

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبة:

- بوقرة فاطمة

تحت عنوان:

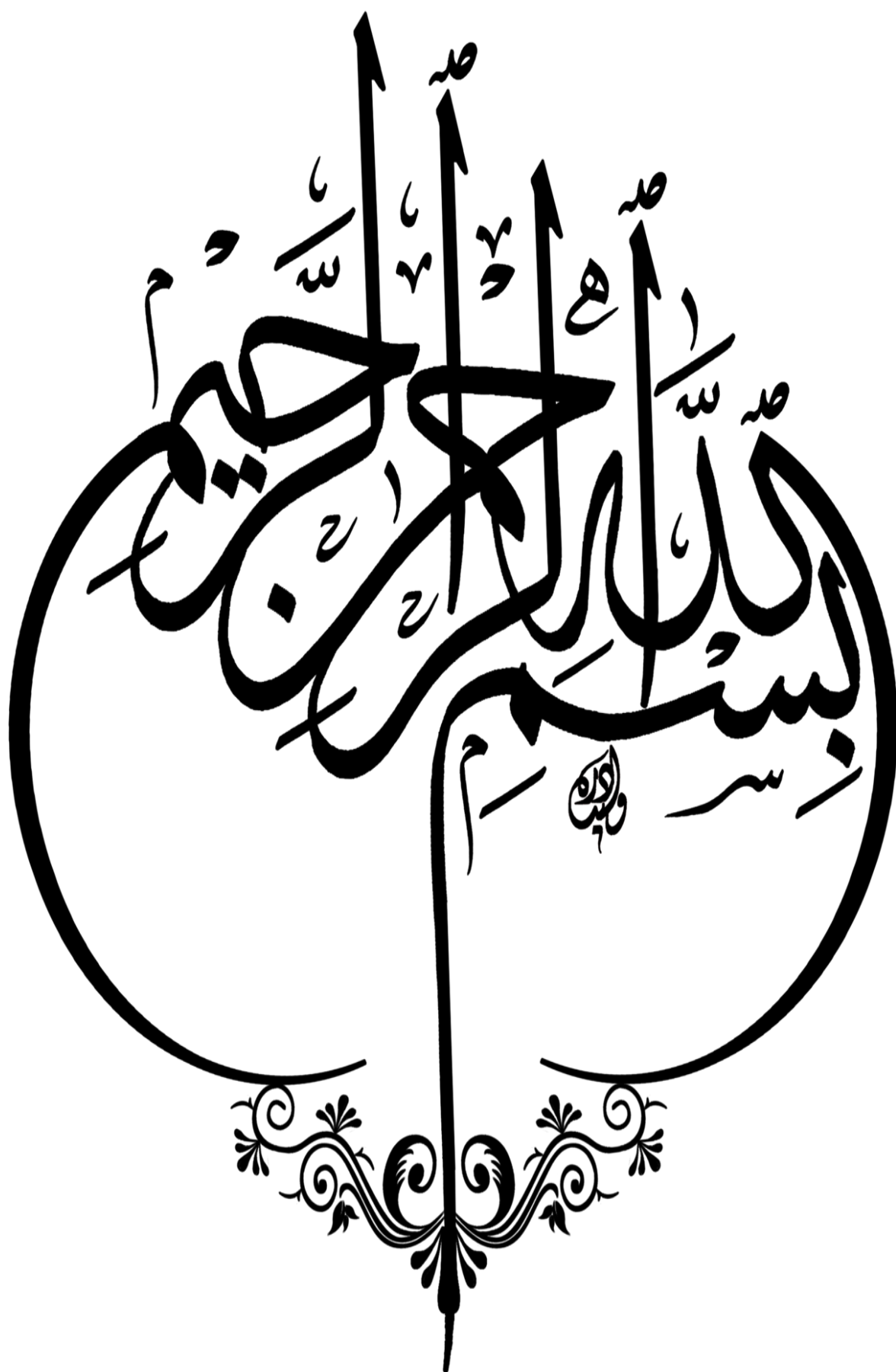
أثرتبني أخلاقيات الأعمال الإلكترونية على أداء العمال

- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة -

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
		رئيسا
د. بوذراع أمينة	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021



شكر وحر فاج



مصادقا لقوله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بداية نشكر الله ونحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع

ونسأله أن يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعنا وينفع الناس جميعا

نتوجه بالشكر والعرفان إلى من كان دليلا ومرشدا في هذا العمل الأستاذ

"بوذراع أمنية" الذي أشرف على هذا العمل المتواضع

وإلى الأساتذة الكرام أعضاء اللجنة المناقشة وعلى موافقتهم مناقشة هذا العمل

كل الشكر والعرفان لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير

بجامعة محمد بوضياف المسيلة

وطاقتها الإداري وكل أساتذتها الكرام

كل الشكر والعرفان لمن ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل ولو كانت

بمساهمة صغيرة

إهداء

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات

أهدي حصاد دراستي إلى:

إلى من أنجبتني وربتني وآنارت دربي وأعانتني برضاها وبالصلوات والدعوات

إلى أغلى وأعز إنسان في هذا الوجود

أمي حبيتي حفظها الله

إلى مثلي الأعلى في الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني

درب الكفاح وأنار لي درب الفلاح ويسر لي سبيل النجاح

أبي العزيز حفظه الله

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

وإلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع



فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

شكر وتقدير	-
إهداء	-
فهرس المحتويات	-
فهرس الجداول والأشكال	-
مقدمة	أ
<u>الفصل الأول: اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الإطار النظري</u>	
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال	6
المطلب الأول: تعريف الأخلاق وأهميتها	6
المطلب الثاني: مفهوم أخلاقيات الأعمال	7
المطلب الثالث: مصادر الاخلاقيات في منظمات الاخلاق	9
المطلب الرابع: أهمية أخلاقيات الأعمال	10
المطلب الخامس: تجسيد أخلاقيات الأعمال في المنظمة	11
المطلب السادس: أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية	12
المبحث الثاني: أخلاقيات الأعمال الإلكترونية	15
المطلب الأول: مفهوم الأعمال الإلكترونية	15
المطلب الثاني: فوائد الاعمال الالكترونية ومعوقاتها	16
المطلب الثالث: تعريف اخلاقيات الاعمال الالكترونية	17
المطلب الرابع: أبعاد أخلاقيات الأعمال الإلكترونية	18
المبحث الثالث: اداء العمال	22
المطلب الأول: تعريف الأداء وعناصره	22
المطلب الثاني: محددات الاداء	24
المطلب الثالث: أنواع الأداء	25
المطلب الرابع: تعريف اداء العاملين ومحدداته	26

28.....	المطلب الخامس: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
31.....	المطلب السادس: تقييم أداء العاملين
37.....	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

46.....	تمهيد الفصل الثاني:
47.....	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
47.....	المطلب الأول : نبذة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر
49.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والمصالح المختلفة
50.....	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
50.....	المطلب الأول: المنهج العلمي المعتمد في الدراسة.
50.....	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
50.....	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والإحصائية المستخدمة.
59.....	المبحث الثالث : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.
59.....	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.
61.....	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.
62.....	المطلب الثالث: تحليل عبارات الاستبيان واختبار الفرضيات.
78.....	خلاصة الفصل الثاني:
80.....	الخاتمة:
83.....	قائمة المراجع



فهرس الجداول والأشكال



قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل الفوائد المحتملة للأعمال الالكترونية	16
02	عينة الدراسة لمجموعة من اتصالات الجزائر.	50
03	بين دراجات مقياس رنسيس ليكارت (Rensis Likert) الخماسي.	51
04	الاتساق الداخلي لعبارات محور أخلاقيات الأعمال الالكترونية.	52
05	يوضح الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء العمال.	53
06	الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان.	54
07	يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة.	54
08	Guttman Split-Half Coefficientt لقياس ثبات الاستبانة.	55
09	المحك المعتمد في الدراسة للاستبيان.	56
10	يبين المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.	57
11	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	57
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	59
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	59
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب في المؤسسة.	60
15	توزيع أفراد العينة وفقا لعدد سنوات العمل في المؤسسة.	60
16	يوضح نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov	61
17	العبارات المتعلقة ببعدتوافر الخدمة.	62
18	العبارات المتعلقة ببعد الخصوصية.	63
19	العبارات المتعلقة ببعد الموثوقية.	64
20	العبارات المتعلقة ببعد الأمانة والأمان.	65
21	العبارات المتعلقة بمحور أداء العمال.	66

68	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة.	22
69	قيم معامل تضخم التباين ومعامل التسامح للمتغيرات المستقلة.	23
71	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.	24
72	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.	25
74	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.	26
75	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.	27
76	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.	28

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ج
02	مصادر الاخلاقيات في الاعمال	09
03	الهيكـل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة	49



مقدمة



مقدمة

تشير الاخلاقيات بشكل عام الى القيم والمعايير الاخلاقية التي يستند اليها افراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ وقد اشار فان فلوك (van vilok ,1993,bb38,48) "الى ان اخلاقيات الاعمال ماهي الا الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الاداري بحيث يصبح هذا القرار خيارا اخلاقيا اخذا في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد وللمجموعات وللمنظمة " ،ولقد انتشرت وسائل التقنية الحديثة في هذا العصر انتشارا كبيرا وعلى الخصوص الحاسوب والانترنت وغيرها من الوسائل الالكترونية والمعلوماتية التي اصبحت واسعة النطاق وتغطي كل مجالات الحياة اذ دخل الحاسوب في جميع المهن كل ذلك يتطلب دمج الاعمال الالكترونية بأداء العمال في المنظمات ،ولا يتم ذلك الى بوضع المنظمات قواعد اخلاقية لموظفيها والعاملين فيها والتي يجب عليهم اتباعها لذلك تعد اخلاقيات الاعمال من اساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها واجهزتها ،والالتزام بالأخلاقيات سيؤدي تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحسين اداء العاملين والمنظمة عن طريق تقييم مستوى اداء الفرد العامل داخل المنظمة ومدى التزامه اتجاه مهنته

وسنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على اهمية اخلاقيات الاعمال الالكترونية ودرجة تأثيرها على اداء العاملين، حيث قمنا بإجراء هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، حيث تطرقنا في الجانب النظري الى خطة اشتملت على مقدمة وفصلين وخاتمة، الفصل الاول يتمحور حول اخلاقيات الاعمال والاعمال الالكترونية واخلاقيات الاعمال الالكترونية وداء العمال ،والفصل الثاني تناولنا فيه التعريف بميدان الدراسة المستخدم، اما الجانب الميداني فقد عرضنا فيه نتائج الدراسة

الإشكالية

المعضلة الفكرية لأخلاقيات الأعمال في المنظمات تشير إلى أن الأخلاق تكاد تكون صعبة ومهمة كذلك في المنظمات المرتبطة بأداء الفرد العامل وهو مؤشر بدوره مهم في مدى نجاح المؤسسة أو المنظمة لذا من الضروري النظر للأخلاق على أن لها تأثير مهم على أداء العمال وقد أدى انتشار استخدام الانترنت داخل المنظمات إلى ظهور مخاطر منها الخصوصية وامن المعلومات وكل ماله علاقة بالأعمال الالكترونية لذا من الضروري على المنظمات الاهتمام بكل ماله علاقة بأخلاقيات الأعمال الالكترونية من اجل تحسين أداء العاملين ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا البحث دراسة تطبيق هذه الأخلاقيات على أداء العمال مما سبق تشكلت لدينا معالم الاشكالية الخاصة ببحثنا والتي يمكن صياغتها كالتالي:

- هل يوجد أثر اخلاقيات الاعمال وأداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ؟

من خلال التساؤل الرئيسي يمكننا طرح التساؤلات الفرعية:

- 1-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد توافر الخدمة وأداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ؟
- 2-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الخصوصية وأداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ؟
- 3-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الموثوقية وأداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ؟
- 4-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الأمانة والأمان وأداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

اهمية الدراسة

تنبع اهمية الدراسة بشكل رئيسي من اهمية دراسة اخلاقيات الاعمال الالكترونية والدور الذي تلعبه في تأهيل المنظمات للخوض في عالم العولمة وضمان بقائها وقدرتها على المنافسة ،وتقديم كل ما هو افضل ويمكن النظر الى اهمية الدراسة بصورة اكثر تفصيلا بما يلي :

الاهمية العلمية : من خلال المساهمة في اثراء جوانب الفكر الاداري حول اخلاقيات الاعمال الالكترونية في المنظمات

الاهمية العملية : تحاول هذه الدراسة الوصول الى نتائج عملية تؤكد ضرورة تحسين اداء العاملين في الشركات وتطوير المنظومة الالكترونية لها من خلال الالتزام بأخلاقيات الاعمال في الجانب الالكتروني

اهداف الدراسة

ان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو قياس اثر تبني اخلاقيات الاعمال الالكترونية على اداء العمال وذلك من خلال تحقيق الاهداف التالية :

- 1 -التعرف على اثر تبني المؤسسة لمبدأ توافر الخدمة كأحد مبادئ اخلاقيات الاعمال على اداء العمال
- 2-التعرف على اثر تبني المؤسسة لمبدأ الخصوصية كأحد مبادئ اخلاقيات الاعمال على اداء العمال
- 3-التعرف على اثر تبني المؤسسة لمبدأ الموثوقية كأحد مبادئ اخلاقيات الاعمال على اداء العمال
- 4-التعرف على اثر تبني المؤسسة لمبدأ الامان كأحد مبادئ اخلاقيات الاعمال على اداء العمال

اسباب اختيار الموضوع

من بين الاسباب التي ادت الى اختياري لهذا الموضوع منها :

- قابلية الموضوع للبحث والدراسة
- علاقة موضوع الدراسة بالتخصص

الفرضيات

تسعى الدراسة في ضوء مشكلتها ومراجعة الدراسات ذات العلاقة لاختبار صحة الفرضيات

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الاعمال الالكترونية على اداء العمال

الفرضيات الفرعية

- 1-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد توافر الخدمة الالكترونية عل أداء العمال
- 2-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الخصوصية على أداء العمال
- 3-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموثوقية على أداء العمال
- 4-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمانة والأمان على اداء العمال

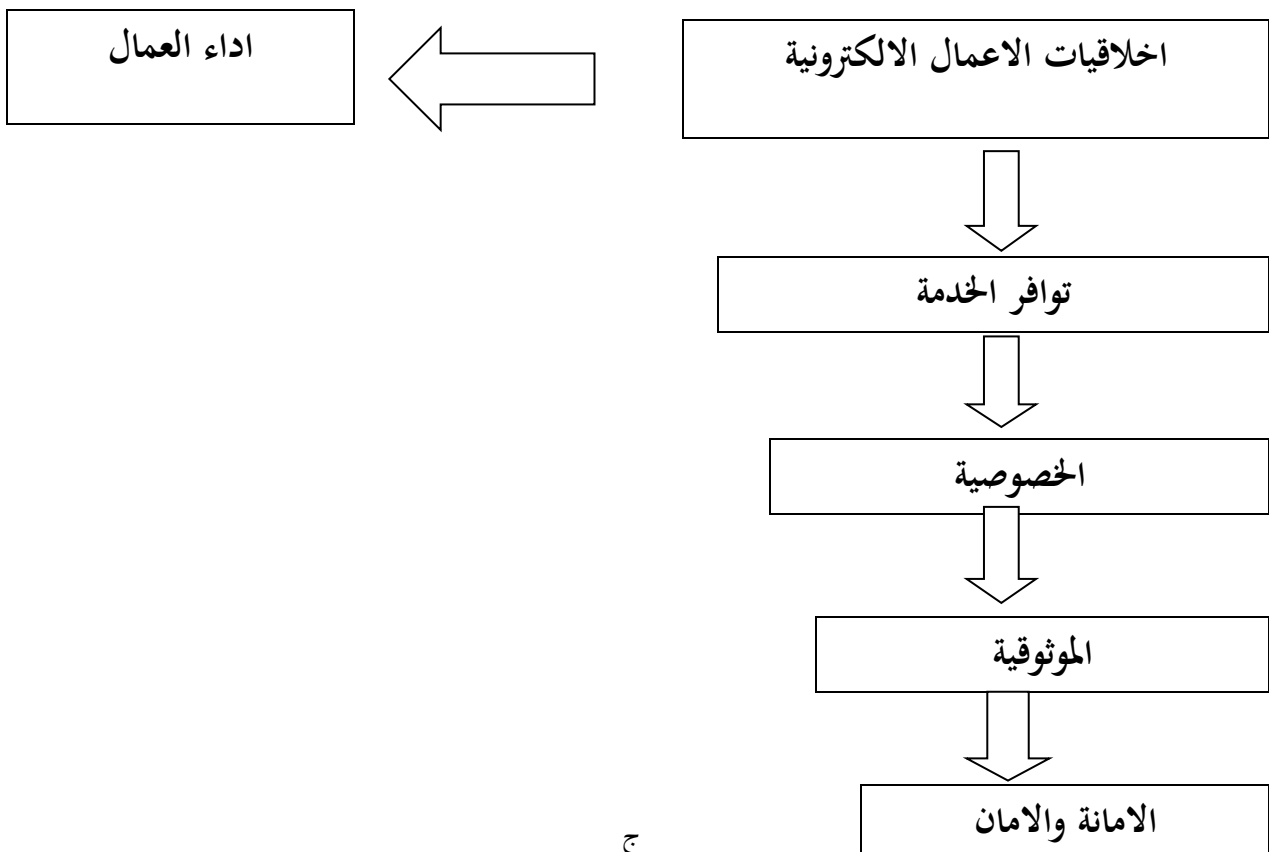
نموذج الدراسة :

يتكون نموذج الدراسة من المتغيرات المستقلة والتابعة كما في الشكل التالي :

الشكل رقم 01: يمثل نموذج الدراسة

المتغير التابع

المتغير المستقل





الفصل الأول

اخلاقيات الاعمال واخلاقيات
الاعمال الالكترونية واداء العمال
الإطار النظري

تمهيد

أصبح موضوع اخلاقيات الاعمال الالكترونية من المواضيع التي تحضي باهتمام متزايد في السنوات الاخيرة وهي من اهم القضايا التي تواجه المنظمات المعاصرة نظرا لاعتمادها على الحاسوب والانترنت ونظرا لعدة اسباب في مقدمتها تزايد الفضائح المالية والنقد الموجه لإدارة الاعمال ومراقبة اداء العمال والتزام المنظمات بهذه الاخلاقيات يؤدي الي زيادة اداءها واكتساب ميزة تنافسية.

وللإلمام بالموضوع أكثر سوف نتطرق في هذا الفصل الى الإطار النظري لأخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال.

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال

مع تدني معايير الاخلاق أصبح البحث عن الاخلاق مطلباً رئيسياً للمجمعات المتقدمة والمتخلفة على حد سواء واصبحت المنظمات تتسابق لإصدار مدونات اخلاقية وتعيد صياغة الاهداف والسياسات بطريقة تبرز فيها المسؤولية الاخلاقية للمنظمة واصبحت الاخلاقيات تحظى باهتمام السلوكيين والاداريين بعد ان كان الربح هدفها الوحيد.

المطلب الأول: تعريف الأخلاق وأهميتها

اولاً: تعريف الاخلاق

يصعب إعطاء تعريف موحد للأخلاق والمعايير الأخلاقية والسلوكية ومرد ذلك إلى اختلاف النظرة لموضوع الأخلاق وخصائصها لكونها من الظواهر الإنسانية المرتبطة بكيونة النفس الإنسانية ودواخلها وما جبلت عليه من قيم وعادات وسلوكيات، وعلى الرغم من ذلك فقد حاول البعض وضع تعريف للأخلاق، فالأخلاق يقصد بها مجموعة المبادئ والمعايير والقيم التي تخدم السلوك الفرد أو المجموعة فيما يخص الصواب أو الخطأ وكذلك الجيد أو السيئ في المواقف المختلفة، وقد عرف الإمام الغزالي الأخلاق بأنها (هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال الجميلة المحمودة شرعاً وعقلاً وسميت تلك الهيئة خلقاً حسناً وإن كان الصادر عنها الأفعال القبيحة سميت الهيئة خلقاً سيئاً).⁽¹⁾

وقد عرفت الأخلاق بأنها (علم معياري يتناول مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الانسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وهذه المبادئ والقواعد مستمدة من تصور فلسفي يركز على العقل أو على الدين أو على كليهما).

وعرفها البعض بأنها مجموع مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهي عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة وهي انعكاس القيم التي يتخذها الفرد كمعايير تخدم سلوكياته).⁽²⁾

ثانياً: أهمية الاخلاق

1 -أهمية الاخلاقيات

-من أفضل العلوم وأشرفها وأعلاها قدراً

-وهي التي تميز سلوك الانسان وعلاقاته مع غيره

(1) زكي مبارك، الاخلاق عند الغزالي، دار الجيل، بيروت، الطبعة الأولى، 1988، ص153.

(2) بسام حمد الطراونة باسم محمد ملحم، قوانين وأخلاقيات الأعمال والإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، 2015، ص337.

-تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية

-وسيلة لنجاح الانسان في حياته

2-اهمية الاخلاق بالنسبة للفرد:

-تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته

-المعيار الذي تحكم تصرفات الانسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهاته

-تعمل على حماية الفرد من الانحراف

-تلعب دورا اساسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الافراد

3 -اهمية الاخلاق بالنسبة للمجتمع:

1-تحفظ للمجتمع تماسكه

2-تعمل كموجهات لسلوك الافراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية

3-يتحقق منها الانضباط للفرد والجماعة

4-تحقيق التنمية للمجتمع

المطلب الثاني: مفهوم أخلاقيات الأعمال

ليس هناك تعريف دقيق ومحدد لأخلاقيات الأعمال، فالكثير من المختصين والدارسين لهذا الموضوع حاولوا

تقديم التعريفات التي تساعد على فهم هذا المصطلح ومدلوله، ومن التعاريف:

عرفها Peter Dracker بأنها: "العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف".⁽¹⁾

وهي مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتمثل خطوة توجيهية للمديرين في صنع

القرار وانتقاء البديل الأخلاقي من بين البدائل المتاحة والذي يرضي كافة أصحاب المصالح.

ويشير البعض إلى أخلاقيات الأعمال بأنها كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيفة والمسؤولية الاجتماعية والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية.

(1) نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر، 2006، ص 17.

الفصل الأول- أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال الالكترونية وإداء العمال الاطار النظري

إن أخلاقيات الأعمال تشير بأنه يوجد مبادئ او قواعد محددة يجب احترامها، ويمكن تعريفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المنظمة والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموماً.⁽¹⁾

فمن التعاريف السابقة نستنتج أن أخلاقيات الأعمال:

- تشير إلى معايير السلوك التي تقود المدراء وتوجههم في عملهم.
- من الضروري أن يتبنى أفراد المنظمة تلك الأخلاقيات.
- يجب ان تتجلى أخلاقيات الأعمال في سلوكيات الأفراد سواء اتجه المنظمة أو اتجاه الأطراف المتعاملة معها.
- ولعل من الأسباب التي جعلت المنحى الأخلاقي محط أنظار المهتمين والباحثين في مجال إدارة الأعمال ما يلي:
- الإحساس المتزايد بأن المنظمات أصبحت في صفتها وسلوكياتها أقل أخلاقية بسبب تعقد وتداخل المصالح مما يكشف الحاجة إلى أخلاقيات الأعمال في المنظمة الحديثة.
- التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمات، فهناك مراجعة حديثة للمفاهيم السائدة التي ترد أن المنظمات تهدف من أجل بقائها الى تعظيم الأرباح دون أن ترافق ذلك اهتمام واضح بالاعتبارات الأخلاقية.
- تزايد جرائم الفساد الإداري والانتهاكات المخلة بالمصلحة العامة.⁽²⁾
- إرساء مبادئ الإدارة السليمة "الحوكمة"، والالتزام بروح القانون.
- شعور المنظمات بأنها لن تستطيع استثمار طاقات أفرادها وكسب ولائهم إلا من خلال قيم أخلاقية محددة تنعكس إيجابيا على ثقة العميل والزبون في المنتج.
- ظهور دعوات جادة في المجتمعات الصناعية للاهتمام بالقيم الأخلاقية على الصعيد العملي والمهني.⁽³⁾

(1) زكريا مطلق الدروب، أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية- منظور سلوكي واستراتيجي، دار البازوري، عمان، 2009، ص434.

(2) نجم عبود نجم، نفس المرجع، ص12.

(3) دور القيم وأخلاقيات الأعمال في التجارب العلمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة "الحوكمة"، ص03.

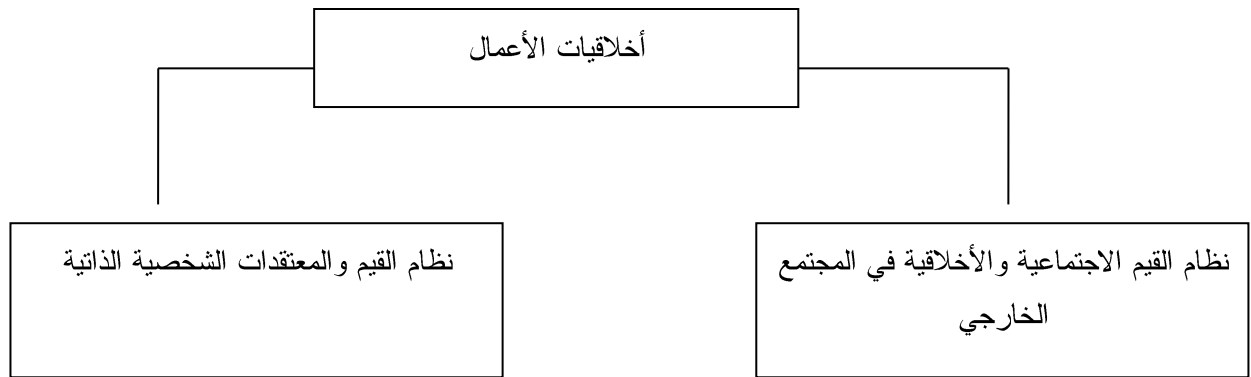
المطلب الثالث: مصادر الاخلاقيات في منظمات الاخلاق

قد يكون الدافع للالتزام بالأخلاق مختلفا من شخص لآخر

تستند اخلاقيات الاعمال الى ركنين اساسيين:

الاول نظام القيم الاجتماعي والاخلاقي والاعراف والتقاليد السائدة في المجتمع والثاني هو النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وحيثما السابقة ويمكن توضيح ذلك بالمخطط التالي :

الشكل رقم 02: يمثل مصادر الاخلاقيات في الاعمال



القيم الشخصية الذاتية الفطرية

المعتقدات الدينية والمذهبية

الخبرة السابقة والمستوى التعليمي

الحالة الصحية النفسية والجسمانية

الثقافة السائدة في المجتمع

قيم الجماعة

قيم العائلة

قيم المجتمع الحضارية

المصدر: بلال خلف السكارنة، اخلاقيات العمل، جامعة الملك فيصل، 2001، ص106.

مصادر اخلاقيات الاعمال

1-العائلة والتربية البيئية : تمثل العائلة النواة الاولى لبناء السلوك لدى الفرد

2-ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته: يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته

3-التاثر بالجماعات المرجعية : مصدر مهم للسلوك الفردي الاخلاقي وغير الاخلاقي وقد تكون هذه المرجعيات سياسية او دينية او ادبية او عشائرية او عسكرية او غيرها

4-المدرسة ونظام التعليم في المجتمع : تكوين القيم الاخلاقية وتنمية السلوك الاخلاقي لدى الافراد

الفصل الأول- أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال الالكترونية وإداء العمال الاطار النظري

5-اعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الراي :الصحافة ووسائل الاعلام تبث قيما وافكارا تصلنا حيث ما نكون

6-مجتمع العمل الاول :يؤثر مجمع العمل بكل مكوناته على الافراد ويغير اخلاقياتهم ويفرض سلوكيات جديدة مثل احترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي

7-سلطة القيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين : للموروث الثقافي والحضاري تأثير كبير عل سلوكياتنا واخلاقياتنا

8-القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات: عبارة عن نتائج تيار او اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول فالقوانين تمثل رغبات المجتمع كما انها تعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة

9-الخبرة المتراكمة والضمير الانساني الصالح : مصدر مهم لتكوين سلوكيات العمل

10-جماعات الضغط في المجتمع المدني : مصدر مهم لقواعد السلوك الاخلاقي للعاملين في منظمات الاعمال

المطلب الرابع: أهمية أخلاقيات الأعمال

إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي على صعيد الفرد في منظمات الأعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير تتجسد في الاعتبارات الحالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، فأهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها الأخلاقي في العمل ما يلي:

- في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط إيجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل.

- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف الأخلاقي يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية.

- إن الحصول على شهادات عالمية مثل "iso9000" يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية، لذا فإن الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي.

- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.⁽¹⁾

(1) صلاح العامري، منصور الغالي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص136.

الفصل الأول- أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال الالكترونية وأداء العمال الاطار النظري

وحسب "Danis Donadson" فإن التطبيق الصحيح للبرامج الأخلاقية يؤدي إلى تحقيق العديد من المنافع منها:

- منح الشرعية للأفعال الإدارية.
- تقوية الترابط النطقي والتوازن في الثقافة التنظيمية.
- تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة.
- دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنظمات.
- التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع.⁽¹⁾

وفي إطار العلاقة بين الجوانب الأخلاقية للمنظمة وأدائها المالي، فتشير إحدى الدراسات أن المنظمة التي تتبع في ممارسة أعمالها قاموساً أخلاقياً واجتماعياً حققت نتائج تفوقت فيها على المنظمات التي لا تملك هذا القاموس، وبذلك فإن الالتزام بالأبعاد الأخلاقية في ممارسة الأعمال يسهم لدعوى نحو مباشر أو غير مباشر في تحقيق النجاح واستدامته.

المطلب الخامس: تجسيد أخلاقيات الأعمال في المنظمة

المنظمة الأخلاقية هي المنظمة التي تناضل من أجل اتباع المبادئ الأخلاقية وتهدف إلى تحقيق النجاح ضمن المعايير الأخلاقية والمثاليات، ونتيجة لذلك فإن المديرين الأخلاقيين يحاولون تحقيق أهداف المنظمة المرتبطة بالربح وإتباع السلوك القانوني والأخلاقي في آن واحد، حيث يكون شعار هذا النوع من الإدارة "هل ما تقوم به المنظمة عادل بالنسبة لها ولجميع الأطراف المتعاملين معها".⁽²⁾

وتوجهت جهود الباحثين نحو تحديد ما يميز المنظمة الأخلاقية عن غيرها من المنظمات، فلقد أشار البعض إلى أن المنظمة الأخلاقية ذات الاستقامة الأخلاقية العالية والتي تملك خصائص متميزة منها:

- الاحتفاظ برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
- تحديد أنظمة المكافأة في المنظمة طبقاً لرؤية الاستقامة فيها.

⁽¹⁾ معن وعد الله المعاصيدي، أخلاقيات منظمات الأعمال والمزايا التنافسية، ص04.

⁽²⁾ www.vlum,n154.htm

الفصل الأول- أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال الالكترونية وإداء العمال الاطار النظري

- تسود المنظمة ثقافة اتخاذ القرارات الإدارية المهمة المتضمنة بعدا أخلاقيا. (1)

إن المنظمة التي تتبنى دورا اجتماعيا أكبر وسلوكا أخلاقيا مرتكزا على ما هو أبعد مما هو مذكور في مدونتها، فهي بذلك تجسد هذا السلوك في أنشطتها أو تعارض بين آليات عمل هذه الإدارات وقراراتها من خلال التزامها بسلوك أخلاقي قوي، ومن بين الوظائف التي حظيت بعناية خاصة لتجسيد المرتكزات الأخلاقية والسلوكية في مختلف أوجه عملها. (2)

- وظيفة الإنتاج:

لقد حظيت إدارة الإنتاج بعناية خاصة لتجسيد المرتكزات الأخلاقية في مختلف أوجه عملها، وبذلك فإنها تخدم المنظمة على المدى البعيد وتبني سمعة مميزة في السوق، فالمرتكزات الأخلاقية التي تستند عليها تتجسد في مجالات كثيرة منها: مجال تصميم المنتج، تخطيط ورقابة الإنتاج، تكنولوجيا العمليات المستخدمة.

- وظيفة التسويق:

يعتبر التسويق المجال المحبوب المهم الذي تمارس من خلاله منظمات الأعمال دورها الاجتماعي وسلوكها الأخلاقي في المجتمع، ويمكن تحديد أخلاقيات التسويق بأنها المعايير التي تدعم تصرفات المسوقين وبما يحملونه من قيم خلقية، وتتجلى بشكل واضح في النشاط التسويقي حيث تكون هذه القيم مرشد في تحديد نوعية المنتج مضمون الإعلان، إختيار منافذ التوزيع، حماية المستهلك، التسعير، التوزيع، الترويج.

المطلب السادس: أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية

إن اتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المنظمة لن تعتمد على إلتزام مدى العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية، بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المنظمة لكي يلتزم به الجميع، ولابد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات، فالكذب في التقارير والبيانات روح العداء والإيذاء بين العاملين خداع عميل أو مورد أو متقد للوظيفة، قبول مزايا قيمة من الموردين أو العملاء يجب أن يتم التعامل مع كل أمر يخص أخلاقيات الأعمال بكل شدة، فالحرص على أخلاقيات العمل هو أمر أخلاقي وديني وإداري، فأخلاقيات الأعمال تساعد المنظمة على اتباع أساليب الإدارة الحديثة، فالمنظمة تستطيع تطبيق سياسات مثل

(1) عبدالله بن منصور، إشكالية بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2009، ص 189.

(2) بن ناجية فاطمة الزهرة، العشعاشي ثابت : وسيلة أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال، جامعة تلمسان، ص 49.

الفصل الأول- أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال الالكترونية وإداء العمال الاطار النظري

Just in time لأنها تستطيع التعاون مع الموردين لتوريد المواد الأولية في الوقت المناسب، كذلك فإنها تستطيع تطبيق سياسية total productive maintenance أو "الصيانة الإنتاجية الشاملة أو الخدمات". وتستطيع تكوين تحالفات استراتيجية *stratégique alliances* مع الموردين والمنافسين، وتساعد كذلك على دراسة المشاكل بالأساليب الحديثة مثل *six sigmi* لأنه يمكن الرجوع لبيانات تاريخية دقيقة وصادقة.⁽¹⁾ تلعب أخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في معالجة أو تقليل الفساد الإداري، فالاهتمام بأخلاقيات الأعمال كان نتيجة أسباب عديدة يقع في مقدمتها الفضائح الأخلاقية وانتشار مظاهر الفساد الإداري والاقتصادي بشكل ملفت للنظر، فالفساد الإداري هو نزعة شيطانية تتصارع في إطارها قيم الخير والعدالة مع قيم الشر والريزية. وهو ليس مقتصرًا على البلدان النامية دون المتقدمة، لذلك يعتبر ظاهرة مرفوضة يجب معالجتها والتخلص منها وحماية المجتمع من آثارها السلبية.⁽²⁾

- وظيفة المالية والمحاسبة:

تعتبر الإدارة المالية والمحاسبية حقل مليء بالاعتبارات السلوكية ومن القضايا الخاصة بأخلاقيات الأعمال في هذا المجال: الاستثمار، التدقيق، الاستشارات المالية والمحاسبية.

- وظيفة الموارد البشرية:

يمكن لمنظمة الأعمال تجسيد مسؤولياتها الأخلاقية اتجاه الموارد البشرية من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية لإدارة الموارد البشرية ومنها: المقابلة والاختيار، التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم أداء العاملين.⁽³⁾

إن منظمات الأعمال إذا أرادت ان تكون منظمات أخلاقية ومسؤولة اجتماعيا فإن ثلاثة ركائز أساسية لابد أن يجري بناءها وتقويتها وهي الأفراد، الأنظمة والمبادئ التنظيمية.

(1) ابن نامة فطيمة الزهرة، العشعاشي ثابت أو وسية، نفس المرجع، ص50.

(2) أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقية الوظيفية في تقليل الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، ص10.

(3) ابن نامة فاطمة الزهرة، د. العشعاشي ثابت أو وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص50.

أ/الأخلاق الفردية:

فالمدرء هم الأساس الأول من أسس المنظمة الأخلاقية، ويجب الإشارة إلى أهمية اتصاف هؤلاء الأفراد بالصدق والاستقامة وأن تتغذى تلك السمات في قراراتهم وسلوكياتهم، ويتربى عليهم تحديد طرف تركيز الانتباه على القيم الأخلاقية في المنظمة وإيجاد البيئة التي تشجع السلوك الأخلاقي في كل العاملين.

ب/أخلاقيات القيادة:

إن استخدام المنظمة المكافأة ومراجعة الأداء بشكل فاعل يمكن ان يكون طريقا في الاستدلال على أثر الأخلاقيات في منظمات الأعمال وانطلاقا السلوك الأخلاقي ومعاقبة السلوكيات المناقضة بعدد من المكونات لبناء العادة الأخلاقيون في منظمة الأعمال.

ج/ الأنظمة والهياكل التنظيمية:

وتشكل هذه المجموعة الأدوات التي يستخدمها المدرء لتشكيل القيم وتعزيز السلوكيات الأخلاقية والتحول بالمنظمة لتصبح منظمة أخلاقية كالثقافة التنظيمية، والرموز الأخلاقية، المكاتب الأخلاقية، التدريب الأخلاقي، آليات الإبلاغ.

المبحث الثاني: أخلاقيات الأعمال الإلكترونية

تشهد الاعمال الالكترونية نموا سريعا بفضل ما توفره الشبكة العالمية للمعلومات من وسائل وتقنيات حديثة في التعاملات، ان من مميزات هذا العصر هو اعتماده على التقنيات الالكترونية والتكنولوجية والاتصالات فهو يسمى بالعصر الرقمي او عصر المعلومات والتقنيات العالية وفيه انتشرت نظم المعلومات والتقنيات والاتصالات والانترنت انتشارا واسعا، وقد تميز هذا العصر كذلك في امر مهم وهو استخدام الاعمال الالكترونية التي تتيح العديد من المزايا

المطلب الأول: مفهوم الأعمال الإلكترونية

يعتبر مفهوم الأعمال الإلكترونية من المفاهيم الحديثة، حيث ظهر لأول مرة في عام 1973 عندما استخدمت شركة (IBM) هذا المصطلح في إطار سعيها لتمييز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن أنشطة التجارة الإلكترونية، وقد عرفتها (IBM) بأن الأعمال الإلكترونية عبارة عن مدخل متكامل مرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة، من خلال ربط نظم الأعمال بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت.

يمكن تعريف الأعمال الإلكترونية بأنها مجموعة متميزة من حالات الأعمال التي تجري ممارستها بصورة رقمية عبر الإنترنت، وتعد الأعمال الإلكترونية مدخلا آمنا ومرنا ومتكاملا يؤدي الى تسليم قيمة للأعمال المختلفة من خلال توحيد النظم والعمليات التي تدير وتشغل العمليات الجوهرية للإعمال من خلال البساطة والوصول، ويتم تحقيق ذلك من خلال تكنولوجيا الإنترنت (أبو غارة، 2012).

إن شبكة الإنترنت لها دور مهم وضروري في الأعمال، فالأعمال الإلكترونية نشأت بشكل رئيس وضروري في العديد من المنظمات، وأن انتشار الأعمال الإلكترونية وصل الى العديد من الأطراف للتفكير ليس في التعامل بين المنظمات وإنما بين المنظمات والمستهلكين والموظفين والموردين والشركاء، لذا فقد عدت الأعمال الإلكترونية جزءا من الاستدامة التنافسية في الاقتصاد العالمي.⁽¹⁾

إن الأخلاقيات الإلكترونية هي مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد والشبكات على الشبكة العالمية، ولا شك في أن الخدمات الإلكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن ان تقدم بدون قدر ملائم من

(1) عدي محمد منصور، أثر تبني أخلاقيات الأعمال الإلكترونية على أداء الأعمال، قدمت هذه الرسالة استكمالا للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، 2015، ص14.

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

المصداقية والثقة والنزاهة في التعامل، ولنا أن نرى جميع مواقع الشركات الحديثة تضع ما يشير الى التزامها بمبادئ الخصوصية، كما أن البعض الآخر يقدم خدمة الحماية من الفيروسات وتحديثها باستمرار.

كما يمكن تعريف الاعمال الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت لتنفيذ الوظائف الرئيسية للأعمال مما يتيح للمنظمة الفرصة لإدارة علاقاتها البيئية الداخلية والخارجية

المطلب الثاني: فوائد الاعمال الالكترونية ومعوقاتها

أولاً: الفوائد المحتملة للأعمال الالكترونية

الجدول رقم 01: يمثل الفوائد المحتملة للأعمال الالكترونية

فوائد لأرباب العمل	الفوائد التي يحصل عليها العملاء
- زيادة الانتاجية	- الحصول على خيارات واذواق علمية
- وفورات في التكلفة بكافة انواعها	- توفير الوقت والجهد والموارد
- زيادة الارباح	- زيادة جودة الخدمات ولاسيما الحكومية
- حضور عالمي والوصول للأسواق العالمية	- الاستجابة السريعة للحاجات والافضليات
- وضع تنافسي أفضل	- تخفيضات هائلة على الاسعار
- تفصيل السلع والخدمات حسب العميل	- خدمات شخصية منفصلة حسب حاجة العميل
- تقصير او الغاء سلاسل التوريد	- زيادة مهارات العملاء وخلق وظائف جديدة
- زيادة فرص الابتكار والتعلم وتبادل المعرفة	- تعطي العملاء القدرة على تبادل المعلومات
- تقليل المخاطر والخسائر	
- تسهيل جمع المعلومات عن الزبائن	

المصدر: عبد الناصر عبد العال، إدارة أعمال الالكترونية، قسم نظم المعلومات، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2020.

