

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te'essa

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

faculty of humanities and social sciences



قسم علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة

دراسة ميدانية بمؤسسة الحديد SOMIFER-تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• د. بن زاوي إبراهيم

من إعداد الطلبة:

• ...بركات خولة

• سلاطنية مريم.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مسعودي بدر الدين	محاضر ب-	رئيسا
بن زاوي إبراهيم	محاضر ب-	مشرفا ومقررا
شاوي رياض	محاضر أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرافان

اللهم لك الحمد حمدا يليق بجلال وجهك ومعظيم سلطانك

أتوجه بشكري الخالص إلى "الاستاذ" بن زاوي إبراهيم علي توجيهاته وارشافه علي

هذه المذكرة و أسأل الله ان تكون اعماله مقبولة ومثابة ، وتكون هذه المذكرة نافعة

ومفيدة للعباد والبلاد ، أمين



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	شكر وعرافان
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي	
4	أولا: إشكالية الدراسة
5	ثانيا : فرضيات الدراسة
6	ثالثا :أهمية الدراسة
6	رابعا :أهداف الدراسة
7	خامسا :أسباب اخيار الموضوع
7	سادسا: تحديد المفاهيم
15	سابعا: الدراسات السابقة
30	ثامنا: المقاربة النظرية لموضوع الدراسة
الفصل الثاني: مدخل السوسيو تنظيمي	
36	تمهيد
37	أولا: مفهوم السلوك التنظيمي
38	ثانيا : وظيفة التنظيم الرسمي
40	ثالثا: أشكال التنظيم الرسمي
41	رابعا :خصائص التنظيم الرسمي
42	خامسا: مزايا التنظيم الرسمي
43	سادسا: واقع التنظيم الرسمي في الإدارة العمومية الجزائرية
44	سابعا: تأثير النظم والعلاقات الاجتماعية على التنظيم الرسمي
49	ثامنا:عمليات التنظيم الرسمي المتعلقة بحقوق وواجبات الموظفين في المؤسسة
51	تاسعا: الفرق بين التنظيم الرسمي والغير الرسمي
52	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة	
54	تمهيد
55	أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة
56	ثانياً: أهداف أخلاقيات المهنة
57	ثالثاً: مصادر أخلاقيات المهنة
60	رابعاً: الصفات الحميدة لأخلاقيات المهنة
61	خامساً: أسس أخلاقيات المهنة
65	سادساً: خطوات الوصول لأخلاقيات المهنة
68	سابعاً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة في المنظمة
71	ثامناً: الأخلاق المذمومة التي يتوجب على العامل تلافيها
73	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
75	تمهيد
76	أولاً: مجالات الدراسة
80	ثانياً: مجتمع البحث
80	ثالثاً: منهج الدراسة
81	رابعاً: أدوات جمع البيانات
83	خامساً: أساليب معالجة البيانات
84	خلاصة
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات	
86	تمهيد
87	أولاً: عرض وتحليل البيانات
128	ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

130	ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
131	رابعا: النتائج العامة للدراسة
132	خامسا: اقتراحات والتوصيات
135	خاتمة
/	قائمة المراجع والملاحق
/	ملخص

الرقم	الجدول	الرقم
50	الفروق بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي	01
90	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	02
91	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	03
92	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة المهنية	04
93	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	05
94	توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة عقد العمل	06
95	هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة	07
96	كيف ترى الموظف في حالة التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي	08
97	هل سبق وأن تغيبت عن العمل بدون عذر	01-09
98	إذا كانت الإجابة بنعم كم مرة	02-09
99	هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل	01-10
100	إذا كانت الإجابة بنعم ما سبب ذلك؟	02-10
101	هل تقوم بكل واجباتك على أكمل وجه؟	11
102	هل تقوم بواجبات إضافية؟	01-12
103	في حالة الإجابة بنعم لماذا؟	02-12
104	هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟	01-13
105	في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟	02-13
106	هل قدمت خدمة لشخص ما في مقابل ما؟	01-14
107	إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟	02-14
108	هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟	15
109	هل تعتقد أن وجود بيئة عمل مرنة يزيد من ولاء الموظفين؟	16
110	هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟	17
111	كيف ترى فكرة تقييم العمل والتي تساعد على بقاء الموظفين في المؤسسة؟	18
112	هل ترى أن الرقابة الشديدة للموظفين تزيد من الولاء التنظيمي	19
113	هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟	20
114	هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل؟	21

115	هل تعتقد أن توفير فرص التدريب والتطوير في المؤسسة يزيد من الإخلاص في العمل داخل المؤسسة؟	22
116	كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟	23
117	كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟	24
118	كيف ترى عملية إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟	25
119	ما هي أغلب العلاقات التي تربطك بزملائك في العمل؟	26
120	هل ترى أن الرقابة الشديدة في العمل تؤثر على العلاقات التي تربطك بأصدقائك؟	01-27
121	إذا كانت بنعم، ما نوع التأثير؟	02-27
122	هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي؟	28
123	هل تعتقد أن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع؟	29
124	ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن اتخاذها لتشجيع الموظفين على التفكير المبدع والابتكار؟	30
125	هل ترى أن الرقابة اللصيقة داخل المؤسسة تعيق الموظف المبدع؟	01-31
126	إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك؟	02-31
127	هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟	01-32
128	إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟	02-32
129	هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟	33

الصفحة	الشكل	الرقم
64	أسس نظام أخلاقيات العمل	01
69	الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة.	02
81	الهيكل التنظيمي لشركة مناجم الحديد	03
90	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
91	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	05
92	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة المهنية	06
93	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	07
94	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل	08

مقدمة

مقدمة:

يعد التنظيم الرسمي نظام يتم وضعه وتنفيذه لتنظيم سلوك الأفراد والمؤسسات في إطار معين، وفي سياق المهنة، يشير التنظيم الرسمي إلى القواعد والإجراءات والقوانين الرسمية كالتعليمات التي تحدد سلوك المهنيين وتنظيم ممارساتهم. وتعتبر الأخلاقيات المهنية جزءاً أساسياً من هذا التنظيم خاصة التنظيم الرسمي والذي أشار إليه ماكس فيبير في مبادئه.

فأخلاقيات المهنة وبالحدوث عنها بصورة عامة تشكل في مجملها، الأصول العامة للأداب والسلوك الاجتماعي للمهنة والتي تتحدد على أساسها الممارسة السليمة للعمل وإتقانه والمحافظة عليه؛ لأنها جزء يمس كيان المؤسسة ومن الضروري على الفرد التقيد والالتزام بها في سبيل إعطاء خلفية جيدة للمؤسسة. من الجدير بالذكر أيضاً أن ترسيخ الأخلاقيات بقلب منظمات الأعمال صار أحد المتطلبات الرئيسية التي تسعى كل المؤسسات لتحقيقها وذلك باعتبارها أحد المسارات المعتمدة والمؤدية إلى المساعي المرغوب فيها باعتبار أن التنظيم يكون وفق أسس ومعايير بعيدة عن الشخصية وعن العلاقات بين العمال وهذا يتم في اتباع الهيكل التنظيمي والقوانين المحددة من طرف المنظمات.

فأخلاقيات المهنة تهدف إلى تحديد المعايير والقيم التي يجب على المهنيين إتباعها في ممارسة مهنتهم. تتضمن هذه الأخلاقيات قواعد سلوك تنظم التفاعل مع العملاء والزلاء والجمهور بشكل عام. تساعد الأخلاقيات المهنية على ضمان أن يكون المهنيون عادلين وموثوقين ومسؤولين في أعمالهم.

يتم تنظيم الأخلاقيات المهنية عادة من خلال مجموعات مهنية أو هيئات تنظيمية. يتم وضع قواعد السلوك والمعايير الأخلاقية بالتشاور مع أعضاء المجتمع المهني وتمثل مصلحة الجمهور والعملاء والمهنيين.

