الوظيفية	8
58	الجدول رقم (9) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بعد الانضباط	9
60	الجدول رقم (10) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد التعاون	10
61	الجدول رقم (11) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد العدالة	11
63	الجدول رقم (12) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد المسؤولية	12
64	الجدول رقم (13) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد النزاهة	13
65	الجدول رقم (14) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد الاحترام	14
67	الجدول رقم (15) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد أداء شركة البريد السعودي	15
70	الجدول رقم (16) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين السلوك الأخلاقي وأداء الشركة	16
70	الجدول رقم (17) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين السلوك الأخلاقي وأداء الشركة	17
71	الجدول رقم (18) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بعد الانضباط وأداء الشركة	18
71	الجدول رقم (19) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد الانضباط وأداء الشركة	19
72	الجدول رقم (20) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد التعاون وأداء الشركة	20
72	الجدول رقم (21) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد التعاون وأداء الشركة	21
73	الجدول رقم (22) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بعد العدالة وأداء الشركة	22
73	الجدول رقم (23) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد العدالة وأداء الشركة	23
74	الجدول رقم (24) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بعد المسؤولية وأداء الشركة	24
74	الجدول رقم (25) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد المسؤولية وأداء الشركة	25
75	الجدول رقم (26) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بعد النزاهة وأداء الشركة	26
75	الجدول رقم (27) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد النزاهة وأداء الشركة	27
76	الجدول رقم (28) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بعد الاحترام وأداء الشركة	28
76	الجدول رقم (29) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد الاحترام وأداء الشركة	29
77	الجدول رقم (30) جدول تحليل التباين	30

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	الشكل رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق النوع	55
2	الشكل رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المنصب الوظيفي	56
3	الشكل رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة المؤهل العلمي	57
4	الشكل رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة الوظيفية	58

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

تعدّ الأخلاق والقيم الأخلاقية أساساً حيوياً في سلوك الشركات ونجاحها، حيث تتجلى أهمية الأخلاق في الشركات في تأثيرها العميق على جميع جوانب العمل اليومي، بدءاً من علاقات الموظفين داخل الشركة إلى تفاعلها مع العملاء والمجتمع ككل. فإدارة الأخلاقيات في الشركات تعتبر أحد المكونات الرئيسية في تطوير وتنفيذ استراتيجيات الإدارة واتخاذ القرارات إذ يُعتبر السلوك الأخلاقي جزءاً لا يتجزأ من علم الإدارة والأعمال، حيث يساهم في تشكيل هوية الشركة ونهجها الإداري والاستراتيجي بشكل شامل.

حيث يشكل السلوك الأخلاقي نقطة أساسية لفهم كيفية تشكيل وتطوير الشركات والمنظمات ويلعب السلوك الأخلاقي دوراً هاماً في توجيه القرارات، إضافة إلى أن السلوك الأخلاقي يعد قاعدة الهرم للحفاظ على علاقات جيدة وفعالة مع فريق العمل، علاوة على ذلك، يؤثر السلوك الأخلاقي في المنظمات بشكل عام، وعلى بيئة العمل بشكل مباشر، إذ تعزز القيم الأخلاقية البيئة العملية الإيجابية والروح المعنوية والولاء للشركة. مما يشجع الموظفين على اتخاذ القرارات الصائبة والتصرف بنزاهة وأمانة، مما يساهم في بناء فريق عمل متكامل يعمل نحو أهداف مشتركة.

وبالنظر إلى السوق والمنافسة ينعكس السلوك الأخلاقي للمنظمات كمنافع تنافسية ومكاسب ثقة العملاء ودافع لحفاظ المنظمة على سمعتها بشكل دائم.

وإن دراسة تأثير السلوك الأخلاقي على أداء المنظمات يساهم في فهم التأثيرات الفعلية للسلوك الأخلاقي على أداء المنظمة ككل، كما يساهم في تحسين سمعة المنظمة وتعزيز الثقة بها من قبل العملاء حيث تتأثر العلاقات الداخلية والخارجية للمنظمة بالسلوك الأخلاقي لها الأمر الذي يساهم في تحقيق أسس النجاح للمنظمة.

باختصار، دراسة تأثير السلوك الأخلاقي على أداء المنظمات تمثل أداة قيمة لفهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي والأداء العام للشركة، مما يمكن من اتخاذ القرارات الاستراتيجية الصائبة لتحقيق أداء مستدام ونجاح الشركة.

ولأن الهدف الأساس في كل المنظمات هو تحقيق النجاح والوصول إلى السمعة الحسنة لاستقطاب أفضل العملاء كان لابد من دراسة تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة، وذلك لأن السلوك الأخلاقي لكل من المدير والعامل يعد عنصراً حاسماً في تحقيق النجاح مستدام بما فيه من الأرباح المالية والمكاسب الاجتماعية.

2.1 مشكلة الدراسة:

الأخلاق جزء مهم في العديد من المنظمات فهي تلعب دوراً حاسماً في بناء المنظمة التي تلتزم بأخلاقيات عالية حيث تكون قادرة على اكتساب احترام العملاء والشركاء والمستثمرين إضافة لنيل رضا الموظفين الأمر الذي سينعكس على الإنتاجية، من جهة أخرى سوء السلوك الأخلاقي يمكن أن يكون مدمراً للشركات والمنظمات، لذلك يتوجب على إدارة المنظمة العمل بجدية على تعزيز القيم والسلوكيات الأخلاقية داخل الشركة لتجنب هذه المشاكل والتحديات، حيث نال موضوع الاخلاقيات اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والدارسين في معظم دول العالم، إذ تشير أغلب الدراسات المتعلقة بأخلاقيات إدارة الاعمال إلى ضرورة وأهمية السلوك الأخلاقي وانعكاساته على أداء المنظمة الداخلي والخارجي (سعيد، 2018)، الأمر الذي دفعنا كباحثين في إدارة الأعمال إلى محاولة التعرف على حجم هذه المشكلة وتحديد أبعادها . وبالتالي فإن الغرض من هذه الدراسة التعرف على أثر السلوك الأخلاق للمدير والعامل في أداء المنظمة، حيث تم تطبيق الدراسة في شركة سبل (البريد السعودي) نظراً لأهمية هذه الشركة، كشركة حكومية تتفاعل مع ملايين المواطنين والعلماء، فإن سلوك موظفي البريد يؤثر مباشرة على كيفية تقديم الخدمات والتعامل مع العملاء، وبالتالي يؤثر على سمعتها، من جهة أخرى إن سوء السلوك الأخلاقي قد يؤثر سلباً على ثقة العملاء في جودة الخدمات التي يقدمها البريد السعودي، من هنا انطلقت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي:

ما مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدراء والعاملين في شركة البريد السعودي في أداء الشركة؟

3.1 أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تعد إحدى الدراسات الإدارية التي تتناول موضوع أثر السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة، إضافةً لذلك فهي تكتسب أهمية تطبيقية من كونها ستطبق في شركة سبل الحكومية (البريد السعودي)، وبالتالي فإن الأمر يستدعي ذكر أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية والعملية كما يلي:

1.3.1 الأهمية النظرية:

إن دراسة أثر السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة ذو أهمية كبيرة حيث يساعد على تحسين الاداء الأمر الذي ينعكس على اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل سليم، إضافةً إلى أن فهم أثر السلوك الأخلاقي على أداء العامل يمكن أن يكون مفتاحاً لتحسين الأداء العام للمنظمة والنجاح المستدام، ويعزز توجهات الشركة نحو ممارسات أخلاقية مستدامة ومسؤولية، حيث أن دراسة أثر

السلوك الأخلاقي في أداء شركة البريد السعودي تساهم في فهم كيفية تأثير القيم والأخلاقيات في بيئة العمل وكيف يمكن أن تؤثر على الأداء الشامل للشركة وعلاقاتها الداخلية والخارجية. إضافة إلى أن تحديد هذه العلاقات يمكن أن يوجه التطورات الإدارية والاستراتيجيات للحفاظ على سلوك أخلاقي إيجابي يعود بالفائدة على الشركة وأفرادها.

2.3.1 الأهمية العملية:

عملياً تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها إضافة علمية متخصصة في مجال دراسة أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على أداء المنظمة بصورة عامة، وبصورة خاصة تطبيق هذه الدراسة في بيئة حكومية ذات أهمية عالية والمتمثلة في شركة البريد السعودي، إضافة إلى أنها تعد مساهمة في إغناء المعرفة والفهم حول كيفية تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل على الأداء العام للشركة، ومن خلال هذه الدراسة يمكن التوصل إلى نتائج ذات دلالة إحصائية حول موضوع وجود تأثير للسلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء شركة البريد السعودي.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تحسين الأداء العام لشركة البريد السعودي حيث أن السلوك الأخلاقي للمدير يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أداء الشركة، فالقيم والأخلاقيات الإيجابية قد تعزز العمل الجماعي وتقلل من الصراعات داخل الفريق، مما يساهم في تحسين الأداء العام للشركة.
2. زيادة الثقة والرضا لدى الموظفين: السلوك الأخلاقي يساهم في بناء ثقة الموظفين في إدارتهم. عندما يظهر المدير سلوكاً أخلاقياً، يميل الموظفون إلى الشعور بالرضا والالتزام، مما يعزز العلاقات داخل الفريق ويزيد من رغبتهم في العمل بجدية.
3. تحسين سمعة الشركة وجاذبية السوق: الشركات التي تحظى بسمعة أخلاقية جيدة يمكن أن تجذب أفضل المواهب والعملاء. فإن هذا ينعكس إيجابياً على صورة الشركة في السوق ويمكن أن يكون له تأثير كبير على جذب العملاء والشركاء.
4. تقليل المخاطر والمشكلات القانونية: السلوك الأخلاقي يمكن أن يقلل من المخاطر القانونية والأخطاء التي يمكن أن تواجهها الشركة. عندما تلتزم الشركة بممارسات أخلاقية، فإنها تقلل من احتمالات المشاكل القانونية والسمعة السلبية.
5. معرفة مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل على أداء الشركة، وتحديد أي من أبعاد السلوك الأخلاقي تأثيراً في أداء الشركة.

5.1 أسئلة الدراسة:

ما مدى تأثير السلوك الاخلاقي للشركة في أداء الشركة؟

لينبثق عنه عدة تساؤلات هي

- ✚ ما مدى تأثير بُعد الانضباط للمدير والعامل على أداء الشركة؟
- ✚ ما مدى تأثير بُعد التعاون للمدير والعامل على أداء الشركة؟
- ✚ ما مدى تأثير بُعد العدالة للمدير والعامل على أداء الشركة؟
- ✚ ما مدى تأثير بُعد المسؤولية للمدير والعامل على أداء الشركة؟
- ✚ ما مدى تأثير بُعد النزاهة للمدير والعامل على أداء الشركة؟
- ✚ ما مدى تأثير بُعد الاحترام للمدير والعامل على أداء الشركة؟

هل يوجد فروقات بين إجابات أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي (مدير، عامل)؟

6.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الأخلاقي للمدير والعامل في الشركة على أداء الشركة.

يتفرع عن هذه الفرضية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الانضباط للمدير والعامل على أداء الشركة
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاون للمدير والعامل على أداء الشركة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد العدالة للمدير والعامل على أداء الشركة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المسؤولية للمدير والعامل على أداء الشركة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد النزاهة للمدير والعامل على أداء الشركة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاحترام للمدير والعامل على أداء الشركة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي (مدير، عامل).

7.1 نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث

- المتغير التابع: أداء المنظمة المتمثل بأداء شركة البريد السعودي
- المتغير المستقل: السلوك الأخلاقي للمدير والعامل المتمثل بأبعاد السلوك الأخلاقي (بُعد الانضباط، بُعد التعاون، بُعد العدالة، بُعد المسؤولية، بُعد النزاهة، بُعد الاحترام)

8.1 دوافع اختيار الموضوع:

إن دافع اختيار الموضوع يمكن تقسيمه إلى دوافع موضوعية ودوافع ذاتية:

- الدوافع الموضوعية:

- ✓ دراسة السلوك الأخلاقي تمكن المنظمة من فهم كيف يؤثر سلوكها الأخلاقي على أدائها، مما يمكنها من اتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسينية.
- ✓ فهم السلوك الأخلاقي يساهم في تحسين بيئة العمل ورضا الموظفين، حيث يشعرون بالانتماء إلى منظمة تهتم بهم.
- ✓ الالتزام بالسلوك الأخلاقي يساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تحسين العلاقات مع الجهات الفاعلة وحماية البيئة والمجتمع.
- الدوافع الذاتية:
- ✓ يوجد اهتمام شخصي بمجال كيفية تحسين أداء المنظمات من خلال السلوكيات المتبعة داخل المنظمة.
- ✓ الرغبة في المساهمة في تعزيز فهم الشركة لتأثيرها على المجتمع وكيف يمكنها تحقيق أثر إيجابي. من خلال بناء سمعة قوية وصورة إيجابية في العقول والأذهان للعملاء والمستهلكين، مما يؤدي إلى زيادة الثقة والولاء.
- ✓ المساهمة في إغناء المعرفة والفهم حول كيفية تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل على الأداء العام للشركة، ومن خلال هذه الدراسة يمكن التوصل إلى نتائج ذات دلالة إحصائية حول موضوع وجود تأثير للسلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء شركة البريد السعودي.

9.1 أدوات الدراسة:

إن أداة الدراسة الأساسية هي الاستبانة، حيث تعد الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من الأفراد المشاركين في الدراسة وهم على صلة مباشرة بموضوع الدراسة، تتكون الاستبانة من مجموعة من المحاور والأسئلة التي تهدف للحصول على المعلومات التي تخص الدراسة، وقد تم تصميم الاستبانة لهذا الغرض، وتم توزيعها على موظفي شركة البريد السعودي (سُبل).

من خلال الاستبانة، تم جمع البيانات المتعلقة بآراء المشاركين في الدراسة وهم موظفي شركة البريد السعودي للإجابة على تساؤلات الاستبانة وذلك اعتماداً على مصدر قوي للبيانات، بهدف تقييم مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء شركة البريد السعودي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لعبارات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). وتم استخدامه للتأكد من صدق الأداء.

2. أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال معرفة التكرارات وبناء جداول التوزيع التكراري والنسبي إضافة لبعض الرسوم البيانية التوضيحية لمتغيرات الدراسة، أيضاً تم حساب الانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت والتباين إجابات أفراد العينة لكل عبارة عن المتوسط الحسابي للمحور المدروس.
3. استخدام معامل الارتباط لتحديد نوع وشدة العلاقة بين متغيرات الدراسة، إضافة لاستخدام الانحدار الخطي البسيط للإجابة على فرضيات الدراسة والتوصل إلى نتائج لهذه الفرضيات.
4. استخدام تحليل التباين لتحديد فيما إذا كان هنالك فروقات بين إجابات أفراد عينة الدراسة من العاملين والمدراء

10.1 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على شركة البريد السعودي (سبل) في السعودية، والمتمثلة بشركة حكومية تقدم خدمات البريد والاتصالات والطرود إضافة لخدمة الأضاحي والحوالات المالية.
- الحدود الزمانية: المدة التي ستتم فيها الدراسة (أكتوبر - ديسمبر 2023)
- الحدود البشرية: يتمثل مجتمع الدراسة في مدراء وموظفي شركة البريد السعودي البالغ عددهم 8810 منهم (8600 موظف و 210 مدير)، حيث سيتم توزيع استبيان لقياس أبعاد السلوك الأخلاقي وقياس لأداء المنظمة ثم سيتم إجراء الاختبارات اللازمة (معامل الارتباط، معادلة الانحدار، تحليل التباين) حيث سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها (368) بين مدير وعامل حيث تمثل عينة الدراسة 4% من مجتمع البحث

11.1 الدراسات السابقة:

The Influence of Ethical Leadership on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Intervening Variable. (Hari Pudjiantoro, 2022)	العنوان 1
هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير القيادة الأخلاقية على الفعالية الشاملة لإدارة شؤون الموظفين والتنمية المستدامة للشركة، أيضاً ساهمت في فهم كيف يمكن للقيادة الأخلاقية أن تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين، وخلق ثقافة عمل إيجابية، وتحسين صورة العلامة التجارية وسمعتها، وتعزيز ولاء الموظفين والعملاء، وزيادة الإنتاجية.	هدف الدراسة
وتوصلت الدراسة إلى أن القيادة الأخلاقية لها تأثير إيجابي كبير على أداء الموظفين وسلوك المواطن التنظيمية. وأظهرت النتائج أن القيادة الأخلاقية تساعد في خلق ثقافة عمل إيجابية، وتحسين صورة العلامة التجارية وسمعتها، وتعزيز ولاء الموظفين والعملاء، وزيادة الإنتاجية.	نتائج الدراسة
The impact of ethical leadership in organizations on perceived stress and job performance (Meral Elçi a, 2012)	العنوان 2
كان الهدف من هذه الدراسة هو دراسة تأثير القيادة الأخلاقية على الضغوط المدركة والأداء الوظيفي في المنظمات. هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير اتجاهات وسلوكيات القادة الأخلاقيين، الذين يلتزمون بالمبادئ والقيم الأخلاقية، على أداء الموظفين ومستويات التوتر. كان الهدف هو تحديد ما إذا كان الموظفون في المنظمات التي يقودها قادة أخلاقيون يتمتعون بأداء وظيفي أعلى وتصورات أقل للضغط.	هدف الدراسة
توصلت الدراسة إلى أن القيادة الأخلاقية لها تأثير إيجابي على التوتر الملحوظ والأداء الوظيفي في المنظمات. يعاني الموظفون في المنظمات التي يقودها قادة أخلاقيون من مستويات ضغط أقل وأداء وظيفي أعلى.	نتائج الدراسة

Influence of employee-manager relationship on employee performance and productivity (Nosipho Pearl Dlamini ORCID, 2022)	العنوان 3
وكان الغرض من هذه الورقة هو دراسة تأثير العلاقة بين الموظفين ومديريهم على تعزيز أداء الموظفين وإنتاجيتهم. حيث هدفت إلى تحديد أثر العلاقات الإيجابية والسلبية بين المديرين والموظفين على تحفيز الموظفين والأداء الوظيفي والإنتاجية.	هدف الدراسة
أشارت النتائج الرئيسية إلى أن العلاقة بين المديرين والموظفين أثرت على أداء الموظف وإنتاجيته. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي عام ومستوى عالٍ من عدم الرضا بين الموظفين بسبب أسلوب الإدارة البيروقراطي الحالي الذي يتبناه المديرون في مؤسساتهم..	نتائج الدراسة
The Influence of Ethical Leadership, Compensation, and Culture on Employee Performance (Sari, 2022)	العنوان 4
هدفت الدراسة إلى تحليل أثر القيادة الأخلاقية والتعويضات والثقافة التنظيمية على أداء الموظفين.	هدف الدراسة
ووجدت الدراسة أن القيادة الأخلاقية ليس لها تأثير كبير على أداء الموظفين. وقد وجد أن التعويض له تأثير كبير على أداء الموظف. وقد وجد أن الثقافة التنظيمية لها تأثير سلبي كبير على أداء الموظفين.	نتائج الدراسة
Ethical leadership for better sustainable performance: Role employee values, behavior and ethical climate (Mouri Dey a, 2022)	العنوان 5
الهدف من هذه الورقة هو دراسة تأثير القيادة الأخلاقية على أداء الأعمال المستدامة، كما هدفت إلى استكشاف الدور المعتدل لقيم المحيط الحيوي	هدف الدراسة