ثانياً : معوقات الاعمال الالكترونية

مشكلة اللغة :فمعظم المواقع تدعم او اثنتين فقط

الفجوة الرقمية **digital divid**: نسبة الذين لا يملكون حسابات ولا اشتراك في الانترنت

ارتفاع التكاليف الثابتة : تحتاج الى شبكات واجهزة وبرامج وتطبيقات واخصائيين وتدريب

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

العائد على الاستثمار : يجب ان تكون المنافع المتولدة عن الاستثمار فيها يفوق التكلفة

مشاكل الانترنت : انخفاض السرعة ورداءة امن المعلومات وارتفاع اسعار الانترنت والجوال

قلة الثقة : بسبب عدم وجود علاقة مباشرة بين الاطراف واختلاف التشريعات وضعف اليات فض المنازعات

التغير المستمر : الحواسيب والجوالات والتطبيقات تتغير باستمرار

المخلفات الالكترونية : هناك مخلفات غير صلبة (حاسبات وجوالات وطابعات) وغير صلبة (ثاني اكسيد

الكربون والتلوث الاشعاعي)

قلة الدعم الحكومي : تحتاج من الحكومة تصدر تشريعات وتضع سياسات ومبادرات خاصة

التكامل : هناك مشكلة في تكامل وتوافق الاجهزة والتطبيقات والبرمجيات

اعادة هندسة الاعمال ومقاومة التغير : تحتاج الى اعادة هيكلة العمالة واقسام الشركة والوسطاء

المطلب الثالث :تعريف اخلاقيات الاعمال الالكترونية

المعايير والقوانين الاخلاقية المرتبطة بالانترنت وضعت للسيطرة على النهج الاخلاقي لتلك الشبكة العنكبوتية ،في حين ان خصوصية المستهلكين هي احدى القضايا الاخلاقية الرئيسية التي تركز عليها العديد من القوانين وانها تؤثر على جميع انواع المنظمات بغض النظر عن ما اذا كان لديهم خدمة التجارة الالكترونية للمعاملات ،والقوانين التي تحكم الاعمال الالكترونية هي في مراحلها الاولى ومختلفة عن تطبيقات التكنولوجيا الاخرى ،لأنه لم يتم اختبارها في المحكمة القانونية لذلك غالبا لا يستند المديرون في اتخاذ قرارهم فقط على القانون ،ولكن على ما اذا كانوا يعتقدون ان الممارسة هي ممارسة تجارية مقبولة او انها ضارة لهذه العلامة التجارية اذا تنشأ مشاكل وشكوى من قبل العملاء .

ان الاخلاقيات الالكترونية هي مجموعة المبادئ الاخلاقية التي تحكم تصرفات الافراد والشركات على الشبكة العالمية ،ولا شك في ان الخدمات الالكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن ان تقدم بدون قدر ملائم من المصداقية والثقة والنزاهة في التعامل ،ولنا ان نرى ان جميع مواقع الشركات الحديثة تضع ما يشير الى التزامها بمبادئ الخصوصية كما انا البعض الآخر يقدم خدمة الحماية من الفيروسات وتحديثها باستمرار

المطلب الرابع: أبعاد أخلاقيات الأعمال الإلكترونية

لأخلاقيات الأعمال الإلكترونية أبعاد كثيرة منها: حقوق المعلومات الرقابية، المسؤولية، الصدق، الموثوقية، وسوف نتطرق هنا في هذه الدراسة لأربعة منها وهي تعتبر المتغيرات المستقلة.

1- التوافر:

وتعرف بأنها قدرة الموقع الإلكتروني على تقديم الخدمات للعملاء في نفس الوقت بمستوى عالي للخدمة وتجنب أي مشاكل فنية ممكن ان تعيق تقديم تلك الخدمات للعملاء.

هناك مجموعة متنوعة من التقنيات المعمول بها حاليا للتأكد من أن أنظمة الواجهة الخلفية توفر خدمة الانترنت متاحة بدرجة عالية وتندرج من خلال ثلاث فئات كالآتي: (1)

- توافر البنية التحتية: تركز على ضمان أن البنية التحتية الأساسية اللازمة لدعم شبكة الانترنت متاحة قدر الإمكان.

- البرامج الوسيطة: البرامج التي تعمل كجسر بين نظام التشغيل او قاعدة البيانات والتطبيقات، وخاصة على شبكة الإنترنت.

- توافر التطبيقات: وتركز على ضمان أن التطبيقات التي بنيت على البيئة التحتية والبرامج الوسيطة توفر خدمة الإنترنت ومتاحة قدر الإمكان.

2- الخصوصية:

وهي الحق الأخلاقي للعملاء على الموقع الإلكتروني من خلال تجنب التدخل في بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية، (Chaffey, 2009). وهي ثقة العميل وتوقعه بأن تعامل معلوماته على الإنترنت من خلال الأعمال الإلكترونية بكل عدل وسرية (Sultan & Shanker, 2002). وقد عرفها (Park & Cho) بأنها قدرة الموقع العلى حماية المعلومات الشخصية للعملاء ومنع وصول الأشخاص الغير مخول لهم بالوصول لهذه المعلومات.

ويقصد بها حق العملاء والجماعات والمؤسسات في تحديد نوع وكمية وكيفية وتوقيت استخدام البيانات والمعلومات التي تخص العملاء والجماعات والمؤسسات من قبل المواقع الإلكترونية. (عقل والنادي، 2007) توجد

(1) عدي محمد منصور، نفس المرجع، ص15.

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

علاقة بين حق البنك في سلامة المعاملات المالية وما تؤدي إليه من تأثيرات على الاقتصاد بطرق مباشرة أو غير مباشرة، وبين حق العميل في الاحتفاظ بسرية حساباته البنكية. هنا تجد أنك أمام مصليحتين غير متوازيتين حيث تسمو المصلحة العامة على المصلحة الشخصية خاصة إذا تعلق الأمر بالائتمان الذي هو عصب النظام الاقتصادي. ولهذا نجد البنوك تحرص على التحري بدقة والحصول على أكبر قدر من المعلومات عن طالب الائتمان.

تقع الخصوصية ضمن الحقوق العامة لأي فرد، وهذا الجانب القانوني (الحقوقي) للخصوصية كان مصدره الرئيس هو البعد الأخلاقي للخصوصية، وحتى يتحقق البعد الأخلاقي في موضوع الخصوصية فإنه لا بد من الإشارة إلى ما يأتي: (1)

- يجب عدم الإلحاح في طلب بيانات عن الفرد (العميل) يؤدي كشفها إلى حرج لهذا الزبون.
- إفصاح هذا العميل عن بيانات شخصية
- يجب عدم الربط بين تقديم خدمة ما للعميل، من جهة، وضرورة محددة، من جهة أخرى.
- يجب عدم خداع الفرد (العميل) بأساليب مضللة للحصول منه على بيانات شخصية برضاه، فهنا حتى لو تحقق البعد القانوني في الخصوصية فإن البعد الأخلاقي لم يتحقق.
- يجب مراعات مقتضيات المسؤولية الاجتماعية في طلب بعض البيانات الشخصية عن الفرد (العميل).
- يجب مراعات مقتضيات المسؤولية الاجتماعية في التعاطي مع البيانات الشخصية للفرد (العميل) ونشرها إلى المواقع الإلكترونية الخليفة. (أبو فروة، 2012)

فالعميل يقدم في طلب أكبر قدر من المعلومات عنه وظروفه المالية ومعاملاته المالية السابقة ولكن بسرية كاملة بحيث لا يجوز للبنك أن ينقلها للغير وخصوصاً لبنوك المعلومات التي يقدمها العميل للبنك "" أخرى. ولكن البنك قد يقدم إلى بنك آخر أو إلى بنك من بنوك المعلومات تقدير حول مسلكه ومدى انتظام معاملاته وسداد التزاماته وحدود الائتمان الذي منحت له والفترة الزمنية التي تم التعا من خلالها. (الشريف، ام اسم المستخدم وكلمة المرور هي من خلالها 2003.

(1) عدي محمد منصور، نفس المرجع، ص18.

3 الموثوقية (Reliability):

تتعلق خاصية الموثوقية بأمانة المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها ويمكن تعريفها بأنها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها وبدرجة عالية من الدقة والصحة، فالعميل يتوقع أن تقدم له الخدمة بالوقت والأداء المناسبين. (الضمور، 2008) في حين عرفها (Gronross, 1998) أنها تناسق الأداء وثباته، وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.⁽¹⁾

وقد عرفها (عبد القادر، 2005) أنها ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك بما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن:

- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث أخطاء.
- تقديم الخدمة المصرفية بالشكل الصحيح.
- تقديم الخدمات في المواعيد المحددة والوقت المصمم لها.
- ثبات مستوى أداء الخدمة.

وقد أشار (Wigand& Swaid, 2007) إلى أن تحقيق الموثوقية يدل على قدرة الشركة القيام بما تعد به، وأن تلبية نوعية المعلومات المقدمة بعض المعايير مثل: الدقة، والتوقيت، والأهمية، والقابلية للفهم.

فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى الوقت المحدد وإصلاحها بشكل يمكن الاعتماد عليه. وتشير الاعتمادية إلى كيفية تحقيق الشركة لوعودها التي قطعتها للعملاء، وتعرف على أنها قدرة المنتج على أداء الوظيفة بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ودون إخفاق. (الرداده، 2011)

وتعرف على أنها الشعور بالمصداقية تجاه المصرف بجانب الشعور بدرجات أقل من القلق ودرجات أعلى من الراحة، وهذا يشير إلى أن العميل يبحث دائما عن مقدم الخدمة ليساعده في تحقيق أهدافه وتكون ثقة العميل بالمصرف دافعا قويا للتعامل فيما بينهم. (Rubaie AI& Nazer AI2010).

(1) عدي محمد منصور، نفس المرجع، ص20.

4-الأمان (Security):

يستخدم الناس الإنترنت لعدة أسباب مختلفة منها التسوق والخدمات المصرفية عبر هذه الشبكة الإلكترونية. ولذلك توفر الأمان يشكل نقطة أساسية في التعامل مع مقدم الخدمة، فالأمان هو تقليل الخطر أو الشكوك بالإضافة للحماية القانونية للعملاء عند وصولهم للخدمة. (Lovelock, 2006, p: 40)⁽¹⁾

تذهب الشركات إلى أبعد مدى من أجل تأمين معلومات عملائها وكسب ثقتهم. مع استمرار التقدم في التكنولوجيا، والاستمرار أيضا في تحسين الإجراءات الأمنية لكي تصبح الشركة أكثر تطورا وقوة، وقد جامت بعض الدراسات بأن زيادة الأمن يمكن أن يكون له تأثيرات سلبية على إمكانية استخدام ومحاولة النظام لحماية نفسه. (Robert and Braz, 2006).

لقد برزت أهمية الأمان في تعاملات وتبادلات الأعمال والأعمال الإلكترونية بسبب عمليات الاختراق والتخريب التي يمارسها لصوص الإنترنت، وهذه العمليات أدت إلى خسائر كبيرة لمنظمات الأعمال الإلكترونية وقد أدت في أكثر من مرة إلى توقف هذه المواقع عن الأعمال بسبب الفيروسات أو عمليات التخريب التي يتسبب فيها هو لاء اللصوص. (أبو فروة، 2012)

لذلك جميع أنظمة التشغيل التجارية تمتلك نقاط ضعف، والمعروف أيضا أنه يوجد نقاط ضعف في نظام الكمبيوتر. (Landwehr, 1992)، نقاط الضعف هذه تخلق فرصا للتهديدات المحتملة للمعلومات التي تمتلكها هذه صرحو «سابق س ومم غير Whitman.2003

(1) عدي محمد منصور، نفس المرجع، ص22.

المبحث الثالث: اداء العمال

إن من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبعدي تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات واستمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر؛ إذ لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار، وتعتبر سياسة دراسة "الأداء وتقييمه"؛ من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيدتها حتما في اتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشاكل.

المطلب الأول: تعريف الأداء وعناصره

يعد الاداء من اهم المفاهيم خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ،ولهذا سوف نحاول من خلال هذا المطلب اعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية لتوضيح هذا المفهوم :

أولا : تعريف الأداء

سننتقل إل مفهومه اللغوي والمفهوم الاصطلاحي كما يلي :

1. لغويا:

كلمة أداء مشتقة من الفعل « أدى » ويشير المعنى اللغوي للفعل «أدى» إلى معنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها؛ وأدى الشهادة أي أدلى بها؛ وأدى إليه الشيء أي أوصله إليه؛ وبهذا المعنى فإن المعنى اللغوي لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به. (1)

و يقابل كلمة أداء في اللغة الفرنسية اللفظ Performance والمشتقة من الفعل Performer والتي يقصد بها إنجاز أو تنفيذ. (2)

(1) محمد المبيضين عقله، عمد جرادات أسامة، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001، ص42.

(2) هروم عز الدين، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008، ص22.

2. اصطلاحا :

يعرف الاداء على انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ،ويمكن التمييز بين ثلاثة ابعاد جزئية لقياس اداء الفرد وتتمثل هذه الابعاد في كمية الجهد المبذول ،نوعية الجهد ،نمط الجهد ،من خلال هذا التعريف نلاحظ ان الاداء يرتبط بالفرد ونوعيته ،ونمط الجهد أي الطريقة التي يقوم بها الفرد بعمله .⁽¹⁾

وعرفه Murphy بأنه إنجاز المهام والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بعمل معين.

كما يرى بعض الباحثين أل أداء العامل هو عبارة عن حصيلة الجهد المبذول من قبل ورد معين، والنتائج عن ثلاثة عوامل (الدافعية القدرة الإدراك)؛ ومدى مساهمته في إنجاز الأعمال والواجبات الموكلة إليه بشكل وفعال.

عرف أيضا بأنه النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد فكريا كان أو عضليا بغية إتمام المهمة الموكلة إليه وهو سلوك يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة ⁽²⁾

و على ضوء ما سبق يمكن تعريف الأداء :

هو مجموعة الأنشطة التي يؤديها الفرد، والتي تعبر عن مستوى كفاءته في إنجاز المهام والواجبات المنوطة والموكلة له

ثانيا: عناصر الأداء

هناك عناصر يعود أهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المؤسسات حيث بدوها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وتتمثل هذه العناصر في⁽³⁾

المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

و تتمثل في المعارف المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

⁽¹⁾ بوعافية عليّة، تأثير دوران العمل على اداء وتنافسية المؤسسة ،مذكر مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص تحليل اقتصادي ،جامعة الجزائر ،2013-2014، ص 19 .

⁽²⁾ خالد رجم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011/2012، ص 06.

⁽³⁾ روشام بوزيان، دور الإلتزام التعليمي في تحسين الأداء الوظيفي في شركات الأعمال، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار، العدد 03، 2017، ص 259.

نوعية العمل:

و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كيفية العمل المنجز:

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الإنجاز.

المثابرة والثوق:

وتشمل الجدية والإتقان في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في العمل إنجازها في أوقاتها المحددة وبدون حاجته للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

المطلب الثاني: محددات الاداء

الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور مما يعني أن الأداء في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين (الدافعية، القدرة، إدراك الدور) وذلك وفقا لما حدده بورتر.

1. الدافعية:

هي قوة داخلية لدى الفرد والتي تقوم بتحريك سلوكه وتوجيهه حتى يحقق غاية ما تعد مهمة بالنسبة له أو لغيره سو كانت معنوية أو مادية؛

2. قدرة الفرد:

التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول من خلال الطاقة الجسمية والعقلية التي يبرزها الفرد لأداء مهامه، وتعتبر القدرة هي حصيلة التفاعل بين متغيرين وهما المعرفة والمهارة، ويمكن أن نعبر عنها من خلال المعادلة⁽¹⁾: القدرة = المعرفة × المهارة

- المعرفة: هي حصيلة المعلومات التي توجد عند الفرد تجاه شيء معين؛

- المهارة هي القدرة على استخدام وتطبيق حصيلة المعلومات التي يمتلكها الفرد في أرض الواقع بطريقة صحيحة وبدقة سرعة متناهية.

(1)عمر بلخير جواد، نفس المرجع، ص 84.

3. إدراك الدور:

و يشمل التصورات والانطباعات السلوك والأنشطة التي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل، والكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة.

وعليه يمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة الآتية:

$$\text{الأداء} = \text{الدافعية} \times \text{القدرة} \times \text{إدراك الدور}$$

المطلب الثالث: أنواع الأداء

يوجد عدة أنواع من الأداء ويرجع ذلك إلى اختلاف معيار تصنيفه من باحث إلى باحث آخر وكل واحد له زاوية رؤية خاصة به، ومن بينها نذكر ما يلي⁽¹⁾

أولاً: حسب معيار المصدر

وفقاً لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

1. الأداء الداخلي:

كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً من التوليفة التالية الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

– الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

– الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء متأق من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.

2. الأداء الخارجي:

وهو الأداء الناتج عن التغيرات ا، تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة، كخروج أو

⁽¹⁾ عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002/2001، ص ص 17-20.

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

دخول منافسين والذي بدوره سيؤثر على أسعار منتوجات المؤسسة سواء بالارتفاع أو بالانخفاض بالتالي يتأثر بدور رقم أعمالها وهامش ربحها.

ثانيا: حسب معيار الشمولية:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى نوعين هما:

1. الأداء الكلي:

يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها.

2. الأداء الجزئي:

على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه، فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى. وتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

3. الأداء التكنولوجي:

يكون للمؤسسة اداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجيا معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا

4. الأداء السياسي:

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، ويمكن أن تتحصل على مزايا خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.

المطلب الرابع: تعريف اداء العاملين ومحدداته

اولا : تعريف اداء العاملين

مفهوم الاداء من المفاهيم الواسعة التي تنطوي على العديد من المصطلحات المتعلقة بالنجاح والفشل،ولهذا اختلط على العديد من الكتاب والباحثين في مجال الموارد البشرية بين هذا المصطلح - اداء العاملين -

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

ومصطلحات اخرى مرادفة تستخدم في ادبيات نظريات الادارة الانتاجية ،الكفاءة ،الفعالية ،وذلك لفظ كفاءة الانتاجية وكفاءة الاداء

ولكون ان اغلب هذه المصطلحات والالفاظ تستخدم عادة في التعبير عن مستويات اداء المنظمة ،فانه لا بد من التعرف على مفهومه ،المحدد للتفرقة بينه وبين تلك المصطلحات

حيث يعرف الاداء العاملين ضمن هذا السياق على انه يمثل مخرجات او كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محددة ،وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ايا كانت طبيعة هذا العمل

كما يقصد به القدرة على انجاز المهام ،تعكس هذه القدرة في انجاز المهام ما تم تحقيقه من طرف الموارد البشرية في المؤسسة ومستويات ودرجات الانجاز لديهم ،الناجمة اساسا عن الانضباط والجدية في القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بهم

وفي تعريف اخر يشير درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ،وهو يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ،وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الاداء والجهد يشير الى الطاقة المبذولة ،اما الاداء فيقاس على اساس النتائج التي حققها الفرد

ثانيا : محددات اداء العاملين

ان الاداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى او ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط ،ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به ،حيث يرى البعض ان السلوك الانساني هو المحدد لأداء الفرد وهو محصلة التفاعل بين الفرد ونشاته والموقف الذي يوجد فيه والاداء لا يظهر نتيجة قوى او ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية والقوى الخارجية به ،اما البعض الاخر فيرى ان اداء الفرد لا يعتمد فقط على قدراتهم ،وانما يعتمد ايضا على دافعتهم ،ودافعية الافراد لا تعتمد بصفة عامة الا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية وانما على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الافراد ،فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك ،اما " علي السلمي " فيرى بان المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الاداء ،أي تأثير الرغبة في العمل على مستوى الاداء يتوقف على مقدرة الشخص القيام بالعمل .

المطلب الخامس: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

يتأثر الأداء بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة، إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل، ظاهرة في الجناة الاقتصادية أو الحماية الاجتماعية أو الحماية عموما لا تؤثر في الأداء. و بالرغم من تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء منها كما يلي :

1. أسلوب القيادة والإشراف:

فمن سمات القائد التأثير على سلوك الآخرين وتوجيههم بالاتجاه الذي يستطيع من خلال شحذ همهم، مما يولد لدى الأوراد العاملين تحت نطاق إشرافه دافعية وحماس نحو أداء العمل نكل طاقاتهم.

2. شعور الفرد بأهميته في المنظمة:

شعور الفرد بأهميته في المؤسسة وأنه كعضو فاعل في نظر الادارة وزملائه في العمل، يولد له شعورا قويا بالانتماء إلى المؤسسة والولاء إليها.

3. الأجر:

فلقد أشارت الكثير من الدراسات إلى أن ما يتقاضاه الفرد لقاء عمله يلعب دورا كبيرا وخصوصا إذا كان مصدرا وحيدا أو رئيسيا في الإشباع، كما أنه عادم المساواة في الأجر يؤدي بالفرد بشعوره بالغبن وعدم الإنصاف مما يعود بدوره على أدائه.

4. الاستقرار الوظيفي:

فنبات الفرد في وظيفته يخلق له دافعا قويا للعمل بجد وإخلاص.