ومن هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة العلاقة بين التنظيم الرسمي بأبعاده وأخلاقيات المهنة بأبعاده الأمانة والإخلاص في العمل وروح المبادرة والتعاون في العمل.

ولهذا جاءت هذه الدراسة وصفية تحليلية وعليه قسمنا هذه الدراسة إلى جانبين الأول نظري والثاني ميداني.

بالنسبة للجانب النظري تناولنا فيه ثلاثة فصول وحاولنا من خلاله الإلمام بكل الجوانب النظرية للبحث ومفاهيمه، وهذه الفصول هي:

الفصل الأول وتم فيه عرض الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة وتتمثل في إشكالية الدراسة، الأسئلة، أهمية الدراسة، أهداف وأسباب واختيار الموضوع تحديد مفاهيم الدراسة مع الدراسات السابقة في البحث وانتهى بعرض المقاربة النظرية المفسرة للدراسة.

أما **الفصل الثاني** فتناولنا فيه، التنظيم الرسمي و**الفصل الثالث**: أخلاقيات المهنة

أما **الجانب الميداني** الذي عرضنا فيه نتائج وبيانات الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة الحديد **SOMIFER** وقسمناه إلى قسمين هما :

الفصل الرابع فقد تناولنا فيه الإجراءات المنهجية وحددنا المجال المكاني والزمني والبشري والدراسة الاستطلاعية للبحث، وكذا التعريف بمجتمع الدراسة، بالإضافة إلى تحديد المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات، مع أساليب تحليل البيانات.

أما في **الفصل الأخير الفصل الخامس**: فقد تمت فيه عرض وتحليل وتفسير البيانات الإحصائية و القراءة السوسولوجية لمختلف أساليب الدراسة ثم عرضنا النتائج العامة للدراسة وبعد ذلك التعليق عليها وبيان مدى ملائمتها للأسئلة ثم الاقتراحات والتوصيات التي قد يستفاد منها مستقبلا وفي الأخير عرضنا الخاتمة والتي من خلالها تم عرض نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها بالإضافة إلى قائمة المراجع و الملاحق التي تم الاستعانة بها في موضوع البحث و معلوماته

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للدراسة

أولاً: الإشكالية:

يسعى الأفراد بوعيهم وجهدهم وإدراكهم إلى إقامة التنظيمات الإدارية التي تخدم أهدافهم ورغباتهم الجماعية والفردية ولهذا يعتبر التنظيم وحدة اجتماعية يتم بموجبها خلق البيئة تنظيمية ترتب وتتسق جهود الجماعة من الأفراد في سبيل تحقيق أهداف محددة عن طريق نوع من الأنشطة اللازمة وتعيين الأفراد المكلفين والمسؤولين عن تنفيذ هذه الأنشطة إضافة إلى ضبط العلاقات فيما بينهم.

فقد ارتبط ميدان التنظيم بوعي الأفراد بأن التغيرات السريعة والطارئة في الحياة اليومية وقدرتهم المحدودة مقارنة باحتياجاتهم الكثير وبوعيهم في محاولة منهم للتعاون، والتنسيق والتغلب على ما يواجههم من مشكلات والوصول إلى تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم، ولهذا للتنظيم صورتين رسمية وغير رسمية وأن لهما التأثير الواضح على أداء العامل داخل المنظمة حيث إنهما بناءان مكملان لبعضهما.

فالتنظيم الرسمي يركز على العلاقات الرسمية التي تحكم علاقات العاملين فيها ويتم بموجب إيجاد هيكل تنظيمي ووسائل اتصال بين مستويات المنظمة المختلفة مع توضيح القواعد العمل فيها وتقسيم المناصب وتوزيع الاختصاصات بين العاملين داخل المستويات الإدارية المختلفة وتحديد السلطات والمسؤوليات لكل منهم فالتنظيم الرسمي يتألف على نحو كلاسيكي تحدد فيه الوظائف والمسؤوليات والسلطات إذن فحقيقة التنظيم الرسمي انه عبارة عن آلية لضبط السلوك التنظيمي ولا يتحقق ذلك إلا بتفعيل ما يعرف بأخلاقيات المهنة والتي تعتبر من أهم الجوانب التي يجب التركيز عليها إذ تقوم بتوجيه وضبط سلوك العمال داخل المؤسسة كما تعتبر أداة لحل الخلافات واتخاذ القرارات المناسبة، فلا يمكن أن يكون هناك تنظيم دون وجود مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ المرتبطة بأعضاء هذا التنظيم والتي تقوم بتحديد كيفية أداء العمل، وبالتالي لا يمكن أن يكون هناك سلوك خارج عن نطاق الالتزام بالمهام والواجبات المكونة لها إلى جانب احترام أوقات العمل الرسمية والأمانة

المهنية والمسؤوليتوا تقان في العمل والصدق والتواضع والنزاهة والشفافية فالتنظيم يصل في بيئة ديناميكية مما يحتم عليه ضبط سلوك العاملين وفق أخلاقيات المهنة وعليه تقوم بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

• ما طبيعة العلاقة بين التنظيم الرسمي وأخلاقيات المهنة؟

يتدرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ❖ ما طبيعة العلاقة بين التنظيم الرسمي والأمانة المهنية؟
- ❖ ما طبيعة العلاقة بين التنظيم الرسمي والإخلاص في العمل؟
- ❖ ما طبيعة العلاقة بين التنظيم الرسمي والتعاون في العمل؟
- ❖ ما طبيعة العلاقة بين التنظيم الرسمي وروح المبادرة؟

ثانيا: الفرضيات:

• الفرضية الرئيسية:

- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز أخلاقيات المهنة.

• الفرضيات الفرعية:

- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز الأمانة المهنية؛
- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز الإخلاص في العمل.
- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز التعاون في العمل؛
- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز روح المبادرة في العمل.

ثالثا: أهمية الدراسة:

إننا قيمة هذه الدراسة وأهميتها ليست بعيدة عن الأسباب التي تم على أساسها اختيار الموضوع فنظرا للأهمية البالغة لموضوع الدراسة ألا وهو التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة وتكمن أهمية الدراسة في الوقوف على ماهية التنظيم الرسمي وأخلاقيات المهنة واهم النقاط التي يحتوي عليها الموضوع

كما أن الدراسة تعد من الموضوعات المهمة والحديثة في ميدان العمل وتتجلى أهميتها في أنها تسلط الضوء على جانب مهم يمس أفراد المؤسسة ألا وهو أخلاقهم المهنية والتي تهتم بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، كما تساهم هذه الدراسة في تقديم شيء جديد في حقل العلم والمعرفة عموما وإثراء البحث العلمي والاستفادة من نتائج الدراسة.

رابعا: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على علاقة التنظيم الرسمي بأخلاقيات المهنة للعاملين في مؤسسة الحديد.

وتنبثق عنها الأهداف الفرعية التالية:

- محاولة التعرف على علاقة التنظيم الرسمي بتعزيز الأمانة المهنية للعاملين؛
- معرفة علاقة التنظيم الرسمي بالإخلاص في العمل للعاملين؛
- محاولة التعرف عن علاقة التنظيم الرسمي بالتعاون في العمل للعاملين؛
- معرفة علاقة التنظيم الرسمي بتعزيز روح المبادرة للعاملين.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار موضوع تنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة في الشركة الوطنية للحديد لسببين هما:

❖ السبب الذاتي:

- وهو الميل الشخصي لهذا الموضوع ومدى قناعتنا لأهمية القسوى للتنظيم الرسمي ولأخلاق بصفة عامة و لأخلاقيات المهنة في المنظمة بصفة خاصة ومدى الاهتمام بهما

❖ السبب الموضوعي:

✓ الحاجة لتقصي والبحث في مجال التنظيم الرسمي وأخلاقيات المهنة ذلك ما لمسناه من الواقع المعيشي وما نقرأه عن المظاهر الناتجة عن عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة؛

✓ الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص؛

✓ الرغبة في تقديم بعض المعلومات حول موضوع التنظيم الرسمي أخلاقيات المهنة؛

✓ ندرة البحوث الأكاديمية التي تربط بين التنظيم الرسمي وأخلاقيات المهنة.