للموظفين في العلاقة المفترضة، وقدمت مساهمات نظرية وتطبيقات عملية في مجالات القيادة الأخلاقية والأداء المستدام	
وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير للقيادة الأخلاقية على السلوك البيئي الطوعي للموظفين، كما حددت الدراسة الدور المعتدل للقيم المحيطة للموظفين والدور الوسيط للمناخ الأخلاقي في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والأداء المستدام.	نتائج الدراسة
The Impact of Ethical Leadership on Employee Performance: The Mediating Role of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Robiatul Adawiyah, 2021)	العنوان 6
تهدف هذه الورقة إلى دراسة أثر القيادة الأخلاقية على أداء الموظفين. كما يسعى إلى استكشاف الدور الوسيط لمشاركة الموظفين وسلوك المواطن التنظيمية (OCB) في هذه العلاقة	هدف الدراسة
توصلت الدراسة إلى أن القيادة الأخلاقية لها تأثير إيجابي على الموظفين والأداء التنظيمي العام. وتشير الدراسة إلى أن القيادة الأخلاقية تؤثر على المواقف والسلوكيات الإيجابية.	نتائج الدراسة
Manager Ethical Behaviour and Employee Affective Commitment. (İŞIK, 2020)	العنوان 7
كان الهدف من الدراسة هو فحص العلاقة التجريبية بين السلوك الأخلاقي للمدير والالتزام العاطفي للموظفين بين مشغلي الشركات الصغيرة والمتوسطة في بورت هاركورت. تم جمع بيانات من عينة مكونة من 143 مشاركًا باستخدام أداة مسح موثوقة ومصادق عليها.	هدف الدراسة
وأظهر تحليل البيانات باستخدام إحصائية بيرسون والانحدار المتعدد وجود علاقة إيجابية بين السلوك الأخلاقي للمدير والالتزام العاطفي للموظفين.	نتائج الدراسة

أشارت نتيجة الانحدار إلى أن ما يصل إلى 68% من التباين في بناء الالتزام العاطفي للموظفين يتم التنبؤ به من خلال السلوك الأخلاقي للمدير، مع وجود النزاهة والمساءلة لهما التأثير الأكبر.	
The Effects of Managers on Organizational Behaviors and Functions. (Kashani, 2020)	العنوان 8
تهدف هذه الورقة إلى استكشاف تأثير سلوك المديرين على الإنتاجية التنظيمية والنجاح. ويسعى الباحث إلى التأكيد على أهمية أخلاقيات المهنة في إدارة الموارد البشرية داخل المنظمات. وتهدف إلى معالجة مسألة الضعف الإداري والافتقار إلى أخلاقيات المهنة، والتي يمكن أن تؤدي إلى رحيل قوى ريادة الأعمال داخل المنظمة.	هدف الدراسة
توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لسلوك المديرين على الإنتاجية التنظيمية والنجاح. وأهمية تقييم الوظائف الأخلاقية للموظفين ومنحهم الحق في النقد والمشاركة في عمليات صنع القرار. تؤكد الورقة على الضرورة الأخلاقية للاستجابة للانتقادات وتجنب التعرض العاطفي للنقاد.	نتائج الدراسة
Influence of employee-manager relationship on employee performance and productivity (Nosipho Dlamini, 2022)	العنوان 9
تتناول هذه الورقة تأثير العلاقة بين الموظفين ومديريهم على تعزيز أداء الموظفين وإنتاجيتهم. أجريت الدراسة في مؤسسة مالية مقرها في ديربان (جنوب أفريقيا). تم استخدام المنهج الكمي بأسلوب التعداد الذي استهدف إجمالي عدد السكان البالغ 40 موظفاً إدارياً	هدف الدراسة
أشارت النتائج الرئيسية إلى أن العلاقة بين المديرين والموظفين أثرت على أداء الموظف وإنتاجيته. ترتبط العلاقة الإيجابية مع المدير ارتباطاً وثيقاً بزيادة التحفيز والأداء، بينما ترتبط العلاقة السلبية بضعف الأداء علاوة	نتائج الدراسة

على ذلك، فقد وجد أن تصور الموظفين لعلاقتهم مع المديرين يلعب دورا هاما في التنبؤ بالأداء الوظيفي..	
أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان (المرايات، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان ، 2011)	العنوان 10
هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر أخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، من وجهة نظر رجال البيع العاملين في الشركات المنتجة والمستوردة والموزعة للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان،	هدف الدراسة
توصلت الدراسة إلى أن مستوى أخلاقيات الأعمال لمنظمات بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان.	نتائج الدراسة
أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية بمؤسسة رغوة الجنوب (إيمان، 2016)	العنوان 11
هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في مؤسسة رغوة الجنوب وأثره على أداء الموارد البشرية، من خلال استعمال الاستبانة.	هدف الدراسة
خلصت الدراسة إلى أن هنالك توافر لعناصر الثقافة التنظيمية في المؤسسة رغوة الجنوب وخاصة لعنصر الأعراف، وكذلك وجود العلاقة قوية بين عناصر الثقافة التنظيمية وأداء الموارد البشرية	نتائج الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: السلوك الأخلاقي

تمهيد:

إن الإدارة العامة بالتعريف العام لها هي من النشاطات القديمة التي قام بها الإنسان منذ زمن البابليين والرومان وغيرهم من الحضارات القديمة وذلك بهدف السيطرة على الجيوش والامبراطوريات ووصولاً لليوم نحتاج في مؤسساتنا لمهارات عالية وخبرات للتعامل مع المشاكل التي من الممكن التعرض لها في نطاق الشركة وقطاع العمل العام فمن الواجب التمتع بالتنبؤ للمستقبل والنظرة الإيجابية للأمور بقيم ثقافية تعطي مجالاً في تكوين عمل متكامل متعاون ومنه فإن للإدارة دور كبير بالتنسيق بين الجهود الفردية وصولاً لعمل متعاون متكامل ناجح يحقق كافة الأهداف المرجوة منه بأقل جهد ووقت وأخطاء ممكنة فمفهوم الإدارة يعمل على الوصول لمتطلبات المجتمع الموجود وحاجياته من خلال التجميع والتوفيق بين مختلف عناصر الإنتاج بداخل العمل وخارجه والعمل الجاد على تحفيز عاملي المشروع لتحقيق الأهداف المطلوبة.

تكمن أهمية الأخلاق في العمل وبالنسبة للمنشآت بعدة نواحي وهي أن تجسيدها الفعلي يساعد في تحقيق التوازن في الشركة بين طرفي أهداف الشركة والمعايير الأخلاقية كما أنها ترفع من مكانة الشركة من حيث السمعة على كافة المستويات المحلية والدولية بالإضافة لأن أخلاقيات العمل تسهم في الاعتراف الدولي وذلك تقديراً لجهودها في الالتزام بالمعايير الأخلاقية

كما أن الأخلاق تساعد المنشآت في تحديد المرغوب والغير مرغوب في الأشخاص العاملين كما أنها مرجع لحل المشاكل بين الموظفين وتتبع أخلاقيات العمل من مصدرين أساسيين هما نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي بالإضافة لنظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية كما أن الخبرات وعادات المجتمع والحضارات في المجتمع كل ذلك يؤثر في أخلاقيات العمل (عدون، 2003)

ومما سبق يتبين أن الأخلاق المطبقة في العمل هي الدرع الواقي للشركة والتي تحميها وتحمي عاملها من الأخطاء والسيف الذي تستعمله نقابة العمال لتقوم بإيقاف أي عملية تدخل يمكن أن يلحق الضرر بالنشاط المطبق أو بالعاملين فيه فهي بالنهاية تدير كافة أصول الشركة بالطرق الصحيحة وتساعد الشركة لتقديم الإنتاج بأعلى شكل ممكن كما أنها ترفع من روح العمال والقيمة التجارية بالإضافة إلى أنها تخفض من مستوى الخلافات على مستوى العمل مما يحقق نجاح

الشركة بمستوى أكبر ومن أشهر أمثلة هذه الأخلاقيات الإنتاج والاتقان والتعاون والإدارة الصحيحة للوقت والنزاهة والعمل باحترافية وغيره

وهناك مجموعة أخلاق على المدير التحلي بها باعتباره القائد ومجموعة أخلاق يتوجب على الموظفين والعاملين التحلي بها بصفته اليد الفعالة في الشركة وكلاهما ضمن معايير أخلاق المؤسسة كما يلي:

1.1.2 أخلاقيات المدير:

بالنظر لبيئة المدراء فإن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على عملهم وتقيدهم ومن هذه العوامل منافسي السوق والمستهلكين ومختلف النقابات العمالية وسياسات الحكومة المتبعة وتعتبر هذه العوامل الضوابط نقاط ترسم طريق المدير وحدوده فيما يتوجب عليه عمله والمجالات المسموح له اتخاذ القرارات بها فاتخاذ قرارات خاطئة قد تكبد المؤسسة تكاليف إضافية لا دعوى لها بها ومن طرف آخر تعتبر كافة الضغوط التي تفرض على المدراء هي ضغوط متشابهة بكل المؤسسات وهي ما تعكس أخلاقيات المدير والمعايير التي يتبعها في التعبير عن قيمه الشخصية ومن أمثلتها تقيد المدير بالمعايير الخاصة بنظافة منتج ما أو معايير تثبيت سعر منتج آخر بالإضافة لمعايير السلامة الخاصة بموظفي شركته والاستقرار الوظيفي وكل هذا يعكس التزامه بالمسؤولية الاجتماعية مع عملاء المؤسسة وغيرهم من المستهلكين والنهاية تعكس شعور المدراء بكل ما هو صحيح وما هو خاطئ

من جهة ثانية الضغوط الشخصية التي تعترض المدير على المستوى الصحي والاجتماعي والمحيط الأسري وغيره والتي من الممكن أن تؤثر على سلوكياته لهذا تعنى الشركات بهذا الجانب بشكل كبير لأن ذلك ينعكس على قرارات هذا المدير.

إن مواجهة المدير للضغوط تجعله يلجأ لما سبق له من تجارب قد تعرض لها وكيف تصرف معها تصرفات سليمة حسب نظامه وهيكله المعرفي بغض النظر عن أفضل موقف متواجد فمواقف المدير لم تكن تخضع للمراقبة والتدقيق مثل الزمن الحاضر ففي زمننا الموجود حالياً يتم التأكيد بشكل كبير على أخلاقيات المدير ومسؤولياته الاجتماعية تجاه الأعمال المطلوبة كالسلوكيات السياسية وغيرها ويتم خلال ذلك طرح عدة أسئلة للتأكد من دافع المدير بالعمل مثل هل عمله بهدف استمرارية عمل الشركة أم كان لصالح حاملي الأسهم مقابل مستقبل المنشأة أم أنه يعمل فقط لتحقيق أهدافه الشخصية فقط بغض النظر عن مستقبل الشركة وأهداف حاملي الأسهم

أيضاً يتم طرح سؤال عن مواقف المدير عن عاملي المنشأة وعاملي القطاع بشكل عام بالمجتمع ككل ويتم التدقيق على مبررات هذا المدير ما إن كانت صحيحة أم لا ومدى استجابته لكافة التقارير المالية المحررة بهدف الرقابة ومن عدة دراسات تم التوصل لما يسمى الفساد الإداري وهو ما يعكس الخلافات التي تتم بين مسؤولي الإدارة وهو لا يخص القطاع العام وإنما يشمل كافة الشركات الخاصة أيضاً وقد بينت الدراسات أيضاً أن مدراء بعض المؤسسات ينفذون أعمالهم بدون حدود أخلاقية

وفي واقعنا العملي نجد العديد من الشركات المتورطة بسبب أخلاقيات مدراءها ومن أشهر الشركات التي تمت محاكمتها مؤخراً وول ستريت بسبب الاستخدام الغير الشرعي للمعلومات بهدف تحقيق أشياء شخصية وشركة ان هوتون التي تمت إدانتها بتهمة خداع المصارف المتعاملة معهم عن طريق سحب العديد من الملايين باستخدام نظام الشيكات وغير ذلك كثير.

يزداد الاهتمام مؤخراً بكافة دول أوروبا وأميركا بما يسمى بالسلوك السياسي للموظفين بكافة مستويات الإدارة الموجودة من المدير لكافة الموظفين الموجودين معه وذلك بغية التعرف على أسباب اختيار المدراء الموجودين للسلوكيات الغير أخلاقية بالعمل ليتم تحقيق الأهداف الشخصية ويمكننا أن نضع بالصورة مثلاً قيام المدراء بفرض ساعات عمل إضافية تفوق قدرة المعمل وأن يتم الإنتاج لسلع غير متميزة أيضاً يمكن أن يتجلى السلوك اللاأخلاقي بالتواصل الخفي مع موردي ومنافسي المعمل أو عدم الالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية أو إصدار قرارات تسعير لامركزي والقيام بتوزيع مكافآت عالية للربح وغيره كثير (نجم، 2006)

في عام 1961 تم وضع أخلاقيات حديثة للإدارة من خلال مسح كامل قام به رايموند بومهارت 1. العامل الأساسي في السلوك اللاأخلاقي للمدير هو الضغط المطبق عليهم

2. إن المدير ينظر لمعايير الأخلاقية بمستوى عالي على عكس تطبيقه لها

3. تحسين السلوك الأخلاقي للإدارة ينبع من مركز الإدارة العليا حصراً

ويمكن تلخيص أخلاقيات المدير الناجح على الصعيد المهني بعدة نقاط أهمها:

- عليه أن يؤمن بأهمية العمل الإداري الذي يقوم به ويدرك أهمية تحليله بالقيم السلوكية والأخلاقية
- على المدير أن يدرك أهمية أهداف الشركة التي من الواجب تحقيقها بشكل كامل

- على المدير أن يعمل مع الموظفين الموجودين بشكل فعال وبناء وإنساني بدون أن يتحيز لأحد على حساب الآخر
- يجب على المدير أن يتفهم مختلف المشاكل الموجودة في بيئة عمله وأن يمنع الدسياسة وأن يجري تحقيقاته قبل أن يتخذ أي قرار
- أخلاقيات المدير على الصعيد الشخصي هناك مجموعة تتخلص بما يلي:
 - التزام المدراء بالمسؤولية الاجتماعية أمر مهم وخصوصاً كل ما يتعلق بالبيئة وغيره
 - التمتع بروح المبادرة والابتكار وأن يكون متقبل لآراء كافة الموظفين والرؤساء الآخرين بشكل متفاعل بالإضافة لقدرته على ضبط نفسه عند مواجهة المشاكل والأزمات
 - أن يكون ممثل صادق وأمين عن المؤسسة وأن يعمل جاهداً على التخطيط لمستقبل الشركة والمحافظة على نظامها ويتقبل النقد ويعتذر عند حدوث خطأ
 - الاحترام المتبادل بحيث يتأكد من احترام الموظفين لبعضهم على المستوى الشخصي أولاً ليتم العمل بشكل صحيح
 - الانصاف الجزائي بحيث يتحكم المدير بكافة الإجراءات التي من الممكن أن يتم تنفيذها في فريق العمل الموجود وبطريقة عادلة
 - يجب أن يتمتع بثقافة إيجابية وأخلاق رفيعة ترفع من مستوى عمل فريق الشركة وتزيد من مستوى ولائهم لهذا المدير. (سامرائي، 2021)
- وكما ذكرنا هناك مجموعة من المبادئ الأخلاقية والصفات التي من الواجب ان يتحلى بها العامل في شركة ويتم تقييم ذلك وفق معايير الشركة الأخلاقية فيتبين الموظف الصالح من غيره وسيتبين ذلك فيما يلي

2.1.2 أخلاقيات العامل:

يمكن تعريفها بأنها عدة مبادئ وقيم تتعلق بالأخلاق المتحكمة بسلوك الأفراد ضمن بيئة العمل من خلال القيام بمهامهم وهي من المراجع الأساسية للتصرفات الأخلاقية وتحديد ما هو صحيح ومقبول وما هو عكس ذلك في مجالات العمل بهدف تحقيق عمليات التوجيه التام للسلوكيات الفردية بطرق إيجابية تحقيقاً للقرارات المناسبة والتي تتعلق بالأخلاق

وإن أخلاقيات العامل من الأخلاقيات المميزة والفعالة في العمل والتصرفات مع الآخرين مما يؤثر على بيئة العمل بشكل عام فمن الواجب محتماً وجود أخلاقيات تحكم معاملات وتصرفاته مع الأشخاص الآخرين ومع عمله فهي تضاهي بالأهمية إتقانه لعمل ما

وتختلف الأخلاقيات من مهنة لأخرى ورغم اختلافها تندرج جميعها ضمن مجموعة من المبادئ لا يمكن الاختلاف عليها وأهم هذه الأخلاقيات سيتم إدراجها من خلال 10 بنود مهمة وهي

1. من أهم الأخلاقيات للعامل قدرته على تحمل المسؤولية الملقاة على عاتقه من أقوال وأفعال والإنتاجية أي إنجاز العمل بوقته المحدد والالتزام بالعطل المتاحة
 2. يجب أن يتميز بشفافيته ونزاهته في كل ما يقوله ويفعله بحيث لا يتكلم بأحاديث تحمل بطياتها الكثير من المعاني كما أن عليه أن يرفض كل ما يقدم له تحت مسمى الرشوة بكل أنواعها
 3. عليه أن يتعامل مع الجميع بمساواة ولا يقوم بالتمييز بينهم بأي شكل من أشكال العنصرية وقلة الاحترام التي تلحق الضرر به وبالعامل
 4. يتم عمله وفق جو جماعي مع زملائه بروح جماعية معززاً العلاقات الاجتماعية عملاً لتحقيق أهداف المنشأة التي يعمل بها
 5. كما من المفروض أن يتمتع بروح المبادرة بحل المشاكل التي من الممكن ورودها في العمل بشكل إيجابي وابتكاري لتحسين العمل المطروح كما عليه أن يتقبل ما يفرض عليه من ساعات عمل إضافية دون تذمر وسلبية
 6. أن يكون محافظ على أسرار عمله والمعلومات التي من الممكن أن يطلع عليها من تقارير وميزانيات وأسرار الأشخاص التي من الممكن أن يعمل معهم
 7. تحقيق المعيار الأخلاقي بين زملاء العمل دون شرط الصداقة ولكن تعاملهم فيما بينهم يتم بثقة واحترام متبادل
 8. يجب على عاملي الشركة أن يحافظون على كل ما تملك الشركة من مكاتب وأوراق وغيره فلا يتم استعمالها إلا في سبيل العمل وتحقيق أهدافه
 9. عدم قيام الموظف بالتحايل وعدم الامتثال لقوانين الشركة وقانون العمل العام بحيث يستغل منصب عمله لأهدافه الشخصية أو أهداف أقربائه
 10. العمل على تطوير مهاراته الشخصية بشكل مستمر بما يخدم العمل ويتم أدائه بكفاءة عالية
- ومما سبق تكمن أهمية الأخلاق التي من الواجب أن يتحلى بها العمال لما سيعود على المنشأة بالمرودود الإيجابي (محمد ف.، 2017)