5. نظم المؤسسة وسياساتها:

تلعب الظلم والسياسات الإدارية في المؤسسة دورا كبيرا في تشجيع الأفراد على العمل أو العكس، فإذا كان النظام يميز بين من يؤدي العمل على نحو أفضل من غيره أو من الذين لا يكثرثون للعمل ومسؤولياتهم؛ وإن هذا النظام يصبح دافعا قويا للكثير من الأفراد لتحسين مستوى أدائهم.

6. التكوين :

إذ يعد أحد الركائز الأساسية في تنمية الموارد البشرية، حيث يهدف إلى الرفع من قدراتهم الفكرية والمهنية للأفراد من خلال تنمية قدراتهم وتزويدهم بالمعلومات والمهارات

ثالثا: حسب المعيار الوظيفي:

يرتبط هذا المعيار وبشده بالتنظيم، لأن هذا الأخير هو الذي يعدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة، وبالتالي ينقسم الأداء في هذه الحالة حسب الوظائف المسندة إلى المؤسسة التي يمكن حصرها في الوظائف الخمس التالية :

1. أداء الوظيفة المالية:

يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية، فالأداء المالي يتجسد 1. في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدل مردودية جيد وتكاليف منخفضة.

2. أداء وظيفة الإنتاج:

يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمنافسيها، وإنتاج منتجات بجودة عالية وتكاليف منخفضة تسمح لها بالاستمرارية والبقاء في المنافسة.

يتوجب الإشارة إلى أهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة، فتكمن هذه الأهمية في قدرتها على تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها نحو هدف المؤسسة فضمن استخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد وكذلك وجود المؤسسة واستمراره أو زوالها مرتبط بنوعية وسلوك الأفراد الذين توظفهم المؤسسة فلكي تضمن المؤسسة بقاؤها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا.

4. أداء وظيفة التموين:

يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين، والحصول على التموينات الضرورية ذات الجودة العالية في الأوقات المناسبة وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.

5. أداء وظيفة التسويق:

يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق كحصة السوق على سبيل المثال.

رابعاً: حسب معيار الطبيعة

تبعاً لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى (أهداف اقتصادية، أهداف اجتماعية، أهداف تكنولوجية، أهداف سياسية) يمكن تصنيف الأداء وفق هذا المعيار:

1. الأداء الاقتصادي:

يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها.

وهو مدى بلوغ المؤسسة في تحقيق مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تنشط فيه، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي المطلوبة في مجال التخصص، مما يساهم في تحسين مستوى أدائهم من الناحيتين الكمية والنوعية، ويؤدي كذلك إلى تفجير الطاقات الإبداعية لدى الفرد.

وإضافة إلى كل هذه العوامل هناك عوامل أخرى غير خاضعة لحكم المؤسسة تتمثل في مجموعة المتغيرات والميول التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحاول المؤسسة استغلالها، ومصدر للمخاطر تهدد المؤسسة فالمحيط الخارجي له تأثير كبير في الأداء ويمكن تقسيم هذه العوامل حسب معيار الطبيعة الى :

- عوامل اقتصادية (كالتضخم)،
- عوامل اجتماعية (كالبطالة، النمو الديموغرافي)؛
- عوامل تكنولوجية (كالتطور التكنولوجي)؛
- وعوامل سياسية قانونية (كالاستقرار السياسي أو الأمني)

المطلب السادس: تقييم أداء العاملين

تعد عملية تقييم أداء العاملين من العمليات المهمة والأدوات الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي تنظيم إداري وأي مشروع من المشاريع الاقتصادية للوصول إلى معدلات عالية من الكفاءة والإنتاجية؛ لذلك فإن تقييم أداء العاملين في أي مؤسسة يمثل أحد المهام الرئيسية التي يجب أل يقوم بها المدير أو غير ذلك من المسؤولين داخل المؤسسة، وتنبع أهمية تقييم أداء العاملين من ضرورة التأكد من فعالية أداء العاملين وسلوكياتهم؛ ومدى تحقيق الأهداف المطلوبة منهم، وتساعد أيضا في معرفة نقاط القوة والضعف لدى العاملين والعمل على معالجة نقاط الضعف ليتسنى لها تحسين أدائهم.

أولا: تعريف تقييم أداء العاملين

1. تعريف التقييم:

يعرف بأنه عملية المقارنة بين ما هو كائن مع ما يجب أن يكون. كما يعرف أنه تقدير قيمة الشيء أو كميته بالنسبة إلى معايير محددة والهدف من التقييم هو الحكم الموضوعي على العمل الخاضع للتقييم، صالحا أو فاسدا، ناجحا أو فاشلا وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه، وتفسيرها في ضوء العوامل والظروف الي من شأنها أن تؤثر على العمل.⁽¹⁾

2. تعريف تقييم أداء العاملين

- تقييم الأداء هو عملية قياس الأداء للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف.⁽²⁾

- تقييم الأداء هو تلك العملية الإدارية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث مدى كفاءتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية وإمكانية تقلدهم لوظائف ذات مستوى وأعباء ومسؤوليات أكبر من ناحية أخرى.⁽³⁾

(1) بن عشي عمار، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2005/2006، ص 04.

(2) عادل عمد زابد، إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية، جامعة القاهرة، 2003، ص 329. مد قدري حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014 ص 270

(3) عد الفاتح عمود بشير، إدارة الموارد البشرية، دار النان للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، ص 126، ص 191

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

- تقييم الأداء هو العملية التي يتم بموجبها يتم تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم.⁽¹⁾

ثانيا: معايير تقييم أداء العاملين

معايير تقييم الأداء يقصد به العناصر التي ستستخدم كركائز للتقييم، حيث يعد تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية التقييم، فهي تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، كما توجه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء، ولقد اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي، ومن بينها:

- معايير نواتج الأداء (كمية الأداء، جودة الأداء)؛
- معايير سلوك الأداء (معالجة شكاوي العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء، قيادة المرؤوسين)؛
- معايير صفات شخصية (المبادرة، الانتباه، دافعة العمل، الاتزان الانفعالي).

ثالثا: طرق تقييم أداء العاملين

وهناك أكثر من طريقة وأداة لتقييم أداء العاملين، وقد استخدمت عدة معايير في تحديد وتمييز هذه الطرق، وتوفر هذه الطرق بمجموعة من المعلومات للتعرف على العاملين من حيث أدائهم في العمل إلا أن البعض يقوم بتقسيمها إلى طرق تقليدية وأخرى حديثة.

1. الطرق التقليدية:

هناك العديد من الطرق التقليدية لتقييم الأداء وسنذكر على سبيل المثال لا على سبيل الحصر ما يلي :

- طريقة التدرج البياني:

تقوم هذه الطريقة على أساس تقدير أداء العامل أو صفاته على خط متصل أو مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع، كأن تكون التقديرات (ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا، ممتاز)؛ والتي يعرب عنها بأرقام

(1) محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014 ص 270

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

أو نقاط ،ثم يتم جمع تلك التقديرات ويصبح المجموع ممثلاً للمستوى الذي يعتقد القائم بعملية التقييم انه يمثل الفرد.

تعتبر هذه الطريقة من أقدم الطرق وأسهلها إذ يقوم بموجبه الرئيس المباشر بترتيب رؤوسيه تنازلياً أو تصاعدياً على حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوأ أو العكس.

- طريقة المقارنة بين العاملين: يتم بموجب هذه الطريقة تقسيم جميع العاملين في الوحدة التنظيمية إلى أزواج، بحيث يتم مقارنة كل فرد من بغيره من الأفراد العاملين معه، ويتعين على المكلف بعملية التقييم القيام بتحديد الأكفأ في كل مرة وذلك بالاعتماد على أسس ومعايير موضوعية قد تكون على أساس الأداء الكلي للعمل، أو على أساس نوعية العمل.

2. الطرق الحديثة:

نتيجة للقصور في الطرق التقليدية لتقييم أداء العاملين فقد بدأ البحث عن طرق أكثر دقة وموضوعية لتقييم أداء العاملين، ومن بين هذه الطرق الحديثة نذكر ما يلي:

- طريقة الاختيار الإجباري:

تعتبر من الطرق الحديثة حيث يتم فيها حصر عدد من العبارات التي تصف أداء الفرد لعمله، وتقسّم إلى مجموعات تضم كل مجموعة ثنائية وكل ثنائية فيها عبارتان الأولى تصف النواحي الحسنة في العامل، والأخرى تصف النواحي السيئة فيه، وهكذا تتعدد المجموعات بتعدد موضوعات التقييم، ثم يقوم المشرف على التقييم وذلك بوضع علامة أمام العبارة الأكثر انطباقاً للمشرف على التقييم لا يعرف مدى أهمية الصفات المحددة، لأن أهلية وأوزان هذه العبارات سرية تحتفظ بها الإدارة العليا.

- طريقة التقييم على أساس النتائج:

تقوم هذه الطريقة على أساس اتخاذ النتائج أو ما أحرزه الفرد من نتائج كأساس لتقييم أدائه وقد ارتكزت هذه الطريقة على بعض الضمانات التي توفر لها الموضوعية في التقدير، وتنمي نوع من روح التعاون بين الرئيس ومروؤوسيه، بالشكل الذي يحقق رغبات الفرد وتعاون بين الرؤساء وأهداف المؤسسة، وتدل الدراسات العلمية على أن استخدام هذه الطريقة، من شأنها أن تخلق جو مناسب من التعاون في الأداء والمشاركة في المسؤولية وتحريك الدوافع الإنسانية إلى مجالات إيجابية مثمرة.

- الادارة بالأهداف:

- تستخدم هذه الطريقة بشكل واسع، وغالبا ما يطلق على هذا النمط من التقييم (1). بأسماء مختلفة ك (وضع الأهداف) الإدارة بالنتائج،..الخ)، وتعتمد هذه الطريقة على المقومات التالية: (1)
- المشاركة الجماعية بين الرئيس والمرؤوس في وضع المهام ومجالات مسؤولية عمل كل ورد يضع المرء بنفسه أهداف الأداء قصيرة الأجل بالتعاون مع رئيسه،
- تحديد بمجموعة من أنماط السلوك الضروري لأداء الوظيفة؛
- استخدام نظام للقياس والتعرف على مدى إظهار الفرد لهذه الأنماط السلوكية؛
- إعلام المرؤوسين بهذه الأنماط السلوكية المرغوب فيها، وكيفية ممارستها؛
- تعريف المرؤوسين بمستويات الأداء ومكافأة النتائج الإيجابية.

رابعا: مراحل تقييم أداء العاملين

تعتبر عملية التقييم عملية صعبة ومعقدة تتطلب على القائمين على تنفيذها تخطيطا سليما مبنيا على أسس أداء العاملين بعدة مراحل منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف المسطرة، لذلك تمر عملية تقييم هي (2)

1. مرحلة وضع توقعات الأداء:

تعد هذه المرحلة أول مراحل عملية التقييم، ويتم فيها وضع توقعات الأداء وبالتالي الاتفاق بين المؤسسة والعمال حول المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها.

(1) محمد قدن حسن، نفس المرجع، ص302.

(2) فارسي صابرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة، مذكرة مقدمة أ ل شهادة الاستر في العلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة، أميس مليانة، 2015، ص ص43-44.

2. مرحلة مراقبة التقدم في الأداء:

تأتي هذه الخطوة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها المرء العامل، حيث تساعد على وفير قاعدة من المعلومات عن كيفية إنجاز العمل والانحرافات التي قد حدثت في الأخير إلى تقييم دقيق وموضوعي لأداء العامل، وفي هذا السياق تطرح عدة تساؤلات تتعلق بالعناصر التي يجب مراقبتها والأساليب المستخدمة في هذه المراقبة.

3. مرحلة تقييم الأداء:

بمقتضى هذه المرحلة يتم تقييم أداء العاملين ثم مقارنته بالتوقعات المستخلصة من المرحلة الأولى مما يمكن من إصدار حكم موضوعي على أداء العاملين.

4. التغذية العكسية:

يحتاج كل عامل بالمؤسسة إلى التعرف على مستوى أدائه أي العمل الذي يقدمه مقارنة ما هو متوقع منه، لذا فالتغذية العكسية ضرورية لإشباع رغبته في الإطلاع على أدائه، كما أنها تشكل دافعا له لتطوير أدائه؛ وحتى تكون التغذية العكسية مفيدة للعاملين لا بد أن يفهموها ويستوعبوا المعلومات التي تحملها يتقبلوها حتى يمكنهم الاستفادة منها بأكبر قدر ممكن وأي عملية تقييم الأداء ليست غاية في حد ذاتها بل هي مجرد وسيلة تساعد في جمع المعلومات التي تُمِد في اتخاذ القرارات في ميادين مختلفة مثل الترقية والمكافآت والتكون.. الخ.

خامسا: معوقات تقييم أداء العاملين

هناك العديد من المعوقات التي تؤول إلى عدم نجاح عملية تقييم الأداء بالمؤسسة، وفي بعض الأحيان يمكن أن يكون التقييم سببا ظهور الصراعات بين أفراد المؤسسة وبالتالي عدم تحقيق الأداء الفعال الذي تسعى إلى تحقيقه، وتختلف هذه المعوقات من تنظيم إلى آخر ومن بين هذه المعوقات ما يلي :

- غموض الأهداف المرجوة من عملية التقييم؛
- عدم اهتمام الإدارة العليا بعملية التقييم؛
- سوء اختيار معايير التقييم؛
- النظر إلى تقييم الأداء على أنه نوع من الواجب غير المحبب إلى النفس؛

الفصل الأول- اخلاقيات الاعمال واخلاقيات الاعمال الالكترونية واداء العمال الاطار النظري

- التحيز الشخصي لمن يقوم بالتقييم؛
- الاهتمام ببعض عناصر التقييم وإهمال الأخرى منها؛
- عدم الدقة في ملاحظة أداء العاملين واحتقار بعض المقومين للموضوعية والدقة في التقييم
- تأثير الرئيس بآرائه وانطباعاته الشخصية المسبقة؛
- التقييم من أجل التقييم.
- التعارض بين أهداف الأفراد العاملين وأهداف المؤسسة؛
- عدم قابلية بعض عوامل تقييم الأداء للقياس؛
- تقييم بعض الأفراد العاملين على أعمال ليست من واجباتهم أو ليس مسؤولاً عنها.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل الثاني الذي تناول أخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الأعمال الإلكترونية وأداء العاملين نستنتج أن السلوك الوظيفي للعمال في المنظمة عامل أساسي في زيادة كفاءة أداء العمال. ونظرا للانتشار الواسع لاستخدام الحاسوب والإنترنت في المنظمات فإن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للأعمال الإلكترونية يؤدي إلى تحسين من أداء العمال ويعزز من ولائهم للمنظمة وبالتالي يعزز من أداء المنظمات من خلال العمل كفريق واحد.



الفصل الثاني

دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

✍ المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

✍ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

✍ المبحث الثالث : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد الفصل الثاني:

بغية التقرب أكثر من الواقع العملي لاتصالات الجزائر في مجال الاهتمام بأثر تبني أخلاقيات الأعمال الالكترونية على أداء العمال تم اختيار مجموعة من اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، كمحل لدراستنا التطبيقية، من خلال اعتمادنا على الاستبيان كأداة للدراسة حيث؛ قمنا بتوزيع استبيان على عينة عشوائية من موظفي مجموعة من اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي للحزمة الاجتماعية SPSS إصدار 26 لمعالجة البيانات وتحليلها وذلك بهدف التعرف على خصائص عينة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة في إطار الأهداف التي سعت الدراسة إلى تحقيقها حيث؛ تناولنا في المبحث الأول تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة الدراسة الميدانية، ثم تطرقنا في المبحث الثاني الاطار المنهجي لدراسة ميدانية المبحث الثالث عرض ومناقشة نتائج الدراسة .

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر

ينص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت العام 2003 م.

وفي 01 جانفي 2003م كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى هذا التاريخ لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة و البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

أهداف مجمع اتصالات الجزائر

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر برنامجها منذ البداية ثلاثة أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم:

✓ الجودة.

✓ الفعالية.

✓ نوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة و جعلها المتعامل رقم واحد في سوق اتصالات الجزائر.

المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة

أولا: نشأتها و تعريفها

أنشئت المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة العام 2003 م أي بعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين بريد الجزائر و اتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم و قد كانت تسمى في بداية 2003م بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010م أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

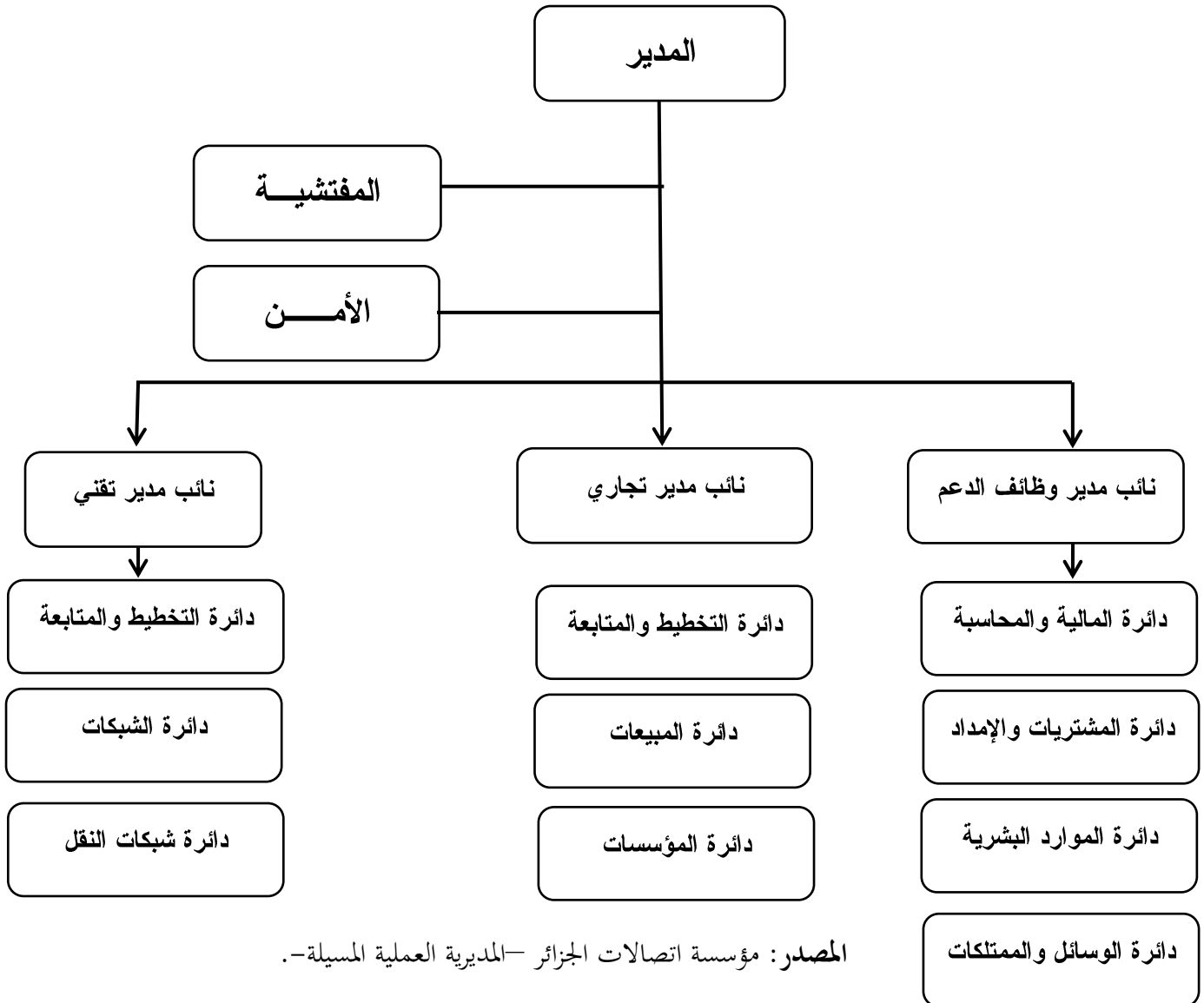
المهام الرئيسية

يمكن حصر مهام المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالمسيلة في النقاط التالية:

- ✓ رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80%.
- ✓ تركيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت الخطي .
- ✓ زيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL.
- ✓ إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية.
- ✓ تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانت) وتزويدها بالتجهيزات التي تستخدم في نقل المعطيات (استقبال و إرسال) مثل الخطوط الخاصة liaison spécialisée.
- ✓ تزويد المديرية العامة بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية والسنوية وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والمصالح المختلفة

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة



المصدر: مؤسسة اتصالات الجزائر - المديرية العملية المسيلة -.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

يحتاج البحث العلمي إلى أساليب وطرق وخطوات لكي يصل إلى الهدف المبتغى، من بينها المنهج الذي يستعين به الباحث والذي يقوده ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحته، بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: المنهج العلمي المعتمد في الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، الذي يتناسب مع الموضوع المختار (دراسة حالة)، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي مجموعة من فروع اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، حيث تم توزيع 63 استمارة الاستبيان بطريقة عشوائية، تم استرجاع 59 استمارة استبيان، بنسبة استرداد 93.65%، واستبعدت 2 استمارتان لأنها غير صالحة للتحليل، ليصبح عددها 57 استمارة استبيان، ويمكن توضيح ذلك بالجدول التالي:

الجدول رقم(02): عينة الدراسة لمجموعة من اتصالات الجزائر.

