

## واقع التزام موظفي القطاع العام في الجزائر بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر مرتفقي الإدارة العمومية، وانعكاسات ذلك على الصورة الذهنية للإدارة العمومية الجزائرية

*Reality of commitment of public sector employers in Algeria to the profession ethics, and its impact on the mental image of the Algerian public administration*

*-case of Algerian Customs-*

د / بن يوسف أحمد<sup>[\*]</sup>

أسناد محاضر [ب]

مدير العمولة وإقتصاديات شمال إفريقيا

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالشلف - الجزائر

تاريخ النشر: 01 جوان 2018

تاريخ قبول النشر: 21 أبريل 2018

تاريخ الارسال للنشر: 27 مارس 2018

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التزام موظفي القطاع العام في الجزائر بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر مرتفقي الإدارة العمومية، وانعكاسات ذلك على الصورة الذهنية للإدارة العمومية الجزائرية بالتطبيق على إدارة الجمارك الجزائرية، حيث تعتبر الجمارك الجزائرية من أوائل الإدارات التي اعتمدت مدونة لأخلاقيات المهنة، وتميز مجال عملها بمجموعة خصوصيات وقيم توطر التعامل الأخلاقي للموظفين مع مرتفقي الإدارة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام طرق رئيسية في جمع البيانات ومنها الاستبانة، والمقابلات الحرة والملاحظة بالمشاركة. وبعد التحليل تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن واقع الالتزام بأخلاقيات المهنة في إدارة الجمارك كالأمانة والنزاهة والاستقامة وأداء العمل بكل شفافية وغيرها من المبادئ ورد بتقدير متوسط حسب إجابات أفراد العينة، وحرص الإدارة على تحسين صورتها من خلال مختلف الجهود لم يرق بعد إلى المستوى المطلوب حسب تقدير مرتفقي الإدارة لأبعاد الصورة الذهنية للإدارة وبناءً على النتائج تم الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات المهنة، الصورة الذهنية، الإدارة العمومية، الجمارك، الجزائر.

تصنيف Jel: D73-H83

### Abstract:

*The study aimed to identify the reality of the commitment of the public sector employers in Algeria to the profession ethics from the perspective of the citizen, and its impact on the mental image of the Algerian public administration by applying on Customs Department. The Algerian Customs is one of the first departments to adopt a code of ethics. The researcher used the analytical descriptive method through the use data collection including questionnaire, free interviews and participation through observation. After the analysis, a number of results were reached, the most important were: The fact that the commitment to the ethics of the profession in the Customs Department such as honesty, integrity, transparent work performance and other principles was met with a middle grade according to the responses of the sample and the Department's efforts to improve its image have not yet reached the required level, and based on the results, a set of recommendations and suggestions were issued.*

**Keywords:** Profession Ethics, mental image, public administration, customs, Algeria.

Jel classification codes :D73-H83

### مقدمة

رغم ما يميز الإدارة العمومية من تعدد الوظائف والمهن والرتب والأسلاك، إلا أنها تتجه لإقرار قيم مشتركة تقوم عليها الحياة المهنية داخل الإدارة، ما يجعل الإدارة العمومية في أصلها كنظام موجه أخلاقيا. إلا أن اهتمام هذا النظام اعتمد فترة طويلة من الزمن على ضمان التزام الموظفين بما تقتضيه الخدمة العمومية وفق الظاهرة البيروقراطية والالتزام بالقوانين، وهو ما تضمنته النظم والقوانين العضوية المختلفة للوظيفة العمومية في تركيز على الواجبات أكثر، وهو

ما يتعارض مع الاتجاه الحديث للاهتمام بالأخلاقيات في الوظيفة التي باتت أكثر تعقيدا يبحثها في مجموع القيم والمبادئ والقواعد التي يتعين تصورها لتأطير السلوك أمام مواجهة المواقف غير المتوقعة التي تميز عالم تقديم الخدمة العمومية اليوم. ولا ينكر أحد أهمية الصورة الذهنية لمؤسسات الأعمال لما يمكن أن تساهم به من نجاح المؤسسة واستمراريتها من خلال تشكيل ردود أفعال إيجابية للمعملاء إزاء منتجات المؤسسة وخدماتها، إلا أن تصورها في القطاع العام لا يخلو من بعض الخصوصيات كمستوى ديناميكية القطاع العام بالنظر إلى القطاع الخاص وثقل أدوات التكيف التي تحوزها الإدارات العمومية مع المستجدات التي يفرزها المحيط، ما يجعل تطوير الصورة الذهنية أمرا معقدا تتدخل فيها عديد العوامل ومنها أخلاقيات المهنة في القطاع العام. وتسيطر مواضيع الأخلاقيات وتحسين الصورة الذهنية اليوم على اهتمامات العديد من المنظمات العمومية، ويأتي ذلك على الخصوص في الإدارة العمومية الجزائرية ضمن مساعي استكمال برامج الإصلاح والعصرنة والرقى بالخدمة العمومية ومحو الآثار السلبية لبعض الممارسات البيروقراطية التي ميزتها فترة من الزمن.

## مشكلة الدراسة

تمثلت مشكلة الدراسة بوضوح في التعارض بين الصورة الذهنية السلبية التي سادت فترة من الزمن عن الإدارة العمومية الجزائرية وبالأخص عن إدارة الجمارك، ومدى الجهود المبذولة من طرف هذه الإدارات في رفع درجة التزام موظفيها بأخلاقيات المهنة وتحسين علاقاتها مع محيطها ومدى انعكاس ذلك في تقليل حدة هذا التعارض، وبصاغ السؤال الرئيسي لهذه الدراسة كالتالي:  
**ما هو واقع الالتزام بأخلاقيات المهنة في الإدارة الجمركية من وجهة نظر المرتفقين، وما أثر ذلك على الصورة الذهنية للإدارة؟**  
ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هي الخصوصيات التي تحكم الممارسات الأخلاقية في الإدارة العمومية؟
- كيف يمكن أن يؤثر التزام الموظف بأخلاقيات المهنة في تشكيل الصورة الذهنية للإدارة العمومية؟
- ماهي جهود الإدارة الجمركية الجزائرية لزيادة التزام موظفيها بأخلاقيات المهنة؟

## أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من أهمية كسب ثقة المتعاملين مع الإدارة العمومية من مرتفقين ومؤسسات كونها من المهام الأساسية التي تضطلع بها الإدارة العمومية الحديثة، وأهمية معرفة موقف المرتفقين من هذه الإدارات كتغذية عكسية ضرورية لاستيفاء متطلبات الإصلاح والتطوير.