3.1.2 المعايير الأخلاقية للمنظمة:

تعرف المعايير الأخلاقية بأنها عدة مبادئ من الواجب اتباعها للتشجيع على مجموعة قيم منها الثقة والسلوكيات الحسنة وتحقيق العدل ولكن لا توجد مجموعة متناسقة واحدة من المعايير تطبق بكل الشركات بحيث يكون لكل منشأة الحق في تعديل وتطوير المعايير الأخلاقية المطبقة في نطاقها

من نقطة أخرى يمكن سرد أهمية تحقيق معايير الأخلاق ضمن الشركة بحيث تعمل بشفافية وصدق في عملها ونزاهة في تأديته لتضمن نجاحها وتحقيق أهدافها وذلك على المدى الطويل كما أنها تبني جدار من الثقة بين العاملين والمسؤولين ومن جهة أخرى تساعد المعايير الأخلاقية في تفادي المشاكل القانونية بما فيها مشاكل الفساد والاحتيال وغيرها مما يختصر على المنشأة مبالغ مالية كبيرة وتحصل على سمعة نظيفة وإيجابية بين منافسيها وعملائها وتحصل على صدق إعلامي واسع مما يوفر حصولها على عملاء جدد وتعد أيضاً المعايير الأخلاقية من العوامل المهمة التي تجذب المواهب وأصحاب العمل بجودة عالية وأن يعملون بإخلاص وبالنهاية لها دور كبير في تحقق الصالح العام وتطوير مستقبل المجتمع

تلعب الشركات الأعضاء دور كبير في حفاظ الشركة على الصورة التي صنعتها من التزام وإنجاز العمل بشفافية ونزاهة ويتجلى دورهم بداية بضبط المعايير الأخلاقية من الأعلى أي من الرؤساء للموظفين كما يعملون على تطوير مدونة هذه المعايير وتتوفر بشكل سهل لكافة الموظفين ويتم مراجعتها بشكل منتظم بالإضافة لما سبق على الشركاء توفير سبل التدريب للموظفين على المعايير الأخلاقية اللازمة كالتدريب على تضارب المصالح بحيث يتم فيما بعد مسألتهم على أقوالهم وأفعالهم وأخيراً يقوم الأعضاء بالتشجيع على عمليات الإبلاغ عن أي سلوك لا أخلاقي يصدر المعايير الأخلاقية في الشركة تترجم كما يلي:

🚩 التركيز على الأخلاق بين المؤسسة وأفرادها بشكل جدير بالثقة بحيث تشجع معايير الأخلاق المدراء على خطوة اتخاذ قرارات صحيحة ووضع معايير تراعي السلوكيات اللاأخلاقية في حين حدوثها

🚩 ثقافة الشركة فإن وجود الاحترام المتبادلة والثقة بين العمال يوفر عمليات تجارية صحيحة فالعمل التجاري يتم قياسه بالأخلاق أيضاً وليس فقط بتحقيق الأرباح والمكاسب المالية

🚩 المعايير الإدارية بحيث تضع الإدارة مساراً للسلوكيات الأخلاقية الواجبة لتتم الممارسات التجارية بشكل صحيح ودون أخطاء ومنها أن يساعد المدير موظفيه بأداء المهام اللازمة

🚩 اعتبارات أخرى تبدأ من عمليات التوظيف للعمال حيث تركز على العامل الخلق والذي يتميز بمهارات وكفاءات عالية في العمل المطلوب واجراء اللازم بحق كل موظف يقوم بسلوك غير أخلاقي خارج عن المعايير (الساعدي، 2018).

4.1.2 نظريات الأخلاق:

يعرف علم الأخلاق بأنه ما يجب أن يكون عليه السلوك الإنساني، أثناء محاولة الإنسان بلوغ أهدافه، بينما يعرفه آخرون أنه دراسة للصفات الإنسانية، الحميدة منها والسيئة، والتي يمكن أن يكتسبها الإنسان ويمارسها بكامل إرادته

1.4.1.2 نظرية اللذة (السعادة): تقول هذه النظرية أن هدف الحياة الأساسي هو تحقيق اللذة، وبالتالي نيل السعادة. وتعتبر هذه النظرية أن اللذة والسعادة هما الخير الأول، والألم هو الشر الأعظم. تنسب هذه النظرية إلى الفيلسوف اليوناني أبيقور، الذي أسسها استناداً إلى أفكار سقراط عن الحكمة، وهو الذي قال _أي سقراط_ أن على الإنسان أن يعيش حسب ما تفرضه عليه طبيعته البشرية.

وقد قسم أبيقور اللذة إلى ثلاثة أنواع:

- (1) اللذات الطبيعية والضرورية: وهي اللذات التي تحددها طبيعة الحاجات البشرية الأساسية والتي تضمن بقاء الإنسان على قيد الحياة، كالطعام والماء.
- (2) لذات طبيعية، لكنها غير ضرورية: هي لذات من الطبيعي أن يحتاجها الإنسان أو يتمناها، إلا أنه قادر على العيش بدونها، ويمكن الاستغناء عنها، مثل الملابس والاطعمة الفاخرة.
- (3) لذات غير طبيعية وغير ضرورية: يرى أبيقور أن الإنسان يجب أن يبتعد عن هذه اللذات، بوصفها ليست غير طبيعية وغير ضرورية فقط، وإنما كونها مكروهة أيضاً، مثل المال والمناصب. (جعفر، 2013)

واللذة حسب هذه النظرية، ليست فقط في تحقيقها، بل اختفاء الألم نهائياً، ولا يوجد منطقة وسطى بين اللذة والألم.

فالإنسان عندما يلبي احتياجاته تغيب عنه كل أشكال الألم، والعكس صحيح، فعندما يعجز الإنسان عن إشباع رغباته، يصاب بالإحباط وبالتالي بالألم العظيم.

وينقسم الشعور باللذة عند أبيقور إلى مرحلتين:

- ✓ اللذة المتحركة: وهي التي يشعر بها المرء عند قيامه بتلبية احتياجاته، أي أثناء تناول الطعام عند الشعور بالجوع مثلاً.
- ✓ اللذة الثابتة: وهي الشعور الذي يرافق الشخص ويستمر معه بعد إشباع رغباته، إذ يتولد لديه إحساس بالرضا.

ومن الانتقادات التي طالت نظرية اللذة:

- ✓ عدم وجود دليل على أن الكائن البشري ينشد اللذة دائما، فحتى الطعام الجيد والإنجاب وتكوين الأسرة، والتي هي متع ولذات بحد ذاتها، لا يقوم الإنسان بفعلها بهدف المتعة.
- ✓ عدم وجود دليل على أن السعي وراء اللذة هو أفضل الطرق للشعور بها.
- ✓ ماذا بشأن أولئك الذين يرفضون مبدأ اللذة، واعتبارها إلى جانب الألم المحرك الأساسي للسلوك البشري، هل يمكن اعتبارهم جهلة بما يعتمل في دواخلهم حول محفزات سلوكياتهم؟

2.4.1.2 نظرية المنفعة: تعتبر هذه النظرية هي النسخة المطورة عن نظرية اللذة الأبيقورية، إلا أن الفرق الجوهرى في هذه النظرية، هي أن مؤسسيها ركزوا على المنفعة العامة، بوصفها وسيلة لبلوغ المنفعة الخاصة، وذلك باعتبار أن سعادة الإنسان وشعوره بالرضا يتحققان عند رؤية الآخرين سعداء ويحققون أهدافهم.

إن ما تدعو إليه نظرية المنفعة يؤدي إلى انحسار دور الدولة ومهامها. فالنظرية ومن يمثلونها، يدعون إلى تعزيز شعور التعاطف بين الناس، وإعادة بناء المنظومة الاجتماعية، وتسخير التشريعات والقضاء والاقتصاد لدعم الأخلاق النفعية، معتبرين أن مبدأ المنفعة منفردا، يصلح لأن يكون مشرعا للقوانين ومنظما لشؤون البلاد، ومن أبرز رواد نظرية المنفعة كل من الفيلسوف جرمي بنتام، وجون ستيوارت ميل، اللذان يمثلان المذهب التجريبي من هذه النظرية. كما برزت العديد من الفروع والمذاهب الأخرى لنظرية المنفعة، نذكر منها:

- المنفعة الاقتصادية: من أهم مؤيديها آدم سميث وريكاردو، اللذان اعتبرا أن هدف الحكومة الأسمى هو تحقيق السعادة الاقتصادية القصوى للمواطنين.
 - المنفعة السياسية: والتي يرى روادها أن هناك قوانين شريرة وقوانين خيرة، والقدرة على التمييز بينها عائد للشعور بأعظم سعادة ممكنة.
 - المنفعة التطورية: إذ يرى رواد هذا المذهب أن المنفعة المطلقة مردها إلى أثر التطور.
 - المنفعة الحدسية: يذهب مؤيدو هذا المذهب إلى إقامة النفعية على أسس حدسية وعقلية.
- (الطويل، 1953)

3.4.1.2 نظرية القوة: عبر فريدريك نيتشه الفيلسوف الألماني، ومؤسس هذه النظرية عن اعتراضه على أفكار المذهب الأخلاقي الرواقي، الذي كان سائدا في ذلك الوقت في أوروبا، والمستمدة من تعاليم الدين المسيحي. حيث كانت هذه الأفكار تدعو إلى تحمل الظلم والخنوع.

يرى نيتشه أن القوة هي مصدر الأخلاق الحميدة وأساسها، فالإنسان القوي هو الذي يستطيع أن يختار أن تكون أفعاله خيرة، ليس ذلك الذي يجبر عليها. (جعفر، 2013)

تبنى نيتشه مصطلح (إرادة القوة)، واعتبر أنه لا يمكن تقييم كمفهوم أو وصفه بالسيء أو الجيد، بل هو من أصل الفطرة الإنسانية. إلا أن لكل شخص طريقته، إما بالتعبير عنه وتعزيزه، وإما بتجاهلها وكبتها.

إذ يقول في كتابه (أصل الأخلاق وفصلها): "الفرق بين القوي والضعيف، أن القوي يفرض آراءه وقيمه بلا موارد، أما الضعيف فيحتا ويخادع ليطرح أفكاره وقيمه، ويعمد إلى اقتناص أي فرصة لجعل القوي يخجل من قوته وكبريائه." (نيتشه، 1887) ويفرق نيتشه بين الارتقاء نحو القوة بالإبداع وخلق الجمال، وبين السعي الدليل للحصول عليها وبلوغ السلطة.

4.4.1.2 نظرية الواجب: حسب هذه النظرية، فإن النية الصالحة وحدها لا تكفي لجعل الفعل حميدا. هذا ما يراه الفيلسوف الألماني إيمانويل كانط، مؤسس نظرية الواجب، ويرى أيضا أن الفعل يجب أن يتصف بثلاث سمات ليكتسب صفة الفعل الحسن. وهذه السمات هي:

- ✓ أن يقوم الإنسان بالفعل الأخلاقي بمحض إرادته الكاملة.
- ✓ "نحن نفعل الواجب لأنه واجب" هذه عبارة كانط الشهيرة، والتي تعني أن السلوك الإنساني يجب أن يكون نابعا من كونه واجب الفعل.
- ✓ لا أهمية للمصلحة الشخصية، لذلك يجب أن يكون السلوك الإنساني متماشيا مع القانون الأخلاقي.

ويقول كانط: ليس الامتناع عن الأفعال السيئة بسبب الخوف، هو ما يجعل من الإنسان كائن أخلاقي، بل الامتناع عنها بإرادة حرة، احتراما للقوانين، وتماشيا مع النصوص والقيم الدينية.

ولا يمكن بأي شكل كان، حسب رأي كانط، أن تبرر الأفعال التي تنتج أضرارا بسببها، مهما كانت نابعة من نية حسنة.

ولا يوجد فعل خير بالمطلق، ولا يمكن اعتبار الفعل خيرا إن لم يكن في سبيل تأدية واجب وبمنتهى الحرية. هذا وقد ميز كانط بين الفعل الذي يتم بمقتضى الواجب، والفعل الصادر عن الواجب:

(a) الواجب والضرورة: إذ أن الضروري تحكمه حتمية القوانين الفيزيائية والميتافيزيقية، ولا يمكن أن يكون إلا ما هو عليه، أما الواجب الأخلاقي، فهو الشعور الحر بالالتزام تجاه القيم والبشر والأفعال.

- (b) الواجب والحرية: إن كون الواجب التزاما أخلاقيا، فهذا لا يسقط عنه الخيار الحر ولا يتعارض مع حرية الإنسان. ويعبر كمنظ عن ذلك بقوله: "إذا كان واجبا عليك، فإنك تقدر"
- (c) الواجب والاحترام: إن جوهر الواجب الأخلاقي هو احترام القوانين، وأن الإنسان منصاع بملء إرادته للقانون، لا بفعل مؤثرات وضغوط خارجية. (صباح، 2021)

5.1.2 أخلاقيات الأعمال في المنظمات:

يشكل الالتزام بالمعايير الأخلاقية عاملا هاما من عوامل التقدم الاقتصادي، وفي مختلف الوحدات الاقتصادية والأنشطة التي تقوم بها، فالإنسان هو أهم موارد العمل، وعلى عاتقه تقع مهمة خلق التوازن بين تحقيق المنافع الاقتصادية، والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، وق بدأ الاهتمام بأخلاقيات الأعمال في المنظمات في العقد السابع من القرن العشرين، كرس العديد من الباحثين دراساتهم حول القيم الأخلاقية وارتباطها ببيئة العمل، وكان ماكس شيلر، من أهم الباحثين في هذا المجال، حيث أوجد علاقة بين الأخلاق والقيم، فالقيمة السلبية نتاج فعل سيء، والقيمة الإيجابية نتاج فعل خير. (عموم، 2018)، وقد أصبح الحديث عن أخلاقيات الأعمال في المنظمة أمرا بديهيا عند تحليل النشاط الذي تقوم به الوحدة الاقتصادية.

إن أخلاقيات الأعمال والالتزام بالسلوك الأخلاقي تعني الأخذ بعين الاعتبار أربع نقاط أساسية:

1. إنجاز العمل بمهارة وضمير حي.
2. ألا يلحق إنجاز هذا العمل الضرر بالآخرين.
3. توخي الموضوعية وعدم التحيز إلى جهة معينة، على حساب الجهات الأخرى.
4. النزاهة في إنجاز المعاملات. (المرايات، 2011)

1.5.1.2 مصادر أخلاقيات الأعمال:

1. القيم الأخلاقية والاجتماعية السائدة في المجتمع: وهي ما يطلق عليها الوعي الجمعي، فالقيم السائدة في المجتمع تشكل الأرضية التي تنبى عليها أفعال الفرد وسلوكياته في بيئة العمل. وتعتبر أيضا مقياسا لتصنيف المقبول والمرفوض من السلوكيات. وبالتالي فإن نجاح المنظمة، يعتمد بنسبة لا يستهان بها على مدى التزامها بالمعايير الأخلاقية، وعادات المجتمع الموجودة فيه.
2. القيم والفناعات الشخصية:

- القيم الدينية: باعتبار أن الديانات السماوية هي المصدر الأساسي للأخلاق، إذ أن تشبع الفرد بالتعاليم الدينية، يعتبر الخطوة الأولى في التزامه الأخلاقي، في الحياة ككل، وفي بيئة العمل على وجه الخصوص.

• الأسرة: فالمبادئ التي ينشأ الإنسان عليها، تبقى راسخة في شخصيته طيلة حياته. لذلك تقع مسؤولية التربية على الوالدين أولاً، بوصفهما أهم المؤثرين في شخصية الطفل، وذلك بتنمية الأخلاق الحميدة لدى الطفل، والتي تتمثل بالشعور بالمسؤولية، والغيرية والتعاون والالتزام بأداء الواجبات، والعديد من الصفات التي تجعله شخصاً مسؤولاً وعارفاً حدود حريته، ثم وبعد الوالدين، تقع المسؤولية على عاتق المدرسة والأقارب البالغين، كل شخص من شأنه رعاية هذا الطفل والتأثير به، وذلك لخلق القدوة الحسنة التي يسير الطفل على خطاها.

3. القوانين النازمة واللوائح في بيئة العمل: لكل منظمة بالطبع أنظمتها ولوائحها الخاصة، بالإضافة إلى القوانين العامة المطبقة في الدولة، ولهذه القوانين مجتمعة، كبير الأثر في توجيه سلوك الأفراد وضبطه ضمن إطار اجتماعي وأخلاقي محدد، بدءاً من الالتزام بالعمل وإنجازه كما يجب، وانتهاءً بتشجيع الأفراد على الابتكار والابداع والتعاون. (زيد، 2016)

2.5.1.2 مفهوم أخلاقيات العمل:

هي مجموعة القواعد الأخلاقية والقيم التي تعبر عن سلوك المنظمة، وتتجلى في قراراتها وتصرفاتها مع موظفيها وعملائها، ومدى التزامها بالقوانين النازمة للدولة.

3.5.1.2 أهمية أخلاقيات العمل:

1. التطبيق الحقيقي لأخلاقيات العمل داخل المنظمة يساهم في إيجاد التوازن بين تحقيق أهدافها الاقتصادية من جهة، وبين الالتزام بالمعايير الاجتماعية من جهة ثانية.
2. يعتبر الالتزام بأخلاقيات العمل مقياساً دولياً، يمكن على أساسه الاعتراف بالمنظمات على المستوى الدولي.
3. إن أخلاقيات العمل بوصفها قواعد ومبادئ محددة، فإنها تساعد على تقييم سلوك العاملين بالمنظمة وتحديد ما هو مقبول وما هو مرفوض.
4. تعتبر أخلاقيات العمل مرجعاً لحل المشكلات واتخاذ القرارات. (عموم، 2018)

4.5.1.2 أخلاقيات العمل والعولمة:

برز في السنوات الأخيرة توجه واضح نحو عولمة الأخلاقيات في منظمات الأعمال، كنتيجة لما فرضته العولمة الاقتصادية من ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات من جهة، والعمل ضمن بيئة عمل عالمية، غير محكومة بالمبادئ الأخلاقية المحلية.

وتبعاً لذلك، تكررت العديد من الظواهر والتي يمكن وصف بعضها بالجرائم، وكان من أبرزها:

1. ارتكاب بعض المنظمات المخالفات القانونية، أو التحايل على القوانين النازمة للبلاد التي تمارس نشاطها بها.
 2. انتهاك حقوق الانسان بحجة الحفاظ على مصالحها.
 3. انتشار الفساد المالي وأعمال التجسس.
 4. ارتكاب الانتهاكات في بيئة العمل، مثل التحرش و عمالة الأطفال، والتمييز العنصري، والأجور المنخفضة التي لا تتناسب مع ساعات العمل الطويلة.
 5. استغلال الامتيازات والعقود الدولية لنهب الدول الفقيرة.
 6. عدم الالتزام بالمعايير الدولية في مجالات العمل المحاسبي والتسويقي والانتاجي.
 7. عدم احترام ثقافات الشعوب الأخرى، الأمر الذي أدى إلى إلحاق الضرر بهذه الشعوب.
- (زيد، 2016)

5.5.1.2 أخلاقيات العمل والتكنولوجيا:

لا شك أن دخول التكنولوجيا إلى منظمات الاعمال، قدم فوائد جمة للممولين والعاملين والمديرين على حد سواء.

