



جامعة القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال

"اخلاقيات الوظيفة وتأثيرها في اداء الشركات"

قدم هذه البحث استكمالاً لنيل شهادة البكالوريوس
في علوم ادارة الاعمال / كلية الادارة والاقتصاد /
ادارة الاعمال

من قبل

حسين هادي حسين

بإشراف

أ.م. د. عبد الله كاظم حسن

2021

الاية القرانية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

((قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ))

حَفِيظٌ عَلِيمٌ

صدق الله العظيم

سورة يوسف الآية (55)

الاهداء

الاهداء

إلى اللذين عزّ عليّ فقدهما

والدي

كلمات تعبق بالوفاء لها لكنها لاتفي

الوصف المنشود

إلى رمز العطاء والتضحية

وفقها الله وجزاها كل الخير...

إلى من وقفوا الى جانبي وأزروني

وتحملوا الكثير... أخواتي

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله عز وجل الذي الهمني الصبر ومن علي بالعون فله الحمد من قبل ومن بعد والصلاة والسلام على من زاده الله شرفاً وتعظيماً واولاه منه تحية وتسليماً محمد الصادق الامين...

وبعد، انطلاقاً من قول النبي صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله عز وجل ومن هم أهل للثناء أساتذتي الافاضل لما بذلوه من جهد وعطاء في اكمال مسيرتي الدراسية .

كما وأتقدم بالشكر والامتنان لكل من ساندني في مدتي الدراسية وتذليل الصعاب امامي ، فشكراً لهم جميعاً ، سائلاً المولى القدير أن يوفق الجميع إنه قريب مجيب

قائمة المحتويات

الصفحة	التفاصيل
أ	الاية
ب	الاهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المحتويات
2-1	المقدمة
5-3	المبحث الاول :- هيكلية البحث
29-6	المبحث الثاني :- مدخل في اخلاقيات الوظيفة واداء الشركات
36-30	المبحث الثالث :الجانب العملي للبحث
39-37	المبحث الرابع :- الاستنتاجات والتوصيات
43-40	المصادر والمراجع
49-44	الملاحق

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن أخلاقيات الوظيفة في هذه معبراً عنه ب أخلاقيات الوظيفة التي كثر الحديث عنها في الألفية الثالثة ، وتحديدأ في مجال إدارة الأعمال بعد أن تفاقمت الممارسات الخاطئة والتي يمكن وصفها بالفساد الإداري وما هو بحكمه . إذ باتت هذه الظاهرة حقيقة واقعة تعاني منها جميع الدول ، النامية منها والمتقدمة وفي مختلف القطاعات .

وبرغم قدم مفهوم الأخلاق قدم التعامل البشري إلا انه لم يوضع تحت الضوء كدراسات من قبل الإداريين إلا في العقود القليلة الماضية . وبالرجوع إلى ارثنا الديني (الإسلام والأديان السماوية الأخرى) والحضاري والأدبي نجد غنياً بالنصوص التي تحث على الالتزام بالأخلاقيات ، ففي القرآن الكريم نجد أن الله سبحانه وتعالى وصف رسوله الكريم سيدنا محمد (ﷺ) فقال عز من قائل في سورة القلم الآية (4) : " وإنك لعلی خلق عظیم " ، كما جاء عن ابي هريرة عن النبي محمد (ﷺ) انه قال : " أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم أخلاقاً " (نصيف،28،1981) . حيث أن جميع التشريعات السماوية في القرآن الكريم والأحكام الواردة في السنة النبوية الطاهرة تنص على التحلي بمكارم الأخلاق ، فهي مثال لأعظم مدونة أخلاقية شرعها الله ورسوله عليه أفضل الصلاة والتسليم ، وحتى لو رجعنا إلى عهد ما قبل الإسلام لوجدنا أن للأخلاق الأولوية لدى العرب متمثلة بصفات عدة كالأمانة والشجاعة والكرم واحترام الكبير والالتزام بتقاليد وأحكام القبيلة وتحمل المسؤولية تجاهها كونها تعبر عن الدولة آنذاك . ولا يخفى عنا ما تردد على السنة الشعراء العرب من قصائد تمتدح وتحث على الالتزام بالأخلاق العالية وخاصة في الأوقات التي أريد للأمة أن تنهض وتعاود البنيان مثال ذلك قول الشاعر أحمد شوقي :

وإنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هم ذهبوا أخلاقهم ذهبوا

لقد احتلت أخلاقيات الإدارة والعمل موقع الصدارة في أدبيات الإدارة المعاصرة نتيجة تفشي الفساد الإداري وتفاقم أضراره المادية والمعنوية وكنتيجة لتدهور الالتزام بالمنظومة القيمية السائدة وقصور التوعية والتدريب في مجال أخلاقيات الإدارة و أخلاقيات الوظيفة ، إذ يلاحظ في أغلب الكتابات المعاصرة وخاصة الغربية منها تخصيص جزء كبير معني بالأخلاق Ethics والتصرفات Conducts بما يتعلق بأداء

العمل والإدارة العامة وإدارة الأعمال ، وان بدأ بعض الكتاب العرب الانتباه إلى هذه النقطة في السنوات القليلة الماضية . ولقد بدأت بعض الدول بإنشاء وكالات ومؤسسات متخصصة في مجال الأخلاقيات تعمل على نشر الوعي التدريبي وتساعد أو تقوم بإعداد المدونات الأخلاقية وتتابع حالات الانحراف عنها في القطاعين العام والخاص وكما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية التي أنشأت مكتب الأخلاقيات OGE (Office of Government Ethics) في أعقاب فضيحة Watergate.

لذلك فان هذه البحث يسلط الضوء على مفهوم وانواع اخلاقيات الوظيفة في المؤسسات الاقتصادية و لمناهج الفلسفية للأخلاق واداء الشركات ، ولغرض تحقيق اهداف البحث فقد تم تقسيم البحث الى خمسة مباحث ، عرض المبحث الاول منهجية البحث وبين الثاني منه مدخل في الاخلاق ، وعرض الثالث منه اداء الشركات ، وبين الرابع منه الجانب العملي للبحث وبين الخامس منه الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول

هيكلية البحث

أولاً: - مشكلة الدراسة

نظراً لاستحواذ موضوع اخلاقيات الوظيفة في اداء الشركات على اهتمام العديد من الكتاب والمفكرين ،ولكثرة الاختلاف الحاصل بين آراء هؤلاء المهتمين ، ونظرا لبروز المشاكل الناجمة عن التصرفات غير الاخلاقية للإفراد خلال تأديتهم لإعمالهم بشكل واضح وملموس ، وما لهذه المشاكل من انعكاسات سلبية على الفرد والمنظمة والمجتمع ، لذلك من الضرورة تركيز الباحثين العراقيين على النواحي الأخلاقية في أداء الأعمال في المنظمات العراقية التي عانت من الكثير من التصرفات غير الاخلاقية خلال اداء العمل ، والتي ينتظر منها ان تنهض بواقعها المعرفي .

لذلك فان مشكلة البحث تتكون من (ما هي العوامل الأخلاقية التي يجب التركيز عليها من اجل النهوض بالواقع اداء الشركات ؟

ثانياً: - أهمية الدراسة

برزت في السنوات الماضية القلائل عدد من المواضيع نتيجة ما شهده العالم من تغيرات جوهرية كان لها انعكاساتها على مختلف الميادين

وخصوصاً ما يتعلق بالنواحي الأخلاقية والاجتماعية والمعرفية ، من هذا تبرز أهمية البحث كونها تعالج اخلاقيات الوظيفة واداء الشركات ، في ظل تحول اهتمام العديد من المنظمات في سعيها من الهادفة إلى الربحية إلى الهادفة إلى تحقيق المنافع الاجتماعية بصورة تعكس مدى التزامها الأخلاقي في أدائها لإعمالها ، وتحول المجتمعات من مجتمعات مستهلكة للسلع بصورة أساسية إلى مجتمعات مستهلكة للمعرفة ، وكذلك تحول اقتصاد السوق من اقتصاد المال إلى اقتصاد المعرفة .

ثالثاً: - أهداف الدراسة

يهدف البحث الى التعرف بمفهوم اخلاقيات الوظيفة بصورة أساسية إلى تقصي مدى تأثير مستويات أخلاق العمل في المنظمة على اندفاع المنظمة تجاه اداء الشركات بأنواعها خصوصاً بعملياتها المختلفة سواء أن امتلكت المنظمة إدارة مستقلة تحت هذا المسمى أم مارست العمل نفسه تحت مسميات أخرى.

رابعاً :- فرضيات الدراسة

ان الالتزام ب اخلاقيات الوظيفة يسهم في التأثير الايجابي على اداء الشركات.