**أهداف الدراسة:** حاولت الدراسة العمل على تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة جهود الإدارة العمومية الجزائرية في سبيل إرساء الممارسات الأخلاقية في العمل الإداري والإطلاع على واقع التزام موظفي القطاع العام بأخلاقيات المهنة
- الوقوف على تقدير مرتفقي الإدارة العمومية للالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الموظف العام.
- تبيان مدى مساهمة الممارسات الأخلاقية لدى الموظفين في تعزيز الصورة الذهنية للإدارة العمومية.
- تقييم فعالية الإجراءات المتخذة من طرف الجمارك لتعزيز أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية.
- الخروج بتوصيات لترقية التزام الموظف العمومي بأخلاقيات المهنة.

**فرضيات الدراسة:** تم من خلال الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

- 1-  $(H_0)$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين إلتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة وتحسين الصورة الذهنية، ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:  
 $(H_0)$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة على المستوى الفردي وتحسين الصورة الذهنية.
- $(H_0)$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة على المستوى التنظيمي وتحسين الصورة الذهنية.
- 2-  $(H_0)$ : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى للخصائص الشخصية لأفراد العينة ( الجنس، العمر، المستوى التعليمي )، ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية التالية:

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس.

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير العمر.

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

## أولاً: الإطار النظري للدراسة

### 1- أخلاقيات المهنة

**1-1 مفهوم الأخلاق والأخلاقيات:** يشير البعض إلى أن الأخلاق تعني قواعد السلوك وطريقة الإنسان في الحياة، وعند النظر إلى الأصل اليوناني فإن الأخلاق (Ethics) مشتقة من كلمة (Ethos) اليونانية وكذلك كلمة (Morals) مشتقة من كلمة (Mores) اللاتينية وهما معاً مرتبطتان بالعادات والتقاليد وهذا ما ذهب إليه علماء الاجتماع بأن الأخلاق علم للعادات في المجتمعات البشرية<sup>1</sup>، والاهتمام بها يعود إلى أقدم الحضارات عبر التاريخ.

تعرف الأخلاق لغة على أنها السجية والطبع والمروءة والدين<sup>2</sup>، وهي صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها، واصطلاحاً هي حال في النفس راسخة تصدر عنها الأفعال من خير أو شر من غير حاجة إلى فكر أو رؤية وجمعه أخلاق، و الأخلاق علم موضوعة وأحكام قيمة تتعلق بالأعمال والتي توصف بالحسن أو القبح<sup>3</sup>.

وبين مصطلح الأخلاق والأخلاقيات هامش عند بعض الدارسين، حيث ترد الأخلاقيات كمحاولة منظمة لاستخدام السبب لإعطاء قيمة للخبر، فردية أو اجتماعية بطريقة ما لتحديد القواعد التي ينبغي أن تحكم السلوك البشري، أما الأخلاق فهي التي تعبر عن القيم والمبادئ التي يعدها أفراد الجماعة مهمة<sup>4</sup>، وبذلك فالأخلاقيات هي المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحكم تصرفات الشخص أو المجموعة فيما يتعلق بها هو صواب أو خطأ، وهي تدور حول أربعة محاور رئيسة هي: القيام بالأعمال الهادفة وعدم إلحاق الضرر بالآخرين وعدم الخداع في أي تعاملات وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون طرف<sup>5</sup>.

**2-1 مفهوم أخلاقيات المهنة:** تعرف أخلاقيات المهنة على أنها: المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة، والتي يتعهد زملاء المهنة بالتزامها، وترتبط أخلاقيات المهنة بسلوك أخلاقي قويم لا يخرق ولا يتعارض مع الأخلاقيات المهنية المدونة ضمن لائحة أخلاقية (مدونة أخلاقية) للعاملين<sup>6</sup>.

كما تعرف أيضاً على أنها مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي يستخدمها الموظفون كمرجع يرشد سلوكهم أثناء أداءهم لوظائفهم وتستخدمها الإدارة والمجتمع للحكم على التزام الموظفين<sup>7</sup>.

أو هي مجموعة من القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، ناجحاً في مهنته، مادام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء ورؤساء ومرؤوسين<sup>8</sup>. وهناك من يستعمل مصطلح أخلاق الوظيفة للدلالة على المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المطلوب لأصحاب الوظيفة والمعايير التي قد تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائها إيجاباً وسلباً<sup>9</sup>.

ويرى عبود نجم أن أخلاقيات الإدارة كمفهوم وكمصطلح وكإطار أوسع من أخلاقيات المهنة الإدارية، فهي تستخدم للإشارة إلى أخلاقيات الشركة بوصف الشركة شخصية اعتبارية وليست شخصاً طبيعياً كالمدير، وتعني أيضاً أخلاقيات الأعمال بوصف الأعمال قطاعاً متميزاً عن بقية القطاعات كالقطاع العام أو القطاع الخيري<sup>10</sup>.

والمدونة مصطلح لصيق بأخلاقيات المهنة تعرف على أنها وثيقة تصدرها المنظمة وتتضمن مجموعة من القيم والمبادئ ذات العلاقة بما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، من سلوكيات للشركة والعاملين<sup>11</sup>.

وتعرف أيضاً على أنها: "وثيقة تصدرها الدولة وتتضمن مجموعة من القيم التي تبناها المنظمات على اختلاف أنواعها في توجيه العاملين عند أداءهم لأعمالهم والتي تساعدهم على مواجهة القضايا والمشكلات التي تعترضهم أثناء أداءهم الأعمال الموكلة إليهم"<sup>12</sup>. وعلى الرغم من تباين محتوى المدونات الأخلاقية بشكل كبير إلا أنه يمكن إجمالاً ملاحظة كون هذه المدونات تختلف استناداً إلى فلسفتها ومنظورها لطبيعة العقد الأخلاقي بين المنظمة والأطراف الأخرى ويمكن إجمال هذه المدونات بنوعين أساسيين هما<sup>13</sup>:

- المدونات الأخلاقية القائمة على أساس الإذعان: في إطار هذه المدونات يتم التركيز كثيراً على الجوانب القانونية والمعايير التي تمنع السلوك اللاأخلاقي من خلال زيادة الرقابة وتجنب العقوبات القانونية.

- المدونات القائمة على أساس النزاهة والاستقامة: تعمل هذه المدونات على تعزيز وتعريف القيم المنظمة وتخلق بيئة تدعم السلوك الأخلاقي في المنظمة وتؤكد على دعم روح الالتزام لدى العاملين.

### 3.1- مبادئ أخلاقيات المهنة

عدد الباحثون العديد من المبادئ التي تحكم أخلاقيات المهنة، والتي قد يتقاطع بعضها ومنها نجد ما يلي:

- الأمانة: وهي حفظ لحقوق الغير وأداء ما على الفرد من حقوق، في الأموال والأعراض.