سادسا: مفاهيم الدراسة:**التنظيم:**

أ- لغة: إن مصدر كلمة التنظيم هو نظام ويعني الترتيب والتنسيق وجمعه انظم، أناظم، نظم.

ب- اصطلاحا: يعرف التنظيم بأنه الوسيلة التي يستطيع بمقتضاها ترتيب العمل الذي يقوم به الأفراد وتنفيذه بأحسن السبل باستخدام الجهود بطريقة فعالة ومنظمة¹

¹ - خالد حامد، علم الاجتماع التنظيم والعمل، دار الكتاب المعاصر، رقم 20 روية الجزائر، 2020، ص15.

وتستعمل كلمة تنظيم في الكثير من الأحيان عندما نعبر عن رغبات في الجهد الإنساني لقصء بلوغ الأهداف المنشوءة في الحياة وباختيارها نشاط إنساني وعرف كل من :

- اميتاي اتزوني: هو تنظيمات اجتماعية تنشأ بطريقة عضوية، عر مقصوءة نتيجة العلاقات الاجتماعية التي تظهر بين أعضاء التنظيم لتحقيق الأهداف المرجوءة.
- موسى اللوزي: التنظيم على أنه يساعد على استخدام الأمثل للكفاءات البشرية من حيث توزيع الأدوار الوظيفية وتحديد النشاطات وتسهيل عمليات الاتصال الإداري بين المستويات الإدارية إضافة إلى توضيح عمليات التقسيم والمتابعة والمحاسبة.

من خلال هذا التعريف بين التنظيم على أنه الاستخدام الأمثل لذوي الكفاءة في العمل أي وضع الموظف المناسب ف المكان المناسب، وأيضا تسهيل الاتصالات الإدارية والرقابة المستمرة في التنظيم.

وبالرغم من تعدد التعريفات التي أوردها المفكرين للتنظيم الذي يعد عملة حيوية في المنظمات الإدارية وكذلك النشاط الأساس للإدارة إلا أن هذه التعريفات تشترك في إظهار عدة مؤشرات لابد من توافرها في أي تنظيم وإبرازها ووجود هدف محدد ومتعارف عليه ووجود نشاطات لازمة لتحقيق هذه الأهداف إلا أن هناك عراقيل تمنع حصول ذلك وهي المعوقات التنظيمية.¹

التعريف الإجرائي: وهو عملية الانتقال من النمط البسيط إلى المعقد بالاعتماد على مجموعة من الأنشطة والبرامج تظمها المنظمة لزيادة كفاءة القوى المنتجة لتحقيق الفعالية حيث تعتمد المنظمة على ذوي الكفاءات في العمل في الإنتاج حتى تسهل العمليات والأنشطة داخل التنظيم وبالتالي تحقيق أهدافها.

¹ - موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان- الأردن، 2007، ص: 23.

2- التنظيم الرسمي:

هي العلاقات الرسمية التي تحكم علاقات العاملين فيها، ويتم بموجبه إيجاد هيكل تنظيمي ووسائل اتصال بين مستويات المنظمة المختلفة مع توضيح لقواعد العمل فيها وتقسيم العمال وتوزيع الاختصاصات بين العاملين داخل المستويات الإدارية المختلفة، تحديد السلطات والمسؤوليات لكل منهم على هذا فإن التنظيم الرسمي يقوم مجموعة من القواعد المنظمة القانونية، المكتوبة، التي تحكم التصرفات والنشاطات داخل المنظمة والتي تعتبر ملزمة لجميع الأفراد¹.

التعريف الإجرائي:

هي نوع من التنظيمات التي تتبع إجراءات رسمية ومعتمدة وتتبع قوانين ولوائح وإجراءات واضحة. يتم تنظيم هذا النوع من التنظيمات بشكل شامل ويمكن العثور عليه في المؤسسات والشركات والحكومات والمنظمات الغير ربحية والجمعيات.

3- التنظيم غير الرسمي:

يكاد يكون هناك شبه اتفاق بين علماء الاجتماع الصناعي في تعريفهم للتنظيم غير الرسمي فالبعض يصفه بأنه "دينامية البيروقراطية والبعض الآخر يفضل البناء الاجتماعي الجماعات العمل وهناك من يستخدم التنظيم غير الرسمي².

أما قاموس علم الاجتماع فيورد تعريفاً مشابهاً للتنظيم غير الرسمي حيث يرى أنه "تسق من العلاقات الشخصية الذي ينمو بصفة تلقائية أثناء تفاعل الأفراد داخل التنظيم الرسمي"³.

¹ - طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع الصناعي، دار عكاظ لطباعة والنشر، ط1، جدة، 1982، ص 89

² - طلعت إبراهيم لطفي: مرجع نفسه، نفس الصفحة.

³ - محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، ط2، بيروت، لبنان، 2000، ص

أما عبد الباسط محمد حسن فيعرفه بأنه "شبكة من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ بعيداً . التنظيم الرسمي والتي ترتبط بأداء الأعمال وأنجاز المهام في المنظمة.¹"

التعريف الإجرائي:

هي نوع من التنظيمات التي لا تتبع الإجراءات الرسمية والمعتمدة في المؤسسات أو المنظمات الرسمية. يمكن أن يشمل هذا النوع من التنظيمات الأنشطة التي تتم بصورة غير رسمية وغير منظمة، والتي تختلف عن الإجراءات المعتادة في الأعمال التجارية والحكومية.

4- مفهوم الأخلاق:

لغة: جمع خلق وهو يضم الخاء واللام، بمعنى السجية والمروءة والدين.

اصطلاحاً: يعرفها ابن القيم بأنها هيئة مركبة من علوم صادقة واردة زكية وأعمال ظاهرة وباطنة واقفة للعدل والحكمة والمصلحة وأقوال مطابقة للحق تصدر تلك العلوم والإرادات، فتكسب النفس بها أخلاقاً في أزكى الأخلاق وأشرفها وأفضلها.²

وعرفها **القطبي** بأنها: حقيقة الخلق في اللعنة هو مأخوذ به الانتماء نفسه من الأدب يسمى خلقاً أنه يصير كالخلقة فيه، ولقد حاول بعض المعاصرين تلخيص وتسهيل العبارة في تعريف الأخلاق **اصطلاحاً** فقال: الخلق صفة مستقرة في النفس فطرية أو مكتسبة ذات في السلوك محمودة أو مذمومة.

كما يطلق الخلق على نفس المبادئ والقواعد المنظمة السلوك الإنساني على نحو يحقق الغاية من جوده في العالم على الوجه الأكمل.³

فأخلاق هي: قوة راسخة في الإدارة تنوع إلى اختيارها هو خير أو اختيارها شر الأخلاق هي القواعد من السلوك يلتزمها الإنسان الذي يعيش في جماعة وتغيب ميل من ميول على غيره استمرار وهو صفة نفسية والمظهر الخارج له يسمى السلوك.¹

¹ - عبد الباسط محمد محسن، علم الاجتماع الصناعي، مكتبة الأنجور المصرية، القاهرة، 1997، ص 235.

² - المفرج، بن سليمان القوسي: أخلاق العمل في الإسلام، العددان، 44-45، ديسمبر، 2008، ص 10.

³ - يحيى بن محمد حسن رمزي: المنهج الأخلاقي في حقوق الإنسان، جامعة أم القرى السعودية 1424هـ، ص 9.

تعريف الأخلاقيات: إن كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي Emin وهي مأخوذة من كلمة Elon اليونانية والتي تعني كراسة العادات².

تعرف الأخلاقيات بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك أو العمل الذي يمارسه الفرد أو القرار الذي يتخذه صحيح أم خطأ³.