عدد أفراد العينة	عدد استمارات الاستبيان الموزعة	عدد استمارات الاستبيان المسترجعة	عدد استمارات الاستبيان غير صالحة للتحليل	عدد استمارات الاستبيان الصالحة للتحليل
63	63	59	2	57

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والإحصائية المستخدمة.

نتناول في هذا المطلب أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولا: أداة الدراسة الميدانية.

اعتمدنا على الاستبيان كمصدر أولي في جمع البيانات والمعلومات، وهو من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتم إعداده وتطويره بشكل يساعد على جمع

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

البيانات والمعلومات، كما تمت مراجعته وتنقيحه من قبل المشرفة، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاتها الأولية، وقد مرت عملية بناء الاستبيان بعدة مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة البناء.

صمم الاستبيان حسب سلم رنسيس ليكارت (**Rensis Likert**) الخماسي، إذ يقابل كل فقرة من الفقرات الاستبيان خمسة (5) تفضيلات، كما تم تحديد درجة الموافقة على هذه الفقرات وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم (03): بين دراجات مقياس رنسيس ليكارت (**Rensis Likert**) الخماسي.

بدائل التفضيلات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المرحلة الثانية: بعد اختيار السلم المتبع تم بناء محاور الاستبيان وفق الإجراءات التالية:

أ- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة عباراته؛

ب- تحديد الأبعاد والمحاور الرئيسة التي يشملها الاستبيان؛

ج- تحديد العبارات التي تقع تحت كل بعد وكل محور وتصميم الاستبيان في صورته الأولية؛

د-مراجعة وتنقيح الاستبيان من قبل المشرفة، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاتها الأولية؛

هـ-عرض الاستبيان على عدد من الأساتذة لتحكميه، والأخذ بمقترحاتهم وتعديلاتهم؛

و-إعادة عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة.

المرحلة النهائية: في هذه المرحلة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي، واشتمل على ثلاثة (3) أجزاء أساسية حيث؛ شمل الجزء الأول البيانات الشخصية، وشمل الجزء الثاني أخلاقيات الأعمال الإلكترونية، والجزء الثالث شمل محور أداء العمال.

1- صدق وثبات أداة الدراسة(الاستبيان).

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي تم إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

1-1 صدق أداة الدراسة: هو أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، وسنقتصر في دراستنا على ثلاث أنواع من الصدق من خلال الصدق الظاهري، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

أ- **صدق المحكمين:** يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق بصدق المحكمين بحالتين¹.

- **الصدق الظاهري:** نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله.

- **صدق المحتوي:** صدق مكمل للصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين، يبين مدى وضوح كل

من عبارات الاستبيان من ناحية المعنى، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي

المساحات المهمة لمجالها (شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها)، وللتحقق من صدق المحكمين

(الصدق الظاهري وصدق المحتوي) عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين ذات الاختصاص

والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور أو

الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناء على ملاحظات

السادة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 21 عبارة، وبالتالي فإن

الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.

ب- **صدق الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور

الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب

معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي

إليه.

الجدول رقم (04): الاتساق الداخلي لعبارات محور أخلاقيات الأعمال الالكترونية.

رقم العبارة	عبارات محور أخلاقيات الأعمال الالكترونية	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
	البعد الأول: توافر الخدمة.	/	0.670**
01	يستمر الموقع الالكتروني في تقديم الخدمات دون انقطاع.	0.772**	0.629**
02	الخدمة متاحة عند الطلب.	0.857**	0.537**
03	الخدمة متوفرة في الوقت والمكان الذي يريده العميل.	0.841**	0.500**
04	يحتاج العميل على وقت طويل للحصول على الخدمة.	0.773**	0.527**
	البعد الثاني: الخصوصية.	/	0.802**
05	يؤمن الموقع الالكتروني سرية المعلومات في التعاملات.	0.716**	0.669**
06	لا يتم مراعاة مقتضيات المسؤولية الاجتماعية في طلب بعض المعلومات الشخصية من	0.729**	0.536**

¹مؤيد الساعدي، اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016، ص: 452.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

		العميل.	
**0.561	**0.760	يجوز للموظف بأي حال من الأحوال اللجوء إلى الممارسات اللاأخلاقية من أجل اكتساب المعلومات.	07
**0.633	**0.785	نحترم سرية بعض المعلومات الخاصة بالعميل وعدم إعلانها.	08
**0.874	/	البعد الثالث: الموثوقية.	
**0.665	**0.695	تعمل مؤسستنا على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح.	09
**0.678	**0.760	تلتزم مؤسستنا بتوفير المعلومات والخدمات اللازمة للزبائن بكل دقة وشفافية.	10
**0.643	**0.773	يتم تقديم الخدمة في المواعيد المحددة والوقت اللازم لها.	11
**0.653	**0.807	نحرص على سهولة الحصول على المعلومة وضمان صحتها ودقتها عند طلبها من قبل الزبون.	12
**0.619	**0.681	نعمل على ثبات مستوى أداء الخدمة.	13
**0.629	/	البعد الرابع: الأمانة والأمان	
**0.638	**0.718	تستخدم مؤسستنا للموقع الإلكتروني الخاص بها برامج مضادة للفيروسات والقرصنة الإلكترونية.	14
**0.354	**0.791	إن تطبيق مؤسستنا لإعدادات الأمان يعمل على زيادة ثقة الزبون.	15
**0.412	**0.810	مؤسستنا تعمل على اطلاعنا على إعدادات الأمان.	16
**0.540	**0.731	مؤسستنا صريحة في تقديم الحقائق عند حدوث مشكلة ما.	17
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.			
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور أخلاقيات الأعمال الإلكترونية، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

الجدول رقم (05): يوضح الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء العمال.

رقم العبارة	عبارات محور محور أداء العمال.	الاتساق مع المحور
18	تبني مؤسسة اتصالات الجزائر لأخلاقيات الأعمال الالكترونية يساهم في كفاءة وجودة أداء العاملين.	0.639**
19	تقديم الخدمات الالكترونية من طرف العمال بجودة عالية يجنب المؤسسة شكاوى العملاء.	0.890**
20	يسعى العاملون لتصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامهم بأداء العمل.	0.852**
21	يلتزم العاملون في المؤسسة بأخلاقيات المهنة.	0.879**
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$.		
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجداول أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور أخلاقيات الأعمال الإلكترونية؛ أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

ج-صدق الاتساق البنائي: يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، وهو يبين مدى ارتباط عبارات الاستبيان مجتمعة في شكل بعد أو محور مع الدرجة الكلية للاستبيان.

الجدول رقم (06): الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان.

البيان	الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان.
بعد توافر الخدمة	0.591**
بعد الخصوصية.	0.775**
بعد الموثوقية.	0.863**
بعد الأمانة والأمان	0.640**
محور أخلاقيات الأعمال الالكترونية.	0.973**
محور أداء العمال.	0.961**
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$.	
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن جميع معاملات الارتباط بيرسون لكل الأبعاد والمحاور دالة إحصائيا، ومنه تعتبر أبعاد ومحاور الاستبيان صادقة ومنسقة لما وضعت لقياسه.

1-2 ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر

من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات اعتمادنا طريقتين:

أ- طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs) : يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على

دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات

مقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل يزيد عن القيمة المعيارية (0.6)¹، والجدول

الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (07): يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة.

المحاور	رقم العبارة	معامل ألفا كرونباخ
محور أخلاقيات الأعمال الالكترونية	من 1 إلى العبارة 17	0.872
محور أداء العمال	من 18 إلى العبارة 21	0.833
الاستبيان ككل	من 1 إلى العبارة 21	0.910

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه، قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ لمحوري الدراسة وقيمة الاستبيان ككل، هي أكبر من

القيمة المعيارية للاختبار 0.6 (الحد الأدنى)، وهي قيم ممتازة ومناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن

قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 92.50%.

¹محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020، ص 285.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

ب- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار إلى جزأين.

الجدول رقم (08): **Guttman Split-Half Coefficient** لقياس ثبات الاستبانة.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.842
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.873
		N of Items	10 ^b
	Total N of Items		21
Correlation Between Forms			.726
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.841
	Unequal Length		.841
Guttman Split-Half Coefficient			.827
a. The items are: q1, q2, q3, q4, q5, q6, q7, q8, q9, q10, q11.			
b. The items are: q11, q12, q13, q14, q15, q16, q17, q18, q19, q20, q21.			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه معامل الارتباط **Guttman Split-Half Coefficient** لقياس ثبات الاستبيان عال **0.827** مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع وهي صالحة لما وضعت لاختباره.

ثانيا: الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical package for the social sciences) spss الإصدار 26، وللإجابة على الاستبيان تم اعتماد مقياس ليكرت خماسي الدرجات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، ولتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس ($5-1=4$) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.80=5/4$) وذلك بعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية مقياس وهي واحد صحيح) وهكذا أصبح طول الخلية (0.80) .

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

الجدول رقم (09): المحك المعتمد في الدراسة للاستبيان.

درجات الموافقة	الإجابات	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	الاتجاه
1	غير موافق بشدة	[1 - 1.80]	[20% - 36%]	مستوي منخفض جدا من القبول
2	غير موافق	[1.80 - 2.6]	[36% - 52%]	مستوي منخفض من القبول
3	محايد	[2.60 - 3.40]	[52% - 68%]	مستوي متوسط من القبول
4	موافق	[3.40 - 4.20]	[68% - 84%]	مستوي عال من القبول
5	موافق بشدة	[4.20 - 5]	[84% - 100%]	مستوي عال جدا من القبول

المصدر: زكي ناهض، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية الفلسطينية وسُبل

تعزيزها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة

لدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2016. ص: 126.

لتحديد الارتباطات ومعرفة نوعها بين مختلف متغيرات الدراسة تم توضيح أنواع الارتباط من خلال الشكل

التالي:

الجدول رقم (10): يبين المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.

ارتباط عكسي					ارتباط طردي					
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
		0.9-	0.7-	0.5-	0.3-	0	0.3	0.5	0.7	0.9 1
تام					تام					

Source : Emen bnymfarej, **Data analysais, the statisical économie and social research and training center for islamic countries(SESRIC)** ,Without theedition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25 .

كما تم جمع البيانات وترميزها ومعالجتها والتحقق من صحة فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1-معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient لقياس صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان.

2-معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاتساق الداخلي للاستبيان.

3-معامل ارتباط Guttman Split-Half Coefficient لقياس الثبات بطريقة التجزئة. النصفية.

4- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال:

1-4 عرض وتحليل الخصائص السيكومترية للدراسة الميدانية باستخدام الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics) لمعرفة خصائص عينة الدراسة التي تستخدم بشكل أساسي في وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

2-4 اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي Tests of Normality لمتغيرات الدراسة.

3-4 تحليل عبارات الاستبيان من خلال؛ حساب الوسط الحسابي لعبارات الاستبيان ومتغيرات الدراسة وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة عن العبارات والأبعاد والمحاور الرئيسة للدراسة، وكذا الانحراف المعياري Standard Deviation للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات أبعاد الاستبيان ومحاوره الرئيسة عن وسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها، لمعرفة الأهمية النسبية لعبارات الاستبيان ومتغيرات الدراسة تم حساب الوزن النسبي لها وترتيبها ترتيبا تصاعديا.

4-4 اختبار وفحص فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد والبسيط.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

المبحث الثالث : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

في هذا المبحث تم عرض البيانات الشخصية للدراسة الميدانية في المطلب الأول، وفي المطلب الثاني نتطرق للاختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات، وفي المطلب الثالث تم تحليل عبارات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.

يتم عرض وتحليل الخصائص السيكومترية للدراسة الميدانية باستخدام الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics).

أولاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير للجنس:

جدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	38	66.70%
أنثى	19	33.30%
المجموع	57	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور 66.70%، في حين كانت نسبة مشاركة الإناث أقل من مشاركة الذكور بنسبة 33.30%، وهكذا تضمنت كلا الجنسين.

ثانياً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن.

جدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	11	19.30%
من 30 إلى 40 سنة	21	36.84%
من 41 إلى 50 سنة	16	28.08%
أكبر من 50 سنة	09	15.78%
المجموع	57	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

قسم متغير السن إلى 4 فئات حيث؛ نلاحظ من الجدول أعلاه، هيمنت الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، بنسبة مشاركة 36.84%، وتلتها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة مشاركة 28.08%، ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة مشاركة 19.30%، وفي الترتيب الأخير يعود إلى فئة أكبر من 50 سنة، وهذا يشير إلى أن المؤسسة تعتمد في سياستها التوظيفية على الكفاءات الشبانية.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية %	التكرار	المستوي التعليمي
61.40%	35	جامعي
24.56%	14	شهادة مهنية
14.04%	08	ثانوي
100%	57	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات المستوى التعليمي جامعي بنسبة مشاركة 61.40 %، ثم تليها الفئة ذات المستوى شهادة مهنية بنسبة مشاركة 24.56%، وفي الترتيب الأخير يعود للفئة ذات المستوى ثانوي بنسبة مشاركة 14.04%، ويتضح أن أفراد عينة الدراسة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، أغلبتهم لهم مستوى جامعي.

رابعا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المنصب في المؤسسة.

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب في المؤسسة.

النسبة المئوية %	التكرار	الدخل
03.05%	2	مدير
14.55%	8	رئيس مصلحة
56.20%	32	إداري
26.30%	15	تقني
100%	57	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

قسم متغير المنصب في المؤسسة إلى 04 فئات، ونلاحظ من الجدول أعلاه أن الترتيب الأول يعود للفئة ذات المركز الوظيفي إداري بنسبة مشاركة 56.20%، ثم تليها الفئة تقني بنسبة مشاركة 26.30%، ثم الفئة ذات المركز الوظيفي رئيس مصلحة 14.55%، وفي المرتبة الأخيرة تعود للمركز الوظيفي لمدير بنسبة مشاركة 03.05%، من إحصائيات الجدول يتضح أن أغلبية الموظفين اتصالات الجزائر بالمسيلة، لهم مركز وظيفي ذات الصفة إداري.

خامسا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل في المؤسسة.

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة وفقا لعدد سنوات العمل في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الدخل
17.50%	10	أقل من 5 سنوات
36.84%	21	من 5 إلى 10 سنوات
24.56%	14	من 10 إلى 15 سنة
21.10%	12	أكثر من 15 سنة
100%	57	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

قسم متغير عدد سنوات العمل في المؤسسة إلى 04 فئات، ونلاحظ من الجدول أعلاه أن الترتيب الأول يعود للفئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة مشاركة 36.84%، ثم تليها الفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة مشاركة 24.56%، وبعدها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة مشاركة 21.10%، وفي الترتيب الأخير يعود للفئة أقل من 5 سنوات بنسبة مشاركة 17.50%، ويتضح من الجدول أن أغلبية الموظفين اتصالات الجزائر بولاية المسيلة، يملكون خبرة متوسطة.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

استخدم اختبار Kolmogorov-Smirnov، لأن حجم العينة أكبر من 50 مفردة، بينما يستخدم اختبار Shapiro-Wilk إذا كان حجم العينة أقل من 50 مفردة¹، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية.

¹سواء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسى، الطبعة الأولى، مكتبة الأفاق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 33.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

والعكس نعلم على الاختبارات المعلمية إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov.

الجدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
اخلاقيات الأعمال الإلكترونية	.100	57	.200*	.975	57	.291
أداء العمال	.112	57	.070	.937	57	.005
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (14) أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov أن القيمة الاحتمالية للمحور المستقل أخلاقيات الأعمال الإلكترونية تساوي 0.200*، والقيمة الاحتمالية للمحور الثاني التابع أداء العمال تساوي 0.070، كلا القيمتين أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: تحليل عبارات الاستبيان واختبار الفرضيات.

نتناول في هذا المطلب ما يلي:

أولاً: تحليل إجابات واتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان.

بالاعتماد على أدوات إحصائية تم معالجة بيانات اتجاهات أفراد العينة، من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الوزن النسبي، للتعرف على استجابات أفراد العينة وآرائهم تجاه محاور وأبعاد الدراسة ودرجة موافقتهم على مختلف عبارات الاستبيان.

1- تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور أخلاقيات الأعمال الإلكترونية فقد بلغ متوسطه الحسابي 3.88 بانحراف معياري 0.567 ووزن نسبي 77.60%، منتما بذلك لمجال (عال)، هذا يشير إلى أن عينة الدراسة لهم توجه عال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، نحور تبنيهم أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

1-1 تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات توافر الخدمة.

الجدول رقم (17): العبارات المتعلقة ببعدها توافر الخدمة.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
01	يستمر الموقع الالكتروني في تقديم الخدمات دون انقطاع	4.04	0.886	80.80	1	عال
02	الخدمة متاحة عند الطلب	3.88	1.019	77.60	2	عال
03	الخدمة متوفرة في الوقت والمكان الذي يريده العميل	3.70	1.068	74.00	4	عال
04	لا يحتاج العميل إلى وقت طويل للحصول على الخدمة	3.84	0.978	76.80	3	عال
	بعد توافر الخدمة	3.86	0.803	77.20	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعدها توافر الخدمة، فقد جاءت العبارة رقم (01) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على الموقع الالكتروني يستمر في تقديم الخدمات دون انقطاع، وبلغ متوسطها الحسابي (4.04) وانحراف معياري (0.886) ووزن نسبي 80.80%؛

جاءت العبارة رقم (02) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الخدمة متاحة عند الطلب، وبلغ متوسطها الحسابي (3.88) وانحراف معياري (0.019) ووزن نسبي 60.77%؛

وقعت العبارة رقم (04) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أنه لا يحتاج العميل إلى وقت طويل للحصول على الخدمة ، وبلغ متوسطها الحسابي (3.84) وانحراف معياري (0.977) ووزن نسبي 80.76%، وجاءت العبارة رقم (02) في الترتيب الرابع والأخير لبعدها توفر الخدمة، ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن الخدمة متوفرة في الوقت والمكان الذي يريده العميل، وبلغ متوسطها الحسابي (3.70) وانحراف معياري (1.086) ووزن نسبي 74.00%؛

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

أما بالنسبة للتقييم الكلي لبعد توافر الخدمة، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.86)، وبوزن نسبي 77.20٪، وانحراف معياري بقيمة (0.803) قريب من الصفر وأقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد توفر الخدمة ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي نحو توفر الخدمة الالكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، ومساهمته بشكل فعال في ترقية أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

2-1 تحليل العبارات المتعلقة ببعد الخصوصية.

الجدول رقم (18): العبارات المتعلقة ببعد الخصوصية.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
05	يؤمن الموقع الالكتروني سرية المعلومات في التعاملات	3.35	1.203	67.00	3	متوسط
06	لا يتم مراعاة مقتضيات المسؤولية الاجتماعية في طلب بعض المعلومات الشخصية من العميل	3.33	1.215	66.60	4	متوسط
07	لا يجوز للموظف بأي حال من الأحوال اللجوء إلى الممارسات اللاأخلاقية من أجل اكتساب المعلومات.	3.49	1.197	69.80	2	عال
08	نحترم سرية بعض المعلومات الخاصة بالعميل وعدم إعلانها	3.65	0.991	73.00	1	عال
	بعد الخصوصية	3.45	0.858	69.00	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعد الخصوصية، فقد جاءت العبارة رقم (08) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أنه يتم احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالعميل وعدم إعلانها بالمؤسسة محل الدراسة، وبلغ متوسطها الحسابي (3.65) وبانحراف معياري (0.991) ووزن 73.00٪؛

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

جاءت العبارة رقم (07) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أنه لا يجوز للموظف بأي حال من الأحوال اللجوء إلى الممارسات اللاأخلاقية من أجل اكتساب المعلومات، وبلغ متوسطها الحسابي (3.49) وانحراف معياري (1.197) ووزن 80.69%؛

وقعت العبارة رقم (05) و(06) في الترتيب الثالث والرابع على الترتيب ضمن مجال الاتجاه (متوسط)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على هاتين العبارتين، وبلغ متوسطهما الحسابي على الترتيب (3.35)، (3.33) %؛

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الخصوصية، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (3.45)، ووزن نسبي 69.00%، وانحراف معياري بقيمة (0.858) أقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الخصوصية، مما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لخصوصية العميل بالمؤسسة محل الدراسة، ومساهمته بشكل فعال في ترقية أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

3-1 تحليل العبارات المتعلقة ببعد الموثوقية.