- النزاهة: وهي في الأصل سلوك الأفراد والمنظمات الذي يتبع حكم القانون ، وتفيد الاستقامة وعدم التضحية بمبادئهم لأجل المنفعة .
- الشفافية: وتشير إلى ضرورة تبيان المؤسسة لرسالتها وأهدافها وسياستها والمعايير المتبعة فيها بشكل واضح وصريح وهذا على مستوى المؤسسة بشكل عام ، وبشكل خاص يجب على المدير في المؤسسة أن يعرف مدى صلاحياته الموكلة إليه وكذلك الأمر الذي ينطبق على الموظفين في المؤسسة .
- الصدق: يجب على الموظفين الالتزام بالصدق في تعاملاتهم وعلاقتهم ، وأن لا يعتمدوا تضليل وتمويه الآخرين عن طريق تحريف البيانات باستخدام أي وسيلة كانت.
- الموضوعية والاستقلالية: وتعني التحرر من أية مؤثرات غير مهنية في أداء العامل أثناء العمل ومراعاة توازن المصالح وأن لا يجيد عن الحق وأن يكون صادقا .
- الاستقامة : وتشير إلى أهمية التزام جميع الموظفين في المؤسسة بالخلق الحميد وأداء واجباتهم المهنية بكل تجرد وحياد ومسؤولية والالتزام بالأنظمة والقوانين والتشريعات السارية.
- المسؤولية: إقرار المرء بما يصدر عنه من أفعال وباستعداده بتحمل نتائج إلتزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحيتين الإيجابية والسلبية ، وهي ذات طابع شخصي (المسؤولية فردية) بمعنى أن الفرد يتحمل مسؤولية عمله ، وكذا هي ذات طابع جماعي .
- العدالة: وهي تشير إلى عدم تداخل المصالح الشخصية لدى الموظف مع مصلحة العمل بحيث تقدم الخدمات للجميع دون تحيز .
- احترام وقت العمل: على الموظف ألا يتأخر في الحضور للعمل والالتزام بتأدية الأعمال أثناء ساعات العمل الزمنية .
- المواطنة: وهي مسألة لا بد من تحقيقه لغرض الامتثال للقوانين الوطنية والتي يتم بموجبهها ممارسة الأعمال .
- الرقابة الذاتية: أي أن يراعي الفرد ضميره ويراقب نفسه تصرفاته وأعماله ويوجهها نحو الخير .
- احترام الغير واحترام السر المهني .

### 3- أخلاقيات المهنة في الإدارة العمومية

تقوم الوظيفة العامة لتقديم خدمات المجتمع ، والموظف هو جزء من المجتمع لذا يجب أن يحقق التوافق بين المصالح الشخصية والمصالح العامة ، فقد يلجأ الموظف العام الى استغلال وظيفة لتحقيق مصالحه الشخصية ، وهو ما يشكل عدم التزام بأخلاقيات الوظيفة العامة سوف يؤدي إلى بالضرورة إلى ضعف دور الحكومة لأنه يقلل من مصداقية وصورة الحكومة في أذهان الجمهور فضلاً عن الآثار السلبية الناشئة عن فقدان الثقة من الحكومة والتي تنعكس بشكل مباشر في عدم الاستقرار السياسي ، كما أن هناك آثارا اقتصادية تتمثل في ضعف سمعة البلد في معاملاته الاقتصادية والإقليمية والدولية وتبديد الثروات<sup>14</sup>.

عند الحديث عن الإدارة العمومية يطرح بشدة الفرق بين الأخلاق الفردية وأخلاقيات المهنة ، فالأولى تتكون من مجموع القيم التي يعتقدونها ويؤمن بها الفرد ، والتي تشكلت في الغالب من التكوين الذي تلقاه من العائلة والمجتمع ، وتعليمه الديني ومساره الدراسي ، أما أخلاقيات المهنة فهي مجموع القواعد التي تحكم المهنة ، وتؤطر ممارسة المهام ضمنها وتؤطر الموظفين ضمنها ، وهذه القواعد في الوظيفة العمومية هي نتاج القوانين والتشريعات والتوجيهات المختلفة ، وتستوحي من قيم الخدمة العمومية ، وهي وان كانت أكثر شبيهاً في جميع مصالح الوظيفة العمومية إلا أننا قد نجد بعض الممارسات التي تختلف من مصلحة لأخرى كترجمة لاختلاف السياسات التي تتطور في ظروف خاصة (اقتصاد ، تربية ، صحة ، ...) ، وهو ما قد يضع صوراً مختلفة لأخلاقيات المهنة تطورت في ظروف خاصة على عكس خاصيتي الوضوح والنبات في تشكيل الأخلاق الفردية ، وتندمج مختلف هذه الصور لتشكل القواعد الضابطة لأخلاقيات المهنة في كل قطاع.

وتتناظر أهداف أخلاقيات المهنة من خلال محورين رئيسيين ، أولها يتحدد من خلال علاقة الموظف بعمله والمعبر عنها باحترامه الجمهور ، عدالة الموظف وعدم تحيزه في التعامل مع الآخرين وعدم تفعيل المصلحة الخاصة على المصلحة العامة ، أما المحور الثاني فيتحدد من خلال علاقة الموظف بالقوانين والأنظمة والتعليمات ومن خلال التطبيق السليم لها وعدم استغلال موقعه الوظيفي والحفاظ على المال العام واحترام وقت العمل.<sup>15</sup>

يتماشى هذا الطرح مع تقسيمات الدارسين لمستويات أخلاقيات المهنة حيث يرى أغلبهم وجود المستوى الفردي والمستوى التنظيمي بالإضافة إلى مستويات أخرى نتطرق إليها باختصار في ما يلي :<sup>16</sup>

● **المستوى الفردي:** يركز موضوع أخلاقيات المهنة على أنظمة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت مزوجة بالقيم الأخلاقية والكيفية التي يؤديون بها أعمالهم وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم فضلاً عن زبائن المنظمة ، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل .

● **المستوى التنظيمي:** فيما يخص المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المنظمات من أنشطة بشكل عام ، إذ تكون المنظمات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجاه المنظمات الأخرى أو اتجاه أفرادها ، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال ، فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المنظمة فإن لها كياناً معنوياً أو أخلاقياً ، يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل

قانوني وأخلاقي معا، وفي حالة السلوك غير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلا عن الأخلاقية في قراراتها.

● **المستوى الاقتصادي:** تظهر الأخلاقيات المهنية لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات.