5- مفهوم المهنة:

لغة: الحذق بالخدمة والعمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة، ويقال ما مهنتك أي عمالك، أي خدمتهم ورج بثياب مهنته أي في ثياب يلبسها في أشغاله وتصرفاته وأمتهنه استعمله للمهنة.

اصطلاحا:

حرفة يتخذها الشخص لكسب العيش.

وعرفها الدكتور عيسى الأنصاري في مجلة اليوم بأنها مجموعة من الأعمال المتشابهة التي تنتمي إلى وحدة نوعية جيدة يمكن للفرد إذ مارس أحدها أن يمارسها الآخر بعد التدريب الطفيف⁴.

وهي أيضا: عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز علمية أو معاهد وجامعات متخصصة، فالمهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد التي تنظم العمل بها كمهنة الطب، الهندسة والتعليم⁵.
فالمهنة هي: مجموعة من الأعمال ذات واجبات مختلفة يمارسها الأشخاص خلال أدوار محددة لهم وفق أهداف مرسومة يعملون من أجل تحقيقها ويلتزمون أثناء ذلك، بمجموعة من القواعد الأخلاقية تحكم سلوكهم المهني عندما يمارسون تلك المهنة⁶.

¹ - سليمان بن سلام بن خليل الرومي: درجة التزام المشرفين التربويين في محافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة كلية الآداب جامعة الإسلامية، 2009.

² - سعيد عبد الستار مهدي المهدي: الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 15

³ - Barry Norman, *Etics*, West Lafayette, IN: Purdue University Press, 1999,

⁴ - عيسى الناصري، الأخلاق والخدمة العامة، مجلة اليوم، العدد 96، ص 110.

⁵ - المفرج، بن سليمان القوسي، المرجع السابق، ص 10.

⁶ - سليمان بن سلام بن خليل الرومي: المرجع السابق، ص 20.

6- مفهوم أخلاقيات المهنة:

تعتبر أخلاقيات المهنة والعمل من المواضيع المهمة في العملية المهنية وجميع المؤسسات سواء المهنية أو التعليمية الأكاديمية والتأهيلية التدريبية وغيرها، بحيث يتوجب على الجميع معرفة هذه الأخلاقيات المهنية والعمل بها؛ لأنها تعتبر القاعدة الأساسية في بناء العلاقات المهنية المختلفة في المؤسسات المهنية.

يمكننا تعريف مفهوم أخلاقيات المهنة في العديد من وجهات النظر، بحيث هناك أكثر من تعريف وأكثر من نظرة لهذه الأخلاقيات المهنية بحيث يمكننا توضيح مفهوم أخلاقيات المهنة في العمل والمؤسسات المهنية من خلال ما يلي:

التعريف الأول: هي عبارة عن العديد من المبادئ والمعايير التي تدير سلوكيات وأداء الموظف وزملاء العمل في العمل المهني، وتتصل هذه المبادئ والمعايير بالتميز بين ما هو صحيح أو خطأ في موقف معين أو نشاط مهني معين¹.

التعريف الثاني: هو عبارة عن العديد من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويشترك بها جميع العاملين في وظيفة ومؤسسة مهنية واحدة، بحيث تشتمل على جميع الحقوق والواجبات والأساسيات والقواعد الخاصة بالتعامل بينهم وتنظيم شؤونهم وواجباتهم تجاه العملية المهنية وتجاه بعضهم البعض، وتقوم هذه الأخلاقيات على تنظيم سلوك الموظف في إطار المهنة التي ينتمي لها².

التعريف الثالث: هي عبارة عن العديد من المبادئ أو الأسس المحددة التي يجب على جميع من ينتمي لوظيفة معينة أو مؤسسة مهنية معينة احترامها، ويمكن تصويرها على أنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للموظفين في قراراته المهنية الملموسة المتخذة من داخل المؤسسة المهني والتي تؤثر على قرارات الإدارة المهنية أو القرارات المهنية الخاصة بالمؤسسة المهنية كاملة³.

¹ - سامي محمد ملحم، مبادئ التوجيه والإرشاد المهني، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2015، ص53.

² - عبد الله أبو زعيزع، مقدمة في الإرشاد المهني، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، غزة، 2010، ص155.

³ - جودت عزت عبد الهادي وسعيد حسني العزة، التوجيه المهني ونظرياته، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2014،

التعريف الإجرائي: يمكننا القول أن الأخلاق المهنية في العمل يهتم بجميع السلوكيات المهنية والقيم المهنية ذات العلاقة بنظام وثقافة المؤسسة المهنية الواحدة ويتعاملون من خلالها جميع الموظفين أخلاقيات المهنة مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع بالتميز بينما هو جيد وهو سيئ وما هو صواب وما هو خطأ

7- الأمانة المهنية في العمل:

السلوك الذي يظهر مدة تمسك الموظف بالقوانين والأنظمة ومعايير الآداب العامة والتعامل مع المواقف الحياتية والمحافظة بجدية على الأشياء والممتلكات التي تودع إليه والذي يمكن قي من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب من أفراد العينة على مقياس الأمانة المهنية وتحمل المسؤولية الشخصية¹.

التعريف الإجرائي:

الأمانة المهنية في العمل تعني الالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية والمهنية أثناء أداء الواجبات والمسؤوليات الوظيفية. إنها مفهوم يشير إلى النزاهة والصدق والمصادقية في التعامل مع المعلومات والزملاء والعملاء وجميع الأطراف المعنية.

8- الإخلاص في العمل:

إن تعريف الإخلاص في العمل هو الإتقان والإحكام، وإن الإتقان هو معيار التميز بين المجتهد والمقصر²، فكل الناس يؤدون أعمالهم، ولكن الفارق بينهم يكون في درجة إتقانهم للأعمال التي عليهم، ولأن العبرة ليست في أداء العمل فقط، ولكن في الصفة التي أدَّى بها العمل، وإن مما يعين العبد على إتقان العمل أن يستشعر رؤية الله تعالى لعمله،

﴿وَقُلْ إِيَّاكُمْ مَعِيبَاتُ لَأْتِيَ بِكُمْ بِالْحَيَاةِ وَالْمَوْتِ وَالْمَالِ وَالنَّفْسِ وَالْوَالِدِينَ الْمَحَلِّينَ لِيُذَكَّرَ لَكُمْ بِهِمْ وَإِنَّهُمْ لَفِي آيَاتِكُمْ فَلا تَتَذَكَّرُونَ﴾ [التوبة: 105]

¹<https://www.alukah.net/sharia/0/129637/الأمانة-في-العمل-والوظيفة> 22/04/2023 h10.30.

² - <https://www.annajah.net/article-36700> 13/04/2023 h12.30.

كما أن الإخلاص لله تعالى سرٌ بديع من أسرار الإتيقان، وتلك وصية النبي -صلى الله عليه وسلم- حينما سأله جبريل عن الإحسان، فقال: "أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك".

فإذا كان الإنسان لا يتقن إلا إذا كان رئيسه في العمل فوق رأسه، فقد مات الضمير ودفن الإخلاص والعبد لن يستطيع أن يصل إلى درجة الإحسان إلا بأن يعبد الله كأنه يعاينه وينظر إليه، فإنه إذا استحضر ذلك عند أداء العبادة، فلن يترك شيئاً يقدر عليه من الخضوع والخشوع وحسن السمات واجتماع القلب والاعتناء بإتمام العبادة إلا أتى به، وبذلك يكون قد حقق تعريف الإخلاص في العمل¹.