خامساً :- وسائل جمع المعلومات والبيانات

لقد تم الاعتماد في عملية جمع المعلومات في هذا البحث على الرسائل الحديثة ذات الخصوص المباشر في موضع البحث وبعض الكتب التي لها العلاقة بالموضوع .

المبحث الثاني

مدخل في اخلاقيات الوظيفة واداء الشركات

المطلب الاول :- مدخل في اخلاقيات الوظيفة

اولاً:- مفهوم الأخلاق

يحمل مصطلح الأخلاق معاني عديدة، إذ يشير المعنى اللغوي إلى أن الأخلاق هي جمع خلق، والخلق هو الدين والطبع والسجية، وحقيقته أنه صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها فهي بمنزلة الصورة الظاهرة وأوصافها ومعانيها، ولهما أوصاف حسنة وقبيحة، والثواب والعقاب يتعلقان بأوصاف الصورة الباطنة أكثر مما يتعلقان بأوصاف الصورة الظاهرة (المصري، 1968، 86). وتعني الأخلاق ضمناً قوة راسخة في الإرادة تنزع إلى اختيار ما هو خير أو ما هو شر (جواد، 2000، 123). وفي هذا السياق اصطلح على كلمة الأخلاق في اللغة العربية على أحكام قيمية تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن أو القبح. والأخلاقي هو ما يتفق وقواعد الأخلاق أو قواعد السلوك المقررة في المجتمع وعكسه لا أخلاقي إن اللغات المختلفة تناولت هذه الكلمة على أنها مرادفات في محتواها ودلالاتها، إذ جاء في قاموس (Longman) أن الأخلاق تعني: (دراسة طبيعة المبادئ الخلقية والأحكام وأسسها، مجموعة من المبادئ والقيم، مبادئ السلوك أو الآداب التي تحكم الفرد أو الجماعة، استقامة التصرفات

والأحكام وأخلاقياتها) (الساعدي ، 2001، 8) . وتعني كلمة " اخلاقيات " وفق قاموس وبستر "مقاييس التصرف او السلوك الخلقى " .

ثانياً: - اخلاقيات الوظيفة

لقد استخدمت كلمة الأخلاق مع العديد من المسميات والميادين المعرفية ، إذ نجدها قد استخدمت مع العمل .وفي هذا الإطار فإنه يمكن تعريف " اخلاقيات الوظيفة " في المنظمة بأنها " اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها ، والمساهمين والمجتمع عامة ، وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات " وينطبق التعريف ذاته على عمل الأفراد (الاونكتاد،2001، 194) .

كما عرفها الباحثان (Madsen & Shafritz) بانها (www.managementhelp.org/ethics):

- أ) هي تطبيق الأخلاقيات على مجتمع المنظمة .
- ب) هي طريقة لتحديد المسؤولية في علاقات العمل .
- ج) هي تشخيص وتعريف القضايا الاجتماعية وقضايا الأعمال الهامة .
- د) هي نقد للأعمال (أعمال المنظمة) .

إن مفهوم اخلاقيات الوظيفة يعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين ، إلا انه وبصورة عامة يتلخص في معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل وعمل ما هو صواب في الخدمة أو المنتج المقدم أو تجاه ذوي العلاقة اصحاب المصالح(Stakeholders). إن الحاجة إلى اخلاقيات الوظيفة تظهر كعامل حرج في أوقات التغيير الجوهرى في المنظمة ،فكلا المنظمات الربحية وغير الربحية تعاني في أوقات التغييرات الجوهرية إلى إعادة النظر في القيم المتفق عليها سابقا وان اغلب هذه القيم قد لا يستمر التمسك بها. وبناءً على ذلك فانه لا يوجد إطار أخلاقي يحيط بتصرفات الأفراد في حالات المعضلات المعقدة ليوضح ما هو صحيح أو خاطئ .وغالبا ما يؤدي تطبيق اخلاقيات الوظيفة في مواقع العمل إلى حساسية من قبل المدراء في أداء أنشطتهم .على سبيل المثال عندما ينشأ صراع في المجموعة التي يعمل فيها المدير فانه سوف يراعي المحددات الأخلاقية قبل اتخاذه لأي رد فعل .

وتتعلق الأخلاقيات بالقيم الداخلية التي تعد جزءاً من البيئة الثقافية للمنظمة والتي تتعلق أيضاً بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية . إن القضية الأخلاقية هي قضية حاضرة في الوضع الذي تؤثر فيه تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل ضار أو نافع (سلبي أو ايجابي) على الآخرين ويشير (الاونكتاد،2001،

194) إن الالتزام ب اخلاقيات الوظيفة يمكن قياسه بمدى ميل المنظمة وموظفيها نحو الالتزام بالقوانين والأنظمة المرتبطة بعوامل ، مثل : سلامة ونوعية المنتجات ، وإتاحة فرص عادلة للتوظيف ، وتجنب استخدام المعلومات السرية لتحقيق مكاسب شخصية ، والرشوة والمدفوعات أو المقبوضات غير القانونية من منظمات منافسة أو حكومات أجنبية أو أطراف اخرى بهدف الحصول على عقود عمل تجارية او صناعية .. وغيرها .

ثالثاً: - الفئات الأخلاقية

وقد تكون الأخلاقيات أكثر وضوحاً وفهماً عند مقارنتها بالسلوكيات المحكومة بالقوانين وكذلك الخيار الحر ، والتي فيها يتم توثيق وكتابة القيم والمعايير بشكل قانوني وتفرض تلك القيم بقوة القانون . وفي هذا الميدان فان واضعي القانون يلزمون الأفراد والشركات على أن يتصرفوا بطريقة معينة وفق القانون . ولقد أثارت ثورة الانترنت الكثير من القضايا القانونية الجديدة . أما الفئة الثانية فهي فئة الخيار الحر Free choice وهي الفئة المقابلة التي تقع على الطرف المقابل (المناقض) للفئة الأولى أعلاه ، وهي تتعلق بالسلوكيات التي لا علاقة للقوانين بها وهي الفئة التي يتمتع فيها الفرد أو المنظمة بكامل الحرية في التصرف والسلوك ، ومن ذلك اختيار الفرد لمعتقده الديني أو نوع الموسيقى التي يسمعها . ويقع بين هاتين الفئتين ، الفئة الثالثة

الوسطية وهي ميدان الأخلاق Domain of Ethics وفق ما يبينه الشكل ،
ويلاحظ بأنه لا يوجد لهذا الميدان قوانين محددة متخصصة ، إلا إن هناك
معايير للإنجاز تستند على مبادئ مشتركة وكذلك قيم مشتركة تتعلق بالجانب
الأخلاقي المعنوي الذي يوجه الفرد أو المنظمة . ويلاحظ أيضاً في فئة أو
ميدان القوانين ، فان الامتثال أو الإذعان يكون عالياً ولكن بتأثير القانون
وخوفاً منه ، أما في ميدان الاختيار الحر ، فان الامتثال أو الإذعان يكون
شخصياً ، في حين يكون الإذعان في ميدان الأخلاق مبنياً على المبادئ
والمعايير غير القسرية التي يعيها ويقتنع بها الفرد أو المنظمة ، وبذلك فان
القرار المقبول أخلاقياً هو ذلك القرار المقبول قانونياً وشعورياً (معنوياً)
بالنسبة للمجتمع الأكبر كل (Daft,2003,139) .

رابعاً: - المناهج الفلسفية للأخلاق

يرى (نجم ، 2000 ، 69) انه لا بد من فهم حقيقة أن ممارسات
وتصرفات الأفراد في المواقف المختلفة في المستويات الإدارية المختلفة إنما
تتبع من قيم معينة ، أي ان استجابات الأفراد للمواقف المختلفة لا يمكن
النظر إليها وكأنها استجابات آنية مباشرة على طريقة التجربة والخطأ أو
الفعل ورد الفعل وإنما خلف هذه الاستجابات تكمن قيم مختلفة، وما هو أكثر
من ذلك قد تكمن خلفها فلسفات عملية مختلفة. حيث أن المديرين في

سياساتهم وخططهم - كذلك الأفراد في تصرفاتهم - لا بد أن يراعوا هذه الفلسفات. ويضيف (الطويل، 1986، 70) انه يجب أن تدرس الفلسفات لان الأسئلة التي تطرحها توسع من إدراكنا لما هو ممكن ، وتثري تصوراتنا العقلية ، وتزيل تمسكنا الأعمى بما نتصوره يقيناً وتفتح عقولنا على التفكير والتأمل.