فلا يخفى على أحد مقدار التكاليف والجهد والوقت الذي توفره تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الاعمال، والتسويق والتخطيط، والحصول على التغذية العكسية وردود أفعال العملاء. إلا أنه وبالمقابل، كان للتطور التكنولوجي آثارا بالغة السوء على بيئة العمل. ويمكننا تلخيص آثار التطور التكنولوجي بما يلي:

1. مكنت التكنولوجيا مسؤولي الوحدات الاقتصادية ومديريها من اختراق خصوصية موظفيهم، ومراقبة تحركاتهم بشكل غير مقبول ولا أخلاقي. الأمر الذي أدى إلى طرح تساؤلات حول مشروعية استخدام التكنولوجيا لهذه الأغراض.
2. كان للتطور التكنولوجي دور كبير في تسهيل عمليات الاحتيال والتزوير وابتكار طرق متطورة للتلاعب بالقوانين.
3. كما سبب العديد من الأفراد العاملين الكثير من الأضرار لمنظماتهم بسبب سوء استخدام التكنولوجيا، مما جعل المنظمات أكثر عرضة للهجمات الالكترونية.
4. أثارت التطبيقات الحيوية للتكنولوجيا حفيظة الكثير من المجتمعات، خاصة فيما يتعلق بالاكشافات الطبية، وعمليات الاستنساخ والتلاعب بالجينات.
5. بات العملاء عرضة للتجسس والاختراق من قبل البعض، الأمر الذي دعا المنظمات إلى توخي الحيلة والحذر فيما يتعلق بالبيانات الشخصية والمعلومات الحساسة لعملائها.

6.5.1.2 أخلاقيات العمل والمسؤولية القانونية:

على الرغم من القوة الملزمة للقوانين، قد يتفاجأ البعض من كون القانون لا يشكل الحل الحقيقي لارتكاب المخالفات الأخلاقية.

إذ أن التطور السريع لمنظمات الأعمال، وظهور منتجات وخدمات جديدة، لا تتناسب مع البطء في نظم القوانين وتحديثها، بما ينطبق على هذه المنتجات والخدمات الجديدة.

لذلك فإن القانون يمثل الحد الأدنى من القوة الملزمة في منظمات الأعمال، إذ أنه يعاقب على المسلكيات والأفعال بعد ارتكابها.

أما الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، فتشكل المستوى الأعلى من القانون، ويعلوها في التصنيف الالتزام بأخلاقيات العمل في المنظمة، كون المعايير الأخلاقية تمنع وقوع الفعل أو ارتكاب الجريمة أساساً. (زيد، 2016)

المبحث الثاني: أداء المنظمة

مقدمة:

يعتبر مفهوم الأداء مهما جدا في إدارة المؤسسات لدرجة أنه يؤثر اهتمام الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة والتسيير، وهذا من منطلق أن الأداء هو الدافع الرئيسي لوجود أي مؤسسة من عدمه، ويعتبر العامل الأكثر مساهمة في تحقيق الأهداف الرئيسية، ألا وهو البقاء والاستمرارية، يتصف الأداء بكونه مفهوما واسعا ومتطورا، كما أن محتوياته تتميز بالديناميكية نظرا لتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية على حد سواء، ومن جهة أخرى فقد أسهمه هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكتاب والدارسين في حقل التسيير فيما يخص المحتوى التعريفي لمفهوم الأداء رغم العديد من الدراسات والأبحاث التي تتناول هذا المفهوم، ويرجع ذلك الى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه والمتبناة من قبل كل كاتب أو طائفة من الكتاب.

يشير المفهوم العام للأداء الى الإجراءات التي تؤدي الى إنجاز المهام التي تتميز بالشمولية والاستمرارية، ومن ثم فهو بهذا المعنى يعتبر مؤشرا لنجاح المنظمة وبقائها في أسواقها المستهدفة، ولكنه يعكس أيضا درجة قدرة المنظمة على التكيف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق الامتثال اللازم، كما تجدر الإشارة الى أن مفهوم الأداء يقترن بمصطلحين هامين في التسيير، هما الكفاءة والفعالية.

1.2.2 مفهوم الأداء:

يظهر مفهوم الأداء أن علم النفس مهتم بالأداء من خلال التحفيز والقيادة، وارتكز علم الاجتماع على تصميم المنظمة وهيكلها من خلال تبيان دور الأداء في مقابلة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع، وقد رأى الاقتصاديون المهتمون بالإدارة التشغيلية الأداء كهدف اقتصادي يهدف الى تعظيم الربح من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، وبدأوا في تحديد الجوانب والعلاقات المختلفة التي تعبر عن آراء العلوم الأخرى.

كما اختلفت النظرة الى الأداء باختلاف المدارس والنظريات التي تناولتها، ترى المدرسة البيروقراطية الأداء من خلال المعايير والنمطية في الأداء المعين مسبقا، تركز مدرسة الإدارة العلمية على الأداء من خلال تحديد ملامح الأداء الفردي، وتخصيص المناقشات لتحسين الأداء ورفع الإنتاجية من خلال دراسة الوقت والحركة، أما مدرسة العلاقات الإنسانية فركزت على دراسة تأثير العوامل الاجتماعية والبشرية وظروف العمل على الأداء.

كما يمكن فهمه مما سبق، تختلف وجهات النظر العلمية والمدرسية والنظرية حول مفهوم الأداء، وقبل الانتقال الى وجهات النظر حول أداء المؤسسة في حد ذاته، تجدر الإشارة الى أن الأداء هو المقابل للكلمة الإنجليزية Performance والتي تعني انتهاء العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه وهو نفس المعنى الذي ذهب اليه قاموس Encyclopedic world dictionary أي إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز.

من وجهة النظر هذه، بالنسبة للعديد من الباحثين، كان مفهوم الأداء محدودا بسبب مساهمة الموارد البشرية وعدم وجود موارد أخرى في تحقيق أهداف المنظمة من خلال تحقيق وإنجاز المهام الموكلة إليها. كما يعبر الأداء عند بعضهم كما ذكره (فتحي، 2015) على مستوى الموظف الفردي، والأداء هو أيضا ما يدير المنظمة، والغرض من كل أداء هو أساس المديرين والمهندسين كنتيجة نهائية للنشاط، وبالتالي، فكل عامل يعطي الأداء الذي يتناسب مع قدراته ومع طبيعة عمله فيعرف على أنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية المتاحة لها والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق الأهداف (الحسيني، 2000).

فهو مفهوم يربط اتجاهات النشاط والأهداف التي يحاول الموظفون في المؤسسة تحقيقها من خلال المهام التي يؤدونها والعمل الذي يقومون به.

يعد أداء الفرد وإن كان جزءا لا يتجزأ من أداء المنظمة ككل، ولكن نظرا لتفاعل العوامل والموارد المختلفة (المادية، المالية والبشرية) التي تتميز بالندرة، يتم التعبير عن أدائهم عادة من حيث الكفاءة والفعالية، اللذان يعكسان إما تحقيق الأهداف أو مدى الاستعمال الرشيد للموارد.

ولقد أكد الكثير من الباحثين على مفهوم الأداء هذا وجادلوا بأن القدرة على تقديم السلع والخدمات بشكل فعال (باستهلاك القليل من الموارد) هي التي تلبي طلب السوق (الجودة، الأجل، الخيار، السعر) بما سمح بتحقيق فائض لتحريك النظام الاقتصادي.

وبالرغم من أن مفهوم الأداء ببعديه الكفاءة والفعالية يعبر فعلا عن تحقيق الأهداف بالاستعمال العقلاني لمختلف الموارد، غير أنه كثيرا ما يرد مقرونا بأحد المحققة. "من الباحثين من يرى مفهوم الإنتاجية (الفعالية) يتساوى مع مفهوم الأداء الشامل (الشيبياني، 1988) وعلى هذا الأساس عرف الأداء بأنه علاقة بين الموارد المخصصة والنتائج المحققة.

كما عرف الأداء بأنه "النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المنظمة، واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة، وفشلها وانكماشها وفق أسس وفق معايير محددة تضعها المؤسسة، وفق متطلبات نشاطاتها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد" (طالب و المشهداني، 2011)

إن النظر الى الأداء على أنه إما كفاءة أو فعالية هو في الحقيقة نهج جزئي، يتركز الاهتمام على النتائج، على سبيل المثال، كيفية استخدام الموارد بشكل أكبر أو العكس، مما يجعل الأداء غير قادرا على تفسير نجاح المؤسسة ككل. ومن هذا المنظور فإن الأداء يتجسد بمستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة، إذ لا يمكن الحكم على أداء المؤسسة التي بلغت أهدافها بأنه مرتفع أو جيد إذا كلفها ذلك الكثير من الموارد يفوق مثيلاتها، ولا على المؤسسة التي تمكنت من استغلال مواردها بشكل كامل ولم تحقق أهدافها بأن أداءها دون المستوى المطلوب.

بالإضافة الى أبعاد الكفاءة والفعالية، هناك أيضا أولئك الذين يضيفون بعدا استراتيجيا لمفهوم الأداء، حيث يرى Angelier أن أداء المؤسسة يتجسد في القدرة على تنفيذ استراتيجيتها والتأكد من أنها تواجه قوى تنافسية. فالأداء يرتبط بقدرة الشركة على المضي قدما بطريقة مرغوبة في سوق تنافسية متطورة، أي بتحقيق الكفاءة والفعالية في نفس الوقت وهذا يعني أن الأداء يغطي تحقيق الأهداف، استخدام الموارد، أمثلية العمليات الداخلية وإرضاء الأطراف الفاعلة في المؤسسة. في ضوء ما سبق، فإن الأداء هو إجراء يعكس مدى تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها (الكفاءة) من خلال الاستخدام الكامل والرشيد للموارد المتاحة، سواء على المستوى الاستراتيجي أو التشغيلي.

2.2.2 عناصر الأداء:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها ما يلي:

1. المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: وتشمل المعرفة العامة المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات ذات الصلة
2. نوعية العمل: تتكون من مدى إدراك الفرد للعمل الذي يقوم به والرغبة في تنظيم وأداء العمل دون ارتكاب أخطاء ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يمكن الموظف إنجازه في ظل ظروف العمل العادية، ومدى سرعة تحقيق هذا العمل.
4. المثابرة والموثوقية: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية عن العمل وإنجاز العمل في الوقت المحدد، ومدى احتياج هذا الموظف الى إرشادات والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج العمل الذي يقوم به (عطية، 2003)

كما أن للأداء عناصر وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء وتتمثل فيما يلي:

- الموظف: بمعرفتهم ومهاراتهم وقيمهم وتوجههم ودوافعهم الخاصة للعمل
- الوظيفة: من حيق متطلباتها والصعوبات
- الموقف: تتميز البيئة التنظيمية، بما في ذلك بيئة العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي (الحراشة، 2014)

3.2.2 أهمية أداء المنظمة:

يمكن تلخيص أهمية الأداء في النقاط التالية (محمد ع، 2008):

- يعتبر الأداء هو أداة لفهم حالة المنظمة
- ينظر اليه على أنه أداء توجيهي للمنظمة لتحقيق أهدافها.
- يعتبر أداة لإيجاد الاختلالات في الواقع مع تحقيق الأهداف
- يعتبر القاسم المشترك لجميع الجهود التي تبذلها الإدارة والعاملين.
- يساعد على ترجمة النتائج
- يعتبر أداة لقياس نتائج المنظمات وحساب الخسائر والفوائض

كما تكمن أهمية الأداء فيما يلي:

- يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى جاهدة لتحقيق النجاح والتقدم باعتباره المنتج النهائي لنتائج جميع الأنشطة، التي تقوم بها المنظمات أو الأفراد، فالمنظمة تكون أطول بقاء وأكثر استقرارا عندما يكون أداء العاملين فيها متميزا.
- نظرا لأن قدرة المنظمة على التغلب على مرحل معينة والدخول في مراحل أخرى تعتمد على مستوى الأداء. فإن أهميتها بالنسبة للمؤسسة ترتبط أيضا بدورات دورة الحياة في مراحل مختلفة.
- لا تعتمد أهمية الأداء على مستوى المنظمة، بل تتجاوز أهميتها نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية الوطنية (محمود، 2014)

4.2.2 طرق تقييم أداء المنظمة:

1.4.2.2 أولا: تقييم أداء المؤسسة:

لا يمكن تحسين الأداء من دون قياسه، وهنا تصبح أهمية الأداء والتركيز عليه واضحة، وعلى الرغم من استعمال المفردتين: القياس والتقييم في العديد من الجوانب المرتبطة بالأداء، إلا أنه هناك اختلاف فيما بينهما.

فـتـقـيـيـم الأـداء يـرتـبـط بـتـقـديـم حـكـم ذـو قـيـمـة عـلى إـدـارـة مـخـتـلـف مـوـاـرـد المـؤـسـسـة، وـمـنـهـم مـن يـرـى أـن تـقـيـيـم الأـداء هـو "خـطـوط رـئـيـسـيـة فـي عـمـلـيـة الرـقـابـة، وـيـكـمـن جـوـهـر عـمـلـيـة التـقـيـيـم فـي مـقـارنـة الأـداء الفـعـلـي بـمـؤشـرات مـحـددة مـسـبـقـا، وـالـوقـوف عـلى الـانـحـرافـات وـتـبـريرها"، كـما أـن هـنـاك مـن عـرفـه "هـو اسـتـقـراء دـلـالـات وـمـؤشـرات المـعـلـومـات الرـقـابـيـة لـكـي يـتـم اتـخـاذ قـرـارـات جـديـدة لـتـصـحـيـح مـسـارـات الأـنـشـطـة فـي حـالـة انـحـرافها، وـالعـمـل عـلى تـدعيمها" (مـز هـودـة، 2005) ، أـي الـوـصـول إـلى حـكـم بـعد القـيـاس، فـي حـيـن يـرـى آخـرون أـن تـقـيـيـم الأـداء يـقـيـس الأـداء الفـعـلـي وـمـقـارنـة النـتـائـج المـحـقـقـة بـالنـتـائـج المـطـلـوبـة (الأـهـداف)، وـيـحـدد مـقايـيـس الأـداء المـنـاسـبـة لـتـحـسـيـن الأـداء. مـن خـلال النـتـائـج الـتي تـم الحـصـول عـليـها بـالنـتـائـج الـضـرـوريـة، لـتـشـكـل فـي مـجـملها الخـطـوات الأـسـاسـيـة لـعـمـلـيـة الرـقـابـة، كـما أـن هـنـاك مـن يـنـظـر إـلى تـقـيـيـم الأـداء عـلى أـنها "عـمـلـيـة نـقـصـد مـنـها التـوـصـل إـلى الحـكـم عـلى درـجـة كـفـاءة وفعـالـيـة المـؤـسـسـة كـكل، وـلكـافـة جـوانـب النـشـاطـات وـالعـلاقـات المـخـتـلـفـة" (عـبـد الله، 1999). بـالنـظـر إـلى النـهـج الـاسـتـراتـيـجـي للأـداء وـالـطـريـقـة الـتي يـتـم بـها تـطـبـيـق الـاسـتـراتـيـجـيـة وـترجمـتها عـلى المـسـتـوى العـمـلـي فـي شـكـل سـلـسـلـة مـن الإـجـراءـات وـالأـنـشـطـة، وـفـقـا لـهـذا الرأـي، فـإن تـقـيـيـم الأـداء هـو مـرحـلـة أـسـاسـيـة مـن عـمـلـيـة الإـدـارـة الـاسـتـراتـيـجـيـة، وـالـتي يـحـاول فـيـها المـديـرون أـن يـقـفـوا عـلى أـن الخـيار الـاسـتـراتـيـجـي يـنـفـذ بـصـورـة صـحـيـحـة، وـمـن خـلال هـذا الطـرح شـكـل مـا يـسـمـى بـالفـارق الـاسـتـراتـيـجـي بـيـن الأـهـداف الـاسـتـراتـيـجـيـة الـتي تـصـبـو المـؤـسـسـة الـوـصـول إـليـها وـما يـتـم تـحـقـيـقه مـن نـتـائـج، وـمـسـاهـمـات مـهـمـة فـي تـقـيـيـم أـداء المـنـظـمة وـالتـوجـه الـاسـتـراتـيـجـي العـام لـلمـنـظـمة.

كـما يـمـكـن أـن نـبـيـن أـن تـقـيـيـم الأـداء هـو "مـدى التـأكـد مـن كـفـاءة اسـتـخـدام المـوـاـرـد المـتـاحـة أفضـل اسـتـخـدام، لـتـحـقـيـق الأـهـداف المـخـطـطـة، وـاتـخـاذ الإـجـراءـات التـصـحـيـحـيـة لإـعـادـة مـسـارـات الأـنـشـطـة بـالمـنـظـمة، مـما يـحـقـق تـوجـيـه الأـهـداف المـرـجـوة مـنـها" (حـامـد، 2007)، وـتـتـجـلـى هـنا مـدى أـهـمـيـة وـجـود مـؤشـرات وـمـقايـيـس للأـداء الـتي يـتـم عـلى أـسـاسها تـقـيـيـم الأـداء بـعد قـيـاسه.

2.4.2.2 ثانيا: طرق تقييم أداء المنظمات:

اعـتـبـر الـربـح لـفـتـرة طـويـلـة الـهـدف الأـسـاسـي الـذي تـسـعى المـؤـسـسـة إـلى تـحـقـيـقه، وـهـذا مـن مـنـطـلق أـن المـؤـسـسـة تـعـبـر عـن أـدائها مـن خـلال الأـربـاح الـتي تـحـققها، أـي إـيراداتها الكـليـة مـطـروح مـنـها التـكـالـيـف الكـليـة الـتي تـحـمـلتها، وـمـن ثـم فـالـتـصـور الـذي كـان سائـدا هـو أـن المـؤـسـسـة الـتي تـحـقـق أـربـاحـا أكـبر هـي الـتي لـديـها أـداء جـيـد. وـفـقـا لـهـذه النـظـرة كـان أـداء المـؤـسـسـة يـقـاس مـن خـلال النـتـائـج المـاليـة وـالمـحـاسـبـيـة الـتي حـقـقـتها، غـير أـن تـطـورات المـحـيط دـفـعت المـسـيرين إـلى البـحث عـن أـدوات جـديـدة لـقـيـاس أـداء المـؤـسـسـة، وـالـتي تـعـبـر بـصـفـة أدق عـن أـدائها.