التعريف الإجرائي:

الإخلاص في العمل يشير إلى التفاني والتفاني في أداء واجباتك الوظيفية بأفضل ما لديك وبنزاهة تامة. إنها صفة تعبيرية عن الولاء والانتماء للمؤسسة التي تعمل فيها والتفاني في تحقيق أهدافها ومصالحها

9-التعاون في العمل:

التعاون في العمل هو مبدأ وقيمة فطرية وسلوك إنساني، وهو فكر وأسلوب وطريقة عمل أساسه الاعتماد على الذات والمساعدة المتبادلة، والعمل سوياً، واتحاد الموارد والقدرات بشكل جماعي، وذلك بارتباط مجموعة من الأشخاص ارتباطاً اختيارياً وعلى قدم المساواة لتحقيق منافعهم ومصالحهم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وتحسين ظروف معيشتهم من خلال اتحاد مواردهم وجهودهم وتكافلهم.

التعرف الإجرائي:

التعاون في العمل يشير إلى القدرة على العمل مع الآخرين بشكل فعال وبناء علاقات إيجابية لتحقيق الأهداف المشتركة. إنها صفة مهمة في بيئة العمل لتحقيق التنسيق والتفاهم وزيادة الإنتاجية والنجاح العام للفريق أو المؤسسة

¹ - <https://www.annajah.net/article-36700> 13/04/2023 h12.30 مفهوم-الإخلاص-في-العمل-وأثره

10- روح المبادرة في العمل:

هي القدرة على أن تكون واسع الحيلة والعمل دون أن يتم إخبارك دائماً بما يجب القيام به، وتتطلب المبادرة بعض من المرونة والتصميم، ويظهر الأشخاص الذين يظهرون المبادرة أنه يمكنهم التفكير بأنفسهم واتخاذ الإجراءات عند الضرورة، وتعني استخدام رأسك، وامتلاك الدافع لتحقيق الأعمال.

وأيضاً هي تعني البدء بأي شيء أو بدء العمل، عادةً ما تكون المبادرة الذاتية قابلة للتبادل، ومن الصعب أخذ زمام المبادرة من أجل شخص آخر، فأنت تظهر المبادرة وهي تأتي منك. باختصار؛ هي تعني المبادرة الذاتية في العمل والقيام بالمزيد دون إخبار الأشخاص، أو اتخاذ قرارات دون السؤال أولاً وانتظار الإجابة، ويمكن أن تأتي المبادرة أيضاً في شكل إنشاء شيء جديد¹.

التعريف الإجرائي:

روح المبادرة في العمل تعني القدرة على اتخاذ الخطوات والمبادرة بالعمل دون الحاجة إلى إرشادات مفصلة أو طلبات صريحة. إنها القدرة على التفكير والعمل بشكل مستقل لتحقيق الأهداف وتحسين العمل.

سابعاً: الدراسات السابقة:

في الحقيقة لم تصادفنا أي دراسة بنفس موضوعنا التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة لذلك نقتصر على ذكر بعض الدراسات المتشابهة التي تطرقت لأحد هذين الشقين.

¹ -لطيفة برني: البرامج التكوينية وأهمها في تعزيز الروح المقاولاتية، مداخلة ضمن الأيام العلمية الدولية حول المقاولاتية التكوينية وفرص الأعمال، أيام 06 و07 و08 أبريل، كلية العلوم الإقتصادية والجارية وعلوم السبيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010، ص 51.

I- دراسات سابقة حول التنظيم الرسمي:

الدراسة الأولى: بعنوان المنظومة الثقافية وعلاقتها وفاعلية التنظيم الرسمي بالمؤسسة الجزائرية دراسة تطبيقية في جامعة باتنة 1 الحاج لخضر للباحث بسام وزناجي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم الاجتماع والديمغرافيا 2017-2018

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في علم الاجتماع تنظيم و عمل

مشكلة البحث: انطلاقا من الحياة الاجتماعية التي تتميز بطابعها التنظيمي التي أصبحت هي المسيطرة على المجتمعات الحديثة وكيف تحقق التنظيمات متطلبات المجتمع الحديث بطرق عقلانية وضعت لها مجموعة من المعايير والقواعد تحمل صفة رسمية في شكل قوانين مجردة مكتوبة ومقررة تسمى في أدبيات علم الاجتماع التنظيم الرسمي ونظرا لما تعانيه المؤسسة الجزائرية منها من مشكلات تنظيمية متعددة سواء في علاقتها مع المتعاملين معها او في ممارستها الداخلية لتنظيم في ما يخص حقوق وواجبات الموظفين تسعى هذه لدراسة المؤسسة بالمنظومة الثقافية بفاعلية التنظيم الرسمي بالمؤسسة الجزائرية إلى إلقاء الضوء على واقع في المؤسسة العمومية الجزائرية وقد انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي والذي يعبر عن إشكالية الدراسة وهو :

• **كيف تنعكس المنظومة الثقافية على فاعلية التنظيم الرسمي في المؤسسة**

العمومية الجزائرية ؟

تساؤلات البحث:

- كيف تنعكس العلاقات السوسيو ثقافية على فاعلية قواعد الضبط الرسمي المتعلق بعملية التوظيف في المؤسسة العمومية الجزائرية ؟
- كيف تنعكس القيم الثقافية على فاعلية قواعد الضبط الرسمي المتعلقة بواجبات الموظفين في المؤسسة العمومية الجزائرية ؟
- كيف تنعكس القيم الثقافية على فاعلية قواعد الضبط الرسمي المتعلقة لحقوق الموظفين في المؤسسة العمومية الجزائرية ؟

- كيف تنعكس البنى السوسيو سياسية على المعايير العقلانية لممارسة السلطة

التنظيمية في المؤسسة العمومية الجزائرية

منهج البحث: نظرا لطبيعة الظاهرة وأهداف الدراسة وهي عبارة عن وصف واقع التنظيم

الرسمي في المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال المنظومة الثقافية السائدة في المجتمع

استخدم الباحث المنهج الوصفي والذي يهدف الى التعرف على معالم الظاهرة او المشكلة

وتحديد أسباب وجودها وتشخيصها

اداة البحث: استعمل الملاحظة (ملاحظة بسيطة)، (ملاحظة بالمشاركة)

واستمارة مقابلة، والوثائق والسجلات

نتائج البحث: توصلت الدراسة لنتيجة عامة مفادها ان المنظومة الثقافية في المجتمع

الجزائري تحمل العديد من القيم الثقافية السلبية خاصة القيم التقليدية ذات الطابع الريفي

والتي اثر بشكل واضح على واقع الالتزام بقواعد الضبط الرسمي التي يفرضها القانون

الأساسي العام للوظيفة العمومية سواء في عملية التوظيف أو واجبات وحقوق الموظف أو

حتى في ممارسة السلطة وهي سبب وراء العديد من المشكلات السائدة في المؤسسة

العمومية حيث ان القيم والعلاقات القرابية والقيم النفعية والمحاباة والوساطة وغير ذلك وحتى

الممارسة السياسية في ظل قيم سياسية لا تعكس الثقافة السياسية بمفهومها الحقيقي قد

انعكست بشكل سلبي على فاعلية العديد من مؤشرات التنظيم الرسمي.

II . دراسات سابقة حول أخلاقيات المهنة

1- الدراسة الأولى:

- **عنوان الدراسة:** أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى الطالب

دراسة ميدانية بجامعة أم البواقي.

- **صاحب الدراسة:** زديرة حمار

- **صفة الدراسة:** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم اجتماعية، تخصص علم

اجتماع مؤسسات مجتمعية.