جدول رقم (19): العبارات المتعلقة ببعد الموثوقية.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
09	تعمل مؤسستنا على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح.	4.09	0.987	81.80	2	عال
10	تلتزم مؤسستنا بتوفير المعلومات والخدمات اللازمة للزبائن بكل دقة وشفافية.	4.00	0.982	80.00	3	عال
11	يتم تقديم الخدمة في المواعيد المحددة والوقت اللازم لها.	3.87	1.211	77.40	4	عال
12	نحرص على سهولة الحصول على المعلومة وضمان صحتها ودقتها عند طلبها من قبل الزبون	3.86	0.972	77.20	5	عال
13	نعمل على ثبات مستوى أداء الخدمة.	4.30	0.886	86.00	1	عال جدا
بعد الموثوقية		4.02	0.751	80.40	/	عال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعد الموثوقية، فقد جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال جدا)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية جدا على أن موظفو المؤسسة محل الدراسة يعملون على ثبات مستوى أداء الخدمة، وبلغ متوسطها الحسابي (4.30) وانحراف معياري (0.886) ووزن 86.00%؛

جاءت العبارة رقم (09) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن مؤسسة محل الدراسة تقدم الخدمة بالشكل الصحيح، وبلغ متوسطها الحسابي (4.04) وانحراف معياري (1.987) ووزن 81.80%، كما وقعت العبارات رقم (10)، (11)، (12) في الترتيب الثالث والرابع والخامس على الترتيب ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على هاته العبارات؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الموثوقية، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (4.02)، ووزن نسبي 80.40%، وانحراف معياري بقيمة (0.751) وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الموثوقية، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لبعد الموثوقية بالمؤسسة محل الدراسة، ومساهمته بشكل فعال في ترقية أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

1-4 تحليل العبارات المتعلقة الأمانة والأمان.

جدول رقم (20): العبارات المتعلقة ببعد الأمانة والأمان.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
14	تستخدم مؤسستنا للموقع الإلكتروني الخاص بـ برامج مضادة للفيروسات والقرصنة الإلكترونية.	4.35	0.744	87.00	1	عال جدا
15	إن تطبيق مؤسستنا لإعدادات الأمان يعمل على زيادة ثقة الزبون.	4.26	0.897	85.20	3	عال جدا
16	مؤسستنا تعمل على اطلاعنا على إعدادات الأمان.	4.35	0.767	87.00	2	عال جدا
17	مؤسستنا صريحة في تقديم الحقائق عند حدوث مشكلة ما.	3.86	0.811	77.20	4	عال
	بعد الامانة والامان	4.20	0.614	84.00	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعء الأمانة والأمان، فقد جاءت العبارة رقم (14) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال جدا)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية جدا بأن المؤسسة محل الدراسة تستخدم الموقع الإلكتروني الخاص بها برامج مضادة للفيروسات والقرصنة الإلكترونية، وبلغ متوسطها الحسابي (4.35) وبانحراف معياري (0.744) ووزن نسبي 87.00%؛

جاءت العبارة رقم (16) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال جدا)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية جدا على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على اطلاع عملائها على إعدادات الأمان، وبلغ متوسطها الحسابي (3.35) وبانحراف معياري (0.767) ووزن نسبي 78.00%؛

وقعت العبارة رقم (15) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال جدا)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية جدا على أن تطبيق المؤسسة محل الدراسة لإعدادات الأمان يعمل على زيادة ثقة الزبون، وبلغ متوسطها الحسابي (4.26) وبانحراف معياري (0.897) ووزن نسبي 85.20%، وجاءت العبارة رقم (17) في الترتيب الرابع والأخير لبعء الأمانة والأمان ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40 – 4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن المؤسسة محل الدراسة صريحة في تقديم الحقائق عند حدوث مشكلة ما، وبلغ متوسطها الحسابي (3.86) وبانحراف معياري (0.811) ووزن نسبي 72.20%؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي لبعء الأمانة والأمان فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (4.20)، ووزن نسبي 84.00%، وانحراف معياري بقيمة (0.614)، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على بعد الأمانة والأمان، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لبعء الأمانة والأمان بالمؤسسة محل الدراسة، ومساهمته بشكل فعال في ترقية أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

1. تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو عبارات محور أداء العمال.

الجدول رقم (21): العبارات المتعلقة بمحور أداء العمال.

رقم العبارة	عبارات محور أداء العمال.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الاتجاه
18	تبني مؤسسة اتصالات الجزائر لأخلاقيات الأعمال الالكترونية يساهم في كفاءة وجودة أداء العاملين.	4.05	0.811	81.00	1	عال
19	تقديم الخدمات الالكترونية من طرف العمال بجودة عالية يجنب المؤسسة شكاوى العملاء.	4.02	0.834	80.40	3	عال
20	يسعى العاملون لتصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامهم بأداء العمل.	3.98	0.834	79.60	4	عال
21	يلتزم العاملون في المؤسسة بأخلاقيات المهنة.	4.04	0.844	80.80	2	عال
	محور أداء العمال	4.02	0.678	80.40	/	عال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بمحور أداء العمال، فقد جاءت العبارة رقم (18) في المرتبة الأولى ضمن مجال الاتجاه (عال)، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تبني لأخلاقيات الأعمال الالكترونية للمساهمة في كفاءة وجودة أداء العاملين، وبلغ متوسطها الحسابي (4.05) وانحراف معياري (0.811) ووزن نسبي 81.00%؛

جاءت العبارة رقم (21) في الترتيب الثاني ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن تقديم الخدمات الالكترونية من طرف العمال بجودة عالية يجنب المؤسسة شكاوى العملاء، وبلغ متوسطها الحسابي (4.02) وانحراف معياري (0.844) ووزن نسبي 80.80%؛

جاءت العبارة رقم (19) في الترتيب الثالث ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أن العاملون في بالمؤسسة محل الدراسة يلتزمون بأخلاقيات المهنة، وبلغ متوسطها الحسابي (4.04) وانحراف معياري (0.834) ووزن نسبي 80.40%، وجاءت العبارة رقم (20) في الترتيب الرابع والأخير لمحور أداء العمال، ضمن مجال الاتجاه (عال) حسب المحك المعتمد في الدراسة [3.40-4.20]، أي موافقة أفراد العينة بدرجة عالية على أنه يسعى العاملون لتصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامهم بأداء

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وبلغ متوسطها الحسابي (3.98) وانحراف معياري (1.834) ووزن نسبي 79.60%؛

أما بالنسبة للتقييم الكلي لمحور أداء العمال، فإن جميع العبارات الخاصة به وقعت ضمن الاتجاه (عال)، فقد أخذ درجة عالية من الموافقة والقبول، بمتوسط حسابي (4.02)، ووزن نسبي 80.40%، وانحراف معياري بقيمة (0.678) قريب من الصفر وأقل من القيمة الحرجة 1، وهذا يشير إلى تجانس البيانات وتقاربها وتطابق وجهات النظر حول إجابات العينة على محور أداء العمال، ما يجعلنا نقول أن أفراد العينة محل الدراسة لهم توجه إيجابي عالي لأداء العمال في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة (Test of Hypothèses).

بعد تقديم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ووصف العينة إحصائيا، واختبار توزيع البيانات، وتحليل آراء واتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان، تأتي مرحلة مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها.

1- اختبار قوة النموذج

لاختبار قوة النموذج والتأكد من عدم وجود تداخل بين متغيرات الدراسة، تم إعداد مصفوفة الارتباط (Corrélation Matrix)، وحساب معامل التضخم (Variance Inflationary Factor).

جدول رقم (22): يبين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة.

المتغيرات المستقلة	بعد توافر الخدمة	بعد الخصوصية	بعد الموثوقية	بعد الأمانة والأمان
بعد توافر الخدمة	1	*0.305	**0.467	*0.271
بعد الخصوصية	*0.305	1	**0.655	**0.367
بعد الموثوقية	**0.467	**0.655	1	**0.482
بعد الأمانة والأمان	*0.271	**0.367	**0.482	1
**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$.				
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من مصفوفة الارتباط المبينة في الجدول رقم (20) أعلاه أن هناك قوة ارتباطية بينية للمتغيرات المستقلة للدراسة حيث؛ أن جميع قيم الارتباط ذات دلالة إحصائية، أصغر معامل ارتباط بين بعد توافر الخدمة مع بعد

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

الأمانة والأمان بقيمة 0.271 (ارتباط ضعيف)، وأكبر معامل ارتباط بين بعد الخصوصية وبعد الموثوقية بقيمة 0.655 (ارتباط متوسط)، وهذا يشير إلى القوة التفسيرية لنموذج الدراسة.

الجدول رقم (23): يبين قيم معامل تضخم التباين ومعامل التسامح للمتغيرات المستقلة.

المتغيرات المستقلة	بعد توافر الخدمة	بعد الخصوصية	بعد الموثوقية	بعد الأمانة والأمان
معامل تضخم التباين VIF	1.286	1.763	2.307	1.317
معامل التسامح Tolerance	0.778	0.579	0.433	0.759

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (21) أعلاه يتضح أن قيم عوامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) للمتغيرات المستقلة كلها أصغر بكثير من القيمة المعيارية (10)¹، وقيم اختبار التحمل (Tolérance) كلها قريبة من 1 وأكبر من 0.2 مما يدل على عدم وجود علاقة تعددية خطية مشتركة للمتغيرات التفسيرية، ويشير ذلك إلى قوة وصلاحية النموذج الفرضي للدراسة.

2- اختبار فرضيات الدراسة.

سوف يتم اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد وكذا اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة باستخدام الانحدار الخطي البسيط.

1- اختبار الفرضية الرئيسية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال الإلكترونية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

¹أحمد حامد، سعد الدين عبد الله، يارا الصارم، خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار، مجلة جامعة البعث، جامعة حلب، سوريا، المجلد 39، العدد 12، 2017، ص24.

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

الجدول رقم (24): يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

معامل الارتباط = 0.881					
الخطأ المعياري للتقدير = 0.332					
معامل التحديد $R^2 = 0.777$					
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.760					
قيمة (F) = 45.218					
مستوى المعنوية (F) = 0.000					
المتغيرات المستقلة	B	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	0.492	0.351	/	1.719	0.041
بعد توافر الخدمة	0.141	0.063	0.167	2.242	0.029
بعد الخصوصية	0.230	0.069	0.290	3.338	0.002
بعد الموثوقية	0.358	0.090	0.396	3.979	0.000
بعد الأمانة والأمان	0.314	0.083	0.284	3.779	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (22) أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

معامل الارتباط $R = 0.881$ ارتباط طردي قوي أي وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، المستقل أخلاقيات العمال الإلكترونية والمتغير التابع أداء العمال، كما يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى 77.70% من التباين الحاصل في أداء العمال يفسره المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال الإلكترونية، وأن الباقي 22.30% فقط ترجع إلى عوامل أخرى؛

تشير نتائج تحليل اختبار أنوفا (F) معنوية إلى معنوية عالية (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية، و يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع أداء العمال، وبذلك نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال المتغيرات المستقلة، كما نلاحظ قيم معاملات الانحدار B لأبعد أخلاقيات الأعمال الإلكترونية كلها، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المستقل أخلاقيات الأعمال الإلكترونية و المتغير التابع أداء العمال، فإن أي زيادة أو تحسين في أي بعد من الأبعاد الفرعية المستقلة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء العمال بمقدار معين؛

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

من خلال قيم بيتا β نستطيع ترتيب قوة تأثير المتغيرات الفرعية المستقلة على المتغير أداء العمال على النحو التالي:

- المرتبة الأولى لبعدها الموثوقية بقوة تأثير (0.396)؛
- المرتبة الثانية لبعدها الخصوصية بقوة تأثير (0.290).
- المرتبة الثالثة لبعدها الأمانة والأمان بقوة تأثير (0.284).
- المرتبة الرابعة لبعدها توفر الخدمة بقوة تأثير (0.167).

يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد للصورة الذهنية المتوقعة الذي نرمز لها بالرمز Y ، ونرمز للبعد الاقتصادي بالرمز x_1 ، البعد القانوني بالرمز x_2 ، البعد الاجتماعي بالرمز x_3 ، والبعد الخيري بالرمز x_4 .

$$Y = 0.492 + 0.141x_1 + 0.230x_2 - 0.358x_3 + 0.314x_4$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال الإلكترونية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها توافر الخدمة الإلكترونية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (25): يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

معامل الارتباط = 0.489					
الخطأ المعياري للتقدير = 0.597					
معامل التحديد $R^2 = 0.239$					
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.225					
قيمة (F) = 17.266					
مستوى المعنوية (F) = 0.000					
المتغير المستقل	B	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	2.426	0.392	/	6.189	0.000
بعد توافر الخدمة	0.413	0.099	0.489	4.155	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.v26

من خلال الجدول رقم (23) يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

معامل الارتباط $R = 0.489$ ارتباط طردي ضعيف أي وجود علاقة إيجابية لكنها ضعيفة بين المتغيرين، المتغير الفرعي المستقل بعد توافر الخدمة، والمتغير التابع أداء العمال، كما يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 23.90% في المتغير التابع أداء العمال يفسرها المتغير الفرعي المستقل توافر الخدمة، وأن الباقي 76.10% ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.597 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار بلغ $B = 0.413$ مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسن في المتغير المستقل توافر الخدمة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة وتحسن في المتغير التابع أداء العمال بمقدار 0.413 وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) هي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل؛ معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 2.426 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الأثر الإيجابي للمتغير الفرعي المستقل بعد توافر الخدمة على أداء العمال.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العمال والذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد توافر الخدمة بالرمز x.

$$Y = 2.426 + 0.413x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد توافر الخدمة الإلكترونية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الخصوصية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

الجدول رقم (26): يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

معامل الارتباط = 0.705					الخطأ المعياري للتقدير = 0.485
معامل التحديد $R^2 = 0.497$					قيمة معامل التحديد المعدل = 0.488
قيمة (F) = 54.308					مستوى المعنوية (F) = 0.000
المتغير المستقل	B	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	2.096	0.269		7.789	0.000
بعد الخصوصية	0.557	0.067	0.705	7.369	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.v26

من خلال الجدول رقم (24) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

معامل الارتباط $R = 0.705$ ارتباط طردي قوي أي وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، المتغير الفرعي المستقل بعد الخصوصية، والمتغير التابع أداء العمال، كما يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 49.70% في المتغير التابع أداء العمال يفسرها المتغير الفرعي المستقل بعد الخصوصية، وأن الباقي 50.30% ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.485 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار بلغ $B = 0.557$ مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسن في المتغير المستقل بعد الخصوصية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة وتحسن في المتغير التابع أداء العمال بمقدار 0.557 وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) هي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل؛ معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 2.096 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمي الانحدار يشير إلى أهمية الأثر الإيجابي للمتغير الفرعي المستقل بعد الخصوصية على أداء العمال.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العمال والذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد

الخصوصية بالرمز X.

$$Y = 2.096 + 0.557x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الخصوصية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الموثوقية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.
لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو ما يوضحه الجدول التالي:
الجدول رقم(27): يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

معامل الارتباط = 0.801					
الخطأ المعياري للتقدير = 0.409					
معامل التحديد $R^2 = 0.642$					
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.635					
قيمة (F) = 98.528					
مستوى المعنوية (F) = 0.000					
المتغيرات المستقلة	B	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.110	0.298	/	3.720	0.000
بعد الموثوقية	0.724	0.073	0.801	9.926	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.v26

من خلال الجدول رقم (25) يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

معامل الارتباط $R = 0.801$ ارتباط طردي قوي أي وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، المتغير الفرعي المستقل بعد الموثوقية والمتغير التابع أداء العمال، كما يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 64.20% في المتغير التابع أداء العمال يفسرها المتغير الفرعي المستقل بعد الموثوقية، وأن الباقي 35.80% ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.409 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار بلغ $B = 0.724$ مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير المستقل بعد الموثوقية بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة وتحسن في المتغير التابع لأداء العمال بمقدار 0.724 وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) هي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل؛ معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.110 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الأثر الإيجابي للمتغير الفرعي المستقل بعد الموثوقية على أداء العمال.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العمال والذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد توافر

الخدمة بالرمز X.

$$5 - Y = 1.110 + 0.724x$$

الفصل الثاني _____ دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الموثوقية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

6- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الأمانة والأمان على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(28): يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

معامل الارتباط = 0.610					الخطأ المعياري للتقدير = 0.542
معامل التحديد $R^2 = 0.372$					قيمة معامل التحديد المعدل = 0.361
قيمة (F) = 32.596					مستوى المعنوية (F) = 0.000
المتغيرات المستقلة	B	Std. Error	بيتا	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.188	0.502	/	2.369	0.021
بعء الأمانة والأمان	0.674	0.118	0.610	5.709	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.v26

من خلال الجدول رقم (26) يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

معامل الارتباط $R = 0.610$ ارتباط طردي متوسط أي وجود علاقة إيجابية متوسطة بين المتغيرين، المتغير الفرعي المستقل بعء الأمانة والأمان، والمتغير التابع أداء العمال، كما يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 37.72% في المتغير التابع أداء العمال يفسرها المتغير الفرعي المستقل بعء الأمانة والأمان، وأن الباقي 62.28% ترجع إلى عوامل أخرى، قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.542 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار بلغ $B = 0.674$ مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسن في المتغير المستقل بعء الأمانة والأمان بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة وتحسن في المتغير التابع أداء العمال بمقدار 0.413 وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) هي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل؛

معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.188 تحت مستوى معنوية (0.021) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلّمتي الانحدار يشير إلى أهمية الأثر الإيجابي للمتغير الفرعي المستقل بعد الأمانة والأمان على أداء العمال.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء العمال والذي نرمز لها بالرمز Y ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد الأمانة والأمان بالرمز X.

$$Y=1.188+0.674x$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمانة والأمان على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل التطبيقي تم عرض تحليل الدراسة الميدانية، وتحليل عبارات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر المسيلة، لأجل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، والتي تمت معالجتها إحصائياً عن طريق برنامج SPSS.V26، كما التطرق إلى منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية ، وكذا عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات الشخصية ، واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات ، وتحليل عبارات محوري الاستبيان حيث؛ أن موافقة آراء أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة عالية على محوري الدراسة (محور أخلاقيات الأعمال الالكترونية، ومحور أداء العمال)، كما تم بالإضافة إلى ذلك اختبار صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة ، وكانت نتائج اختبار الانحدار الخطي(المتعدد والبسيط) إيجابية ذات دلالات إحصائية.



خاتمة



الخاتمة:

لاشك ان للقيم الاخلاقية دورا بارزا في تشكيل ثقافة المنظمة ، كما ان لهذه القيم تأثيرا ملموسا على اداء الافراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الافراد انفسهم او منظماتهم ، ولكن مما لاشك فيه ايضا ان المنظمة تؤثر تأثيرا على مخرجات الاعمال التي يقوم بها الافراد داخل المنظمة بما يؤثر سلبا او ايجابا على قيمهم الذاتية ويوضح شmidt بوزنريان على ان المنظمات توضح قيما للعاملين فيها و خاصة العاملين في المستوى التنفيذي وقد ادخلت الاعمال الالكترونية فرصا جديدة للمؤسسات على المنافسة في السوق العالمية الفرص يجب ان تكون مقترنة بأخلاقيات.

وقد قمنا من خلال هذا البحث بدراسة مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات الاعمال الالكترونية على اداء العمال، وكان الغرض من ذلك محاولة معرفة كيفية تأثير الالتزام بأخلاقيات الاعمال الالكترونية على تحسين اداء العمال.

نتائج الدراسة:

من خلال التطرق إلى أهم جوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية تم التوصل للنتائج التالية:

نتائج اختبار الفرضيات:

توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى النتائج التالية:

- بخصوص الفرضية الأولى المتعلقة بوجود أثر لبعء توافر الخدمة الإلكترونية على أداء العمال توصلنا لوجود أثر لتوفر الخدمة الالكترونية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وعليه فإن الفرضية الأولى صحيحة.
 - بخصوص الفرضية الثانية المتعلقة بوجود أثر لبعء الخصوصية على أداء العمال توصلنا لوجود أثر لبعء الخصوصية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وعليه فإن الفرضية الثانية صحيحة.
 - بخصوص الفرضية الثالثة المتعلقة بوجود أثر لبعء الموثوقية على أداء العمال توصلنا لوجود أثر لبعء الموثوقية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وعليه فإن الفرضية الثالثة صحيحة.
 - بخصوص الفرضية الرابعة المتعلقة بوجود أثر لبعء الأمانة والأمان على أداء العمال توصلنا لعدم وجود أثر لبعء الأمانة والأمان على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وعليه فإن الفرضية الرابعة غير صحيحة.
- أما بخصوص الفرضية الرئيسية المتعلقة بوجود أثر لأخلاقيات الأعمال الالكترونية على أداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

التوصيات والاقتراحات:

استنادا لما توصلت إليه الدراسة من نتائج ونظرا للنقائص التي تم ملاحظتها أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية فإنه يمكن اقتراح بعض التوصيات التي تعد بمثابة أهداف تضمن تحسين أداء العمال في المؤسسات من خلال الالتزام بأخلاقيات الأعمال الإلكترونية، يمكن تلخيص هذه التوصيات كما يلي:

- وضع قوانين ومدونات خاصة بأخلاقيات الأعمال الإلكترونية؛
- توعية الأفراد العاملين بأهمية أخلاقيات الأعمال الإلكترونية والأثر الناتج عن الالتزام بها خاصة على أداء العمال؛

- تطوير ميثاق أخلاقي يلزم العمال التقيد به أثناء ممارسة المهنة؛
- ضرورة تحسين آليات حماية البنى التحتية المعلوماتية للتصدي لأي محاولة المساس بها؛

أفاق الدراسة:

للبحوث والدراسات المستقبلية التي يمكن إنجازها كمذكرات التي ستتناول موضوع أخلاقيات الأعمال الإلكترونية وأداء العمال، لإثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لأهم النقاط نذكر منها:

- متطلبات تطبيق أخلاقيات الأعمال الإلكترونية داخل المؤسسات؛
- دور أخلاقيات الأعمال الإلكترونية في التقليل من الفساد الإداري؛
- العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال الإلكترونية والقيم الأخلاقية لأفراد.