حيث تستخدم المؤسسات عددا من الطرق لقياس وتقييم أدائها العديد من الطرق من أجل تحقيق أهدافها، وأقرب طريقة التي تعتبر الأدق في تقييم أداء المؤسسة ما يلي (الغالبى و ادريس، 2007):

1. الأسلوب التقليدي:

يعتمد النموذج على تقييم أجزاء هذا النظام التي تتكون من المدخلات والعمليات والمخرجات والتحليل الجزئي لهذه الأجزاء من المنظمة.

2. أصحاب المصالح:

يعتمد هذا النموذج على تطوير مقاييس متعددة لكل مجموعة من أصحاب المصالح في داخل المنظمة (المستهلكون، موردون، مساهمون، جهات تشريعية)

3. لوحة القيادة:

على الرغم من أن لوحات المعلومات تعتبر من بين الطرق الحديثة لقياس الأداء، إلا أن جذورها تعود الى القرن العشرين حيث كان يتم تطبيقها بشكل غير مباشرة، ثم الى الثلاثينيات من القرن الماضي عندما تم تنفيذه من قبل أكبر الشركات في ذلك الوقت، ليشهد عودتها بقوة في سنة 1980 بفرنسا.

تعتمد فكرة إنشاء لوحة معلومات على تشخيص حالة المنظمة، أي تحديد جميع العوامل التي تمنع تحقيق الأهداف المحددة خلال فترة زمنية معينة، والتحقق منها لتحسين الوضع العام. وتوجد عدة تعريفات للوحة القيادة فهي عبارة عن أدوات إدارية تجمع بين مؤشرات مالية وغير مالية المناسبة للسلطات لتوجيه أداء النشاط الذي يمارسونه.

إذا لوحة القيادة تحتوي مجموعة من المؤشرات المتكاملة التي تسمح للمديرين من تقدم العمليات، ومعرفة الحالة الفعلية للمؤسسة في وقت معين، ومقارنة الأهداف الفعلية بالأهداف المعيارية، وقياس الانحرافات وإجراء التصحيحات المناسبة.

لكل منظمة لوحة قيادة خاصة بها، والتي تتغير مع تغير أهدافها وغاياتها، والمؤشرات التي تشكل لوحة القيادة تتغير أيضا وفقا لذلك، كما توفر لوحة القيادة للمديرين صورة حول أوضاع المؤسسة باعتبارها وسيلة تساعد على اتخاذ القرار. ويمكن للمؤسسة أن تحقق عدة فوائد من خلال تبنيها للوحة القيادة كمقياس لأدائها، من أهمها:

✓ توفير المعلومات الصحيحة للأشخاص المناسبين

✓ يهدف الى ضمان توفر المعلومات ليس فقط للإدارة العامة، ولكن أيضا لمختلف أصحاب المصلحة.

✓ توفير المعلومات لكل شخص التي هو بحاجة اليها في المؤسسة لقيادة أداء الوحدة التي يترأسها، مع ضمان اتساق المعلومات المقدمة لجميع الوحدات.

4. القيمة الاقتصادية المضافة:

هي القيمة الدفترية الاقتصادية لرأس المال في بداية العام مضاف اليه الفرق بين عوائد رأس المال وتكلفته، حيث تتعلق بأداء المؤسسة وتوفر معلومات حول قيمة العمليات السابقة وتمثل قياس لتوليد القيمة المضافة.

5. بطاقة الأداء المتوازن:

تعتبر بطاقة قياس الأداء المتوازن (وتسمى أيضا بطاقة الهدف المرجح) واحدة من الأدوات ذات منظور الشامل في قياس مستوى نشاط وأداء المؤسسة، وهذا يفترض أن نجاح المنظمة يعتمد على القدرة على قياس أدائها في المجالات (علاقات العملاء، الأعمال الداخلية)، وقد بدأ الاهتمام باستعمال بطاقة قياس الأداء المتوازنة الى أوائل عام 1990 عندما قررت مؤسسة (Nolan Norton) القيام برعاية دراسة أعدت من طرف المكتب الاستشاري العالمي (KPMG)، والتي استغرقت لمدة سنة كاملة، وكانت تهدف الى تقويم أداء المنظمات متعددة الجنسيات، بعد ذلك العديد من الدراسات والأبحاث العلمية حول "بطاقة قياس الأداء المتوازنة" مما شجع للفت النظر الى أهمية هذه الطريقة الحديثة، حيث تبرز أهميتها في أنها تتيح إمكانية توضيح الرؤية للمنظمة بشأن كيفية تفسير استراتيجيتها الى أفعال، كما تجدر الإشارة الى أن بطاقة قياس الأداء المتوازنة موجهة وبشكل خاص الى المديرية العامة باعتبارها وسيلة قيادة للمؤسسة (يوسف، 2005)

فما ورد نرى أن عملية تقييم الأداء من أهم العمليات التي تعتمد عليها المؤسسة لتحديد تقييم مدى نجاحها في تحقيق أهدافها.

ومن خلال ما تم استعراضه، يمكن القول إن الأداء ينظر اليه على أنه أداة أساسية لأية منظمة التي ترغب في الوصول الى مرحلة التميز والتفوق وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. لهذا السبب، أصبح مفهوم الأداء أحد المصطلحات التي جذبت اهتمام عدد كبير من الكتاب والمفكرين والباحثين في مجال الإدارة بسبب ديناميكيته وتطوره منذ ظهوره الأول.

ويمكن تلخيص مفهوم الأداء على أنه القيام بالأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة، أي الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير والإنتاج، كما أنه لا يتضمن فقط البعد الاقتصادي، بل يتعداه إلى البعد الاجتماعي والتنظيمي، ومن ثم فهو بهذه الصورة يعد مفهوماً يتميز بشمولية الأبعاد. ولكي تتمكن المؤسسة من تحسين أدائها باستمرار، يجب أن تستند إلى نظام متكامل لقياس وتقييم الأداء، وعدم الاكتفاء في القياس باستخدام المؤشرات التقليدية فقط أي المؤشرات المالية، بل ينبغي دعمه بمؤشرات حديثة تأخذ أيضاً في الاعتبار الجوانب الاستراتيجية للمنظمة.

المبحث الثالث: شركة البريد السعودي(سبل)

مقدمة:

لا تكف شركات ومؤسسات المملكة العربية السعودية عن مفاجأتنا في كل مرة بأفضل الخدمات والمنتجات، مواكبة بذلك رؤية السعودية 2030 وأهدافها، وهنا إذ نخص بالذكر إحدى أهم المؤسسات الوطنية، ألا وهي "البريد السعودي".

1.3.2 شركة البريد السعودي - سبل:

هي مؤسسة عامة حكومية سعودية، وأقدم مؤسسة وطنية في تاريخ المملكة، وتأسست عام 1926م، وشهدت هذه المؤسسة العريقة جميع مراحل التطوير والازدهار في المملكة، و"سبل" هو الهوية الجديدة للمؤسسة، والتي تم اعتمادها رسمياً في 29 أبريل 2021م، وذلك لإحداث التناغم بين أهداف المؤسسة الاستراتيجية والتحول الذي تشهده.

تمتلك الشركة فروعاً ومكاتباً في جميع أنحاء المملكة، كما أسست في عام 2005م شركة تضامن مع شركة "هلا" العربية، ونتج عن ذلك تأسيس شركة ناقل لخدمات الشحن. (البريد السعودي - سبل، 2023)

2.3.2 خدمات البريد السعودي – سبل:

تتبع البريد السعودي استراتيجية تطوير وحدات العمل من خلال البناء الاستراتيجي للمؤسسة. وتعمل بشكل متواصل على تطوير خدماتها البريدية وتوسيعها. ومن الخدمات التي تقدمها:

1. خدمات الاتصالات (ليبارا): تم إنشاء تعاون بين البريد السعودي وشركة (اتحاد جورا للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) لتقديم خدمة الاتصالات وعدة خدمات فرعية نذكر منها:

- بيع الشريحة الأساسية للخدمة.
- إصدار بدل ضائع عن الشريحة.
- تحديث البيانات.
- توفير قسائم إعادة الشحن.

وتقدم المؤسسة هذه الخدمات بأسعار مناسبة، متضمنة ضريبة القيمة المضافة.

2. خدمات إرسال: تقدم سبل عدة خدمات بالتعاون مع شركة إرسال، ومن هذه الخدمات:

- الحوالات المالية: تنتشر فروع إرسال في كافة أنحاء المملكة العربية السعودية، وتقدم خدمة تحويل الأموال من وإلى المملكة.
- خدمات الشحن:

✓ خدمة عاجل: وهي خدمة إيصال أية شحنة من وإلى أية منطقة داخل المملكة خلال ساعات، وبأجور مدروسة. على أن يتوفر في الشحنة شروط محددة للوزن والأبعاد، وأن تكون خالية من المواد المحظورة.

✓ خدمة إكسبرس: تتيح هذه الخدمة إمكانية توصيل الشحنات داخل المملكة، وإلى خارجها. وهي الخدمة الأسرع من ضمن خدمات الشحن. وتضمن الخدمة وصول الشحنة إلى عنوان المستلم، كما يمكن تتبع الشحنة عبر الموقع الرسمي للمؤسسة أو تطبيق سبل.

✓ خدمة إكسبرس بلس: يمكن عبر هذه الخدمة إيصال الشحنات إلى مكان إقامة المستلم، خلال مدة أقصاها يومان، وتحديدًا من مدن الرياض و جدة والدمام إلى مدن المملكة الأخرى.

✓ خدمة اقتصادي: توفر هذه الخدمة إيصال الشحنة إلى مكتب البريد الأقرب إلى عنوان المستلم، داخل وخارج المملكة. وتتميز هذه الخدمة بأسعارها الاقتصادية، وإمكانية تتبع الشحنة.

✓ الشحن البحري: يمكن من خلال هذه الخدمة إيصال الشحنة عن طريق البحر إلى أي مكان في العالم، وتتيح إمكانية معرفة تفاصيل سير الشحنة، إلى أن تصل إلى عنوان المستلم. وتتميز هذه الخدمة بجودة عالية وتكلفة مناسبة.

✓ الرسائل المسجلة: يمكن من خلال هذه الخدمة إيصال جميع أنواع المستندات والملفات الورقية إلى صندوق بريد المستلم داخل وخارج المملكة، مع إمكانية تتبع الشحنة.

✓ منصة SMEs: وهي خدمة تمكن أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من تفعيل خدمة الشحن إلى العملاء إلكترونياً على شكل باقات، وبأسعار جيدة ومميزات متكاملة.

✓ خدمة نزيل: يمكن من خلال هذه الخدمة، وبالتعاون مع المديرية العامة للسجون، إيصال الشحنات إلى نزلاء السجون من ذويهم وأقاربهم. (البريد السعودي - سبل،

(2023

3. الخدمات الحكومية:

- خدمة أبشر: وهي منصة تمكن المواطنين من الحصول على الوثائق الرسمية التي يحتاجونها من المؤسسات الحكومية وإيصالها إلى عناوينهم.
 - تصديق وثائق وزارة الخارجية: وذلك من خلال مكاتب سبل البريدية المنتشرة في المملكة، والتي تؤمن خدمة تصديق الوثائق للعملاء دون اضطرارهم للحضور إلى مكاتب الوزارة.
 - 4. خدمات التجزئة:
 - خدمة أضيحي: تسهل سبل على الحجاج والمعتمرين تأدية الصدقات وتقديم الأضيحي، وذلك بتحصيل قيمة أضيحيهم وصدقاتهم والقيام بها بالنيابة عنهم.
 - خدمات ركاب قطار الحرمين: تقدم سبل الخدمات البريدية واللوجستية لزوار الحرمين الشريفين الذين يستقلون قطار الحرمين.
 - 5. خدمات التمويل: تقوم بها الشركة الوطنية للتمويل بالتعاون مع سبل، وذلك من خلال تقديم خدمات التمويل للمواطنين بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
 - 6. حلول الرعاية الصحية: يمكن للمواطنين التعاقد مع سبل لتأمين إيصال أدويتهم ومستلزماتهم الطبية إلى عناوينهم.
- وتقوم سبل بهذه الخدمة بمنتهى الكفاءة والنزاهة، حيث يتم حفظ الأدوية في درجات الحرارة المناسبة لها وإيصالها في الوقت المناسب.

3.3.2 أخلاقيات العمل في البريد السعودي – سبل:

تعتبر الاخلاق العالية شرط أساسي لاستمرار المؤسسات، إذ ينطوي هذا المصطلح على الكثير من القيم الهامة والضرورية في بيئة العمل، مثل النزاهة والأمانة والعدالة والتعامل الحسن.

ونحن إذ نتحدث عن مؤسسة عريقة ومهتمة كالبريد السعودي – سبل، لا بد أن نأتي على ذكر مدى تطبيق هذه القيم ضمن بيئة العمل داخل هذه المؤسسة.

عملت سبل خلال عقود طويلة على الالتزام معايير المجتمع وقيمه الأخلاقية والدينية، وذلك من خلال:

1. الحفاظ على خصوصية العملاء وسرية أعمالهم: إذ أن بناء الثقة مع العميل ليست بالأمر السهل، بل هي حالة تراكمية نتيجة تجربته المتكررة مع المؤسسة. (البريد السعودي - سبل، 2023)

2. احترام العملاء والالتزام بمواعيد التسليم: تحدد سبل مواعيد لتسليم البريد والأموال والشحنات المرسلة عن طريقها، وتلتزم بإيصالها في المواعيد المتفق عليها، مع ضمان الحفاظ على سلامة الشحنات أثناء الشحن.

3. الالتزام بالقوانين واللوائح: تقدم سبل ضمانات وتعويضات مقابل التالف والضائع من الشحنات المرسلة عن طريقها. كما أنها تشدد على ضرورة الالتزام بقائمة المحظورات التي تمنع نقلها أو التعامل بها. ومن ضمن هذه المواد المحظورة: المخدرات والكحول، الأسلحة، المواد القابلة للاشتعال، المواد المتفجرة، وغير الكثير. (البريد السعودي - سبل، 2023)

4. الأخلاق العالية تعني الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، والتي بدورها تعزز مكانة الشركة وتدعمها وتضمن تقدمها نحو تحقيق أهدافها.

أثبتت سبل إخلاصها للمجتمع السعودي، وللعمل البريدي ككل، كونه جزء هام من منظومة ضخمة تعنى بمصالح المواطنين والعملاء، وتسيير شؤونهم.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

يضم هذا المبحث الإجراءات والخطوات التي اتبعتها الباحثة في الدراسة التطبيقية بدءاً من تحديد مجتمع الدراسة ثم اختيار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصفها باستخدام مجموعة من الأساليب والتقنيات الإحصائية وذلك اعتماداً على جمع البيانات المتعلقة بالدراسة باستخدام الاستبيان بعد الموافقة على جميع محاوره المذكورة، وقد تم إجراء اختبار الثبات والصدق لمحاور الاستبيان للتأكد من صلاحيته للدراسة، كما تم توضيح الأساليب والاختبارات المطبقة على البيانات لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اتباع الإجراءات التالية:

1.1.3 المنهجية:

تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال وصف وتحليل الظواهر والأحداث بشكل مفصل ودقيق، وتم اعتماد المنهج الوصفي للتعريف بالمفاهيم والنظريات المرتبطة بموضوع الدراسة وتم ذكر ذلك في الفصول النظرية سابقاً، أما في الجانب العملي للدراسة فكان المنهج التحليلي هو المنهج المستخدم ولذلك لتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS.25 بعد أن تم جمعها بواسطة توزيع الاستبيان على موظفي شركة البريد السعودي (سُبل).

تم اختيار المنهج التحليلي لتحليل بيانات الدراسة التي هي عبارة عن إجابات الموظفين على الاستبيان، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم استخدام هذا المنهج لدراسات سابقة ومماثلة للدراسة الحالية، ولأن اختيار المنهج الملائم لمشكلة الدراسة هو اللبنة الأساسية للتوصل لنتائج دقيقة وصحيحة.

2.1.3 مصادر البيانات:

إن مصادر البيانات لدراسة مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة (دراسة تطبيقية في شركة البريد السعودي) شملت ما يلي:

• المصادر الثانوية:

- ✓ الكتب والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة.
- ✓ الأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع تأثير السلوك الأخلاقي في أداء المنظمة.
- ✓ الدوريات والمجلات العلمية التي تضم مقالات ودراسات حول هذا الموضوع.

• المصادر الأولية:

✓ اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على الاستبانة كأداة في جمع البيانات من مصدرها حيث تم تصميم الاستبيان لهذا الغرض وتم توزيعه على أفراد عينة مجتمع الدراسة.

3.1.3 أدوات الدراسة:

إن أداة الدراسة الأساسية هي الاستبانة، حيث تعد الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من الأفراد المشاركين في الدراسة وهم على صلة مباشرة بموضوع الدراسة، تتكون الاستبانة من مجموعة من المحاور والأسئلة التي تهدف للحصول على المعلومات التي تخص الدراسة، وقد تم تصميم الاستبانة لهذا الغرض، وتم توزيعها على موظفي شركة البريد السعودي (سُبل).

من خلال الاستبانة، تم جمع البيانات المتعلقة بآراء المشاركين في الدراسة وهم موظفي شركة البريد السعودي للإجابة على تساؤلات الاستبانة وذلك اعتماداً على مصدر قوي للبيانات، بهدف تقييم مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء شركة البريد السعودي.

4.1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة بشكل عام من جميع الموظفين في شركة البريد السعودي في السعودية، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية من العاملين في شركة البريد السعودي من (موظفين ومدراء) من مجتمع الدراسة البالغ 8810 موظفاً، حيث سيتم الاعتماد على توزيع الاستبيان على حجم العينة المختارة (400) مفردة، حيث تم توزيع (400) استبانة تمثل 4% من مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (368) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، والجدول التالي يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمستردة.

الجدول رقم (1) الاستبانات الموزعة والمستردة

البيان	العدد	النسبة
استبانات تم تعبئتها بالكامل	368	92%
استبانات غير صالحة للتحليل	32	8%
إجمالي الاستبانات الموزعة	400	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول السابق نلاحظ أنه تم توزيع (400) استبانة، وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (368) استبانة بنسبة (92%) من عدد الاستبانات الموزعة.

5.1.3 تصميم أداة الدراسة:

تم تصميم استبيان لدراسة مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء شركة البريد السعودي، للحصول على البيانات الأولية للدراسة، حيث أن الاستبيان هو أحد الأدوات المعروفة لجمع المعلومات الميدانية ويتميز بإمكانية جمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة ويتم تحليلها لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى نتائج محددة.

ولقد قام الباحث بالخطوات التالية لبناء أداة الدراسة:

1. الاطلاع على عدة دراسات سابقة تتعلق بموضوع السلوك الأخلاقي وأثره على أداء المنظمة، بالإضافة إلى الاطلاع على الأبحاث المنشورة بهذا الخصوص، والاستفادة من أدوات جمع البيانات فيها.

2. إعداد قائمة الاستبيان والتي تتألف من ثلاثة أقسام:

القسم الأول: ويحتوي الخطاب الموجه للمستجيبين من أفراد العينة ليوضح لهم هدف الدراسة وعنوانها.