– سنة إجراء الدراسة: 2017 / 2018

مكان الدراسة: دراسة ميدانية بجامعة العربي بن أم البواقي

❖ مشكلة الدراسة:

يرى الباحث أن سلوك الأفراد يكون مدفوعا وموجها بالعديد من الدوافع المختلفة، والتي من خلالها باستطاعته إشباع حاجاته المختلفة والمتغيرة، وبالحديث عن الحاجات الاجتماعية يجدر التأكيد على عامل الإنجاز باعتباره أساس عملية التعلم لدى الطلبة. إذ أن الدافع للإنجاز هو تلك الرغبة في تحصيل الشيء وبلوغه، وهي هذه النقطة بالضبط يمكن القول أن السنوات الدراسية الأولى في حياة الطالب تعتبر بمثابة الركيزة الأساسية التي تشكل لديه أهم الدوافع الموجهة لسلوكه نحو تحقيق التفوق والتقبل في الميدان الدراسي وبالتالي يصبح الدافع للإنجاز مبدأ قويا يسيطر على حياة الطالب الدراسية، كما وأن عملية إثارة الدافعية لدى الطالب تجعل تعلمه أكثر فعالية وتفاعله أكثر إيجابية وبالتالي : تعد هنا مشكلة انخفاض الدافعية لدى الطلبة نحو التعلم من أهم المشكلات التي يستوجب الالتفات إليها والنظر فيها ومن ثم توجيه الرعاية والاهتمام بها، وكل هذا بالطبع في سياق البحث فيها ومعالجتها خاصة وأن لها تأثيرات ليست بالسهلة أو البسيطة على كل المستويات، كذلك نجد أن موضوع أخلاقيات المهنة قد حظي باهتمام كبير لما يستند عليه من قيمة واعتبارات عديدة مهمة، بالأخص أنه عند التكلم عن أخلاقيات الأستاذ الجامعي نجد أنه المسؤول الأول بعد الأسرة في بناء الفرد وتكوينه ووضع الأسس والمعايير العقلانية له ليستطيع تحقيق نجاحه وبالتالي فإنه حسب الباحث يمكن أن يكون له علاقة بدافعية الإنجاز لدى الطالب، وهذا مفاد المشكلة التي بنيت عليها الدراسة من خلال محاولة معرفة الأسباب الحقيقية المساهمة في تدني دافعية الإنجاز لدى الطالب.

لماذا لا يوجد دافع الإنجاز لدى الطلبة؟ لماذا تحدث حالة التذمر والاستياء عند أغلب الطلبة مع غياب واضح للتفاعل والدافعية؟ وهل يعود ذلك إلى واقع أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي؟

– تساؤلات الدراسة:

– التساؤل الرئيسي:

هل لأخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي دور في دافعية الإنجاز لدى الطالب؟

– فرضيات الدراسة:

❖ الفرضية الرئيسية:

التزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات المهنة علاقة بدافعية الإنجاز لدى الطالب.

❖ الفرضيات الفرعية:

1/ لالتزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات مهنة التدريس من حيث المسؤولية المهنية علاقة بدافعية الإنجاز لدى الطالب.

2/ لالتزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات مهنة التدريس من حيث المسؤولية الاجتماعية علاقة بدافعية الإنجاز لدى الطالب.

3/ لالتزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات مهنة التدريس من حيث المسؤولية الأخلاقية علاقة بدافعية الإنجاز لدى الطالب.

❖ مجالات الدراسة

المجال الزمني: رحلة الإعداد النظري وكانت منذ شهر ديسمبر سنة 2018، وفيها تركز الجهد حول جمع المادة العلمية بالإضافة إلى إعداد فصول الدراسة النظرية- .

مرحلة الدراسة الميدانية وقد امتدت فترة إجراء هذه الدراسة، شهر ديسمبر 2013 إلى غاية شهر أبريل 2018.

-المجال المكاني : جامعة العربي بن المهدي المجال البشري: تحتوي جامعة العربي بن المهدي على 20193 طالبا منهم 3918 طالبا يدرسون سنة ثالثة جامعي.

- منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهجين أولا: المسح الاجتماعي بالعينة القصدية فيما يتعلق بالدراسة الاستطلاعية، وثانيا: تم الاعتماد على المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية في الدراسة الأساسية كإحدى أساليب الدراسات الوصفية.

- **عينة الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من 1032 طالبا، وقد استخدم الباحث العينة القصدية والمتمثلة في طلبة السنة الثالثة جامعي، ولكن عملية اختيار الكليات كانت عشوائية عن طريق القرعة)، وبذلك قام الباحث بالمسح الشامل لطلبة السنة الثالثة للكليات المختارة، ثم بعد ذلك جمعت الإجابات وصممت ثم حلت باستخدام الاختبارات الإحصائية الملائمة.

- **أداة الدراسة:** وقد استخدم الباحث أداة الاستمارة، والمقابلة الحرة، المقياس.

- **نتائج الدراسة:** أكدت الدراسة على مجموعة من النتائج القيمة التي توصلت لها: .

تأكد صدق الفرضية الرئيسية للبحث.

تأكيد الباحث على وجود عوامل أخرى قد تؤثر على دافعية الإنجاز لدى الطالب، منها ما يؤثر بالسلب ومنها ما يؤثر بالإيجاب، مثال ذلك: الأعداد المتفاقمة للطلاب في الكليات ومن ثم الاكتظاظ على مستوى الأقسام الأمر الذي قد يؤدي لا محال إلى ضعف تكوينهم وفق نظام LMD من جهة وعدم قدرة الأستاذ على التحكم في الطلبة وإعاقه عملية التوصية والإشراف والمرافقة البيداغوجية من جهة أخرى.

حسب الدراسة التي قام بها الباحث تم الكشف عن عوامل أخرى تتأثر بها داعية

الإنجاز مثل:

طبيعية الدافعية لدى المتعلم البيئة المباشرة إلى جانب خبرات النجاح والفشل، وجاذبية العمل بالإضافة إلى دور الأستاذ في تنمية دافع الإنجاز لدى الطالب.

كذلك وحسب معايشة الباحث لواقع جامعة أم البواقي يرى أن هناك أسباب أخرى جعلت دافعية الإنجاز لدى طلبة أم البواقي ترتفع، والتي قد تتمثل في : كثرة المنح الدراسية الممنوحة من طرف الجامعة والوزارة وهذا من أجل إكمال الدراسة بالخارج بالإضافة إلى سبب آخر وهو الترتيب المعتمد من طرف الوزارة والمتعلق بترتيب طلبة الماستر وكذلك المعايير المعتمدة للمشاركة في مسابقة الدكتوراه، وبالطبع هذا ما أكدته مجموع المقابلات الحرة التي أجراها الباحث مع الطلبة الذين يسعون بالاجتهاد لتحسين ترتيبهم ومن ثم فرصهم لاختيار الرغبات المحببة إليهم.

أكدت الدراسة على أن الأستاذ بحاجة إلى الاعتقاد القوي بأن بناء العلاقات مع الطلبة أمر. لعملية التحفيز وأنه على المدرسين التأكد من أن دورهم المنوط بهم هو تلبية احتياجات الطلبة أكاديميا مهم وعاطفيا واجتماعيا، الأمر الذي من شأنه أن يخلق جوا إيجابيا وتفاعلا هادفا بين الطرفين في بيئة ملئها الاستقرار والتحفيز ومن ثم منح القدرة للطلاب على تعلم المزيد والعطاء بشكل أكبر.