وبهذا الصدد يشير (صالح ، 2000 ، 16-19) إلى أن الأخلاق تندرج

تحت مناهج ثلاثة :-

أولاً : يتمثل المنهج الأول بما تدعو إليه الأديان السماوية من عدل وصدق وتواضع وابتعاد عن ظلم الناس ، ولعل المثل الأخلاقية التي يدعوا لها ديننا الحنيف الإسلام ،خير مثال على ذلك . فالأخلاق الحسنة في الإسلام تتمثل بالحياء والحلم والصبر والأمانة والصدق والاستقامة والعدل والإخلاص في العمل ...وما إلى ذلك من فضائل أخلاقية عديدة.عليه فان الأخلاق (من وجهة نظر الإسلام) تترسخ في النفس بطريقة إيمانية وتسهم في إضفاء طابع عقلاني على سلوك الأفراد، لا بل إن الأخلاق التي يتحلى بها المؤمن هي التي ترجح كفة الإيمان .

ثانياً: المنهج الثاني و يرى في الأخلاق على أنها نسبية ، وذلك يتجسد فيما

دعا له ميكافيلي ومنتشيه وبنيتام.وكالاتي:-

أ. ميكافيلي: يعتقد بان الفضيلة هي القوة ومتى ما سادت أخلاق القوي فإنه يستطيع أن يفرض ما يريد ، ووفقاً لرأيه فان القوي الذي يغتصب ويحول الآخرين إلى عبيد ، بدلاً من أن نسميه لصاً ومختلساً نسميه سيداً ويباركه الجميع .

ب. نيتشيه : يقول هذا الفيلسوف حقا أنني أسخر من الضعفاء الذين يعتقدون أنفسهم صالحين، لأنهم ليس لديهم مخالف لينشبوها ، ويشاركة (شتيرز) بهذه الرؤية عندما يقول (حفنة من القوة خير من كيس من الحق) .

ج. بنتام : يرجح بنتام كل دوافع السلوك الإنساني إلى اللذة أو إلى الألم موحداً بذلك بين الاخلاق والمنفعة الناشئة عن فعل ما. معتقداً بان إشباع المصالح الخاصة بالأفراد هي الوسيلة لتوفير أكبر قدر من السعادة لأكبر عدد.

ثالثاً : المنهج الثالث ويتمثل في آراء أفلاطون وأرسطو والفلاسفة الذين يعتقدون بان العقل الناضج وحده هو الذي يستطيع ان يحكم تبعاً للظروف المختلفة متى يجب أن يسود الحب ومتى يجب ان تتحكم القوة .وكما يرى (سبينوزا) فان العقل يجب ان يضع قانونا ينظم رغبات الانسان المتنافرة وعندها يستطيع ان يسلك سلوكا يتفق مع ما يمليه العقل الذي يعيننا على ان

ننظر الى المواقف المختلفة نظرة واسعة شاملة تنفذ بمساعدة الخيال ابعده
النتائج .

خامساً: - مستويات التطور الأخلاقي:

ان السبب الذي يجعلنا ننظر الى تصرفات الافراد العاملين على أنها لا
أخلاقية ،هي انهم لم يتطوروا شخصياً الى الحد الذي يدركون فيه تلك
الاخلاقيات المطلوبة لان السلوك الاخلاقي لاي فرد يتاثر بمستوى تطوره
الاخلاقي وبالمغيرات الشخصية مثل المواقف المتعلقة بالوظيفة ذاتها أو
بالمشرف على العمل أو بالثقافة المنظمة . لذلك فقد اقترح (Kohlberg)
بان الفرد يتقدم من خلال ثلاثة مستويات من التطور الاخلاقي ، وهذا
المقترح يماثل هرم ماسلو (Maslow) للحاجات،حيث يمثل أن الفرد يتحرك
من التركيز الذاتي الى الاهتمام بالقيم العالمية ،وادناه هذه المستويات:-

1. المستوى السابق للتمسك بالاعراف والتقاليد) The

Preconventional Level) : وهو المستوى الذي يمتاز فيه الفرد بذاته .

لذلك نجد بان الاطفال الصغار والآخرين الذين لا يستطيعون التقدم الى ما

هو ابعده من هذه المرحلة يقيمون السلوكيات على اساس المصالح الشخصية

2. المستوى المتمسك بالاعراف والتقاليد (The Conventional Level)

(Level): وهو المستوى الذي يمتاز بالاهتمام باعتبارات قوانين المجتمع ومبادئه ومعاييره ، وان الافعال هنا يتم تبريرها بواسطة مدونة الاخلاق الخارجية.

3. المستوى المبدئي (The Principled Level) : وهو المستوى الذي

يمتاز بالتصاق الشخص بمدونة الاخلاق الداخلية . حيث ينظر الفرد في هذا المستوى الى ما هو ابعد من المبادئ والقوانين وذلك من خلال البحث عن القيم والمبادئ المثالية السامية، لقد وضع Kohlberg معظم الافراد في مستوى التمسك بالاعراف والتقاليد مع اقل من 20% من البالغين الامريكان في المستوى المبدئي . ويشير (جواد، 2000، 130-132) إلى ان Kohlberg قد قدم نموذج التطور الأخلاقي والأدبي عند الفرد من خلال ست مراحل ، إذ يظهر قدرة الإنسان في الحكم على ما هو صح أو خطأ والتمييز بين الخير والشر . مشيراً إلى أن المعايير والقواعد الأخلاقية المعنوية تتشا عند الإنسان منذ الطفولة ثم تنمو مع نموه وتقدمه بالعمر، ويجب الإشارة إلى افتراض عدم ضرورة مرور الفرد بكل هذه المراحل والمثال على ذلك إن الفرد المجرم قد يبقى في المرحلة الأولى دون الانتقال إلى المرحلة الثانية. والآتي إيجاز لهذه المراحل :

المرحلة الأولى : الطاعة والعقاب (Obedience&Punishment)

الإنسان عامة والطفل خاصة لا يمتلك الوعي واليقظة الكاملين تجاه الأشياء ، وقد يقوم بالعمل الصحيح خوفاً من العقوبة أو اندفاعاً للحصول على المرذود . وهذا الإنسان لا يعي حاجات الآخرين إلا بحدود النتائج السريعة التي تظهر بعد تصرف ما.

المرحلة الثانية: الوسيلى (Instrumental) يأتي هذا المستوى مع نمو

الإنسان وتفتح عقله ووعيه بحاجات الآخرين وأسباب اندفاعهم لإشباع ما يرغبون منها وتأجيل الأخرى.

المرحلة الثالثة: التفاعلى (Interpersonal) يتمكن الفرد في هذا

المستوى من تقدير صحة وسلامة سلوكه من خلال ما يعكسه هذا السلوك من قبول و رضى لدى الأهل والأصدقاء.

المرحلة الرابعة: النظام والانضباط (Law & Order) عندما يرتقى الفرد

إلى هذا المستوى فان سلوكه الأخلاقى لا يتقرر من خلال أصدقائه وعائلته و أقرانه من الأفراد العاملين أو أي شخص آخر بل ينظر إلى هذا الفرد نظرة قيمية . والسلوك الصحيح هو القيام بالواجبات والأعمال واحترام السلطة والعمل على تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية ، كما ان الولاء للوطن يكون شعاره.

المرحلة الخامسة: العقد الاجتماعي (Social Contract) إذا ارتقى الفرد هذا المستوى فإنه يصبح متيقظاً للأفكار والآراء الشخصية المتعارضة التي يحملها الأفراد الآخرون وهي أكبر من الحالة القانونية . ومع إيمان الفرد في هذا المستوى بالقواعد والقوانين السائدة والواجبة الإلتباع، فهو يؤمن كذلك بإمكانية التغيير وإعادة النظر في تلك القواعد والقوانين لتطويرها كلما دعت الحاجة لذلك . وهذا الفرد يؤمن أيضاً بأن الخير يجب أن يعم الجميع.

المرحلة السادسة: عمومية المبادئ (Universal Principles) بعد المرور بالمستويات السابقة يصل الفرد أخيراً جراً تقدمه بالعمر وتطوره الفكري إلى مستوى عمومية المبادئ ، حيث يتقرر سلوكه عن هذا المستوى في ضوء نوازع ضميره وانطلاقاً من مبادئ خلقية ومصالح عامة وحقوق الإنسان والاعتزاز بالنفس والكرامة ،وعندما تتقاطع القوانين والأنظمة مع هذه المبادئ فإن الفرد في هذا المستوى يركن إلى المبادئ. ويتفق كل من (McShane & Glinow,2000,219) على ان كل مستوى من المستويات التي طرحها Kohlberg يضم مرحلتين من المراحل الست آنفاً وعلى التوالي . وفضلاً عن هذا ،.