قائمة المراجع



قائمة المراجع

أولاً: مراجع الكتب

1. بسام حمد الطراونة باسم محمد ملحم، قوانين وأخلاقيات الأعمال والإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، 2015.
2. زكريا مطلق الدروب، أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية- منظور سلوكي واستراتيجي، دار البازوري، عمان، 2009.
3. زكي مبارك، الاخلاق عند الغزالي، دار الجيل، بيروت، الطبعة الأولى، 1988.
4. سناء إبراهيم أبو دقة، سمير خالد الصافي، تطبيقات علمية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في البحث التربوي والنفسي، الطبعة الأولى، مكتبة الأفق، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
5. صلاح العامري، منصور الغالي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008.
6. عادل عمد زابد، إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية، جامعة القاهرة، 2003، ص 329. مد قذري حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014.
7. عد الفاتح عمود بشير، إدارة الموارد البشرية، دار النان للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، مر 2016.
8. محمد قذري حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014.
9. معن وعد الله المعاضدي، أخلاقيات منظمات الأعمال والمزايا التنافسية.
10. مؤيد الساعدي، اللاملموسيات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016.
11. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر، 2006.

ثانياً: المذكرات

1. بن عشي عمار، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006/2005..
2. بن ناجية فاطمة الزهرة، العشعاشي ثابت : وسيلة أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال، جامعة تلمسان، ب.س.
3. خالد رجم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012/2011.
4. عبدالله بن منصور، إشكالية بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2009.

قائمة المراجع

5. عدي محمد منصور، أثر تبني أخلاقيات الأعمال الإلكترونية على أداء الأعمال، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، 2015.
6. عشي عادل، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002/2001.
7. فارسي صابرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الجليلي بونعامة، أميس مليانة، 2015.
8. محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020.
9. هروم عز الدين، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007.
10. وعافية عليّة، تأثير دوران العمل على أداء وتنافسية المؤسسة، مذكر مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2013-2014.

ثالثاً: المجالات والملتقيات

1. أحمد حامد، سعد الدين عبد الله، يارا الصارم، خوارزمية حل مشكلة الارتباط الخطي في نموذج الانحدار، مجلة جامعة البعث، جامعة حلب، سوريا، المجلد 39، العدد 12، 2017.
2. أسار فخري عبد اللطيف، أثر الأخلاقية الوظيفية في تقليل الفساد الإداري في الوظائف الحكومية.
3. دور القيم وأخلاقيات الأعمال في التجارب العلمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة "الحوكمة".
4. روشام بوزيان، دور الإلتزام التعليمي في تحسين الأداء الوظيفي في شركات الأعمال، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار، العدد 03، 2017.
5. محمد المبيضين عقله، عمد جرادات أسامة، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.



الملاحق



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

بسم الله الرحمن الرحيم

سيدي سيدي رؤساء المصالح.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول أثر تبني أخلاقيات الأعمال الالكترونية على أداء العمال - دراسة حالة. مؤسسة اتصالات الجزائر. المسيلة، وذلك للحصول على درجة الماستر في علوم التسيير لذا قمنا بتطوير استبيان والتي ستوجه إلى مدراء المؤسسات ورؤساء المصالح.

لذا أرجو التكرم بالإجابة على الاستبيان الموجه إلى مؤسستكم، وتكون الإجابات التي ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية، ولكم جزيل الشكر.

ونعلمكم أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغايات وأغراض البحث العلمي حصرا وستوضع نتائج الدراسة تحت تصرفكم في أي وقت.

هاكربين تعاونكم معنا والله الموفق

ملاحظات عامة:

- يرجى بيان اتفاقك مع كل فقرة من الفقرات من خلال وضع X في المكان المناسب الذي يتفق مع رأيك بدقة.
- ليس هناك إجابة صحيحة أو خاطئة، فنحن نطلب رأيك الصريح والدقيق اتجاه العبارة المطروحة.
- يرجى عدم ترك أي عبارة من دون الإجابة عليها، لأن ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

مع خالص الشكر والتقدير
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن:

أقل من 30 ☐ من 30 إلى 40 ☐ من 40 إلى 50 ☐ أكثر من 50 ☐

3-المستوى التعليمي:

جامعي ☐ شهادة مهنية ☐ ثانوي ☐

4-المنصب في المؤسسة:

مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ إداري ☐ تقني ☐

5-عدد سنوات العمل في المؤسسة:

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

الملاحق

ثانيا: محور أخلاقيات الأعمال الإلكترونية

البعد الأول: توافر الخدمة					
الرقم	العبارة	المعيار			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
01	يستمر الموقع الإلكتروني في تقديم الخدمات دون انقطاع				
02	الخدمة متاحة عند الطلب				
03	الخدمة متوفرة في الوقت والمكان الذي يريده العميل				
04	يحتاج العميل على وقت طويل للحصول على الخدمة				
البعد الثاني: الخصوصية					
الرقم	العبارة	المعيار			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
05	يؤمن الموقع الإلكتروني سرية المعلومات في التعاملات				
06	لا يتم مراعاة مقتضيات المسؤولية الاجتماعية في طلب بعض المعلومات الشخصية من العميل				
07	يجوز للموظف بأي حال من الأحوال اللجوء إلى الممارسات اللا أخلاقية من أجل اكتساب المعلومات				
08	نحترم سرية بعض المعلومات الخاصة بالعميل وعدم إعلانها				

الملاحق

البعد الثالث: الموثوقية					
الرقم	العبارة	المعيار			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
09	تعمل مؤسستنا على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح				
10	تلتزم مؤسستنا بتوفير المعلومات والخدمات اللازمة للزبائن بكل دقة وشفافية				
11	يتم تقديم الخدمة في المواعيد المحددة والوقت اللازم لها				
12	نحرص على سهولة الحصول على المعلومة وضمان صحتها ودقتها عند طلبها من قبل الزبون				
13	نعمل على ثبات مستوى أداء الخدمة				
البعد الرابع: الأمانة والأمان					
الرقم	العبارة	المعيار			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
14	تستخدم مؤسستنا للموقع الالكتروني الخاص بها برامج مضادة للفيروسات والقرصنة الالكترونية				
15	إن تطبيق مؤسستنا لإعدادات الأمان يعمل على زيادة ثقة الزبون				
16	مؤسستنا تعمل على اطلاعنا على إعدادات الأمان				
17	مؤسستنا صريحة في تقديم الحقائق عند حدوث مشكلة ما				

الملاحق

ثالثا: محور أداء العمال

الرقم	العبارة	المعيار			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
18	تبني مؤسسة اتصالات الجزائر لأخلاقيات الاعمال الالكترونية يساهم في كفاءة وجودة أداء العاملين				
19	تقديم الخدمات الإلكترونية من طرف العمال بجودة عالية يجنب المؤسسة شكاوى العملاء				
20	يسعى العاملون لتصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامهم بأداء العمل				
21	يلتزم العاملون فب المؤسسة بأخلاقيات المهنة				

نسأل الله سبحانه وتعالى الهداية والتوفيق



الملاحق

الملحق رقم (03): يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
(SPSS.V26)Statistical Package for the Social Sciences

أولاً: الصدق وثبات أداة الدراسة.

1- صدق الاتساق الداخلي لمحو أخلاقيات الأعمال الإلكترونية.

Correlations									
		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	independent
q1	Pearson Correlation	1	.539**	.540**	.481**	.391**	.321*	.219	.629**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.015	.101	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
q2	Pearson Correlation	.539**	1	.671**	.554**	.254	.048	.255	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.056	.722	.055	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
q3	Pearson Correlation	.540**	.671**	1	.484**	.111	.105	.172	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.412	.435	.200	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
q4	Pearson Correlation	.481**	.554**	.484**	1	.215	.030	.189	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.108	.824	.158	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
q5	Pearson Correlation	.391**	.254	.111	.215	1	.322*	.412**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.003	.056	.412	.108		.015	.001	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
q6	Pearson Correlation	.321*	.048	.105	.030	.322*	1	.327*	.536**

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.015	.722	.435	.824	.015		.013	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
q7	Pearson Correlation	.219	.255	.172	.189	.412**	.327*	1	.561**
	Sig. (2-tailed)	.101	.055	.200	.158	.001	.013		.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57
independent	Pearson Correlation	.629**	.537**	.500**	.527**	.669**	.536**	.561**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	independent
q8	Pearson Correlation	1	.525*	.514*	.410*	.504*	.345*	.291*	.106	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.009	.028	.434	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q9	Pearson Correlation	.525*	1	.368*	.368*	.590*	.276*	.274*	.175	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.005	.000	.038	.040	.193	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q10	Pearson Correlation	.514*	.368*	1	.480*	.524*	.472*	.440*	.203	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000	.000	.000	.001	.130	.000

الملاحق

	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q11	Pearson Correlation	.410*	.368*	.480*	1	.486*	.434*	.405*	.228	.643**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000		.000	.001	.002	.089	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q12	Pearson Correlation	.504*	.590*	.524*	.486*	1	.423*	.316*	.228	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.016	.089	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q13	Pearson Correlation	.345*	.276*	.472*	.434*	.423*	1	.624*	.259	.619**
	Sig. (2-tailed)	.009	.038	.000	.001	.001		.000	.052	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q14	Pearson Correlation	.291*	.274*	.440*	.405*	.316*	.624*	1	.368*	.638**
	Sig. (2-tailed)	.028	.040	.001	.002	.016	.000		.005	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
q15	Pearson Correlation	.106	.175	.203	.228	.228	.259	.368*	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.434	.193	.130	.089	.089	.052	.005		.007
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
independent	Pearson Correlation	.633*	.665*	.678*	.643*	.653*	.619*	.638*	.354*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملاحق

Correlations					
		q15	q16	q17	independen t
q15	Pearson Correlation	1	.590**	.395**	.354**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.007
	N	57	57	57	57
q16	Pearson Correlation	.590**	1	.425**	.412**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001
	N	57	57	57	57
q17	Pearson Correlation	.395**	.425**	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		.000
	N	57	57	57	57
independent	Pearson Correlation	.354**	.412**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.000	
	N	57	57	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2- الاتساق الداخلي لمحو أداء العمال

Correlations						
		q18	q19	q20	q21	dependent
q18	Pearson Correlation	1	.342**	.292*	.467**	.639**
	Sig. (2-tailed)		.009	.028	.000	.000
	N	57	57	57	57	57
q19	Pearson Correlation	.342**	1	.821**	.734**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.009		.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57
q20	Pearson Correlation	.292*	.821**	1	.660**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000		.000	.000
	N	57	57	57	57	57

الملاحق

q21	Pearson Correlation	.467**	.734**	.660**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	57	57	57	57	57
dependent	Pearson Correlation	.639**	.890**	.852**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2 - ثبات الاستبيان.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17
q18 q19 q20 q21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 20:57:20
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\progra m spss etudiant\bogera.fatim a.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

الملاحق

	N of Rows in Working Data File	57
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	57	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	21

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي.

EXAMINE VARIABLES=independent dependent
 /PLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /CINTERVAL 95
 /MISSING LISTWISE
 /NOTOTAL.

Explore

Notes

Output Created		17-JUN-2021 20:58:43
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\progr am spss etudiant\bogera.fati ma.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57

الملاحق

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES= independent dependent /PLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:06,30
	Elapsed Time	00:00:03,78

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
independent	57	100.0%	0	0.0%	57	100.0%
dependent	57	100.0%	0	0.0%	57	100.0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
independent	Mean		3.8877	.07518
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7371	
		Upper Bound	4.0383	
	5% Trimmed Mean		3.8977	
	Median		3.8500	
	Variance		.322	
	Std. Deviation		.56758	
	Minimum		2.61	
	Maximum		5.00	
	Range		2.39	
	Interquartile Range		.93	
	Skewness		-.118	.316
	Kurtosis		-.594	.623
dependent	Mean		4.0219	.08988
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8419	
		Upper Bound	4.2020	
	5% Trimmed Mean		4.0341	
	Median		4.0000	
	Variance		.460	
	Std. Deviation		.67856	

الملاحق

	Minimum	2.75	
	Maximum	5.00	
	Range	2.25	
	Interquartile Range	1.13	
	Skewness	-.207	.316
	Kurtosis	-1.052	.623

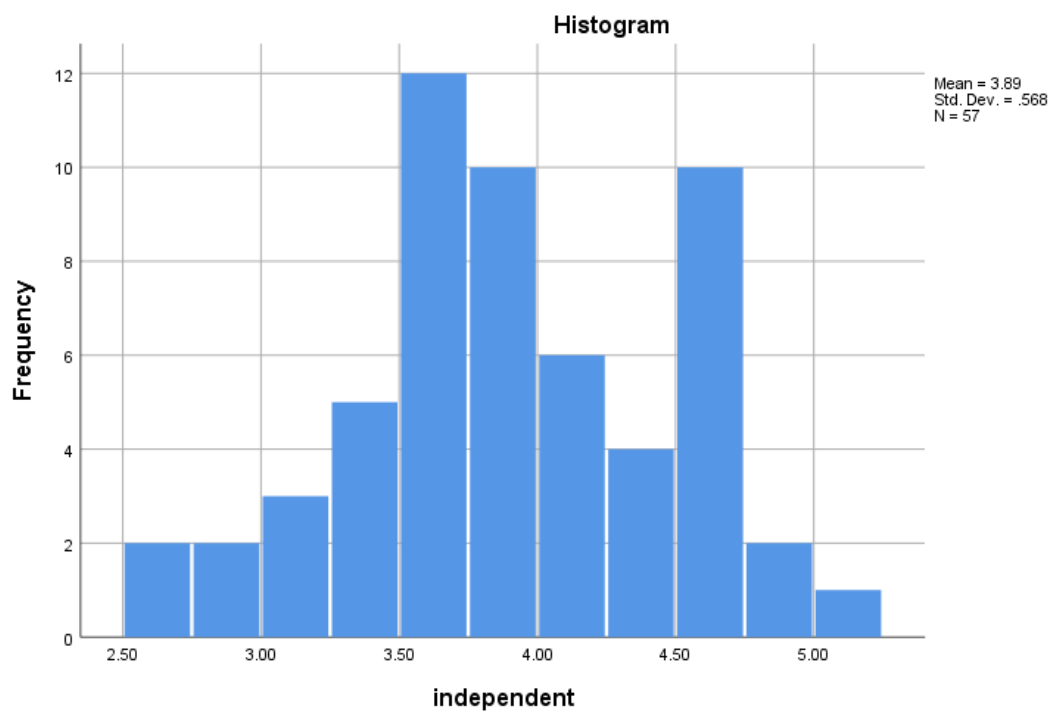
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
independent	.100	57	.200*	.975	57	.291
dependent	.112	57	.070	.937	57	.005

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

independent



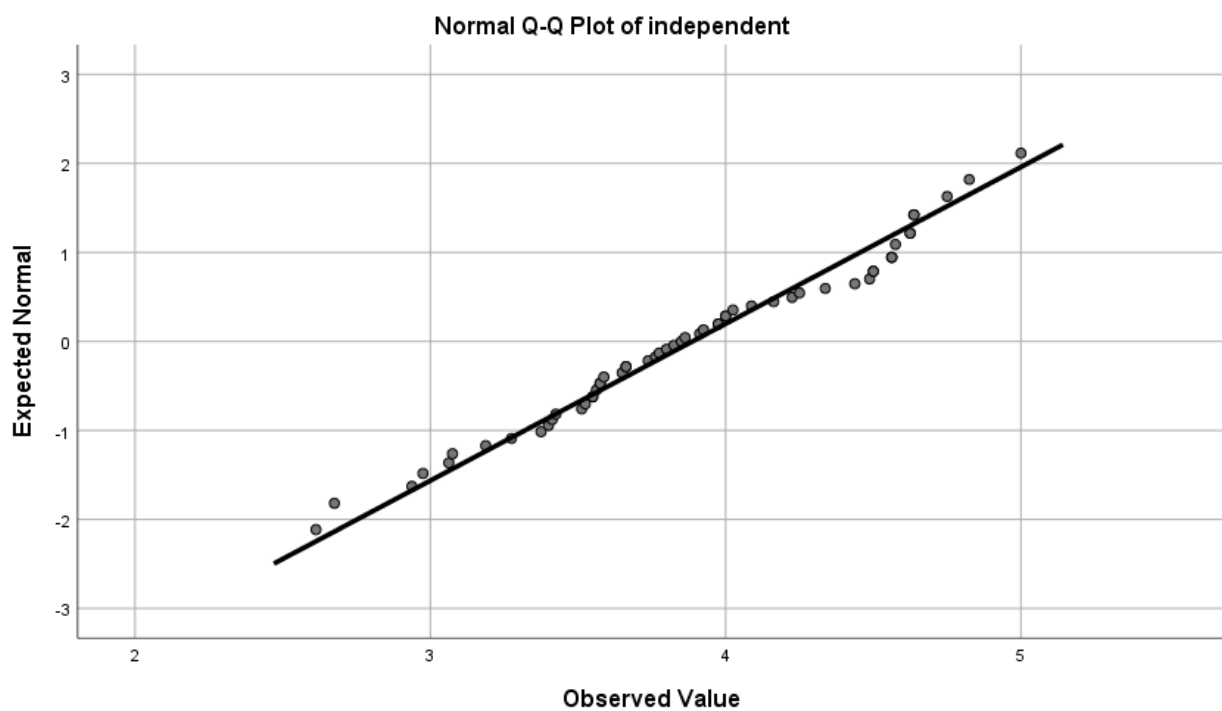
independent Stem-and-Leaf Plot

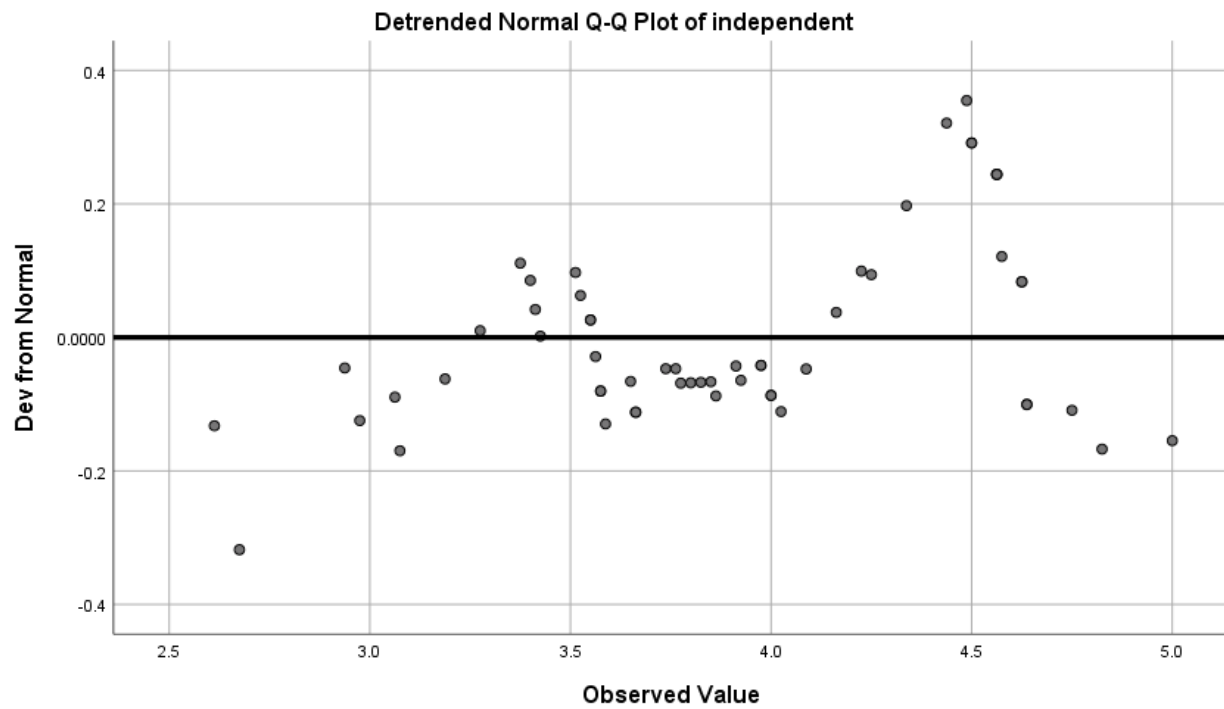
Frequency Stem & Leaf

4.00	2 . 6699
8.00	3 . 00123444
22.00	3 . 5555555566677788889999
10.00	4 . 0000122344
12.00	4 . 555555666678
1.00	5 . 0