القسم الثاني: ويضم البيانات الشخصية والخاصة بأفراد عينة الدراسة وهي المتغيرات الوصفية المتعلقة بعينة الدراسة وهي:

(1) النوع.

(2) المنصب الوظيفي.

(3) المؤهل العلمي.

(4) الخبرة.

القسم الثالث: ويشمل بيانات الدراسة والتي يتم من خلالها وضع فرضيات الدراسة، وتضم (40) عبارة تمثل محاور الدراسة وفرضياتها الأساسية.

المحور الأول: السلوك الأخلاقي:

ويتكون السلوك الأخلاقي من ستة أبعاد هي (الانضباط، التعاون، العدالة، المسؤولية، النزاهة، الاحترام) ويشمل كل بُعد من هذه الأبعاد (5) عبارات.

المحور الثاني: أداء شركة البريد السعودي سُبل ويتكون من (10) عبارات.

وقد اعتمد الباحث في إعداد هذا القسم على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، حيث تم إعطاء الإجابات وزن ترجيحي وفق مقياس ليكرت كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (2) تقسيم الأوزان المستخدمة لعبارات الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث

ولتحديد درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة، تم اعتماد الجدول التالي:

الجدول رقم (3) درجة ومستوى الموافقة وفق الوسط الحسابي المرجح للأوزان

المتوسط المرجح	المستوى	درجات الموافقة
من 1 إلى 1.79	لا أتفق بشدة	معدومة
من 1.80 إلى 2.59	لا أتفق	ضعيفة
من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	أتفق	عالية
من 4.20 إلى 5	أتفق بشدة	عالية جداً

المصدر: من إعداد الباحث

فإذا زادت قيمة الوسط الفعلي عن قيمة الوسط الفرضي (3.39) فهذا يدل على الاتجاه الإيجابي لإجابات أفراد العينة، أي درجة موافقتهم عالية.

6.1.3 أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

تم ترميز أسئلة الاستبيان، ومن ثم تفرغ البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات، وتم استخدام برنامج الزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS)، ومن ثم تم تحليل البيانات اعتماداً على مجموعة الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع المتغيرات لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض والإجابة على كافة تساؤلات الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

5. إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لعبارات الاستبيان باستخدام معامل ألفا

كرونباخ (Cronbach's Alpha). وتم استخدامه للتأكد من صدق الأداء.

6. أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال

معرفة التكرارات وبناء جداول التوزيع التكراري والنسبي إضافة لبعض الرسوم البيانية

التوضيحية لمتغيرات الدراسة، أيضاً تم حساب الانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت

والتباين ق إجابات أفراد العينة لكل عبارة عن المتوسط الحسابي للمحور المدروس.

7. استخدام معامل الارتباط لتحديد نوع وشدة العلاقة بين متغيرات الدراسة، إضافة لاستخدام الانحدار الخطي البسيط للإجابة على فرضيات الدراسة والتوصل إلى نتائج لهذه الفرضيات.

8. استخدام تحليل التباين لتحديد فيما إذا كان هنالك فروقات بين إجابات أفراد عينة الدراسة من العاملين والمدراء.

7.1.3 تقييم أداة الدراسة:

تم تقييم واختبار أداة الدراسة من خلال المقاييس التالية:

1. ثبات وصدق الأداة (الاستبيان):

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، بمعنى آخر أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه بنفس الظروف)، ومقياس الثبات المستخدم هو معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). والذي يأخذ قيمةً بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي الصفر فهذا يعني عدم وجود ثبات في البيانات، أما إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي الواحد الصحيح فهذا يعني وجود ثبات في البيانات مع تغير الظروف، وبالتالي فإن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات المقدمة من عينة الدراسة، وفيما يلي الجدول التالي يبين معامل الثبات ومعامل الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات).

الجدول رقم (4) معاملات الثبات والصدق لعبارات الاستبيان

المحاور	معامل الثبات	معامل الصدق	عدد العبارات
أبعاد السلوك الأخلاقي	0.560	0.748	5
	0.431	0.656	5
	0.369	0.607	5
	0.471	0.686	5
	0.516	0.718	5
	0.477	0.690	5
السلوك الأخلاقي ككل	0.745	0.863	30
أداء شركة البريد السعودي	0.717	0.846	10
الاستبيان ككل	0.776	0.88	40

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

من الجدول السابق نجد أن جميع معاملات لصدق لأبعاد السلوك الأخلاقي تتراوح بين (36%-56%)، وقيم معامل الصدق تتراوح بين (60%-74%)، ومنه نجد أن أبعاد محور السلوك الأخلاقي تتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات. ويوضح الجدول أعلاه أن

معامل الصدق لمحور السلوك الأخلاقي ككل يبلغ (74%) ومعامل الصدق للمحور ككل يبلغ (86%).

أما بالنسبة لمحور الأداء لشركة سُبُل فقد بلغ معامل الثبات (71%)، ومعامل الصدق (84%) فإن محور الأداء على درجة عالية من الصدق والثبات، أما قيمة معامل الثبات للاستبيان ككل فقد بلغ (77%) ومعامل الصدق (88%)، فإن محاور الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات

1.2.3 تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

○ النوع:

إن توزع أفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع كما يوضح الجدول رقم (5)

الجدول رقم (5) توزع أفراد العينة وفق متغير النوع

النوع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	109	29.6	29.6	29.6
	ذكر	259	70.4	70.4	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

من الجدول السابق نجد أن (29.6%) من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث، أما الذكور فهم يشكلون (70.4%) من عينة الدراسة، أي أن الذكور يمثلون ثلثي عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي (سُبل)، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1) توزع أفراد عينة الدراسة وفق النوع



المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج Excel

○ المنصب الوظيفي:

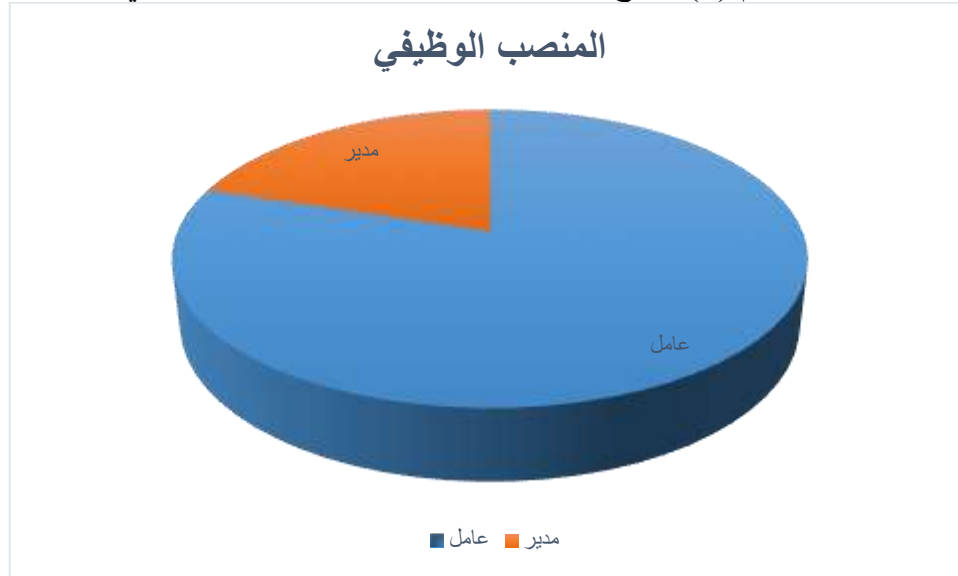
يشير الجدول التالي لتوزيع أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي الذي يشغله الفرد إن كان عاملاً أو مديراً في شركة البريد السعودي (سُبل).

الجدول رقم (6) توزيع أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عامل	294	79.9	79.9	79.9
	مدير	74	20.1	20.1	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25
من الجدول السابق نجد أن (80%) تقريباً من أفراد عينة الدراسة هم من العمال، أما المدراء فهم يشكلون (20%) تقريباً من عينة الدراسة، أي أن العمال يمثلون أكثر من ثلاثة أرباع عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي (سُبل)، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج Excel

○ المؤهل العلمي:

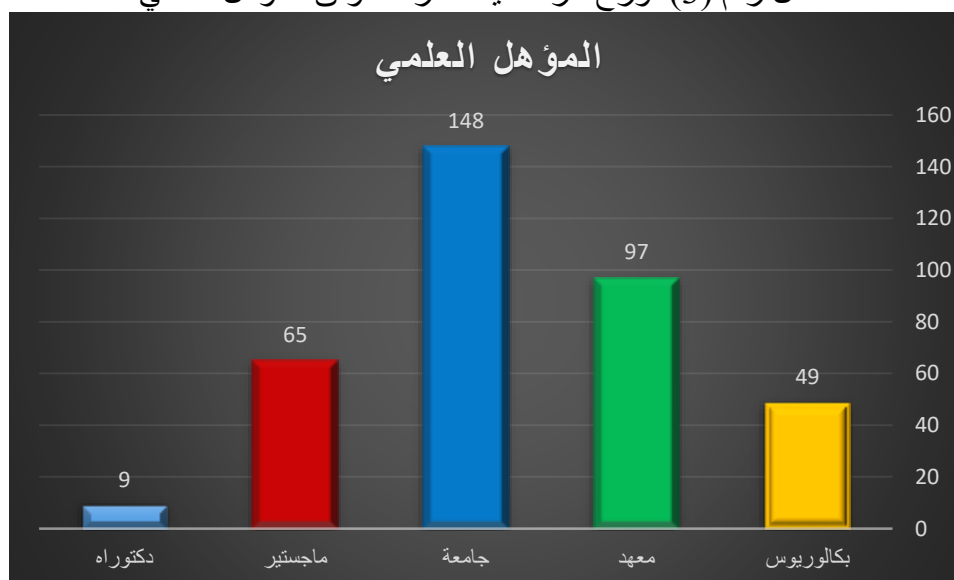
يشير الجدول التالي لتوزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي لموظفي شركة البريد السعودي (سُبل).

الجدول رقم (7) توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بكالوريوس	49	13.3	13.3	13.3
	معهد	97	26.4	26.4	39.7
	جامعة	148	40.2	40.2	79.9
	ماجستير	65	17.7	17.7	97.6
	دكتوراه	9	2.4	2.4	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 من الجدول السابق نجد أن (13.3%) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس، أما خريجي المعاهد فهم يشكلون (26.4%) من عينة الدراسة، بينما يشكل الجامعيون من موظفي شركة البريد السعودي نسبة (40.2 %) من أفراد عينة الدراسة، فيما كان (17.7%) من أفراد العينة من حملة شهادة الماجستير، أما حملة شهادة الدكتوراه فهم يشكلون (2.4%) من أفراد عينة الدراسة، ومنه نجد أن موظفي شركة البريد السعودي على درجة عالية من التحصيل العلمي حيث بلغت نسبة حملة الشهادة الجامعية وما فوق (60.3%) وهو ما يشكل أكثر من نص عدد الموظفين، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج Excel

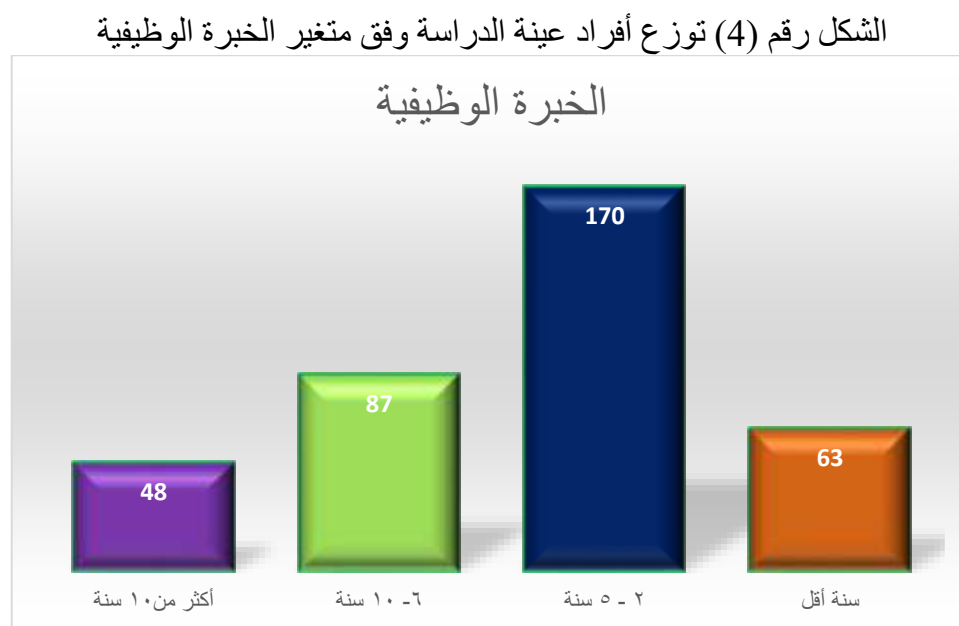
○ الخبرة الوظيفية:

يشير الجدول التالي لتوزيع أفراد العينة وفق الخبرة الوظيفية لموظفي شركة البريد السعودي (سُبل).

الجدول رقم (8) توزيع أفراد العينة وفق متغير الخبرة الوظيفية

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة أقل	63	17.1	17.1	17.1
	5 - 2 سنة	170	46.2	46.2	63.3
	6- 10 سنة	87	23.6	23.6	87.0
	أكثر من 10 سنة	48	13.0	13.0	100.0
	Total	368	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25
من الجدول السابق نجد أن (17.1%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم أقل من سنة، أما ذوي الخبرة من (5-2) سنوات فهم يشكلون (46.2%) من عينة الدراسة، أما الأفراد الذين تبلغ خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات فهم يشكلون نسبة (23.6 %) من أفراد عينة الدراسة، بينما يشكل ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات نسبة (13%) من عينة موظفي شركة البريد السعودي والشكل التالي يوضح ذلك:



المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج Excel

2.2.3 تحليل البيانات أساسية لمحاور الدراسة:

محور السلوك الأخلاقي:

○ بُعد الانضباط:

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد الانضباط في شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (9) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد الانضباط

الإجمالي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
368	0	5	43	145	175	يوجد إدارة فعالة للموارد والوقت في تحقيق الأهداف المحددة
100%	0	1.4	11.7	39.4	47.6	
368	0	8	41	159	160	يوجد التزام بالقواعد والإجراءات المحددة في العمل
100%	0	2.2	11.1	43.2	43.5	
368	0	1	65	143	159	يوجد استجابة للتحديات والمشكلات بشكل فعال وبدون تأخير
100%	0	0.3	17.7	38.9	43.2	
368	0	6	47	157	158	يتوفر تواصل فعال مع الفريق وتحفيز مستمر للالتزام بالمعايير والأهداف
100%	0	1.6	12.8	42.7	42.9	
368	0	0	33	183	152	يتوفر الالتزام بالمواعيد النهائية وتنفيذ المهام وفقاً للتوجيهات
100%	0	0	9	49.7	41.3	
	0	20	229	787	804	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 47.6% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد إدارة فعالة للموارد والوقت في تحقيق الأهداف المحددة، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 39.4% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 11.7%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 1.4%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

2. 43.5% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد التزام بالقواعد والإجراءات المحددة في العمل ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.2% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 11.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 2.2%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

3. 43.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد استجابة للتحديات والمشكلات بشكل فعال وبدون تأخير ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 38.9% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 17.7%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

4. 42.9% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتوفر تواصل فعال مع الفريق وتحفيز مستمر للالتزام بالمعايير والأهداف، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 42.7% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 12.8%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 1.6%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

5. 41.3% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتوفر الالتزام بالمواعيد النهائية وتنفيذ المهام وفقاً للتوجيهات، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 49.7% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 9%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0% وكذلك نسبة الغير موافقين بشدة 0%.

○ بُعد التعاون:

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد التعاون في شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (10) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد التعاون

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الإجمالي
تتوفر صفة القدرة على تشجيع التعاون وبناء روح الفريق بين الأفراد	139	196	33	0	0	368
	37.8	53.3	9	0	0	100%
يوجد استعداد للاستماع إلى وجهات نظر الآخرين ودعمها داخل الفريق	137	186	44	1	0	368
	37.2	50.5	12	0.3	0	100%
يوجد تشجيع على العمل الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق لتحقيق الأهداف	142	181	44	1	0	368
	38.6	49.2	12	0.3	0	100%
يوجد توجيه للعمل بشكل يشجع على التعاون وتبادل المعرفة والخبرات	161	159	41	7	0	368
	43.8	43.2	11.1	1.9	0	100%
تتوفر ثقافة العمل التعاونية وإدارة الصراعات بشكل بناء	158	145	64	1	0	368
	42.9	39.4	17.4	0.3	0	100%
الإجمالي	737	867	226	10	0	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 37.8% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تتوفر صفة القدرة على تشجيع التعاون وبناء روح الفريق بين الأفراد ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 53.3% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 9%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0% وكذلك نسبة الغير موافقين بشدة 0%.

2. 37.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد استعداد للاستماع إلى وجهات نظر الآخرين ودعمها داخل الفريق ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 50.5% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 12%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

3. 38.6% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد تشجيع على العمل الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق لتحقيق الأهداف ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 49.2% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 12%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

4. 43.8% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد توجيه للعمل بشكل يشجع على التعاون وتبادل المعرفة والخبرات ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.2% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 11.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 1.9%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

5. 42.9% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تتوفر ثقافة العمل التعاونية وإدارة الصراعات بشكل بناء، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 39.4% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 17.4%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3% ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

○ بُعد العدالة:

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد العدالة في شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (11) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد العدالة

الإجمالي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
368	0	0	36	195	137	المعايير المستخدمة في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة تُعتبر عادلة
100%	0	0	9.8	53	37.2	
368	0	1	37	173	157	تشعر بأنك تُعامل بشكل عادل في تقييم أدائك وتقدير عملك
100%	0	0.3	10.1	47	42.7	
368	0	1	35	157	175	تعتقد أنه يوجد توزيع عادل للمسؤوليات والمهام بين الموظفين في الفرق
100%	0	0.3	9.5	42.7	47.6	
368	0	0	38	165	165	تعتقد أنه تتخذ قرارات عادلة فيما يتعلق بالترقيات والزيادات في الراتب
100%	0	0	10.3	44.8	44.8	
368	0	0	28	188	152	تعتقد أنه يتم التفاعل بشكل عادل مع الشكاوى والمشاكل التي تطرحها
100%	0	0	7.6	51.1	41.3	
	0	2	174	878	786	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 37.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه المعايير المستخدمة في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة تُعتبر عادلة ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 53% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 9.8%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0% وكذلك نسبة الغير موافقين بشدة 0%.
2. 42.7% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تشعر بأنك تُعامل بشكل عادل في تقييم أدائك وتقدير عملك ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 47% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 10.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.
3. 47.6% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد توزيع عادل للمسؤوليات والمهام بين الموظفين في الفرق ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 42.7% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 9.5%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.
4. 44.8% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتم اتخاذ قرارات عادلة فيما يتعلق بالترقيات والزيادات في الراتب ، كذلك بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط

على هذه العبارة 44.8 % من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 10.3 %، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0 %، وكذلك نسبة الغير موافق بشدة 0 %.