سادساً :- منافع إدارة اخلاقيات الوظيفة

بمقابل الاعتقادات الخاطئة تجاه إدارة الأخلاق يطرح البروفسور (McNamara) عشرة منافع أساسية يمكن ان تستفيد منها المنظمة . ويمكن تلخيص هذه المنافع في النقاط الآتية)

: (www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm)

1. توجيه الاهتمام نحو اخلاقيات الوظيفة ستؤدي إلى منافع وتحسينات في المجتمع الذي تخدمه او تعمل فيه المنظمة . حيث ان هناك الكثير من السلوكيات التي كانت المنظمات تتصرف على أساسها خصوصا فيما يتعلق بتسريح العاملين من المنظمة الامر الذي ينعكس سلبا على المجتمع وكذلك تشغيل العاملين صغار السن او الاكفال في بعض المهن التي لا تتناسب مع اعمارهم . وان وضع اخلاقيات تعالج هذه المشكلات ستؤثر حتما على المجتمع بالفائدة .

2. تساعد برامج الاخلاقيات في الحفاظ على تصرفات اخلاقية متزنة في اوقات صعبة وحرجة. ولقد اثار بعض الباحثين ومنهم Wallace&Pekel الاهتمام الى ان اخلاقيات الوظيفة هي امر حاسم خلال اوقات التغيرات الاساسية وخاصة وان المنظمات تواجه اليوم ظروفًا عديدة مثل هذه. وفي جو التغيرات والتقلبات السريعة فان القضايا الاخلاقية قد تتسحب الى المواقع

الخلفية لذلك فان وجود برامج اخلاقية راسخة سيساعد في تقليل حالة الاضطراب في ظروف التغير هذه .

3. تساعد برامج ادارة الاخلاقيات على رعاية العمل كفريق وتزيد من الانتاجية ،ان البرامج الاخلاقية تقوم بربط سلوكيات العاملين مع الاسبقيات الاخلاقية العليا الاساسية التي يفضلها القادة (قادة المنظمة) . وعادة ما تجد المنظمات وجود تباين بين قيمها المفضلة والقيم الفعلية التي تنعكس بالسلوكيات في موقع العمل . وان الاهتمام المستمر والحوار المتعلق بالقيم في موقع سيؤدي الى الانفتاح والاستقامة . وان العاملين يشعرون بتطابق قوي بين قيمهم وبين قيم المنظمة . وهم يتفاعلون مع الدافعية العالية والاداء

4. ان الاهتمام بالاخلاقيات في موقع العمل انما يساعد العاملين على الشعور بالثقة الكاملة التي يمكن ان يقدموها ويتعاملوا مع كل ما يحدث وفق تلك الاخلاقيات ويعكس ذلك انخفاض حالات الاضراب بارتفاع اخلاقيات الوظيفة .

5. تساعد برامج ادارة الاخلاق في ادارة القيم المرتبطة بادارة الجودة ، وفي التخطيط الاستراتيجي وفي ادارة التنوع . ان اجراءات ادارة الاخلاق تعتبر مفيدة جدا للعديد من المشكلات التي تظهر في موقع العمل والتي تتطلب توافق السلوكيات مع القيم ، فمثلا إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة

(TQM) يشتمل على أسبقية عالية لقيم تشغيلية معينة ومنها مثلا الثقة بين المشاركين والأداء والموثوقية والتقييم والتغذية العكسية .

6. إن الاهتمام بإدارة الأخلاق يدعم صورة المنظمة لدى العامة من خلال تعزيز العلاقات العامة ، فالمنظمة عندما تراعي الجوانب الأخلاقية فإنها تكون لنفسها صورة جيدة في أذهان المجتمع وسوف ينظر الناس إلى تلك المنظمة على أنها تعطي القيمة الكبرى للأفراد أكثر من اهتمامها بالربح وإنها تتصف بصفات الاستقامة والأمانة .

المطلب الثاني :- اداء الشركات

اولاً :- مفهوم اداء الشركات

تشير كلمة الأداء performance إلى التنفيذ الفعلي لمراحل العمل ، كما تعني درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ . ويقصد البعض بالأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام (المصرف) إلى تحقيقها (المنشد،2005:134) . ويعرفه بعضهم انه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع او خدمات مقدمة اما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات ، ولذلك يكون قياس الاداء بمقارنة بين مدخلات مدة زمنية معينة ومخرجاتها (سلام ، 2004 : 245)

وعرف الاداء من خلال معايير الفاعلية (effectiveness) والكفاءة (efficiency) ، وان هذه المعايير لا يمكن تحقيقها معاً ، لان من المحتمل ان يؤدي تعظيم الجانب الاقتصادي الى التقليل من الفاعلية ولتحقيق الكفاءة الاعلى من المحتمل ان يكون هنالك انفاق اكثر (الحسيني والدوري ، 2000 : 222) .

ان الاداء يتأثر بصورة مباشرة باستراتيجية المنظمة التي يتم اختبارها على ضوء طبيعة بيئة الصناعة التي تعمل فيها المنظمة والموقف التنافسي لها ، وكذلك الهيكل التنظيمي الذي يؤثر بصورة مباشرة في اداء الاعمال ، فزيادة حجم

المنظمة يتعد الهيكل التنظيمي مما يؤثر في ممارسة العمل ومن ثم على الاداء (المالكي ، 2005 : 27) .

ويمثل الاداء Performance القاسم المشترك لعلماء الادارة ويعد عنصراً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الادارية فهو البعد الاكثر اهمية لمنظمات الاعمال كافة والذي يتمحور حول بقاء المنظمة من عدمه. وللاداء مفهوم واسع ينطوي تحت طياته العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل ، والكفاءة والفاعلية ، المخطط والفعلي ، الكمي والنوعي ، وغيرها الكثير من العوامل المتعلقة به (القطب ، 1996 : 23-24) .

وعلى الرغم من التقارب في وجهات نظر الكتاب والباحثين حول الاداء كمفهوم عام يعكس نجاح او فشل المنظمة ومدى قدرتها على تحقيق اهدافها الا انهم لم يتفقوا على وضع صيغ نهائية لمفهوم الاداء بشكل محدد ودقيق ولا يزال الباحثون منشغلين في مناقشة الاداء كمصطلح فني وبمناقشة المستويات التي يحل عندها القواعد الاساسية للقياس (حسن ، 2003 : 28) .

ويمكن النظر للاداء على انه صورة حية تعكس نتيجة ومستوى قدرة المنظمة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق اهدافها الموضوعية التي تتمثل في البقاء والتكيف والنمو من خلال انشطتها المختلفة وفقاً لمعايير تلائم المنظمة وطبيعة عملها . نقلاً عن (عبد الرضا ، 2009 : 11)

ثانياً:- أهداف عملية تقويم اداء الشركات

إن النظرة الشاملة وفق منظور الشركة لعملية تقويم الأداء نابعة أساساً من

تحقيقها للأهداف التالية:-

1- تهدف إلى الكشف عن الانحرافات ومواطن الخلل والضعف بصورة

سريعة وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وهذا يؤدي إلى اتخاذ

الخطوات العلاجية السريعة في تعديل الانحرافات التي تحدث وتوجيه

العمل نحو مساره الصحيح

2- تحديد مسؤولية كل مركز أو قسم في الشركة عن مواطن الخلل

والضعف في النشاط الذي يضطلع به وذلك من خلال قياس إنتاجية

كل قسم من أقسام العملية وتحديد انجازاته سلباً أو إيجاباً الأمر الذي

من شأنه خلق منافسة بين الأقسام باتجاه رفع مستوى أداء الشركة

(الكرخي، 2001: 40).

3- تهدف إلى تزويد المستويات الإدارية المختلفة بمعلومات ووسائل قياس

لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات لذلك نجد أن قراراتهم تركز

على حقائق علمية وموضوعية وليس على تخمينات شخصية فضلاً

عن أهمية هذه المعلومات للأطراف الخارجية

4- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق

عائداً أكبر وبتكاليف أقل وبنوعيه أجود

- 5- توفر عملية تقويم الأداء مقياساً لمدى نجاح الشركة من خلال سعيها لمواصلة نجاحها بغية تحقيق أهدافها. فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة ومن ثم فهو اشمل من أي منهما في تعزيز أداء الشركة بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل (جبارة، 2002: 17).
- 6- تصحيح الموازنات ووضع مؤشراتهما في المسار الذي يوازن بين الطموح والإمكانات المتاحة حيث تشكل نتائج تقويم الأداء قاعدة معلوماتية كبيرة في رسم السياسات والخطط العلمية البعيدة عن المزاجية والتقدير غير الواقعية
- 7- المساهمة في اتخاذ القرارات السليمة لتصحيح مسار الأداء الفعلي بما يحقق الأهداف المحددة، فضلاً عن استخدامها للتأكد من أن الشركة قد حققت أهدافها العامة (الشمام، 1999: 28).