● **المستوى العام:** توجد نقطة خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على الصعيد الدولي والمحلي وأغلبها يتعلق بتقييم الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية مثل: الاقتصاد الحر، والغرض الذي يتوقع من المشروع الاقتصادي أن يقوم به، واختلاف ترتيبات أعمال المنظمة من يلد إلى آخر يعكس اختلاف التركيز على مثل هذه النتائج ولذلك فإن كل ما تقوم به المنظمة هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به وعلاقته بهيكل أعمال المنظمة الذي من خلاله تستطيع أن تعمل.

ويمكن دمج المستويات السابقة في مستويين إذا تحدثنا عن الأخلاقيات كإطار للسلوك وممارسة المهام، حيث يمكن دمج المستوى الاقتصادي والمستوى العام ضمن المستوى التنظيمي التي تظهر فيه ممارسات الأفراد مقيدة ضمن القواعد الخاصة بكل قطاع وتوجهاته وأهدافه وتفاعلاته مع باقي الأطراف، ويبقى المستوى الفردي الذي يستوحي من بناء وتشكل القيم للفرد العامل عبر مساراته التكوينية، وسنحاول الاعتماد على هذين المستويين في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.

### 3- الصورة الذهنية

#### 3-1 مفهوم الصورة الذهنية

يعود أصل مفهوم الصورة الذهنية إلى الكلمة اللاتينية (image) المتصلة بالفعل (imitari) والذي يعني المحاكاة والتمثيل، وتم ترجمة الكلمة إلى الانطباع الذهني أو الانعكاس حسب معناه الفيزيائي ولكن هذا الانطباع لا يكون كاملا، فهو يشبه إلى حد كبير الصورة المنعكسة في المرآة فهي ليست سوى الجزء المقابل لها فقط إنما الأجزاء الأخرى فلا تعكسها، وبالتالي فهي تصور محدود يحتفظ به الإنسان في ذهنه عن أمر ما ويختزل فيه تفاصيل كثيرة<sup>17</sup>.

وتعرف الصورة الذهنية للمؤسسة على أنها الانطباع الكلي الذي يترك في ذهن المستهلك أي الصورة أو البنية التي تعتبر التكوين المعرفي له، وصورة المؤسسة تعتمد على ما يؤمن به الأفراد، ومشاعرهم وأفكارهم وانطباعاتهم. ويتم تكوين هذه الصورة من خلال ما توفره المؤسسة من معلومات (كالاتصال)، وتصرفات المدراء و سلوك وفلسفة المنظمة، ويتم بناءها عبر الزمن وترجم من هوية المنظمة<sup>18</sup>.

وهناك من يميزها عن الصورة النمطية وأن بينهما علاقة جوهرية، فالصورة النمطية stereotype هي الشيء المكرر على نحو لا يتغير أو الشيء المتفق مع نمط ثابت، والتمهيط يعني ان ترتب وتصنف وتدفع في حيز ضيق للتعريف لا يسمح إلا بقليل من التعديل أو التغيير، والصورة النمطية أي كان نوعها شخصية، اجتماعية أو قومية أو غيرها جزء من الصورة الذهنية، وأن هذه الأخيرة يمكن أن لا تتحول إلى نمط إذا ما تمت الإضافة إليها وصححت المعلومات، وكون الصورة ذهنية أو نمطية يعتمد على كونها ذات تركيبة مفتوحة أو مغلقة<sup>19</sup>.

#### 3-2 أبعاد الصورة الذهنية.

هناك إجماع من معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشمل على ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في<sup>20</sup>:

##### ● **البعد المعرفي Cognitive component:**

ويقصد به المعلومات التي تتعلق بموضوع أو قضية أو شيء ما، التي تبني عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين وعن الموضوعات والقضايا المختلفة، ومستوى دقة المعلومات التي تحصل عليها عن الآخرين تؤثر في دقة الصورة الذهنية التي تكونها عنهم، والأخطاء المتكونة لدى الأفراد حول الأشياء هي أخطاء ناتجة أساسا عن تلك المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها الإنسان.

##### ● **البعد الوجداني Affective component:**

وهو الميل بالإيجاب أو السلب اتجاه موضوع أو شيء ما، في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع تشكل الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات وعواطف الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة سواء كانت إيجابية أو سلبية، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية تبعاً لمجموعة من العوامل أهمها مصادر المعرفة المتاحة، وطبيعة التجربة والأسلوب الذي استخدم في التجربة ومدى قبول الفرد للشخص الذي صدرت عنه تلك المعلومات.

##### ● **البعد السلوكي Behavioral component:**

يعكس سلوك الإنسان وفقا لطبيعة الصورة الذهنية المتكونة لديه في مختلف شؤون الحياة، إذا تصبح موجهة للسلوك بصورة لا إرادية بفعل تلك الصورة بالعقل الباطن، إذ ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقيا أنها انعكاس لاتجاهاتهم الناتجة عن الصورة الذهنية المتكونة لديهم حول شؤون الحياة.

#### 4- التحليل الإحصائي والمنهجية المستخدمة

**1-4 منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاستعانة بالدراسات النظرية والمكتبية واستكمالها بجمع البيانات عن المتغيرات المدروسة عن طريق توزيع الاستبيان على مختلف الأطراف المتعاملة مع إدارة الجمارك بالإضافة إلى مقابلات شخصية مع بعض الأعوان لتفسير بعض النتائج ، وكذا الملاحظة بالمشاركة لفترة من الزمن عمل بها الباحث داخل الإدارة محل الدراسة ، وتكون مجتمع الدراسة من مرتفقي إدارة الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بالشلف ممثلين في مجموع شركات التصدير والاستيراد ، والمواطنين المتعاملين مع الإدارة والمسافرين على مستوى مطار الشلف وقد تم استخدام أسلوب العينة الميسرة ، حيث تكونت من 100 شخصا تم استرجاع 95 استبانة ، كما تم استبعاد 8 استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي ، لتبقى 87 استبانة خضعت للتحليل الإحصائي ..

وجاء الاستبيان في شكله النهائي مكونا من ثلاث محاور ، وهي كالتالي:

**المحور الأول:** البيانات الشخصية (المتكونة من الجنس ، السن ، المستوى العلمي).

**المحور الثاني:** أخلاقيات المهنة والتي تتكون من بعدين أساسيين تم استنتاجها من البحوث النظرية وتمثل البعد الأول في المستوى الفردي في حين خص البعد الثاني المستوى التنظيمي.

**المحور الثالث:** الصورة الذهنية.

وقد تم إستخدام مقياس ليكرت likert الخماسي لقياس إجابات أفراد عينة الدراسة.