تقييم الدراسة:

بالنسبة للإطار النظري فقد كان مقبول جدا شامل وملم بكل الأدبيات النظرية التي تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى أهم النظريات التي فسرت المتغيرين وهذا ما اعتبر موفقا بالنسبة للباحث أما فيما يخص المنهجية المستخدمة فقد كانت جد سليمة ممنهجة بطريقة منظمة حيث كان طرحها بطريقة مرتبة انطلاقا من الجانب النظري والذي تضمن الإجراءات المنهجية إلى الفصول المتعلقة بمتغيرات الدراسة ثم الفصلين الذي تناول العلاقة بين المتغيرين وفيما يتعلق بالمنهج المستخدم فقد كان مناسب جدا بالنسبة لموضوع الدراسة حيث اعتمد الباحث على منهجين هما : المسح الاجتماعي بالعينة القصدية فيما يتعلق بالدراسة الاستطلاعية، ومنهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية فيما يخص الدراسة الأساسية وذلك كإحدى أساليب الدراسات الوصفية، وفيما يتعلق بمجتمع الدراسة فقد اعتمد الباحث على عينة قصدية بالنسبة لمفرداتها (طلبة السنة الثالثة جامعي) وقد تم اختيار العينة تبعا لمعادلات إحصائية وبالتالي كان ذلك بكل موضوعية مما أدى إلى تناسب العينة وتمثيلها للمجتمع المدروس وبالنسبة لأداة الدراسة فقد اعتمد الباحث في جمع البيانات المستخدمة على الاستمارة والمقابلة الحرة مما سمح بالاطلاع ويعمق على أهم الجوانب الخاصة بالموضوع في المؤسسة محل الدراسة وقد استوفى الباحث شروط المصادقية بالنسبة لمقياس دراسته خاصة كونه اعتمد في ذلك على اختبارات الصدق والثبات بالإضافة على اعتماده على مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات والتي أضفت الموضوعية على نتائج هذه الدراسة خاصة فيما يخص استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) هذا

بالإضافة إلى بعض من الإجراءات الإحصائية المستخدمة والتي تمثلت في معادلات مهمة هي :

(معادلات لاوشي، ومعادلة روبرت ماسون، بالإضافة إلى طريقة حاسبة حجم العينة) وذلك ما اعتبر موفقا بالنسبة للباحث ودراسته خاصة بالنسبة للمنهجية المنظمة المتبعة من قبل الباحث أما فيما يخص النتائج المتوصل إليها فقد كانت جد مهمة خاصة بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة، حيث أكد الباحث على أهمية الاهتمام بموضوع الدراسة (أخلاقيات المهنة والدافعية للإنجاز) خاصة بالنسبة لعناصر المجتمع المدروس كذلك التأكيد على ضرورة الاهتمام بعوامل أخرى والتي تؤثر على دافعية الإنجاز للطالب سواء بالسلب أو بالإيجاب وذلك من خلال إحاطتها بالتحليل والتفسير هذا بالإضافة إلى العوامل الأخرى التي تتأثر بها دافعية الإنجاز، كما تجدر الإشارة إلى التحليل الكمي والكيفي العميق الذي اعتمده الباحث للتوصل للنتائج المتحصل عليها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي وتدعيمه بالتحليل والتفسير الكيفي المناسب لمتغيرات موضوع الدراسة مما أضفى ذلك نوعا من الواقعية للنتائج، بالإضافة إلى التوصيات المهمة التي تضمنتها الدراسة والتي اعتبرت نقطة الانطلاق لدراسات مستقبلية أكثر إثراء، أما فيما يتعلق بالهدف من إدراج هذه الدراسة فقد تمثل خاصة في كونها دراسة مهمة فيما يتعلق بموضوع الطلبة حيث أنها تعلقت بأحد المتغيرات التي تضمنتها الدراسة الحالية هذا بالإضافة إلى تعلقها بنفس الميدان الذي ستختاره الطلبة تقريبا، وبالخصوص الاستفادة من التراث النظري العلم الذي تناولته الدراسة وخاصة النظريات الحديثة التي اهتمت بالموضوع وأهم ما يمكن الإشارة إليه هو المنهجية السليمة والمنظمة التي اتبعها الباحث مما ساعد ذلك الطلبة على تكوين نظرة ملمة وواضحة على ميدان الدراسة وكيفية استخدام الأساليب الإحصائية والإجراءات المهمة في تحليل وتفسير موضوع الدراسة وكذا الاستفادة من النتائج المتوصل إليها والانطلاق منها في الدراسة الحالية.

2- الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، دراسة حالة مديرية

الضرائب بولاية تلمسان

صاحب الدراسة: زروفي يحيى

صفة الدراسة: رسالة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير

سنة إجراء الدراسة: 2016/2017

مكان إجراء الدراسة: مديرية الضرائب لولاية تلمسان

مشكلة الدراسة: يرى الباحث أن عالمنا المعاصر الذي يتسم بالتغيير يتعايش مع حالة رهيبة من تضخم الفضائح الأخلاقية، وتزايد الانتقادات للأعمال ومعاييرها المادية إلى حد إهمال مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية وهذا بالطبع ما انبثق عنه كظاهرة رئيسية الفساد الإداري، هذا الأخير الذي يشكل تلك البذرة الفاسدة في كل مجالات الأعمال ويتزايد وجوده بشكل غير طبيعي يدعو للقلق حيث بات معبرا عنه بثتى الأساليب المنافية للقيم والمعايير الأخلاقية والاجتماعية، ومؤديا في ذات الوقت إلى انتهاك حقوق الإنسان وتفاقم التفاوت الطبقي و إلى الانحراف بالسلطة ونظرا لخطورة هذه الظاهرة كان من الطبيعي الوقوف عليها وإجراء الاتفاقات والدراسات اللازمة بشأن معالجتها أو مكافحتها، فالمنتبع لواقع المنظمات والمؤسسات المعاصرة يلاحظ أن ذلك الحجم الهائل من الممارسات والسلوكيات اللاأخلاقية، فرضت ضرورة تفعيل إطار أخلاقي وقيمي يضبط ممارساتها وتصرفات مدراءها وموظفيها تحت طائلة إلحاق الضرر بتأصيل فنون الخلل والفساد في كافة الأنشطة وجميع فئات المجتمع.

-تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: كيف يمكن لأخلاقيات الأعمال أن تساهم في الحد من الفساد الإداري؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم أخلاقيات الأعمال ودوره الإستراتيجي في المنظمات الحديثة؟

- ما هو الفساد الإداري وما تأثيراته وتكاليفه على التنمية؟
 - ما هو تصور وإدراك أخلاقيات الموظف العام في الجزائر على ضوء الدراسة الميدانية المقترحة؟

-فرضيات الدراسة:

- للتكوين أثر إيجابي على السلوك الوظيفي.
- للبيئة الأخلاقية أثر إيجابي على السلوك الوظيفي.
- للبيئة الأخلاقية أثر إيجابي على الرضا الوظيفي.
- الأخلاقيات المهنة أثر إيجابي على العلاقات العامة لإدارة الضرائب.
- لإدارة الموارد البشرية أثر إيجابي على تحقيق أهداف إدارة الضرائب.

مجالات الدراسة:

لم يتطرق الباحث لذكرها.

-**منهج الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة كمنهج بحث على الأسلوب الوصفي والتحليلي لدراسة أثر فاعلية أخلاقيات المهنة على سلوك وأداء أعوان مديرية الضرائب لولاية تلمسان وذلك من جانبين الجانب الأول ويتضمن دراسة وصفية تبين مفهوم أخلاقيات الأعمال ودورها الإستراتيجي في المنظمة الحديثة كذلك توضح مفهوم الفساد الإداري وانعكاساته على نمو الدول، أما الجانب العملي فيعتمد على المنهج التحليلي ويتضمن جمع بيانات من خلال استبيان ثم توزيعه على عينة عشوائية من أعوان مديرية الضرائب لولاية تلمسان.

-**مجتمع وعينة الدراسة:** يتألف مجتمع البحث من جميع عمال وموظفي مديرية الضرائب لولاية تلمسان سنة 2014 الذين بلغ عددهم 359 عوناً، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها عشوائياً وقدر عددها بـ90 موظفاً من عمال وموظفي مديرية الضرائب.

-أداة الدراسة:

الاستبانة.

نتائج الدراسة: من خلال الشق التطبيقي لهذه الدراسة والذي تم فيه دراسة أثر أخلاقيات الأعمال على الفساد الإداري والسلوك الوظيفي لموظفي إدارة الضرائب لولاية تلمسان، بينت النتائج أن أخلاقيات الأعمال تؤثر إيجاباً على السلوك والرضا الوظيفيين لعمال مفتشيات

الضرائب وعلى العلاقات العامة لهذه الإدارة (إدارة الضرائب)، إلى جانب هذا بينت النتائج أثر التكوين على السلوك الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب، وأخيرا إجابات أفراد العينة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف إدارة الضرائب الأمر الذي يدل على وجود ضعف كبير في إدارة الموارد البشرية على مستوى هذه المنظمات.