ثالثاً: - أهمية عملية تقويم الأداء للشركات

إن لعملية تقويم الأداء أهمية كبيرة ودوراً بارزاً لما تحققه من فوائد ومزايا فهي مطلوبة في كل وقت وفي أي نظام اقتصادي، إذ من خلالها تكتشف إيجابيات و سلبيات الأداء خلال مدة محددة وتحلل أسبابها، من أجل تدعيم وتطوير الجوانب الإيجابية ومعالجة الجوانب السلبية بما تسهم في رفع كفاءة وفاعلية الأداء في المستقبل.

وفي هذا الصدد يمكن إيجاز أهمية تقويم الأداء بالجوانب الآتية:-

1- إن الإسراع في الكشف عن الانحرافات عن طريق عملية تقويم الأداء في موقع محدد سوف يمنع تسربه إلى المواقع الأخرى وهذا يؤدي إلى تحجيم الانحراف وتقليل الخسائر (الصفار، 2006: 9).

2- إن الكشف عن الانحرافات ومعالجتها يؤدي إلى تلافي مثل هذه الانحرافات في وضع الخطط في المستقبل.

3- تؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة في الخطط، فضلاً عن العمل على إيجاد نظام سليم وفعال للحوافز والمكافآت (المعموري، 2008: 74).

4- يمكن عد نسب ومؤشرات تقويم الأداء نوعاً من الحوافز التي تدفع العاملين نحو العمل المبدع وتنمية طاقاتهم لغرض استغلال الموارد المتاحة استغلالاً أفضل

5- خلق شعور بالمسؤولية والشعور بالانتماء إلى الجهة التي يعمل بها الفرد، إذ أن الفرد عندما يشعر أن نشاطه وأدائه في العمل موضع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين سيشعر بمسؤوليته تجاه نفسه وتجاه عمله وسوف يبذل جهده وطاقته لتأدية عمله بأحسن وجه

6- إن عملية تقويم الأداء تساعد على توجيه العاملين إلى ما هو أقصر وأفضل طريق لتنفيذ الأعمال المكلفين بها بصورة جيدة

7- تسهم عملية تقويم الأداء في الكشف عن طاقات وقدرات لدى الأفراد غير مستغلة في عملهم الحالي، ويمكن أن يكون ذلك مدخلاً لإعادة تقسيم العمل

وتوزيع المستويات والسلطات والأدوار بما يكفل الإفادة من هذه الطاقات والقدرات البشرية غير المستغلة (هاشم، 1989: 192).

8- تظهر عملية تقويم الأداء مقياساً لمدى إسهام الشركة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من النتائج وبأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الوقت والجهد والمال (جبارة، 2002: 17).

9- يظهر تقويم الأداء تطور الشركة في مسيرتها نحو الأفضل، أو التحول نحو الأسوء عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمنياً من مدة إلى أخرى ومكانياً من خلال المقارنة مع الشركات المماثلة

10- تساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والشركات المختلفة وهذا بدوره يدفع الشركة إلى تحسين مستوى أدائها

11- تعدّ عملية تقويم الأداء أداة فعالة تساهم في رفد العملية الإدارية والاقتصادية بمعايير ومؤشرات ونتائج يتجسد من خلالها مدى نجاح أو فشل الشركة في استغلالها لمواردها المتاحة

12- كما تأتي أهمية تقويم الأداء أيضاً من خلال إفادة جهات عديدة من داخل وخارج الشركة، إذ أن هذه الجهات تعتمد على نتائج التقييم لما لهذه النتائج من أثر كبير على قراراتهم الحالية والمستقبلية ومن أمثلة تلك الجهات (الإدارة العليا، العاملون، المستثمرون، المقرضون، المستهلكون، الأجهزة الرقابية) (الشماس وآخرون 2002، 83).

رابعاً: - تقويم اداء الشركات وتحسين الجودة

من اجل تحسين جودة الاداء المهني ورفع كفاءته لا بد اولاً من اجراء عملية تقويم الاداء ووضع معايير للتقويم وبالتالي تشكل هذه الاجراءات مقدمة لعمليات تحسين جودة الاداء المهني فالاداء هو انعكاس لقدرة المنظمة على تحقيق اهدافها طويلة الامد فيما يراها اخر ان اداء الوحدة الاقتصادية من وجهة نظر متخذي القرارات يشمل الاداء الاداري ، تشغيلي ، الاستراتيجي. اما عملية التقويم لاداء فهو قياس النتائج المتحققة بالنتائج المستهدفة وتحليل العوامل المؤثرة على النتائج وتحديد المسؤوليات الادارية وهي ايضا عبارة عن فحص استنتاجي شامل للهيكل التنظيمي ولخطط واهداف وطرق تشغيل واستخدام الموارد المادية والبشرية في الوحدات الاقتصادية ومن هنا نجد ان جوهر عملية تقويم الاداء هو مقارنة الاداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما للوقوف على الانحرافات ثم يلي ذلك الخطوة التصحيحية اللازمة كلما امكن ذلك (فليح ، 1990 : 80) .

يتبين ان عملية تقويم الاداء هي للوقوف على الازخاء والانحرافات التي رافقت العملية التدقيقية وتشخيصها وتحديد المسؤولين عنها واقتراح المعالجات لها وتقليل الاختلاف فيما يتوقعه المجتمع من مهنة التدقيق ومن ما تقدمه المهنة من خدمات وتقليل فجوة التوقع ، والتي تعني الاختلاف في توقعات وتصورات المجتمع ومهنة التدقيق حول مدى تطابق الاداء التدقيقي لتك التوقعات (مفضل

،2004: 118) ، ولكي يتمكن من تحديد الاخطاء بشكل دقيق وتحديد
المسؤوليات عنها لا بد من وضع معايير لتقويم الاداء ، فقد ورد في الفقرة ثانيا
من المادة (3) من قانون ديوان الرقابة المالية رقم (6) لسنة 1990 المعدل ما
يؤكد ان عملية تقويم الاداء تجري وفقا للقواعد والاصول والمؤشرات والمعايير
المعتمدة في هذا المجال وتدرج نتائج التقويم بتقرير يتضمن بيانا مفصلا بالوقائع
والادلة والارقام ذات العلاقة مشفوعة بتوصيات الديوان لتحسين فاعلية الاداء في
تحقيق الاهداف والغايات المقررة ورفع كفايته والاقتصاد في استخدام الموارد
المتاحة، كما ان عملية تقويم الاداء تستهدف قياس مدى نجاح الوحدة
الاقتصادية في تحقيق اهدافها وتتبلور عملية تقويم الاداء في صورة مجموعة من
المؤشرات تعكس مدى نجاح الوحدة وتطورها وبهذا تصبح تلك المؤشرات معايير
يمكن معها تقدير مدى قيام الوحدة بتحقيق اهدافها وقياس مدى فاعلية نتائج
نشاطها في نهاية مدة معينة لذلك تربط مؤشرات تقويم الاداء بالهدف الاساسي
للوحدة (الموسوي ،1988: 58)، وان اختيار المعايير اللازمة لقياس الاداء
يتطلب الفهم الواضح والادراك السليم لاهداف المنشأة المطلوب تقويمها وظروفها
وظائفها وتنظيمها الاداري والعلاقات التي تربطها بالمنشآت الاخرى حتى يتحقق
لهذه المعايير الواقعية والفاعلية (الجميلي ،1990: 9).

خامساً: - اساليب تقييم الاداء للشركات

هناك ادوات عديدة تستخدم عادة في مجال تحليل القوائم المالية ، وتفاوت هذه الادوات فيما بينها انما يعكس تفاوتاً في درجة التحليل المطلوبة وكذلك في مجالات استخدام نتائج التحليل ، فضلاً عن تفاوت احتياجات مستخدمي القوائم المالية وتتعدد ادوات واساليب التحليل المالي من حيث مدى ملائمتها لاغراض المحلل المالي من جهة وطبيعة البيانات المتاحة له من جهة اخرى (الفيلي وعباس ، 2000 : 574)

وهناك مجموعة من ادوات وأساليب التحليل المالي الخاصة بالمصارف والمؤسسات المالية وتشتمل على المجموعات الاساسية الاتية : (اكبر ، 2005 : 2)

أ- اسلوب الدراسة المقارنة للقوائم المالية (الافقي والعمودي) . الافقي مقارنة بند او مجموعة بنود بتاريخين متتاليين والعمودي يوضح النسبة التي يساهم بها كل بند من اجمالي الميزانية وحساب الارباح والخسائر مقارنة لسنتين .

ب- اسلوب استخدام النسب المالية وهذا الاسلوب يوضح العلاقات الارتباطية بين موارد المصرف واستخداماته ومجموعات الموارد بعضها البعض وواجه النشاط كافة.