**2-4- أساليب المعالجة الإحصائية:** تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss ، وكانت الأساليب الإحصائية المستخدمة التكرارات والنسب المئوية وكذا المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، واستعمل تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين الاحادي (ANOVA): اختبار (T) لاختبار الفرق بين متوسطين واختبار (F) لاختبار الفرق بين أكثر من متوسطين وذلك لاختبار صحة الفرضيات.

#### 3-4 صدق وثبات أداة الدراسة

تم الاعتماد على صدق المحتوى للتحقق من صدق أداة الدراسة ، وتم قياس صدق وثبات الدراسة من خلال اختبار الصدق الظاهري (صدق المحكمين) حيث تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين مكونة من خمسة أساتذة ، وتم على ضوء توجيهاتهم إجراء التعديلات اللازمة على بعض العبارات ، كما تم حذف البعض الآخر منها.

وتم قياس ثبات الأداة المستخدمة من خلال صدق الاتساق الداخلي باستعمال معامل الفا كرونباخ في قياس المتغيرات التي تشمل عليها الدراسة ، وكانت نتيجة الاختبار (ألفا = 0.87) ، وهي قيمة جيدة جدا لثبات الاستبيان ، مما يدل على ثبات الاستبانة وأنها تشير إلى الصدق التكويني للاستبيان وما يسمى بالتجانس الداخلي لفقرات الاستبانة.

#### 4-4 وصف خصائص عينة الدراسة:

يبين الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس والعمر والمستوى الاجتماعي استخدم في اعداده التكرارات والنسب المئوية

جدول رقم 01: خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	49	56.3%
	أنثى	38	43.7%
	المجموع	87	100%
العمر	أقل من 30 سنة	18	20.7%
	من 30 سنة إلى 50 سنة	56	64.4%
	أكثر من 50 سنة	13	14.9%
	المجموع	87	100%
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	35	40.2%
	جامعي	45	51.7%
	دراسات عليا	7	8.0%
	المجموع	87	100%

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبي الذكور والإناث متقاربة نوعا ما ، حيث بلغت نسبة الذكور 56% ، وما يقارب 44 % إناث ، وعن المستويات العمرية يلاحظ انخفاض نسبة الشيوخ عن الفئات الأخرى حيث بلغت نسبة أكثر من 50 سنة 15% ، في حين كانت نسبة من هم أقل من 50 سنة 85% ، وبالنسبة للمستوى التعليمي يلاحظ ارتفاع نسبة من يحوزون شهادات جامعية بنسبة بلغت حوالي 60%

وتفيد النتائج السابقة البحث من خلال توفر المواصفات في أفراد العينة للحكم على عبارات الاستبيان سواء بتوافر أشكال مختلفة من الخبرات وفق أصناف اجتماعية ومستويات عمرية مختلفة ، كما يفيد ارتفاع مستوى التأهيل العلمي في مصداقية الأحكام المعبر عنها.

#### 5-4 عرض نتائج الدراسة وتحليلها

##### أولاً: تحليل إجابات أفراد العينة اتجاه عبارات المتغير المستقل "أخلاقيات المهنة"

تمت صياغة عبارات الاستبيان لتقيس البعدين الأساسيين الخاصين بأخلاقيات المهنة (الفردية ، التنظيمية) ، وتم اعتماد درجة الموافقة كالتالي: من 1 إلى 2.5 منخفضة ، من 2.51 إلى 3.5 متوسطة ، من 3.51 إلى 5 مرتفعة.

##### جدول رقم 2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدي أخلاقيات المهنة

ر	المستوى الفردي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب ب	درجة الموافقة
المستوى الفردي					
1	يتحلى الجهمري بصفة الأمانة.	2.79	0.95	2	متوسطة
2	يتمتع الجهمري بالنزاهة أثناء تاديبه لعمله.	2.71	0.96	5	متوسطة
3	يحرص الجهمري على توفير مستوى راق من الخدمة.	2.77	0.96	4	متوسطة
4	يتعامل الجهمري بكل عدالة مع جميع المتعاملين.	2.64	0.84	6	متوسطة
5	يتمتع الجهمري بحسن التعامل والتواصل مع المتعاملين.	2.77	0.93	3	متوسطة
6	يتحلى الجهمري بالانضباط في عمله.	3.14	0.92	1	متوسطة
	المتوسط العام للمستوى الفردي	2.80	0.72	-	متوسطة
المستوى التنظيمي					
7	يتمتع الجهمري عن انتقاد أو ذم مسؤوليه أو زملائه في العمل .	3.59	0.90	1	مرتفعة
8	يولي الجهمري أهمية لشكاوي المتعاملين والمرتفقين ويعمل على حلها.	3.08	0.94	4	متوسطة
9	يتمتع الجهمري عن أية تصرف أو قول من شأنه أن يؤخذ على أنه تدخل أو	3.01	0.86	6	متوسطة
10	يلتزم الجهمري واجب التحفظ إزاء الآراء السياسية أو الإيديولوجية ، بأية صورة	3.36	0.91	2	متوسطة
11	يقوم الرئيس المباشر للجهمري بمهمة الإشراف والرقابة على الخدمات المقدمة	3.17	1.09	3	متوسطة
12	يلتزم الجهمري بإخبار المرتفقين بحقوقهم و بواجباتهم ومساعدتهم في القيام	3.08	1.06	5	متوسطة
13	يتجنب الجهمري كل تقريظ أو محاباة أثناء ممارسة وظائفه	2.34	1.44	7	منخفضة
	المتوسط العام للمستوى التنظيمي	3.09	0.57	-	متوسطة
	المتوسط العام لأبعاد أخلاقيات المهنة	2.96	-	-	متوسطة

##### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الالتزام بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر مرتفقي الإدارة كان متوسطا حيث أن المتوسط الحسابي للمؤشر الالتزام بأخلاقيات المهنة الكلي ورد ب 2.96 ، كما أن كل العبارات الخاصة بالمتغير المستقل – باستثناء عبارتين واحدة وردت بتقدير مرتفع والأخرى بتقدير منخفض- وقد جاءت المستويات الفرعية للمؤشر العام كالتالي:

**أولاً: على المستوى الفردي:** بلغ المتوسط الحسابي لهذا المستوى (2.80) ومستوى تقدير متوسط ، وتحصلت العبارة رقم (6) " يتحلى الجهمري بالانضباط في عمله " على المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.14) وإنحرافها المعياري (0.92) وبدرجة متوسطة أيضا ، في حين وردت العبارة رقم (4) " يتعامل الجهمري بكل عدالة مع جميع المتعاملين " جاءت في المرتبة الأخيرة في هذا المستوى بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وإنحراف معياري قدر ب (0.84) وبدرجة متوسطة.