5. 41.3 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتم التفاعل بشكل عادل مع الشكاوى والمشاكل التي تطرحها ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 51.1 % من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 7.6 %، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0 % ونسبة الغير موافقين بشدة 0 %.

○ بُعد المسؤولية:

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد المسؤولية في شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (12) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد المسؤولية

الإجمالي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
368	0	0	35	200	133	يتم تحميلك مسؤوليات واضحة ومحددة ويتابع تنفيذها بانتظام
100%	0	0	9.5	54.3	36.1	
368	0	5	39	160	164	يتم تشجيعك على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات المناسبة في العمل
100%	0	1.4	10.6	43.5	44.6	
368	0	1	67	142	158	برأيك تعطى الأولوية العالية للمسؤولية والالتزام في أداء المهام وتحقيق النتائج
100%	0	0.3	18.2	38.6	42.9	
368	0	0	41	198	129	يوجد مسؤولية تجاه التطور والنمو المهني الخاص بك
100%	0	0	11.1	53.8	35.1	
368	0	0	64	145	159	يتم مساعدتك في تحديد نقاط قوتك ونقاط ضعفك للعمل على تحسينها
100%	0	0	17.4	39.4	43.2	
	0	6	246	845	743	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 36.1 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتم تحميلك مسؤوليات واضحة ومحددة ويتابع تنفيذها بانتظام ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 54.3 % من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت

نسبة المحايدین 9.5%، ونسبة الأفراد الغير موافقین 0% وكذلك نسبة الغير موافقین بشدة 0%.

2. 44.6% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتم تشجيعك على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات المناسبة في العمل ، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.5% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 10.6%، ونسبة الأفراد الغير موافقین 1.4%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

3. 42.9% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تعطى الأولوية العالية للمسؤولية والالتزام في أداء المهام وتحقيق النتائج ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 38.6% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 18.2%، ونسبة الأفراد الغير موافقین 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

4. 35.1% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على يوجد مسؤولية تجاه التطور والنمو المهني الخاص بك، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 53.8% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 11.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقین 0%، وكذلك نسبة الغير موافق بشدة 0%.

5. 43.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتم مساعدتك في تحديد نقاط قوتك ونقاط ضعفك للعمل على تحسينها، بينما بلغت نسبة الأفراد لذين يوافقون فقط على هذه العبارة 39.4% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدین 17.4%، ونسبة الأفراد الغير موافقین 0% ونسبة الغير موافقین بشدة 0%.

○ بُعد النزاهة:

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد النزاهة في شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (13) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد النزاهة

الإجمالي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
368	0	0	32	191	145	يوجد إجراءات للكشف عن الفساد أو الممارسات غير الأخلاقية في العمل
100%	0	0	8.7	51.9	39.4	
368	0	1	32	176	159	يوجد عقوبات واضحة تفرض على المتورطين في سلوكيات غير أخلاقية
100%	0	0.3	8.7	47.8	43.2	
368	0	1	30	181	156	يوجد ثقافة تشجيعية للنزاهة والسلوك الأخلاقي بين الجميع
100%	0	0.3	8.2	49.2	42.4	
368	0	1	41	150	176	يوجد لديك فهم واضح لسياسات النزاهة والقوانين ذات الصلة
100%	0	0.3	11.1	40.8	47.8	
368	0	7	41	161	159	توجد آليات فعالة للتحقق والمراقبة المستمرة لضمان الالتزام بمعايير النزاهة
100%	0	1.9	11.1	43.8	43.2	
	0	10	176	859	795	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 39.4% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد إجراءات للكشف عن الفساد أو الممارسات غير الأخلاقية في العمل ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 51.9% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 8.7%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0% وكذلك نسبة الغير موافقين بشدة 0%.
2. 43.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد عقوبات واضحة تفرض على المتورطين في سلوكيات غير أخلاقية ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 47.8% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 8.7%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3 %، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.
3. 42.4% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد ثقافة تشجيعية للنزاهة والسلوك الأخلاقي بين الجميع ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 49.2% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدين 8.2 %، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

4. 47.8% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على وجود لديك فهم واضح لسياسات النزاهة والقوانين ذات الصلة، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 40.8% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 11.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ونسبة الغير موافق بشدة 0%.

5. 43.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه توجد آليات فعالة للتحقق والمراقبة المستمرة لضمان الالتزام بمعايير النزاهة ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.8% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 11.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 1.9% ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

○ بُعد الاحترام:

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد الاحترام في شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (14) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد الاحترام

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الإجمالي
يوجد اهتمام بالأراء والمشاركة الفعالة للموظفين في عمليات اتخاذ القرارات	163	173	31	1	0	368
	44.3	47	8.4	0.3	0	100%
يوجد قنوات مفتوحة للتواصل بين الإدارة والموظفين لمناقشة القضايا المهنية أو الشخصية دون خوف من التعرض للعقاب	172	156	39	1	0	368
	46.7	42.4	10.6	0.3	0	100%
توجد سياسات وإجراءات تُعطي أهمية لمعالجة أي حالات انتهاك للحقوق أو السلوكيات التي تعارض الاحترام في بيئة العمل	167	149	52	0	0	368
	45.4	40.5	14.1	0	0	100%
تتوفر لك فرص للمشاركة في أنشطة التطوع أو الجوائز للتقدير والاعتراف بجهودك	171	161	36	0	0	368
	46.5	43.8	9.8	0	0	100%
يتم الاستماع الجيد والاهتمام بالاحتياجات الشخصية والمهنية للموظفين	152	163	52	1	0	368
	41.3	44.3	14.1	0.3	0	100%
الإجمالي	825	802	210	3	0	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 44.3% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد اهتمام بالأراء والمشاركة الفعالة للموظفين في عمليات اتخاذ القرارات ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 47% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 8.4%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3% ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

2. 46.7% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يوجد قنوات مفتوحة للتواصل بين الإدارة والموظفين لمناقشة القضايا المهنية أو الشخصية دون خوف من التعرض للعقاب ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 42.4% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 10.6%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3%، ولم تكن هنالك أية إجابة بغير موافق بشدة أي بنسبة 0%.

3. 45.4% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه توجد سياسات وإجراءات تُعطي أهمية لمعالجة أي حالات انتهاك للحقوق أو السلوكيات التي تعارض الاحترام في بيئة العمل، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 40.5% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 14.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

4. 46.5% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على انه تتوفر لك فرص للمشاركة في أنشطة التطوع أو الجوائز للتقدير والاعتراف بجهودك ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.8% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 9.8%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0%، ونسبة الغير موافق بشدة 0%.

5. 41.3% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتم الاستماع الجيد والاهتمام بالاحتياجات الشخصية والمهنية للموظفين ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 44.3% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي، وبلغت نسبة المحايدون 14.1%، ونسبة الأفراد الغير موافقين 0.3% ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

○ بُعد أداء شركة البريد السعودي (سُئل):

يوضح الجدول التالي التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد أداء شركة البريد السعودي.

الجدول رقم (15) التكرارات والنسب المئوية لعبارات بُعد أداء شركة البريد السعودي

الإجمالي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
368	0	1	30	181	156	توفر الشركة خدمات إضافية مثل الباقات أو العروض الترويجية التي تلبي الاحتياجات وتوفر قيمة مضافة
100%	0	0.3	8.2	49.2	42.4	
368	0	1	41	149	177	. عملية الفوترة والدفع في الشركة سهلة وواضحة دون أي مشاكل
100%	0	0.3	11.1	40.5	48.1	
368	0	1	37	160	170	تبذل الشركة جهوداً كافية لتقديم تحديثات وتطويرات مستمرة في الخدمات التي تقدمها
100%	0	0.3	10.1	43.5	46.2	
368	0	0	33	196	139	تعتبر الخدمات الجديدة التي تُطلقها الشركة مبتكرة وملائمة للتطورات الحالية في مجال البريد
100%	0	0	9	53.3	37.8	
368	0	1	45	184	138	يتوفر الدعم والمساعدة الفنية على مدار الساعة لحل أي مشاكل تقنية
100%	0	0.3	12.2	50	37.5	
368	0	8	41	159	160	تلتزم الشركة بمعايير الأمان وحماية البيانات الشخصية للعملاء بشكل جيد
100%	0	2.2	11.1	43.2	43.5	
368	0	1	65	143	159	يمكن الاعتماد على الشركة في تقديم حلول مخصصة وفقاً لاحتياجات العملاء الخاصة في مجال البريد
100%	0	0.3	17.7	38.9	43.2	
368	0	9	46	155	158	تتمتع الشركة بسمعة جيدة وموثوقة عالية في السوق بين العملاء والمستخدمين
100%	0	2.4	12.5	42.1	42.9	
368	0	0	54	152	162	توفر الشركة خدمات ما بعد البيع والدعم الفني للتأكد من استمرارية رضا العملاء عن الخدمات
100%	0	0	14.7	41.3	44	
368	0	0	34	162	172	تفهم الشركة احتياجات العملاء وتعمل على تقديم الحلول المناسبة لها بشكل فعال وسريع
100%	0	0	9.2	44	46.7	
	0	22	426	1641	1591	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول أعلاه نجد أن:

1. 42.4% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه توفر الشركة خدمات إضافية

مثل الباقات أو العروض الترويجية التي تلبي الاحتياجات وتوفر قيمة مضافة، بينما

بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 49.2% ،ونسبة

- المحايدين 8.2% ، ونسبة الغير موافقين 0.3%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي.
2. 48.1% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن عملية الفوترة والدفع في الشركة سهلة وواضحة دون أي مشاكل، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 40.5%، ونسبة المحايدين 11.1%، ونسبة الغير موافقين 0.3%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0% من أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي.
3. 46.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تبذل الشركة جهوداً كافية لتقديم تحديثات وتطويرات مستمرة في الخدمات التي تقدمها ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.5%، ونسبة المحايدين 10.1%، ونسبة الغير موافقين 0.3%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.
4. 37.8% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تعتبر الخدمات الجديدة التي تُطلقها الشركة مبتكرة وملائمة للتطورات الحالية في مجال البريد ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 53.3%، ونسبة المحايدين 9%، ونسبة الغير موافقين 0%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.
5. 37.5% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه يتوفر الدعم والمساعدة الفنية على مدار الساعة لحل أي مشاكل تقنية ، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 50%، ونسبة المحايدين 12.2%، ونسبة الغير موافقين 0.3%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.
6. 43.5% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تلتزم الشركة بمعايير الأمان وحماية البيانات الشخصية للعملاء بشكل جيد، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 43.2%، ونسبة المحايدين 11.1%، ونسبة الغير موافقين 2.2%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.
7. 43.2% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على يمكن الاعتماد على الشركة في تقديم حلول مخصصة وفقاً لاحتياجات العملاء الخاصة في مجال البريد، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 38.9%، ونسبة المحايدين 17.7%، ونسبة الغير موافقين 0.3%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.
8. 42.9% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تتمتع الشركة بسمعة جيدة وموثوقية عالية في السوق بين العملاء والمستخدمين، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين

يوافقون فقط على هذه العبارة 42.1%، ونسبة المحايدون 12.5%، ونسبة الغير موافقين 2.4%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

9. 44% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه توفر الشركة خدمات ما بعد البيع والدعم الفني للتأكد من استمرارية رضا العملاء عن الخدمات، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 41.3%، ونسبة المحايدون 14.7%، ونسبة الغير موافقين 0%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

10. 46.7% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تفهم الشركة احتياجات العملاء وتعمل على تقديم الحلول المناسبة لها بشكل فعال وسريع، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يوافقون فقط على هذه العبارة 44%، ونسبة المحايدون 9.2%، ونسبة الغير موافقين 0%، ونسبة الغير موافقين بشدة 0%.

الفصل الرابع: اختبار الفرضيات

1.4 عرض ومناقشة الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الأخلاقي للمدير والعامل في الشركة على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين السلوك الأخلاقي (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (16) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين السلوك الأخلاقي وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 ^a	.650	.649	3.540

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين السلوك الأخلاقي وأداء شركة البريد السعودي قوي والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.8)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.65) أي أن 65% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها السلوك الأخلاقي.

ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (17) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين السلوك الأخلاقي وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.092	1.612		.677	.000
	السلوك_الأخلاقي	.325	.012	.806	26.058	.000

Dependent Variable: أداء شركة سبل

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار t، sig = 0.000 وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 1.092، ونعبر عن العلاقة بين السلوك الأخلاقي (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y=1.092 +0.325 X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الأخلاقي للمدير والعامل في الشركة على أداء الشركة محققة.

1.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

- تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الانضباط للمدير والعامل على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين بُعد الانضباط (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (18) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد الانضباط وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.445	.443	1.798

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين بُعد الانضباط وأداء شركة البريد السعودي جيد والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.66)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.44) أي أن 44% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد الانضباط.

ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (19) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد الانضباط وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.183	1.164		19.919	.000
	الانضباط	.926	.054	.667	17.122	.000

a. Dependent Variable: أداء شركة سبل

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار $t=0.000$ sig وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 23.183، ونعبر عن العلاقة بين بُعد الانضباط (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y=23.183 +0.926 X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الانضباط على أداء الشركة محققة.

2.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

- تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاون للمدير والعامل على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين بُعد التعاون (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (20) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد التعاون وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.477 ^a	.227	.225	2.121
a. Predictors: (Constant), التعاون				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين بُعد التعاون وأداء شركة البريد السعودي مقبول والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.47)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.22) أي أن 22% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد التعاون. ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (21) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد التعاون وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.945	1.651		15.711	.000
	التعاون	.802	.077	.477	10.379	.000
a. Dependent Variable: أداء شركة ميل						

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار t , $\text{sig} = 0.000$ وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 25.945، ونعبر عن العلاقة بين بُعد التعاون (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y = 25.945 + 0.802 X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاون على أداء الشركة محققة.

3.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

- تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد العدالة للمدير والعامل على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين بُعد العدالة (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (22) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد العدالة وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.270 ^a	.073	.070	2.323
a. Predictors: (Constant), العدالة				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين بُعد العدالة وأداء شركة البريد السعودي ضعيف والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.27)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.07) أي أن 7% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد العدالة.

ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (23) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد العدالة وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.515	1.783		18.796	.000
	العدالة	.440	.082	.270	5.357	.000
a. Dependent Variable: أداء شركة سبل						

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار $t=0.000$ sig وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 33.515، ونعبر عن العلاقة بين بُعد العدالة (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y=33.515+0.44 X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد العدالة على أداء الشركة محققة.

4.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:

- تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المسؤولية للمدير والعامل على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين بُعد المسؤولية (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (24) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد المسؤولية وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466 ^a	.217	.215	2.135
a. Predictors: (Constant), المسؤولية				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين بُعد المسؤولية وأداء شركة البريد السعودي مقبول والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.46)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.21) أي أن 21% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد المسؤولية. ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (25) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد المسؤولية وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.319	1.467		19.301	.000
	المسؤولية	.691	.069	.466	10.066	.000
a. Dependent Variable: أداء شركة سبل						

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار t , $\text{sig} = 0.000$ وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 28.319، ونعبر عن العلاقة بين بُعد المسؤولية (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y = 28.319 + 0.691X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المسؤولية على أداء الشركة محققة.

5.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الخامسة:

- تنص الفرضية الفرعية الخامسة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد النزاهة للمدير والعامل على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين بُعد النزاهة (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (26) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد النزاهة وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 ^a	.279	.277	2.049
a. Predictors: (Constant), النزاهة				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين بُعد المسؤولية وأداء شركة البريد السعودي مقبول والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.52)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.279) أي أن 28% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد النزاهة. ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (27) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد النزاهة وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.029	1.352		19.999	.000
	النزاهة	.741	.062	.528	11.889	.000
a. Dependent Variable: أداء شركة سبل						

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار t , $\text{sig} = 0.000$ وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 27.029، ونعبر عن العلاقة بين بُعد النزاهة (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y = 27.029 + 0.714X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد النزاهة على أداء الشركة محققة.

6.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الفرعية السادسة:

- تنص الفرضية الفرعية السادسة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاحترام للمدير والعامل على أداء الشركة.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط لبناء النموذج لإثبات وجود علاقة بين بُعد النزاهة (x) كمتغير مستقل وأداء الشركة (y) كمتغير تابع وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (28) معامل الارتباط ومعامل التحديد للعلاقة بين بُعد الاحترام وأداء الشركة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 ^a	.276	.274	2.052
a. Predictors: (Constant), الاحترام				

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 من الجدول السابق نجد قيمة معامل الارتباط بين بُعد الاحترام وأداء شركة البريد السعودي مقبول والعلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.52)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.276) أي أن 28% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد الاحترام. ولمعرفة المعادلة المعبرة عن العلاقة بين x و y نقوم بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط وتحديد ثوابت لمعادلة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (29) معادلة الانحدار الخطي للعلاقة بين بُعد الاحترام وأداء الشركة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.029	1.352		19.999	.000
	النزاهة	.741	.062	.528	11.889	.000
Dependent Variable: أداء شركة سيل						

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25 نلاحظ من الجدول السابق أن معنوية اختبار $t=0.000$ sig وهي أصغر من 0.05 أي ذات دلالة إحصائية، وإن قيمة الثابت في المعادلة = 27.029، ونعبر عن العلاقة بين بُعد الاحترام (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل:

$$Y=27.029+0.714X$$

مما سبق نجد أن الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبُعد الاحترام على أداء الشركة محققة.

2.1.4 عرض ومناقشة الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي (مدير، عامل).

للتأكد من صحة الفرضية نقوم بإجراء اختبار تحليل التباين لتأكد من وجود فروقات ذات دلالة إحصائية وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (30) جدول تحليل التباين

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
السلوك_الأخلاق ي	Between Groups	6.777	1	6.777	.190	.664
	Within Groups	13087.612	366	35.759		
	Total	13094.389	367			
أداء_شركة_مسب ل	Between Groups	.497	1	.497	.085	.770
	Within Groups	2129.718	366	5.819		
	Total	2130.215	367			

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات SPSS.25

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة $\text{sig} > 0.05$ ، وهذا يعني أنه لا توجد فروقات بين إجابات أفراد العينة سواء أكان عاملاً أو مديراً.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات:

1.5 النتائج:

بعد إجراء التحليل الوصفي والاختبارات الإحصائية اللازمة على عينة الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

1.1.5 نتائج البيانات الشخصية:

بلغت عينة الدراسة الصالحة للتحليل الإحصائي والممثلة لمجتمع الدراسة (368) مفردة، وشمل الاستبيان الموزع على عينة الدراسة أربعة أنواع من الأسئلة بخصوص البيانات الشخصية وهي (النوع- المنصب الوظيفي – المؤهل العلمي- الخبرة الوظيفية) وكانت النتائج كما يلي:

1. إنّ (29.6%) من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث، أما الذكور فهم يشكلون (70.4%) من عينة الدراسة أي أن الذكور يمثلون ثلثي عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي (سُبل).
2. إنّ (80%) تقريباً من أفراد عينة الدراسة هم من العمال، أما المدراء فهم يشكلون (20%) تقريباً من عينة الدراسة، أي أن العمال يمثلون أكثر من ثلاثة أرباع عينة الدراسة من موظفي شركة البريد السعودي (سُبل).
3. إنّ (13.3%) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس، أما خريجي المعاهد فهم يشكلون (26.4%) من عينة الدراسة، بينما يشكل الجامعيون من موظفي شركة البريد السعودي نسبة (40.2 %) من أفراد عينة الدراسة، فيما كان (17.7%) من أفراد العينة من حملة شهادة الماجستير، أما حملة شهادة الدكتوراه فهم يشكلون (2.4%) من أفراد عينة الدراسة، ومنه نجد أن موظفي شركة البريد السعودي على درجة عالية من التحصيل العملي حيث بلغت نسبة حملة الشهادة الجامعية وما فوق (60.3%) وهو ما يشكل أكثر من نصف عدد الموظفين.
4. إنّ (17.1%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم أقل من سنة، أما ذوي الخبرة من (2-5) سنوات فهم يشكلون (46.2%) من عينة الدراسة، أما الأفراد الذين تبلغ خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات فهم يشكلون نسبة (23.6 %) من أفراد عينة الدراسة، بينما يشكل ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات نسبة (13%) من عينة موظفي شركة البريد السعودي.