ج- التحليل باستخدام كشف الاموال (تحليل مصادر الاموال واستخداماتها) (

الشماع وعبدالله ، 1990 : 55)

د- التحليل النسبي العمودي لفقرات الكشوفات (الكشوفات ذات الحجم

الاعتيادي)

هـ- التحليل بالارقام المطلقة من مدة لآخرى وتغيير الفقرات والمتوسطات (بما

فيها المتوسطات المتحركة)

ان استخدام النسب والمؤشرات المالية في التحليل المالي يعد من الوسائل

المهمة والاساسية في دراسة المركز المالي للمصرف ومن اكثر الوسائل

استخداماً لتقييم اداء المصرف في ضوء ما جاء من ارقام وبيانات في القوائم

المالية ، اذ يمكن من خلاله الحصول على بعض الدلالات والمؤشرات التي

تساعد في الحكم على كفاية ادارة المصرف وقدرته على تحقيق الارباح . (عبد

الرضا ، 2009 : 18)

المبحث الثالث

الجانب العملي للمبحث

سيتم في هذا المبحث عرض الجانب العملي للمبحث وإثبات فرضياته وقد تم اعداد استبانة الى هذا الغرض وقد تم تصميم فقرات هذه الاستبانة مع ما ينسجم مع متغيرات هذا البحث ، وتم توزيعها هذه الاستبانة ممن لديهم الخبرة في هذا المجال ، وقد قام الباحث بتوزيع هذه الاستبانة وكان عددها 35 استبانة وتم استرداد 30 فقط لتمثل عينة البحث ، وسنقوم باستعراض هذا الفقرات والاجابات عليها ونسب الاجابة في كل فقرة من فقرات الاستبانة ومن ثم القيام بتحليل كل فقرة منها وكما في :-

1- المتغير الاول (اخلاقيات الوظيفة)

وتشير معطيات الجدول رقم (1) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (X1-X15) الخاصة بعامل اخلاقيات الوظيفة وتأثيرها على اداء الشركات ، إذ تشير النسب إلى أن (51.65%) من الأفراد عينة الدراسة متفقون على هذه العبارات مقابل (22.77%) غير متفقين مع عبارات هذا البعد و (25.60%) محايدون ، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (1.06) ، ومن خلال متابعة مدى إسهام كل عبارة في دعم الثقافة المنظمة تبين أن معرفة

العاملين في المنظمة كيف أن عملهم مكمل لأعمال أقرانهم في المنظمة (يعرف العاملون في هذه المنظمة كيف أن عملهم مكمل لأعمال أقرانهم في المنظمة) هو الأكثر إسهاماً إذ ذلك باتفاق معظم أفراد عينة الدراسة بنسبة (79.6%) و بوسط حسابي مقداره (4.02) وانحراف معياري (0.86) ، في حين برز ضعف الاتفاق حول توجه المنظمة تجاه إشعار لعاملين فيها بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها (تشعر المنظمة العاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها) إذ بلغت نسبة الاتفاق (31.7%) بوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري (1.07) . وبالمقابل بقية العبارة (يعرف العاملون في هذه المنظمة كيف أن عملهم مكمل لأعمال أقرانهم في المنظمة) الأقل من حيث نسبة عدم الاتفاق بنسبة (6.1%) ، ومثلت (تشعر المنظمة العاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليه) العبارة الأكثر من حيث نسبة عدم الاتفاق إذ بلغ (35.7%) .ويمكن بيان ذلك في الجدول رقم (1) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية .

الجدول (1) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		مقياس الإيجابية	تسلسل السؤال
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.86	4.02	1	1	5.1	3	14.3	5	50	14	29.6	10	يعرف العاملون في هذه المنظمة كيف أن عملهم مكمل لأعمال أقرانهم في المنظمة	
1.2	3.26	3.1	3	20.5	10	13.5	10	35.7	16	11.2	8	تنتقل الأفكار والمعلومات الخاصة بأنشطة المنظمة بين العاملين بحرية كاملة	
1.2	3.46	2	2	22.4	22	21.4	21	35.7	35	18.4	18	يدرك العاملون في المنظمة عمل كل قسم من أقسام المنظمة بصورة تامة	
0.99	3.57	2	2	16.3	16	18.4	18	49	48	14.3	14	يشعر العاملون في المنظمة أنهم أعضاء ينتمون لفرق عمل ذو مصالح مشتركة	
1.17	2.76	7.1	7	23.5	23	20.4	20	35.7	35	13.3	13	يشعر العاملون في المنظمة بان الامتيازات الممنوحة لهم عادلة	
1.05	2.6	4.1	4	15.3	15	32.7	32	32.7	32	15.3	15	تسمح المنظمة للعاملين بالمشاركة الجماعية في عملية اتخاذ القرارات	
0.95	3.59	0	0	15.3	15	27.6	27	39.8	39	17.3	17	يتطلب نجاح المنظمة تحمل قدرا من المخاطرة	
1.02	3.47	2	2	16.3	16	30.6	30	34.7	34	16.3	16	لا يخشى المديرون في المنظمة من النتائج الناجمة عن اعتماد الأساليب الحديثة في أداء العمل	
1.07	2.97	7.1	7	28.6	28	32.7	32	23.5	23	8.2	8	تشعر المنظمة بالعاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها	
1.14	3.33	8.2	8	17.3	17	19.4	19	43.9	43	11.2	11	تشعر المنظمة بالعاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها	
0.99	3.23	2	2	26.5	26	24.5	24	39.8	39	7.1	7	تهتم المنظمة بتحسين طرائق أداء الأعمال وان كانت كلفتها عالية	
1.02	3.37	4.1	4	16.3	16	29.6	29	38.8	38	11.2	11	تهتم المنظمة بتشجيع قبول الأفكار الجديدة من أجل إجراء التحسينات المستمرة في أنشطتها وأعمالها	
1.09	3.35	6.1	6	14.3	14	32.7	32	32.7	32	14.3	14	يقوم المديرون في المنظمة بإجراء تغييرات مستمرة في مدخلات وعمليات ومخرجات المنظمة لخدمة المستفيدين منها	
1.06	3.34	3.1	3	21.4	21	28.6	28	32.7	32	14.3	14	تميل المنظمة إلى إجراء تغييرات مستمرة في عملها من أجل الابتكار والإبداع	
1.06	3.29	5.1	5	19.4	19	27.6	27	37.8	37	10.2	10	تهتم المنظمة بالرقابة على	

									البيئة و بأجراء تغييرات اعتماداً على ما يحصل من تغيير
1.06	3.31	3.8	18.97	25.60	37.5 0	14.1 5			المجموع

عرض الاستبانة واجاباتها

من خلال الجدول رقم (1) الظاهر فقد تمثل (1) X (يعرف العاملون في هذه المنظمة كيف أن عملهم مكمل لأعمال أقرانهم في المنظمة)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (4.02) وبأنحراف معياري قد بلغ (0.86). و تمثل (2) X ((تنتقل الأفكار والمعلومات الخاصة بأنشطة المنظمة بين العاملين بحرية كاملة)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.26) وبأنحراف معياري قد بلغ (1.2). و تمثل (3) X ((يدرك العاملون في المنظمة عمل كل قسم من أقسام المنظمة بصورة تامة)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.46) وبأنحراف معياري قد بلغ (1.2). و تمثل (4) X ((يشعر العاملون في المنظمة أنهم أعضاء ينتمون لفرق عمل ذو مصالح مشتركة)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.57) وبأنحراف معياري قد بلغ (0.99). و تمثل (5) X ((يشعر العاملون في المنظمة بان الامتيازات الممنوحة لهم عادلة .)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (2.76) وبأنحراف معياري قد بلغ (1.17). و تمثل (6) X ((تسمح المنظمة للعاملين بالمشاركة الجماعية في عملية اتخاذ القرارات)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (2.6) وبأنحراف معياري قد بلغ (1.05). و تمثل (7) X ((يتطلب نجاح المنظمة تحمل قدراً من المخاطرة .)) وحسب ما تم التوصل