**ثانياً: على المستوى التنظيمي:** بلغ المتوسط الحسابي لهذا المستوى (3.09) ومستوى تقدير متوسط ، ووردت العبارة رقم (7) " يتمتع الجهمري عن انتقاد أو ذم مسؤوليه أو زملائه في العمل " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.09) وإنحراف معياري قدر ب (0.90) وبدرجة مرتفعة ، حين وردت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (13) " يتجنب الجهمري كل تقريظ أو محاباة أثناء ممارسة وظائفه " والتي جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.34) وإنحراف معياري قدر ب (1.44) وبدرجة تقدير منخفضة.

##### ثانياً: تحليل إجابات أفراد العينة اتجاه المتغير التابع المتعلق "بالصورة الذهنية"

يوضح الجدول الموالي إجابات المحوئين على العبارات المتعلقة بمتغير الصورة الذهنية.

##### جدول رقم 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات "الصورة الذهنية"

ر	تحليل بيانات العبارات المتعلقة بعد الصورة الذهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
				ي	

14	لديكم معرفة كافية حول الخدمات والتسهيلات التي تقدمها الإدارة	2.97	0.98	6	متوسطة
15	إن قضاء حاجياتكم لدى إدارة الجمارك هو أمر بسيط وسهل.	3.05	1.19	3	متوسطة
16	تمتاز إدارة الجمارك بالسرعة في تقديم الخدمة وحل المشاكل.	3.35	0.93	2	متوسطة
17	تتوافق طبيعة المهام التي تؤديها إدارة الجمارك مع ما تقتضيه التحولات الاقتصادية (مثل سياسة التقشف، السياسات التجارية وغيرها).	2.70	0.76	8	متوسطة
18	إدارة الجمارك كيان ثابت ومتماسك تحكمه قوانين وضوابط في اتخاذ القرار.	3.35	0.84	1	متوسطة
19	تعتمد إدارة الجمارك في علاقاتها مع مختلف الأطراف على سياسة الاتصال و الانفتاح.	3.01	0.90	5	متوسطة
20	تشارك إدارة الجمارك المجتمع في مناسباته المختلفة.	3.02	0.84	4	متوسطة
21	تميز إدارة الجمارك بسمعة جيدة.	2.78	0.81	7	متوسطة
	المتوسط العام	3.03	0.63		متوسطة

#### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للعبارة بين (2.70 و 3.35) وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الصورة الذهنية بدرجة متوسطة، بحيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارة بين (2.70 و 3.35) وقد جاءت العبارة رقم (18) "إدارة الجمارك كيان ثابت ومتماسك تحكمه قوانين وضوابط في اتخاذ القرار" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وبتوسط حسابي قدر بـ (0.84) وبدرجة متوسطة، ووردت العبارة "تتوافق طبيعة المهام التي تؤديها إدارة الجمارك مع ما تقتضيه التحولات الاقتصادية (الإصلاحات الاقتصادية مثل سياسة التقشف، السياسات التجارية وغيرها)" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.70) وبتوسط حسابي قدر بـ (0.76).

#### 6-4 اختبار فرضيات الدراسة

#### 6-4-1 اختبار الفرضية الأولى:

(H<sub>0</sub>): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05 ≤ α) بين إلتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة وتحسين الصورة الذهنية.

وتم اختبارها من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط والذي يمكن تلخيص نتائجه في الجدول الموالي:

#### جدول رقم 4: تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين الإلتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين الصورة الذهنية

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	القيمة المحسوبة (f)	قيمة (Beta)	مستوى الدلالة
أخلاقيات المهنة	0.698	0.487	80.783	0.698	0.000

#### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الإلتزام بأخلاقيات المهنة وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.698، وبلغ معامل التحديد 0.487، مما يعني أن 48% من تباين المتغير التابع (تحسين الصورة الذهنية) تفسره مستوى الإلتزام بأخلاقيات المهنة، وتدل هذه النتائج بالإضافة إلى القيمة الموجبة لـ Beta على قوة العلاقة الطردية بين المتغيرين.

#### اختبار الفرضيات الفرعية

#### أولاً: الفرضية الفرعية الأولى:

(H<sub>0</sub>): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05 ≤ α) بين إدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة على المستوى الفردي وتحسين الصورة الذهنية.

وتم اختبارها من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط والذي يمكن تلخيص نتائجه في الجدول الموالي:

#### جدول رقم 5: تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين إلتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة على المستوى الفردي وتحسين الصورة الذهنية

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	القيمة المحسوبة (f)	قيمة (Beta)	مستوى الدلالة
المستوى الفردي لأخلاقيات المهنة	0.682	0.465	73.769	0.682	0.000

#### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الالتزام بأخلاقيات المهنة على المستوى الفردي وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.682، وبلغ معامل التحديد 0.465، مما يعني أن 46% من تباين المتغير التابع (تحسين الصورة الذهنية) يفسره مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة للموظفين على المستوى الفردي.

#### ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية :

(H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدراك العملاء لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة على المستوى التنظيمي وتحسين الصورة الذهنية.

جدول رقم 6: تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين إلتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة على المستوى التنظيمي وتحسين الصورة الذهنية

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	القيمة المحسوبة (f)	قيمة (Beta)	مستوى الدلالة
المستوى التنظيمي لأخلاقيات المهنة	0.598	0.357	47.264	0.598	0.000

#### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الالتزام بأخلاقيات المهنة على المستوى التنظيمي وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة.

وقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.598، وبلغ معامل التحديد 0.357، مما يعني أن 35% من تباين المتغير التابع (تحسين الصورة الذهنية) تفسره مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة على المستوى التنظيمي.

#### 4-2-6 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية والتي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك العملاء لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى للخصائص الشخصية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي). تم الاعتماد على اختبار تحليل التباين الاحادي وكانت النتائج كما هي موضحة أدناه.

#### أولاً: الفرضية الفرعية الأولى:

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك العملاء لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار صحة الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين Independent Samples T-test، كما يبين الجدول الموالي:

#### جدول 7 نتائج اختبار t لفحص الفروق في إجابات الأفراد على عبارات أخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	49	2.94	0.60	-0.230	71	0.889
انثى	38	2.97	0.58			

#### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم 7 نلاحظ و بالرغم من أن المتوسط الحسابي للإناث أعلى بقليل من المتوسط الحسابي للذكور إلا أن هذا الفرق لا يكون دالاً بالنظر إلى قيمة مستوى الدلالة التي بلغت 0.889 أي (أكبر من 0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس.

#### ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية:

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك العملاء لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير العمر، ولاختبار الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما يبين الجدول الموالي.