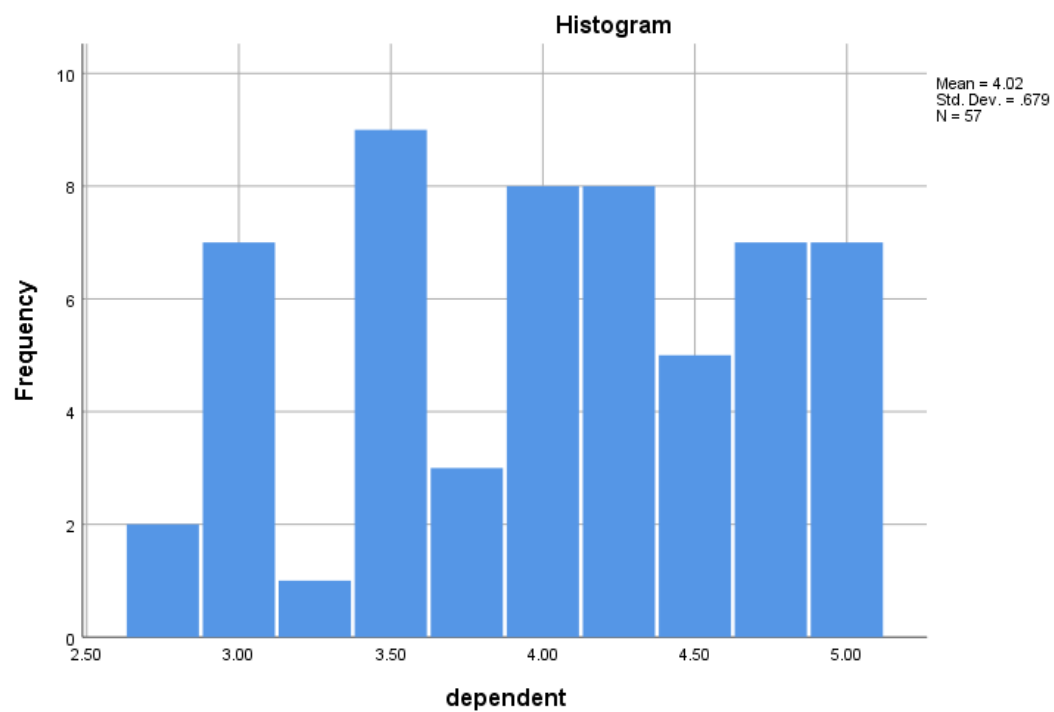
Stem width: 1.00

Each leaf: 1 case(s)





dependent



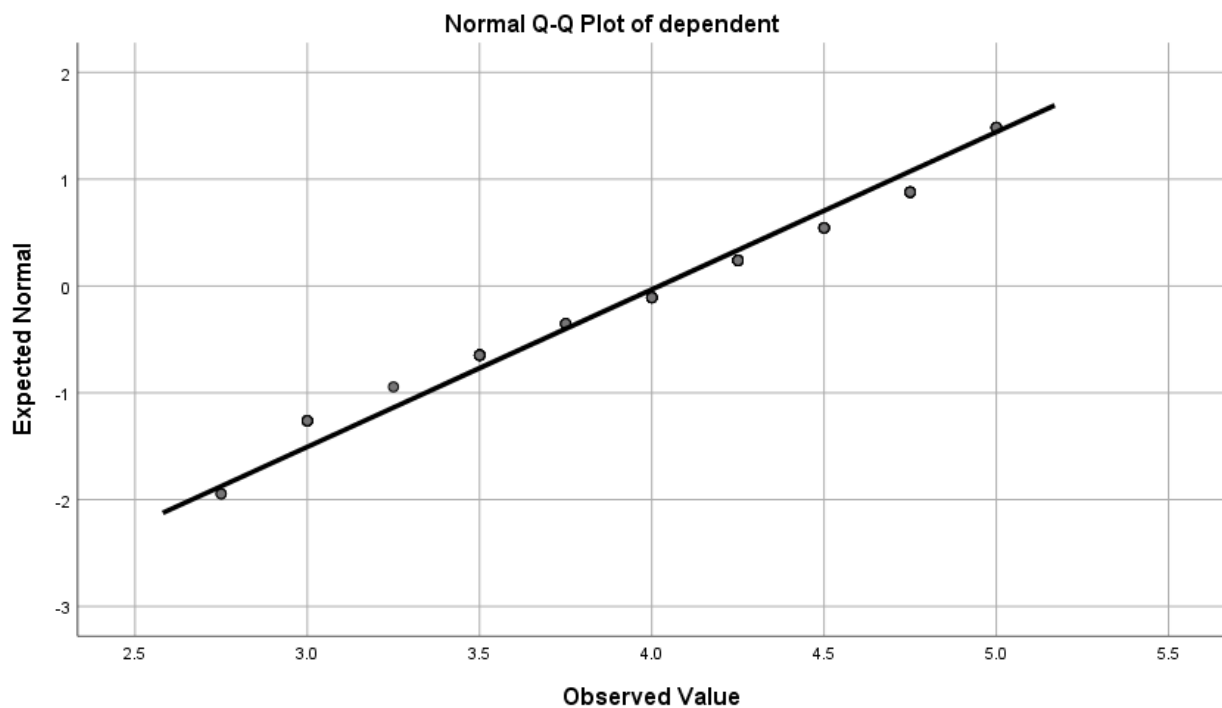
dependent Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

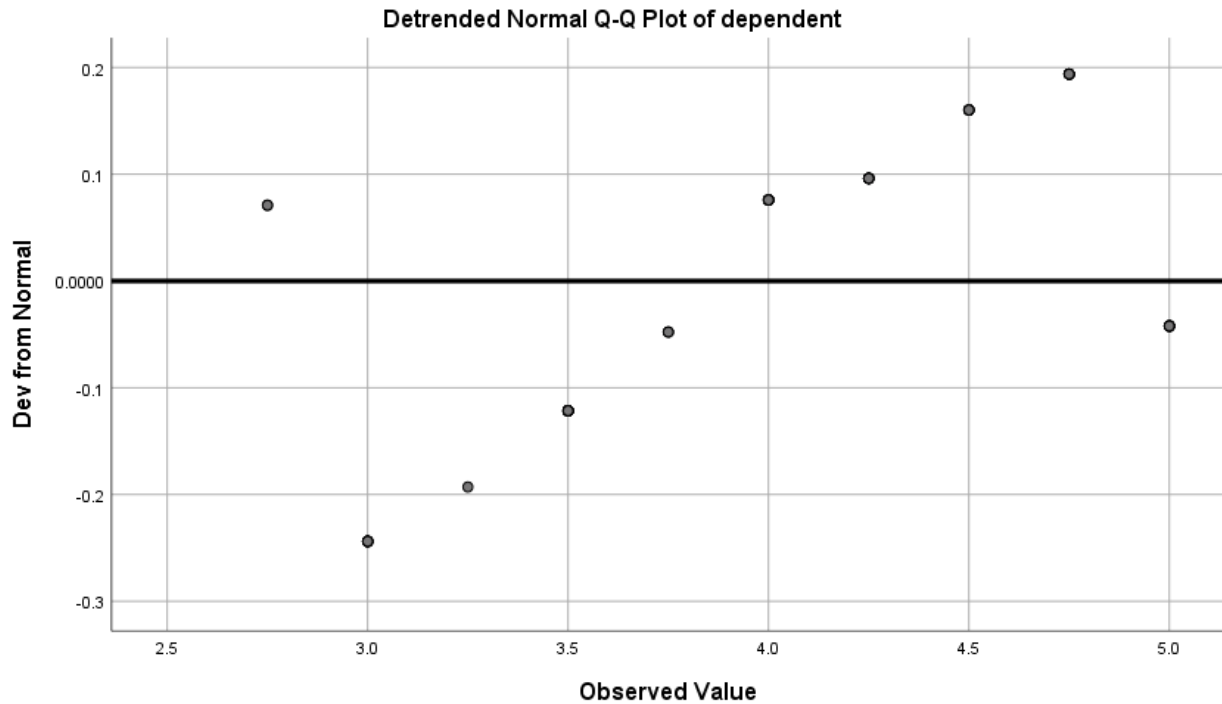
2.00	2 . 77
8.00	3 . 00000002
12.00	3 . 55555555777
16.00	4 . 0000000022222222
12.00	4 . 555577777777
7.00	5 . 0000000

Stem width: 1.00

Each leaf: 1 case(s)



الملاحق



ثالثا: تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور تبني أخلاقيات العمل الإلكتروني.

FREQUENCIES VARIABLES=independent q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10
q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Freuencies

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:01:07
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\progra m spss etudiant\bogera.fati ma.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

الملاحق

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=indepe ndent q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 /STATISTICS=STD DEV MEAN /ORDER=ANALYSI S.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

Frequency Table

independent					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.61	1	1.8	1.8	1.8
	2.68	1	1.8	1.8	3.5
	2.94	1	1.8	1.8	5.3
	2.98	1	1.8	1.8	7.0
	3.06	1	1.8	1.8	8.8
	3.08	1	1.8	1.8	10.5
	3.19	1	1.8	1.8	12.3
	3.28	1	1.8	1.8	14.0
	3.38	1	1.8	1.8	15.8
	3.40	1	1.8	1.8	17.5
	3.41	1	1.8	1.8	19.3
	3.43	1	1.8	1.8	21.1
	3.51	1	1.8	1.8	22.8
	3.53	1	1.8	1.8	24.6
	3.55	2	3.5	3.5	28.1
	3.56	1	1.8	1.8	29.8
	3.58	2	3.5	3.5	33.3
	3.59	1	1.8	1.8	35.1
	3.65	1	1.8	1.8	36.8
	3.66	2	3.5	3.5	40.4
	3.74	1	1.8	1.8	42.1
	3.76	1	1.8	1.8	43.9
	3.78	1	1.8	1.8	45.6
	3.80	1	1.8	1.8	47.4
	3.83	1	1.8	1.8	49.1

الملاحق

	3.85	1	1.8	1.8	50.9
	3.86	1	1.8	1.8	52.6
	3.91	1	1.8	1.8	54.4
	3.93	1	1.8	1.8	56.1
	3.98	2	3.5	3.5	59.6
	4.00	2	3.5	3.5	63.2
	4.03	1	1.8	1.8	64.9
	4.09	1	1.8	1.8	66.7
	4.16	1	1.8	1.8	68.4
	4.22	1	1.8	1.8	70.2
	4.25	1	1.8	1.8	71.9
	4.34	1	1.8	1.8	73.7
	4.44	1	1.8	1.8	75.4
	4.49	1	1.8	1.8	77.2
	4.50	2	3.5	3.5	80.7
	4.56	3	5.3	5.3	86.0
	4.58	1	1.8	1.8	87.7
	4.63	2	3.5	3.5	91.2
	4.64	2	3.5	3.5	94.7
	4.75	1	1.8	1.8	96.5
	4.83	1	1.8	1.8	98.2
	5.00	1	1.8	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	6	10.5	10.5	10.5
	neturel	3	5.3	5.3	15.8
	agree	31	54.4	54.4	70.2
	stenghte agree	17	29.8	29.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	2	3.5	3.5	3.5
	non agree	4	7.0	7.0	10.5
	neturel	9	15.8	15.8	26.3
	agree	26	45.6	45.6	71.9
	stenghte agree	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	2	3.5	3.5	3.5
	non agree	5	8.8	8.8	12.3
	neturel	16	28.1	28.1	40.4
	agree	19	33.3	33.3	73.7
	stenghte agree	15	26.3	26.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	1	1.8	1.8	1.8
	non agree	4	7.0	7.0	8.8
	neturel	14	24.6	24.6	33.3
	agree	22	38.6	38.6	71.9
	stenghte agree	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	5	8.8	8.8	8.8
	non agree	8	14.0	14.0	22.8
	neturel	17	29.8	29.8	52.6
	agree	16	28.1	28.1	80.7
	stenghte agree	11	19.3	19.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	5	8.8	8.8	8.8
	non agree	9	15.8	15.8	24.6
	neturel	16	28.1	28.1	52.6
	agree	16	28.1	28.1	80.7
	stenghte agree	11	19.3	19.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	4	7.0	7.0	7.0
	non agree	8	14.0	14.0	21.1
	neturel	14	24.6	24.6	45.6
	agree	18	31.6	31.6	77.2
	stenghte agree	13	22.8	22.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	1	1.8	1.8	1.8
	non agree	6	10.5	10.5	12.3
	neturel	17	29.8	29.8	42.1
	agree	21	36.8	36.8	78.9
	stenghte agree	12	21.1	21.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strengththe agree	1	1.8	1.8	1.8
	non agree	2	3.5	3.5	5.3
	neturel	13	22.8	22.8	28.1
	agree	16	28.1	28.1	56.1
	stenghte agree	25	43.9	43.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strenghthe agree	2	3.5	3.5	3.5
	neturel	15	26.3	26.3	29.8
	agree	19	33.3	33.3	63.2
	stenghte agree	21	36.8	36.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	8.8	8.8	8.8
	3.00	15	26.3	26.3	35.1
	4.00	14	24.6	24.6	59.6
	5.00	23	40.4	40.4	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strenghthe agree	2	3.5	3.5	3.5
	non agree	1	1.8	1.8	5.3
	neturel	16	28.1	28.1	33.3
	agree	22	38.6	38.6	71.9
	stenghte agree	16	28.1	28.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strenghthe agree	1	1.8	1.8	1.8
	non agree	1	1.8	1.8	3.5
	neturel	7	12.3	12.3	15.8
	agree	19	33.3	33.3	49.1
	stenghte agree	29	50.9	50.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	1	1.8	1.8	1.8
	neturel	6	10.5	10.5	12.3
	agree	22	38.6	38.6	50.9
	stenghte agree	28	49.1	49.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non strenghthe agree	1	1.8	1.8	1.8
	non agree	1	1.8	1.8	3.5
	neturel	8	14.0	14.0	17.5
	agree	19	33.3	33.3	50.9
	stenghte agree	28	49.1	49.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neturel	10	17.5	17.5	17.5
	agree	17	29.8	29.8	47.4
	stenghte agree	30	52.6	52.6	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neturel	23	40.4	40.4	40.4
	agree	19	33.3	33.3	73.7
	stenghte agree	15	26.3	26.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

ثالثا: تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور أداء العمال.

FREQUENCIES VARIABLES=dependent q18 q19 q20 q21
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:03:21
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\prog ram spss etudiant\bogera.fa tima.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

الملاحق

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=dep endent q18 q19 q20 q21 /STATISTICS=ST DDEV MEAN /ORDER=ANALY SIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Statistics						
		dependent	q18	q19	q20	q21
N	Valid	57	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.0219	4.05	4.02	3.9825	4.04
Std. Deviation		.67856	.811	.834	.83434	.844

Frequency Table

dependent					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.75	2	3.5	3.5	3.5
	3.00	7	12.3	12.3	15.8
	3.25	1	1.8	1.8	17.5
	3.50	9	15.8	15.8	33.3
	3.75	3	5.3	5.3	38.6
	4.00	8	14.0	14.0	52.6

الملاحق

	4.25	8	14.0	14.0	66.7
	4.50	5	8.8	8.8	75.4
	4.75	7	12.3	12.3	87.7
	5.00	7	12.3	12.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	neturel	17	29.8	29.8	29.8
	agree	20	35.1	35.1	64.9
	stenghte agree	20	35.1	35.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	1	1.8	1.8	1.8
	neturel	16	28.1	28.1	29.8
	agree	21	36.8	36.8	66.7
	stenghte agree	19	33.3	33.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

q20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	35.1	35.1	35.1
	4.00	18	31.6	31.6	66.7
	5.00	19	33.3	33.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

الملاحق

q21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non agree	1	1.8	1.8	1.8
	neturel	16	28.1	28.1	29.8
	agree	20	35.1	35.1	64.9
	stenghte agree	20	35.1	35.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

رابعاً: اختبار الفرضيات.

1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT dependent

/METHOD=ENTER ind1 ind2 ind3 ind4.

Regression

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:05:17
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\prog ram spss etudiant\bogera.fa tima.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

الملاحق

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER R ind1 ind2 ind3 ind4.
Resources	Processor Time	00:00:00,09
	Elapsed Time	00:00:00,12
	Memory Required	5120 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind4, ind1, ind2, ind3^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.777	.760	.33276

a. Predictors: (Constant), ind4, ind1, ind2, ind3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.027	4	5.007	45.218	.000 ^b
	Residual	5.758	52	.111		
	Total	25.785	56			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind4, ind1, ind2, ind3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.492	0.351	/	1.719	.041
	ind1	.141	.063	.167	2.242	.029
	ind2	.230	.069	.290	3.338	.002
	ind3	.358	.090	.396	3.979	.000
	ind4	.314	.083	.284	3.779	.000

a. Dependent Variable: dependent

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى (بعد توافر الخدمة)

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT dependent
 /METHOD=ENTER ind1.

Regression

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:11:27
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\prog ram spss etudiant\bogera.fa tima.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

الملاحق

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER R ind1.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,04
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind1^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

Model Summary

الملاحق

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.225	.59734

a. Predictors: (Constant), ind1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.161	1	6.161	17.266	.000 ^b
	Residual	19.625	55	.357		
	Total	25.785	56			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.426	.392		6.189	.000
	ind1	.413	.099	.489	4.155	.000

a. Dependent Variable: dependent

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية (بعد الخصوصية)

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT dependent

/METHOD=ENTER ind2.

Regrssion

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:12:35
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\prog ram spss etudiant\bogera.fa tima.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

الملاحق

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER R ind2.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind2^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 ^a	.497	.488	.48569

a. Predictors: (Constant), ind2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.811	1	12.811	54.308	.000 ^b
	Residual	12.974	55	.236		
	Total	25.785	56			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.096	.269		7.789	.000
	ind2	.557	.076	.705	7.369	.000

a. Dependent Variable: dependent

4- اختبار الفرضية الثالثة (بعد الموثوقية)

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT dependent

/METHOD=ENTER ind3.

Regression

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:13:38
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\progra m spss etudiant\bogera.fati ma.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

الملاحق

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind3.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind3^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.635	.40982

a. Predictors: (Constant), ind3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.548	1	16.548	98.528	.000 ^b
	Residual	9.237	55	.168		
	Total	25.785	56			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.110	.298		3.720	.000
	ind3	.724	.073	.801	9.926	.000

a. Dependent Variable: dependent

5- نتائج اختبار الفرضية الرابعة (بعد الأمانة والأمان)

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT dependent

/METHOD=ENTER ind4.

Regression

Notes		
Output Created		17-JUN-2021 21:14:40
Comments		
Input	Data	C:\Users\NeW PC\Desktop\prog ram spss etudiant\bogera.fa tima.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

الملاحق

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT dependent /METHOD=ENTER ind4.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind4^b	.	Enter

a. Dependent Variable: dependent

b. All requested variables entered.

الملاحق

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.372	.361	.54255

a. Predictors: (Constant), ind4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.595	1	9.595	32.596	.000 ^b
	Residual	16.190	55	.294		
	Total	25.785	56			

a. Dependent Variable: dependent

b. Predictors: (Constant), ind4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.188	.502		2.369	.021
	ind4	.674	.118	.610	5.709	.000

a. Dependent Variable: dependent

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



سعة محمد بوضياف بالمسيلة
ة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

م:

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): المولود (ة) بتاريخ: 1987/08/11 ب. بالمسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 20178161 الصادرة بتاريخ: 2017.03.05 عن: بلدية المسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2021
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "أثر تبني الأخلاقيات الأعمال في الكفاءة
عمل أداء العمال (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة)"

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/09/12

التوقيع و البصمة

.....



الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تبني أخلاقيات الأعمال الإلكترونية على أداء العمال، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وتم إجراء دراسة حالة لهذا الأثر على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة الميدانية على الاستبانة التي كان عددها 57 استبانة وزعت على عينة الدراسة كأداة في جمع المعلومات والإجابة على إشكالية وفرضيات هذه الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاه إيجابي لإجابات أفراد عينة الدراسة ووجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال الإلكترونية بأبعادها وأداء العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، من وجهة نظر موظفيها، وتحققت الدلالات الإحصائية للفرضيات الفرعية عند مستوى المعنوية المعتمدة في الدراسة $\alpha \leq 0.05$. الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال الإلكترونية، أداء العمال، مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

Summary:

The study aimed to find out the impact of adopting e-business ethics on the performance of workers, through a case study of the Algiers Communications Foundation in The Means, and a case study was conducted to this effect on a sample of employees of the Algiers Communications Foundation in The Way, and the survey relied on the questionnaire of 57 questionnaires distributed to the study sample as a tool in collecting information and answering the problem and hypotheses of this study.

The results of the study showed a positive trend for the responses of the members of the sample of the study and found a statistically significant moral effect between the e-business ethics in its dimensions and the performance of workers of the Algiers Telecommunications Corporation, from the point of view of its employees, and achieved statistical indications of sub-hypotheses at the level of morale adopted in the study $\phi \leq 0.05$.

Keywords: E-business ethics, worker performance, Algeria Telecom.