2.1.5 نتائج اختبار الفرضيات:

أثبتت الدراسة صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للسلوك الأخلاقي للمدير والعامل في الشركة على أداء الشركة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.8)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.65) أي أن 65% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها السلوك الأخلاقي، وتم التعبير عن هذه العلاقة بين السلوك الأخلاقي (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=1.092 + 0.325 X$

كما أثبتت الدراسة صحة الفرضيات الفرعية التالية:

1. أثبتت الدراسة صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الانضباط للمدير والعامل على أداء الشركة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.66)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.44) أي أن 44% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد الانضباط. وتم التعبير عن هذه العلاقة بين بُعد الانضباط (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=23.183 + 0.926 X$

2. أثبتت الدراسة صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاون للمدير والعامل على أداء الشركة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.47)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.22) أي أن 22% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد التعاون. وتم التعبير عن هذه العلاقة بين بُعد التعاون (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=25.945 + 0.802 X$

3. أثبتت الدراسة صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد العدالة للمدير والعامل على أداء الشركة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.27)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.07) أي أن 7% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد العدالة. وتم التعبير عن هذه العلاقة بين بُعد العدالة (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=33.515 + 0.44 X$

4. أثبتت الدراسة صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المسؤولية للمدير والعامل على أداء الشركة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.46)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.21) أي أن 21% من التغيرات في أداء الشركة

يفسرها بُعد المسؤولية. وتم التعبير عن هذه العلاقة بين بُعد المسؤولية (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=28.319+0.691X$

5. أثبتت الدراسة صحة الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد النزاهة للمدير والعامل على أداء الشركة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.52)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.279) أي أن 28% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد النزاهة. وتم التعبير عن هذه العلاقة بين بُعد النزاهة (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=27.029+0.714X$

6. أثبتت الدراسة صحة الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاحترام للمدير والعامل على أداء الشركة. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.52)، وإن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.276) أي أن 28% من التغيرات في أداء الشركة يفسرها بُعد الاحترام. وتم التعبير عن هذه العلاقة بين بُعد الاحترام (x) وأداء شركة البريد السعودي (y) بالشكل: $Y=27.029+0.714X$

كما توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة وفق المنصب الوظيفي (مدير، عامل). وذلك وفقاً لتحليل التباين ANOVA حيث تبين أن قيمة $\text{sig} > 0.05$ مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

2.5 التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من النتائج فإننا نوصي بـ:

1. اتباع ممارسات أخلاقية في التوظيف والتأكد من توظيف الأفراد بناءً على الكفاءة والقدرات دون تمييز غير مبرر، إضافةً إلى توفير فرص متساوية للتطور المهني والترقيات.
2. تطوير سياسات وقواعد تعزز السلوك الأخلاقي في جميع جوانب العمل.
3. إجراء تدريبات منتظمة للموظفين للتأكيد على أهمية الأخلاقيات في العمل.
4. تعزيز النزاهة وتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو مخالفة للقوانين دون مخاوف من الانتقام وذلك من خلال إنشاء نظام فعال للإبلاغ الداخلي وضمان سرية المعلومات.
5. الاهتمام بإنشاء بيئة عمل تشجع على التعاون والاحترام المتبادل، وتشجيع الموظفين على التواصل المفتوح والشفاف بين موظفين مختلفي المستويات.
6. تطوير مؤشرات أداء تقييمية لمتابعة تحسين الأخلاقيات وقياس تأثيرها على الأداء العام للشركة.

Abstract

This study aimed to study the impact of the ethical behavior of the manager and the worker on the organization's performance. A field study was conducted at the Saudi Postal Company, and (400) individuals were selected from the company's employees to represent the study sample. Questionnaires were distributed to them, and the questionnaires were returned and valid. For statistical analysis (368), the descriptive analytical method was used by describing and analyzing phenomena and events in a detailed and accurate manner. The data was also processed with the statistical analysis program SPSS, in addition to relying on some secondary sources of books and scientific references related to the subject of the study, as well as previous research and studies that It addresses the topic of the impact of ethical behavior on the organization's performance.

The study concluded that there is a positive and strong statistically significant relationship between the dimensions of the ethical behavior of the manager and the worker and the performance of the Saudi Postal Company. In addition, the relationship between each dimension was studied separately and its impact on the company's performance. It turned out that the discipline dimension is one of the most influential dimensions on the company's performance. It has a dimension of respect. The study also found that there were no statistically significant differences between the answers of the study sample members (manager, worker). The study recommended conducting regular training for employees to emphasize the importance of ethics at work. In addition to enhancing integrity and encouraging employees to report any unethical behavior or violation of laws without fear of retaliation, this is done by establishing an effective internal reporting system and ensuring the confidentiality of information, and the need to pay attention to creating a work environment that encourages cooperation and mutual respect, and encouraging employees to have open and transparent communication between employees. Employees at different levels, and working to develop evaluative performance indicators to monitor the improvement of ethics and measure their impact on the company's overall performance.

Keywords: ethical behavior - company performance

المراجع:

المراجع العربية:

- بابيه إيمان. (2016). *أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية بمؤسسة رغبة الجنوب*. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- بوقطف محمود. (2014). *التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية*. بسكرة: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع وتنظيم العمل، جامعة محمد خيضر.
- تركمان فتحي. (2015). *الحوافز وأثرها على العمال في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة قصر البخاري*. الجزائر: جامعة المدية، مذكرة الماستر كلية علوم التسيير.
- توفيق الطويل. (1953). *مذهب المنفعة العامة في فلسفة الأخلاق* (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة: مطبعة لجنة التأليف والنشر.
- جمال درهم زيد. (2016). *أخلاقيات منظمات الأعمال ومسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مبادئ الحوكمة* (الإصدار الطبعة الأولى). اليمن: مركز الكتاب الجامعي _ جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- حسين محمد الحراحشة. (2014). *إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي*. عمان: دار جليس الزمان للنشر.
- حمياني صباح. (2021، 28 12). مبدأ الواجب الأخلاقي عند كانط. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، صفحة 871_884.
- رغبة عابد عطالله المريات. (2011). *أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان*. عمان: كلية الأعمال _ جامعة الشرق الأوسط.
- رغبة عابد عطالله المريات. (2011). *أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان*. عمان: جامعة الشرق الأوسط.
- سعدية سعدي. (2018، 15 05). مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، الصفحات 81-90.
- طاهر محسن منصور الغالبي، و وائل صبحي ادريس. (2007). *الإدارة الاستراتيجية- منظور منهجي متكامل*. عمان: دار وائل للنشر.
- عبد الرحيم محمد. (2008). *قياس الأداء- الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية.
- عبد المليك مزهود. (2005). *المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومًا وقياسًا*. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات (صفحة 489). الجزائر: جامعة ورقلة.
- عبد الوهاب جعفر. (2013). *فلسفة الأخلاق والقيم*. مصر _ الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. تاريخ الاسترداد 17 11، 2023، من <https://maarefhekmiya.org/author/mohamad-tabaja/>
- علاء فرحان طالب، و إيمان شبحان المشهداني. (2011). *الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف*. عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- علي عبد الله. (1999). *أثر البيئة على أداء المؤسسة العمومية الاقتصادية*. الجزائر: جامعة الجزائر أطروحة دكتوراه.
- عمر محمد التومي الشيباني. (1988). *علم النفس الإداري*. ليبيا، طرابلس: الدار العربية للكتاب.
- عمرو حامد. (2007). *تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية ورقة عمل مقدمة في ملتقى تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية*. القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- فاطمة محمد. (2017). *أخلاقيات العمل*. جدة : جامعة الملك عبد العزيز .
- فريدريك نيتشه. (1887). *أصل الأخلاق وفصلها*. سيلز اماريا _ ألمانيا: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع _ لبنان.
- فلاح حسن عداي الحسيني. (2000). *الإدارة الاستراتيجية*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ماجدة عطية. (2003). *سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة*. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- محمد البخاري عمومن. (1 1، 2018). *أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي*. مجلة آفاق للدراسات والبحوث، صفحة 82 _ 104.
- محمد محمود يوسف. (2005). *البعد الاستراتيجي للتقييم المتوازن للأداء*. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- مهدي سامرائي. (2021). *أخلاقيات العمل*. عمان : Yazouri Group for publication and distiirbution.
- مؤيد الساعدي. (2018). *المنطق الاخلاقي والمعرفي لثقافة المنظمة*. عمان : دار الصفاء .
- ناصر عدون. (2003). *ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي*. الجزائر : دار المحمدية العامة .
- نجم عبود نجم. (2006). *أخلاقيات الادارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال (الإصدار الاولى)*. الاردن : مؤسسة الوراق للنشر.
- البريد السعودي - سبل. (2023). *أرسل شحنات منشأتك*. تاريخ الاسترداد 28 11، 2023، من <https://splonline.com.sa/ar/shipping-for-your-business/>
- سبل - البريد السعودي. (2023). *المواد المحظورة*. Retrieved 11 28, 2023, from <https://splonline.com.sa/ar/prohibited-items/>
- البريد السعودي - سبل. (2023). *تعرف أكثر على حقوقك*. تاريخ الاسترداد 28 11، 2023، من <https://splonline.com.sa/media/3587/rights-obligations.pdf>
- سبل - البريد السعودي. (2023). *عن سبل*. Retrieved 11 28, 2023, from <https://splonline.com.sa/ar/about/>

المراجع الأجنبية:

- AYŞE NEĞİŞ IŞIK. .(2020 '01 16) Manager Ethical Behaviour and Employee Affective Commitment. *International journal of education leadership and mangement*.
- Beta Oki Baliartati, Aldin Rafi Robiatul Adawiyah. .(2021 '8 3) The Impact of Ethical Leadership on Employee Performance: The Mediating Role of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior (OCB). *European Union Digital Librar*.
- I Ketut R Sudiarditha, Hari Pudjiantoro. .(2022) *The Influence of Ethical Leadership on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Intervening Variable*. IDEAS.
- İrge Şener b, Seval Aksoy a, Lütfighak Alpkın a Meral Elçi a. .(2012) *The Impact of Ethical Leadership and Leadership Effectiveness on Employees' Turnover Intention: The Mediating Role of Work Related Stress*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
- Niki Puspita and Helmi, Muhammad and Aliansyah, Eko Satya Sari. .(2022 '5 16) The Influence of Ethical Leadership, Compensation, and Culture on Employee Performance..11-100 الصفحات
- P E Kashani. .(2020 '01 09) The Effects of Managers on Organizational Behaviors and Functions. *African Journal of Hospitality Tourism and Leisure*.
- Sachin Suknunan ORCID, Anrusha Bhana Nosipho Pearl Dlamini ORCID. .(2022) *Influence of employee-manager relationship on employee performance and productivity*. BUSIENSS PERSPACTIVES .
- Sachin Suknunan, Anrusha Bhana Nosipho Dlamini. .(2022) *Influence of employee-manager relationship on employee performance and productivity*. Hryhorii Skovoroda lane10: BUSINESS PERSPECTIVES.
- Swadip Bhattacharjee b, Monowar Mahmood c, Md Aftab Uddin d, Shetu Ranjan Biswas b Mouri Dey a. .(2022 '2 20) Ethical leadership for better sustainable performance: Role of employee values, behavior and ethical climate. *ELSEVIER*.

الملاحق:

استمارة الاستبيان:



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم/ أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحثين بإجراء دراسة ميدانية حول مدى تأثير السلوك الأخلاقي للمدير والعامل في أداء المنظمة

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ضمن شركة البريد السعودي (سُبل)، نأمل أن تسمحوا لنا بأخذ بضع دقائق منكم لإبداء رأيكم بوضع إشارة على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

ولكم جزيل الشكر على المساهمة في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة فور اكتمالها إن شاء الله.

أولاً: البيانات الشخصية:

- 1- النوع : ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- المنصب الوظيفي: ☐ مدير ☐ عامل
- 3- المؤهل العلمي: ☐ بكالوريوس ☐ معهد ☐ جامعة ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- الخبرة الوظيفية: ☐ (سنة و اقل) ☐ (2 - 5 سنة) ☐ (6- 10 سنة) ☐ (أكثر من 10 سنة)

ثانياً محاور الاستبيان:

المحور الثاني: السلوك الأخلاقي					
العبارات الخاصة بالبعد الأول (الانضباط)	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1. يوجد إدارة فعّالة للموارد والوقت في تحقيق الأهداف المحددة					
2. يوجد التزام بالقواعد والإجراءات المحددة في العمل					
3. يوجد استجابة للتحديات والمشكلات بشكل فعال وبدون تأخير					
4. يتوفر تواصل فعال مع الفريق وتحفيز مستمر للالتزام بالمعايير والأهداف.					
5. يتوفر الالتزام بالمواعيد النهائية وتنفيذ المهام وفقاً للتوجيهات					
العبارات الخاصة بالبعد الثاني (التعاون)	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
6. تتوفر صفة القدرة على تشجيع التعاون وبناء روح الفريق بين الأفراد					
7. يوجد استعداد للاستماع إلى وجهات نظر الآخرين ودعمها داخل الفريق					
8. يوجد تشجيع على العمل الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق لتحقيق الأهداف					
9. يوجد توجيه للعمل بشكل يشجع على التعاون وتبادل المعرفة والخبرات					
10. تتوفر ثقافة العمل التعاونية وإدارة الصراعات بشكل بناء					
العبارات الخاصة بالبعد الثالث (العدالة)	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
11. المعايير المستخدمة في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة تُعتبر عادلة					
12. تشعر بأنك تُعامل بشكل عادل في تقييم أدائك وتقدير عملك					
13. تعتقد أنه يوجد توزيع عادل للمسؤوليات والمهام بين الموظفين في الفرق					
14. تعتقد أنه تتخذ قرارات عادلة فيما يتعلق بالترقيات والزيادات في الراتب					
15. تعتقد أنه يتم التفاعل بشكل عادل مع الشكاوى والمشاكل التي تطرحها					

العبارات الخاصة بالبعد الرابع (المسؤولية)					غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
16. يتم تحميلك مسؤوليات واضحة ومحددة ويتابع تنفيذها بانتظام									
17. يتم تشجيعك على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات المناسبة في العمل									
18. برأيك تعطى الأولوية العالية للمسؤولية والالتزام في أداء المهام وتحقيق النتائج									
19. يوجد مسؤولية تجاه التطور والنمو المهني الخاص بك									
20. يتم مساعدتك في تحديد نقاط قوتك ونقاط ضعفك للعمل على تحسينها									
العبارات الخاصة بالبعد الخامس (النزاهة)					غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
21. يوجد إجراءات للكشف عن الفساد أو الممارسات غير الأخلاقية في العمل									
22. يوجد عقوبات واضحة تفرض على المتورطين في سلوكيات غير أخلاقية									
23. يوجد ثقافة تشجيعية للنزاهة والسلوك الأخلاقي بين الجميع									
24. يوجد لديك فهم واضح لسياسات النزاهة والقوانين ذات الصلة									
25. توجد آليات فعالة للتحقق والمراقبة المستمرة لضمان الالتزام بمعايير النزاهة									
العبارات الخاصة بالبعد السادس (الاحترام)					غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
26. يوجد اهتمام بالآراء والمشاركة الفعالة للموظفين في عمليات اتخاذ القرارات									
27. يوجد قنوات مفتوحة للتواصل بين الإدارة والموظفين لمناقشة القضايا المهنية أو الشخصية دون خوف من التعرض للعقاب									
28. توجد سياسات وإجراءات تُعطي أهمية لمعالجة أي حالات انتهاك للحقوق أو السلوكيات التي تعارض الاحترام في بيئة العمل									
29. تتوفر لك فرص للمشاركة في أنشطة التطوع أو الجوائز للتقدير والاعتراف بجهودك									
30. يتم الاستماع الجيد والاهتمام بالاحتياجات الشخصية والمهنية للموظفين									

المحور الثالث: أداء شركة البريد السعودي سُبُل					
العبارات الخاصة ببعد أداء شركة البريد السعودي سُبُل	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
31. توفر الشركة خدمات إضافية مثل الباقات أو العروض الترويجية التي تلبي الاحتياجات وتوفر قيمة مضافة					
32. عملية الفوترة والدفع في الشركة سهلة وواضحة دون أي مشاكل					
33. تبذل الشركة جهوداً كافية لتقديم تحديثات وتطويرات مستمرة في الخدمات التي تقدمها					
34. تعتبر الخدمات الجديدة التي تُطلقها الشركة مبتكرة وملئمة للتطورات الحالية في مجال البريد					
35. يتوفر الدعم والمساعدة الفنية على مدار الساعة لحل أي مشاكل تقنية					
تلتزم الشركة بمعايير الأمان وحماية البيانات الشخصية للعملاء بشكل جيد					
36. يمكن الاعتماد على الشركة في تقديم حلول مخصصة وفقاً لاحتياجات العملاء الخاصة في مجال البريد					
37. تتمتع الشركة بسمعة جيدة وموثوقية عالية في السوق بين العملاء والمستخدمين					
38. توفر الشركة خدمات ما بعد البيع والدعم الفني للتأكد من استمرارية رضا العملاء عن الخدمات					
39. تفهم الشركة احتياجات العملاء وتعمل على تقديم الحلول المناسبة لها بشكل فعال وسريع					

شكراً جزيلاً على تعاونكم ومشاركاتكم

Midocean University

Management college

Management major



The Title:

**The extent to which the ethical behavior of the
manager and employee affects the organization's
performance.**

(An applied study in the Saudi Postal Company)

Preparing students:

Name	ID
Arwa Nasir Jarbin	222000407
Masha'el Saud Alshabanat	222000367
Abdulaziz Tayseer Alashhab	222000518

Supervision:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hasan

Academic year

2023