الية نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.59) وبأنحرف معياري قد بلغ (0.95). و تمثل (8 X) ((لا يخشى المديرون في المنظمة من النتائج الناجمة عن اعتماد الأساليب الحديثة في أداء العمل)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بان المتوسط الحاسبي لها (3.47) وبأنحرف معياري قد بلغ (1.02). و تمثل (9 X) ((تشعر المنظمة العاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (2.97) وبأنحرف معياري قد بلغ (1.07). و تمثل (10 X) ((تشجع المنظمة العاملين على إدخال التحسينات المستمرة في أداء أنشطتها)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.33) وبأنحرف معياري قد بلغ (1.14). و تمثل (11 X) ((تهتم المنظمة بتحسين طرائق أداء الأعمال وان كانت كلفتها عالية .)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.23) وبأنحرف معياري قد بلغ (0.99). و تمثل (12 X) ((تهتم المنظمة بتشجيع قبول الأفكار الجديدة من اجل إجراء التحسينات المستمرة في أنشطتها وأعمالها .)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.37) وبأنحرف معياري قد بلغ (1.09). و تمثل (13 X) ((يقوم المديرون في المنظمة بإجراء تغييرات مستمرة في مدخلات وعمليات ومخرجات المنظمة لخدمة المستفيدين منها)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بان المتوسط الحاسبي لها (3.35) وبأنحرف معياري قد بلغ (1.09). و تمثل (14 X) ((تميل المنظمة إلى إجراء تغييرات مستمرة في عملها من اجل الابتكار والإبداع.)) وحسب ما تم التوصل اليه نلاحظ بأن المتوسط الحاسبي لها (3.34) وبأنحرف معياري قد بلغ (1.06). و تمثل (15 X) ((تهتم المنظمة بالرقابة على البيئة و بأجراء تغييرات اعتماداً على ما يحصل من

المتغير الثاني :- اداء الشركات

من خلال الجدول رقم 2 فقد تشير فقرات الاجابات وبنسب كبيرة الى التوافق مع التوافق بشدة حيث اشرت اعلى فقرة موافق في الفقرة الثانية والتي نصت " تعمل الكلية على خفض الكلف باستمرار " وبنسبة 49 % وبوسط حسابي يشير الى (3.57) وبأنحراف معياري يقدر بـ(0.88) وقد اشارت اقل فقرة في تحليل اداء الشركات في الفقرة الرابعة والتي تنص " تلتزم الشركات الرصينة بالتشريعات والقوانين التي تستجيب لحاجات الزبائن والمجتمع " وبوسط حسابي (2.97) وبأنحراف معياري (1.7)

الجدول (2) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		مقياس الإيجابية	تسلسل السؤال
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.3	3.26	3.1	3	20	9	13.5	11	35.7	16	11.2	7	ينفذ العاملون في الشركات واجباتهم دون الحاجة إلى رقابة ومتابعة من الإدارة	
0.88	3.57	0	0	6.3	3	18.4	12	49	20	14.3	10	تعمل الشركات على خفض الكلف باستمرار	
0.95	3.59	0	0	15.3	7	27.6	10	39.8	15	17.3	13	يفضل الزبائن دائماً الشركات ذات العلامة التجارية الجيدة مقارنة بالشركات الأخرى المنافسة	
1.07	2.97	7.1	7	28.6	28	32.7	32	23.5	23	8.2	7	تلتزم الشركات الرصينة بالتشريعات والقوانين التي تستجيب لحاجات الزبائن والمجتمع.	
0.99	3.23	2	2	26.5	26	24.5	24	39.8	39	7.1	8	تبنى الشركات النشاطات والخدمات الاجتماعية التي تقوي العلاقة مع أصحاب المصالح	
1.09	3.35	6.1	6	14.3	14	32.7	22	32.7	22	14.3	13	تعمل الشركات على تأسيس وحدة متخصصة بمتابعة النشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع وأصحاب المصالح	
1.06	3.29	5.1	5	19.4	19	27.6	27	37.8	37	10.2	11	يتصف أداء العاملين الشركات بالخصائص المعيارية والكفاءة العالية	

نلاحظ بان هنالك دوراً بارزاً للمعلومات الادارية في صنع القرارات على

مختلف الصعد وهذا ما تم الوصول اليه من خلال الاستبانة وكل ذلك يعد

اثباتاً للفرضية القائلة " ان الالتزام ب اخلاقيات الوظيفة يسهم في التأثير

الايجابي على اداء الشركات "

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً :- الاستنتاجات

1- تعد اخلاقيات الوظيفة من اهم الجوانب التي يجب مراعاتها في اداء العمل لانها تشكل الجانب المهم في اداء الشركات يجب تدعيمها وفق القوانين والانظمة والتعليمات النافذه .

2- تعد الأنظمة والقوانين ذات العلاقة من المصادر الرئيسة التي توجه عمل الأفراد في المنظمة ، ومن أهم هذه الأنظمة والقوانين التي تشكل مصدراً للسلوك الأخلاقي هي تلك الواردة في دستور الدولة مثل قوانين العمل ونظم الرقابة والتفتيش الإداري وأنظمة النقابات المهنية والأنظمة الداخلية للعمل في المنظمة التي أصبحت تسمى المدونات الأخلاقية.

3- تؤثر أبعاد اخلاقيات الوظيفة في إدارة المعرفة تأثيراً معنوياً وترتبط معها بعلاقة ارتباط ايضاً. كما تؤثر اخلاقيات الوظيفة تائيراً معنوياً في كل من المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرة وعمليات إدارة المعرفة وترتبط معهم بعلاقات ارتباط معنوية.

4- أهمية أبعاد اخلاقيات الوظيفة من حيث التأثير في إدارة المعرفة إذ يمكن ترتيبها من حيث الأهمية بدءاً بأنظمة المنظمة ثم الثقافة المنظمة ثم القيم.

ثانياً :-التوصيات

1- تماشياً مع ما عكسته الاستنتاجات ، يوصي البحث ان المؤسسة بضرورة إحياء المنظمة للثقافة التنظيمية القائمة على التغيير و المشاركة في الأفكار والقرارات ، وفتح الباب أمام الاقتراحات والآراء والأفكار الجديدة المقدمة من قبل الأفراد العاملين من خلال العمل على إشعار الأفراد بأهمية ما يقدموه تجاه عمل المنظمة ككل.

2. ضرورة تعزيز القيم المكونة لأخلاقيات العمل والفرد ، من خلال التركيز على التذكير بما هو مرغوب من القيم وما هو مرفوض منها ، والعمل على بلورة توجه عام إزاء الالتزام العالي بالقيم المرغوبة ورفض عام للقيم غير المرغوب فيها في المنظمة .

3. أهمية أنظمة المؤسسة في التأثير على إدارة المعرفة ، لذا يوصى بالاهتمام بهذه الناحية بشكل موضوعي بما يضمن السلوك الاخلاقي عموماً والتزاماً نحو المعرفة خصوصاً.

4. نظراً للدور الكبير الذي تلعبه المدونات الأخلاقية في التأثير على أخلاقيات العمل وتحديد تصرفات العاملين ، وللنظرة الايجابية التي يحملها أعضاء المنظمة تجاه مثل هذه الأداة ، يوصي البحث بضرورة البدء بإنشاء هيكل عام تقوم على أسسه مدونة أخلاقية خاصة بالمنظمة تحدد الجزء

الأكبر من تصرفات العاملين فيها ، وتصف فضلاً عن ذلك السلوكيات
المرغوبة تجاه بعض الحالات التي قد تشكل معضلة أخلاقية Ethics
Dilemma. فضلاً عن ذلك ربط مدى الالتزام بهذه المدونات بنظم الترقيّة
والأجور والحوافز والمكافآت .

المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم .

ثانياً: - المصادر العربية

1. مطر، محمد 2006 "الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الاساليب والادوات والاستخدامات العالمية"، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، عمان.
2. نجم ، نجم عبود ، 2000، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، سلسلة بحوث ودراسات ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية.
3. جواد ، شوقي ناجي ، 2000 ، إدارة الأعمال : منظور كلي ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن .
4. المصري ، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الإفريقي ، 1968 ، لسان العرب ،المجلد العاشر ، دار بيروت للطباعة والنشر ، بيروت، لبنان .
5. الطويل ، هاني عبد الرحمن ، 1986 ، الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي ، شقير وعكشة ، عمان، الأردن.
6. صالح ، عبد الصاحب ، 2000، أخلاقيات الخدمة والتحديات التي تواجهها في التطبيق ، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثالث ، السنة الثانية.
7. الساعدي ، مؤيد يوسف نعمة ، 2001، أخلاقيات الإدارة وأثرها في الرقابة الإدارية على وفق أنموذج الثقة : دراسة ميدانية في الشركة العامة للاستكشافات النفطية ، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بغداد .