#### جدول 8: نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات الأفراد على عبارات أخلاقيات المهنة تعزى لمتغير العمر

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة

العمر	بين المجموعات	1.499	0.750	2	2.208	0.116
	داخل المجموعات	28.523	0.340	84		
	المجموع	30.022	-	86		

**المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم**

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم 8 نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة بلغت 0.116 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر ، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير العمر.

**ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة:**

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك العملاء لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى التعليمي ، واختبار الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) كما يبين الجدول الموالي.

**جدول 9: نتائج اختبار F لفحص الفروق في إجابات أفراد العينة على عبارات أخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي**

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	بين المجموعات	0.352	0.176	2	0.498	0.609
	داخل المجموعات	29.670	0.353	84		
	المجموع	30.022		86		

**المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي مع إعادة التنظيم**

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم 9 نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة بلغت 0.609 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدراك المرتفقين لالتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**4-7 مناقشة نتائج الدراسة ونتائج اختبار الفرضيات:****أولا: النتائج المتعلقة بواقع الالتزام بأخلاقيات المهنة والصورة الذهنية في الإدارة محل الدراسة:**

يلاحظ أن مستوى التزام موظفي الإدارة محل الدراسة متوسط في نظر المرتفقين وهذا يتوافق مع النظرة السائدة في المجتمع لقطاع الجمارك ، والمرتبطة غالبا بالمحاباة في التعامل وعدم العدالة ويؤكد ذلك خصوصا نتائج العبارة 13 التي وردت بتقدير منخفض ، لكن نتيجة باقي العبارات تشير إلى تحسن بالنظر إلى اختبار العديد من المرتفقين لتطور في معاملة أعوان الجمارك أثبتته نتائج الاستبيان ، ويفسر ذلك أيضا بمستوى الجهود المبذولة من طرف إدارة الجمارك لتعزيز أخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية . حيث استشعرت الجمارك مبكرا أهمية ترقية هذا الجانب وسعت في مجموعة من الإجراءات تهدف إلى إقرار الأبعاد الأخلاقية في المهنة الجمركية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

-المبادرة إلى تطبيق الاتفاقيات و التوصيات الدولية المتعلقة بأخلاقيات المهنة في الجمارك ومنها **تصريح أورشا** Déclaration d'arusha من أجل مكافحة الرشوة في مصالح الجمارك ، والتي تم عقدها خلال قمة أروشا- بتنزانيا- التي عقدها مجلس التعاون الجمركي في 07 جويلية 1993 الذي تبني نصريحا حول أخلاقيات المهنة الجمركية ، تضمن 12 مبدأ تسعى الإدارات الجمركية إلى تطبيقه ، **بالإضافة إلى تصريح كولومبس** Déclaration de colombus الصادر سنة 1994 عن هيئة الأمم المتحدة والذي ينص في التوصية 11 منه على انه يجب على الحكومات السهر على زرع النزاهة و الأخلاقيات المهنية في إطار الخدمات المؤداة من طرف الجمارك ، كما يوصي بتنفيذ العناصر التي تم إدراجها ضمن تصريح "أروشا".

وهناك أيضا تصريح ليما Déclaration de lima والذي يعتبر بمثابة البيان الختامي لاجتماع "البيرو" المنعقد في سبتمبر 1997 ، وقد اعتبر هذا التصريح انه من الضروري الإسراع نحو عصنة وإصلاح النظم الجمركية قصد ضمان الشفافية والنزاهة في المعاملات التجارية. واستكملت هذه الجهود بتصريح "مابوتو" Maputo الذي جاء نتيجة للمؤتمر الدولي الذي انعقد من 20 إلى 22 مارس 2002 في " مابوتو" (الموزمبيق) قصد ترقية الأخلاقيات الجمركية في الدول الإفريقية ، حيث تبنت هذه الأخيرة مخطط عمل تتعهد بموجبه بإدخال حيز التنفيذ كل عناصر تصريح "اروشا".

-اعتماد مدونة لأخلاقيات المهنة في الوظيفة الجمركية تم إصدارها في النشرة الرسمية للجمارك الجزائرية بموجب المقرر رقم: 03/م ع ج/د/م د 400 المؤرخ في 22 أبريل سنة 2001 ، وتضمنت تجسيد الاتفاقيات المشار إليها أعلاه لإقرار أطر للممارسات في الوظيفة. توطيد الأحكام المتعلقة بأخلاقيات المهنة في المخططات الاستراتيجية المتعاقبة المعتمدة من طرف إدارة الجمارك ومنها المخطط الاستراتيجي الأخير المعتمد والممتد من سنة 2016 إلى 2019.

أما بالنسبة للصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة فقد كانت متوسطة أيضا حسب المرتفقين ، ويرتبط ذلك أيضا بالصورة النمطية السائدة لفترة طويلة لدى الجمهور ، وقد استشعرت إدارة الجمارك ذلك أيضا من خلال برامج متوالية للعصرنة والتطوير عملت فيها على نقل الصورة الرقابية الصارمة لإدارة الجمارك إلى صورة إدارة مسهلة ومرافقة من خلال التعديلات المتوالية على النصوص التنظيمية ، وآخرها تعديل قانون الجمارك سنة 2016 ، بالإضافة إلى الجهود المرافقة ومنها تقوية حقوق المرتفقين والشركاء في الاطلاع على المعلومة لتحسين الشفافية والإنصاف كإدراج نافذة إعلامية لفائدة المسافرين والسياح في موقع الإنترنت للجمارك بالإضافة إلى الشاشات الضوئية المنصوبة على مستوى الحدود واعتماد وسائل التواصل الاجتماعي للاتصال ، بالإضافة إلى إحداث تغييرات تنظيمية تدخل في إطار تحسين نوعية الخدمة الجمركية .

وفي جانب التسهيلات عملت على تهيئة الإجراءات الجمركية أكثر وتشخيصها لفائدة المتعاملين المستثمرين والمتعاملين المصدرين وتخفيف الإجراءات لصالح المسافرين ، ومن ذلك نظام المتعامل الاقتصادي والرواق الأخضر . وبخصوص تطوير الخدمات الالكترونية فالعملية لازالت تتم بالتوازي مع تسهيل الإجراءات وطرق الحصول على المعلومة وهو ما من شأنه تقليص هامش السلطة التقديرية للعون الجمركي ، وهو ما يساعد في القضاء على المحسوبية ، وكل ذلك يندرج في إطار استراتيجي بعنوان "اعتماد تحسين الصورة الذهنية" ضمن المخطط الاستراتيجي الحالي لعصرنة الإدارة الجمركية 2016-2019 . ويبقى التفسير الأساسي للدرجة المتوسطة لتقدير متغير أخلاقيات المهنة إلى غلبة الطابع الردعي الإلزامي على سياسة إقرار مدونة أخلاقيات المهنة وبنودها ، على حساب الجانب التكويني التحفيزي الذي لم يرق بعد إلى المستوى المطلوب .