8. الاونكتاد، 2001، السياسات العامة للأعمال وهيكل التنظيم الأساسية ،
المنهج الدولي لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية،الجمع العربي للمحاسبين القانونيين،
عمان ، الأردن.
9. ناصيف ، منصور علي ، 1981، التاج الجامع للاصول في احاديث الرسول ،
المجلد 1 ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.
10. 11. مفضل ، ابراهيم عبد القدوس احمد ، دور مراقب الحسابات في الاستجابة
لتوقعات مستخدمي القوائم المالية ، بحث مقدم كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير الى
مجلس كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية :2007.
11. 12. الموسوي ، يحيى علي حمادي ، تقييم كفاءة الاداء ، بحث مقدم
كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد
:1988.
12. 6. الجميلي ، عبد الستار زيدان علوان ، تقييم اداء شركة الصناعات الخفيفة ،
بحث مقدم للحصول على شهادة الدبلوم العالي في مراقبة الحسابات ، جامعة بغداد: 1990.
13. 14. فليح ، حسن جهاد ، تقويم الاداء للانشطة الانتاجية ، دار الرسالة للطباعة
، بغداد :1990.
14. الحسيني ، فلاح حسن عداي ، والدوري ، مؤيد عبدالرحمن عبدالله ، ادارة
البنوك ، مدخل كمي واستراتيجي معاصر ، عمان ، دار وائل ، 2000 .
15. سلام ، عماد صالح ، البنوك والكفاءة الاستثمارية ، اتحاد المصارف العربية ،
بيروت ، 2004 .
16. الشماع ، خليل ، وعبدالله ، خالد امين ، التحليل المالي للمصارف ، اتحاد
المصارف العربية ، 1990 .

17. اكبر ، زهير علي ، التحليل المالي لميزانية مصرف تجاري ، جريدة المنارة ، مؤسسة الجنوب للصحافة والنشر ، العراق ، 2005 .
18. حسن ، محسن عثمان ، ادارة التدفقات النقدية واثرها على اداء المصارف التجارية ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة صلاح الدين - اربيل ، 2003 .
19. القطب ، محي الدين يحيى ، التحليل الاستراتيجي واثره في قياس الاداء المالي ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 1996 .
20. المالكي ، فوزي محسن عبدسواد ، العلاقة بين مؤشرات الاداء المالي وقيمة اسهم الشركات السياحية في العراق ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2005 .
21. المنشد ، وحيدة جبر خلف ، خصخصة المصارف في البلدان العربية ، اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2005 .
22. الشماع ، خليل محمد حسن ، " مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال " ، الطبعة الخامسة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2007 .
23. الكرخي ، مجيد عبد جعفر " تقويم كفاءة الأداء في الوحدات الاقتصادية " ، دار الكتب .
24. هاشم ، أحمد محمد ، " المحاسبة الإدارية - إطار نظري " ، دار الكتب للنشر والتوزيع والطباعة ، الموصل ، 1989 .

25. الشام، ماهر علي حسين، والعلي، منهل مجيد أحمد، وحسين، منى سالم، " معايير ومؤشرات تقييم الأداء المحاسبي في الوحدات الخدمية"، مجلة كلية المأمون الجامعة، بغداد، العدد (7)، 2007.
26. الصفار، نزار قاسم، " تقييم الأداء وأهميته في المنظمات الإنتاجية"، مجلة التقني، المعهد التقني، العدد (7) ، نينوى، 2006.
27. جبارة، سيد محمد علي، " تصميم نظام لتقويم الأداء بالمصارف التجارية في ضوء مخرجات نظم المعلومات المحاسبية"، أطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية، كجزء من متطلبات شهادة الدكتوراه فلسفة في المحاسبة، 2002.
28. المعموري، جاسم عيدان براك، " أثر الاندماج في تحسين كفاية الأداء "، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد، كجزء من متطلبات درجة الماجستير في المحاسبة، 2008.
29. عبد الرضا ، صبا عبدالهادي،(2009)،"مدى إمكانية تطبيق نظام (camels) لتقييم الأداء في المصارف الأهلية العراقية، (2009)، ، دبلوم عالي في المصارف، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد.
30. McShane , Steven L. & Glinow , Mary Ann , 2000 , Organizational Behavior , International edition , McGraw-Hill Companies , Inc. ,USA
31. Daft , Richard L. , 2003 , Management , South-Western & College Publishing .Co. , Canada.
32. www.managementhelp.org/ethics/ethxgde.htm

استبيان

الأستاذ الفاضل

يسرنا أن نلفت عنايتكم إلى أن هذا الاستقصاء قد تم أعداده
وتقديمه أليكم كي تكون مساهمة منكم في أغناء بحث التخرج
الموسوم " اخلاقيات الوظيفة وتأثيرها في اداء الشركات "
والتي تهدف إلى تقييم واقع الالتزام .

علماً أن الاجابة سيتم استخدامها للأغراض العلمية فقط ولا
حاجة لذكر الاسم ، ارجو بتفضلكم بوضع علامة صح(✓)
امام فقرة الاستبانة .

مع خالص شكرنا وتقديرنا

المشرف

الباحث

أ.م. د. عبد الله كاظم حسن

حسين هادي حسين

الجزء الاول :- المعلومات العامة

1- الجنس :

انثى

ذكر

2- العمر :- التحصيل العلمي

20-30 سنة

31-40 سنة

41-49 سنة

50 سنة فأكثر

3- التحصيل الدراسي :

أ- البكالوريوس

ب- الدبلوم العالي

ج- الماجستير

د- الدكتوراه

4-مدة الخدمة

4- عدد سنوات الخدمة الوظيفية (الخبرة العملية) :-

أ- اقل من 10 سنوات

ب- 10 سنوات إلى اقل من 15 س

ج- 15 سنة إلى اقل من 20 سنة

د- 20 سنة فأكثر .

المحور الثاني :- متغيرات البحث يرجى وضع علامة (✓) للإجابة التي تراها مناسبة .

أولاً:- اخلاقيات الوظيفة :- إن مفهوم اخلاقيات الوظيفة يعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين ، إلا انه وبصورة عامة يتلخص في معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل وعمل ما هو صواب في الخدمة أو المنتج المقدم أو تجاه ذوي العلاقة اصحاب المصالح(Stakeholders).

ت	التفاصيل	مطبق تماماً	مطبق	مطبق الى حد ما	غير مطبق	غير مطبق تماماً
1	يعرف العاملون في هذه المنظمة كيف أن عملهم مكمل لآعمال أقرانهم في المنظمة					
2	تنتقل الأفكار والمعلومات الخاصة بأنشطة المنظمة بين العاملين بحرية كاملة					
3	يدرك العاملون في المنظمة عمل كل قسم من أقسام المنظمة بصورة تامة					
4	يشعر العاملون في المنظمة أنهم أعضاء ينتمون لفرق عمل ذو مصالح مشتركة					
5	يشعر العاملون في المنظمة بان الامتيازات الممنوحة لهم عادلة					
6	تسمح المنظمة للعاملين بالمشاركة الجماعية في عملية اتخاذ القرارات					
7	يتطلب نجاح المنظمة تحمل قدرًا من المخاطرة					
8	لا يخشى المديرون في المنظمة من النتائج الناجمة عن اعتماد الأساليب الحديثة في أداء العمل					
9	تشعر المنظمة العاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها					
10	تشعر المنظمة العاملين بأهمية مبادراتهم بغض النظر عن النتائج المترتبة عليها					

					تهتم المنظمة بتحسين طرائق أداء الأعمال وان كانت كلفتها عالية	11
					تهتم المنظمة بتشجيع قبول الأفكار الجديدة من اجل إجراء التحسينات المستمرة في أنشطتها وأعمالها	12
					يقوم المديرون في المنظمة بإجراء تغييرات مستمرة في مدخلات وعمليات ومخرجات المنظمة لخدمة المستفيدين منها	13
					تميل المنظمة إلى إجراء تغييرات مستمرة في عملها من اجل الابتكار والإبداع	14
					تهتم المنظمة بالرقابة على البيئة و بأجراء تغييرات اعتماداً على ما يحصل من تغيير	15

ثانياً:- اداء الشركات :- ويعرف انه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع او خدمات مقدمة اما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات ، ولذلك يكون قياس الاداء بمقارنة بين مدخلات مدة زمنية معينة ومخرجاتها (سلام ، 2004 :

(245

ت	العوامل	مطبق تماما	مطبق الى حد ما	غير مطبق تماما
1	ينفذ العاملين في الشركات واجباتهم دون الحاجة إلى رقابة ومتابعة من الإدارة			
2	تعمل الشركات على خفض الكلف باستمرار			
3	يفضل الزبائن دائما الشركات ذات العلامة التجارية الجيدة مقارنة بالشركات الأخرى المنافسة			
4	تلتزم الشركات الرصينة بالتشريعات والقوانين التي تستجيب لحاجات الزبائن والمجتمع.			
5	تبني الشركات النشاطات والخدمات الاجتماعية التي تقوي العلاقة مع أصحاب المصالح			
6	تعمل الشركات على تأسيس وحدة متخصصة بمتابعة النشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع وأصحاب المصالح			
7	يتصف أداء العاملين الشركات بالخصائص المعيارية والكفاءة العالية			