### ثانيا: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بخصوص الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية: اثبتت نتائج الاختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إلتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة وتحسين الصورة الذهنية ، كما بينت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لكل من المستوى الفردي والتنظيمي لأخلاقيات المهنة وتحسين الصورة الذهنية ، وهي علاقة طردية قوية نوعا ما حيث بلغت القوة التفسيرية للنموذج 0.487 . وهذا دليل على أن من المداخل الأساسية لتحسين الصورة الذهنية في الإدارات والمؤسسات هو البعد الأخلاقي للفرد العامل معبر عنها بعبارات المستوى الفردي وكذا الممارسات الأخلاقية لمجموع العمال والموظفين داخل المؤسسة والتي تتجسد من خلال الممارسات التنظيمية التي تشكلها بيئة العمل وكذا ومع الجمهور الخارجي على المستوى التنظيمي .

وبخصوص الفرضية الرئيسية الثانية ، فقد بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لإدراك العملاء لإلتزام الموظفين بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في الجنس والعمر والمؤهل العلمي ، ويعود ذلك إلى الصورة التي تم تشكيلها عن إدارة الجمارك لفترة طويلة شملت كل فئات المجتمع والمتعاملين مع الإدارة .

**التوصيات:** بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- تحسين عملية اختيار موظفي القطاع العام من خلال إدراج امتحانات وأسئلة ترتبط بالأخلاقيات وأخلاقيات المهنة وتصور امتحانات سلوكية ونفسية تعنى بالموضوع خلال عمليات التوظيف .
- تعميم تدريس مقياس أخلاقيات المهنة في جميع مدارس التكوين الإداري ومدارس الجمارك والعمل على تنظيم أيام دراسية ودورات تكوينية حول الموضوع لفائدة العاملين في إطار التكوين المتواصل .
- تشجيع أطر التحفيز بدل الردع والعقاب في التعامل مع تحسين سلوكيات الموظفين في القطاع العام ومنها إيجاد صيغ لتكريم الأعدان الذين يثبتون حسن السلوك واقتراح جائزة دورية للأخلاقيات .
- إنشاء وتفعيل دور مجالس أخلاقيات المهنة في القطاعات المختلفة لاقتراح سبل إقرار أخلاقيات المهنة وتنظيمها وترقيتها حسب خصوصية كل قطاع .
- تشجيع بحوث التخرج والتربص التي تهتم بأخلاقيات المهنة في مدارس التكوين الإداري والجمركي
- اعتماد سياسة إعلامية مكثفة لتقريب الإدارة من المواطن وتغيير الصورة السائدة عن الإدارة باستخدام جميع القنوات الإعلامية وترقية التواصل عبر الإنترنت خصوصا باعتباره وسيلة الاتصال الحديثة .
- تدعيم مشاركة الإدارات العمومية في مختلف المناسبات المجتمعية ، وتوسيع مبادرات الأبواب المفتوحة لفتح المجال لأكثر عدد من المواطنين والمتعاملين للاحتكاك عن قرب بالإدارات المعنية .
- ترقية الخدمات الالكترونية ونوعها والمقدمة للمواطنين لما تضمنه من نزاهة وشفافية وعدم محاباة .
- إنشاء أقسام للعلاقات العامة تكلف بالاهتمام بملف الصورة الذهنية وبناء جسور الثقة مع المتعاملين .
- استدامة عملية استقصاء آراء الجمهور عن الصورة الذهنية والاهتمام بمخرجاتها .

- 1 تحسين أحمد الطراونة ، الأخلاق والقيادة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية ، 2010 ، ص 24
- 2 مجد الدين محمد الفيروز أبادي ، القاموس المحيط ، ج 3 ، ص 236.
- 3 سعيد بن علي بن وهب القحطاني ، الأخلاق في الإسلام (في ضوء الكتاب والسنة) ، مكتبة فهد الوطنية ، الرياض ، السعودية ، 2015 ، ص 5.
- 4 جبار عبيد كاظم الدراجي ، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء ، دكتوراه علوم تسيير ، جامعة سانت كليمانس العالمية ، بغداد ، 2011 ، ص 58.
- 5 أبو زيد ، كمال خليفة ، ومرعي عطية عبد الحي ، مبادئ المخاسبة الادارية الحديثة ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2004 ، ص 73.
- 6 صالح مهدي محسن العامري ، طاهر محسن منصور الغالبي ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع) ، دار وائل للنشر ، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 168.
- 7 ماجد ناصر بن خلفان المحروفي ، أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها ، وزارة التربية والتعليم ، سلطنة عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 7.
- 8 وليد خلف الله دياب ، أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية 2014 ، عمان ، الأردن ، 2014 ، ص 69.
- 9 انتصار زين العابدين شهباز ، أخلاقيات الوظيفة العامة في الإسلام ، مجلة كلية الآداب ، 101 ، جامعة بغداد ، 2012 ، ص 244
- 10 نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ، مؤسسة الوراق ، عمان ، الأردن ، ص 340.
- 11 صالح مهدي محسن العامري ، طاهر محسن منصور الغالبي ، مرجع سبق ذكره ، ص 170.
- 12 دجلة مهدي محمود ، تأثير الأخلاقيات الوظيفية في الإبداع الإداري ، مجلة التقني ، المجلد السادس والعشرون ، العدد الرابع ، 2013 ، ص 8.
- 13 عنابي بن عيسى ، فاطمة الزهرة فسول ، مداخلة بعنوان إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بشار ، فيفري ، 2012 ، ص 11.
- 14 محفوظ حمدان الصواف ، أنوار أيمن حاجي ، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال ، متاح على الموقع <http://www.acc4arab.com/acc/showthread.php/27994> تاريخ الاطلاع 05 جانفي 2018
- 15 نفس المرجع
- 16 بودراع أمينة ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين ، مذكرة ماجستير علوم التسيير ، جامعة المسيلة ، 2013/2012 ، ص 33
- 17 صالح الشيخ ، تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها ، بحث مقدم لنيل دبلوم العلاقات العامة ، الأكاديمية الدولية السورية ، 2009 ، ص 4
- 18 James E. Richared, annie Zhang, Cororate Image, Loyalty And Commitment In The Consumer TravelIndustry, journal of Marketing Managment Vol 28, No 5-6, May 2012 , 572
- 19 إرادة زيدان الجبوري ، مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، الباحث الاعلامي ، العدد 9-10 ، بغداد ، 2010 ، ص 161 ، 166
- 20 صالح الشيخ ، مرجع سبق ذكره ، ص 8 ، 9.