التقييم الدراسة:

فيما يتعلق بالجانب النظري يمكن القول بأنه شامل وملم ومفصل وخادم للموضوع بشتى تفاصيله ذلك أنه وبالرغم من الكم الكبير للمعارف التي تضمنها البحث إلا أن الباحث أبدى قدرته في التوظيف السليم لها، وذلك ما بدا واضحا من خلال الاتساق والانسجام بين مختلف العناصر والعناوين المعتمدة في الدراسة خاصة وأن الترتيب كان خاضعا لمنطق علمي سليم يلتفت إليه القارئ بمجرد اطلاعه على الدراسة، لكن تجدر الإشارة طبعاً إلى خلو هذا العمل من الحدود الخاصة بالدراسة كأحد أهم العناصر المنهجية والتي بدر الباحث غيابها يكون حجم عينة الدراسة وتوزيعها الجغرافي يجعلها غير ممثلة لكل إدارات الضرائب المتواجدة على التراب الوطني، أيضا لوحظ غياب أي مقارنة نظرية معتمدة تبناها الباحث لتوجيه مجال دراسته وإثرائها من خلالها، خاصة وأن هذه الخطوة جد ضرورية. لذلك حبذا لو أنه لم يتجاوزها لتبيان مسار دراسته، كذلك تجدر الإشارة إلى الطريقة المعتمدة في تناول الباحث للدراسات السابقة المتعلقة بدراسته فقد كان ترتيبها جيد وموضوعي يحكمه المنطق العلمي ومن ثم إضفاء تنظيم منهجي مميز للدراسة، أما فيما يخص المنهج المستخدم فقد كان مقبول إلى حد ما كذلك الأمر بالنسبة للأسلوب الميداني والذي اعتمد فيه الباحث على العينة وأداة الاستبانة في جمع البيانات والمعطيات هذا بالإضافة إلى بعض من المقاييس الإحصائية والاختبارات المهمة للتأكيد على التحليلات وصحتها إلا أنه كان يفضل اعتماد أدوات منهجية أخرى كالمقابلة والمقياس والتي قد يكون من شأنها إضفاء طابع الموضوعية على الدراسة ونتائجها، وفيما يخص هذه الأخيرة فقد توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة يمكن النظر إليها والاستفادة منها من طرف المؤسسة والمنظمات على اختلافها، واختلاف نشاطاتها أما فيما يخص الهدف من إدراج هذه الدراسة فإن ذلك يتضح خاصة من حيث أن

أحد متغيرات الدراسة قد توافق مع المتغيرات التي استخدمتها الطالبة في دراستها مما ساهم ذلك في الاستفادة من الجانب النظري لهذه الدراسة والأدبيات المتضمنة للمتغيرات المدروسة، كذلك محاولة تكوين نظرة واضحة حول الجانب الميداني وإجراءاته خاصة من حيث النتائج المتوصل إليها.

الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة: "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية".

صاحب الدراسة: أسامة محمد خليل الزيناتي

صفة الدراسة: رسالة مقدمة لليل درجة ماجستير - تخصص قيادة وإدارة - سنة إجراء الدراسة: 2014م

مكان الدراسة: مجمع الشفاء الطبي بغزة

مشكلة الدراسة: يرى الباحث أنه من الملاحظ أن هناك بعض المظاهر السلبية التي تصدر من بعض العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية في قطاع غزة حسب تقرير المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية، والتي تبين أنه بعد مسح ميداني ودراسات معمقة على واقع المؤسسات الصحية الفلسطينية أن هناك مشكلة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وعدم توافر قواعد محددة توجه سلوك الموظف وتضمن معاملته للمستفيدين من الخدمات الصحية وفق مبدأ أخلاقيات المهنة، والمساواة بين الجميع وتجعل من هامش مرونة الموظف في التعامل مع المواطنين واسع جداً، ما يعني زيادة احتمالات الفساد والمحسوبية خاصة وأن الموظف لا يجرى تدريبه أو تثقيفه على تقديم الخدمة بروح عالية من النزاهة والمساواة بين المواطنين. وبالطبق كل ما سبق حداً بالباحث لمحاولة دراسة أخلاقيات المهنة ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة حرصاً على تقديم النصيحة للعاملين في هذا المجال مما ينعكس إيجابياً على تقديم أفضل خدمة للمواطنين.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

❖ ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟

التساؤلات الفرعية: يتفرع من السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية التالية:

❖ الجزء الأول: واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة.

• ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في الشفاء الطبي بغزة؟

• ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب الموقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

• ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

• ما واقع أخلاقيات المهنة لدى المسؤولين أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

❖ الجزء الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة.

• ما واقع المسؤولية الشخصية (الذاتية) لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

• ما واقع المسؤولية الجماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

• ما واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

• ما واقع المسؤولية الوطنية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي

بغزة ؟

فرضيات الدراسة:

(1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين ممارسة أخلاقيات

المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

(2) توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات

استجابة المسجونين حول أخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى

للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).

(3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات

استجابة المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى

المتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).

❖ **مجالات الدراسة:**

– **المجال الزمني:** طبقت الدراسة خلال عام 2014م

– **المجال المكاني:** اقتصرت الدراسة على مجمع الشفاء الطبي بغزة.

– **المجال البشري:** فقتصرت الدراسة على أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء

الطبي بغزة والبالغ عددهم 180 فردا.

– **منهج الدراسة:** استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، محاولا من

خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين متغيراتها، والآراء

التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

– **عينة الدراسة:** وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الموقع الإشرافية في مجمع

الشفاء الطبي بمحافظة غزة للعام 2014م والبالغ عددهم 180 موظفا وموظفة حسب

الشؤون المالية والإدارية وقد تم استخدام المسح الشامل.

❖ **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت بعدها أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة.
- جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الذاتية في المرتبة الرابعة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة الباحثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى لمتغيرات الجنس العمرة المؤهل العلمي)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.

- **تقييم الدراسة:** بالنسبة للإطار النظري للدراسة فيمكن القول بأنه شامل وعلم واثري بالنظر للمعلومات الغزيرة التي تم اعتمادها، والتي لوحظ عليها مدى كونها تصب في الأفكار الرئيسية للموضوع وخدمتها لأهدافه ومدى إسهامها في المتغيرات، لكن تجدر الإشارة فقط إلى الغياب الواضح لنظريات العلمية المفسرة لمتغيرات الدراسة، كذلك لم يتضح وجود أي مقارنة أو اتجاه نظري قد اعتمده الباحث أو تبناه في توجيه مجال دراسته أما فيما يخص المنهجية المتبعة فقد كانت مقبولة وسليمة من حيث الأسلوب الميداني المتبع والمنهج المستخدم وهذا ما استطاع من خلاله الباحث إثبات جدارته فيه بالأخص بعد ما وفق في عملية المسح الشامل الذي طبقه على مجتمع الدراسة والذي كانت كل نتائجه بالتفصيل واضحة في الدراسة كما وكيفا، بالإضافة إلى هذا فقد استخدم الباحث كأداة للدراسة وجمع البيانات الاستلانة، لكن حبذا لو اعتمد معها المقابلة حينها لكان لبياناته جانب موضوعي

ومصادقية أكثر خاصة عند استقاء أداة الدراسة على شروط الصدق والثبات كذلك فقد وفق الباحث في اعتماده على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية المختلفة والمستخدمه من أجل التوصل إلى النتائج المرجوة .

ثامنا: المقاربة النظرية لموضوع الدراسة

لقد اعتمدت في دراستي الراهنة الموسومة بالتنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة على المقاربة النظرية ألا وهي النظرية البيروقراطية

- النظرية البيروقراطية (ماكس فيبر)

يعتبر ماكس فيبر من المنظرين الأوائل الذين ساهموا في الدراسة التنظيمية، وأول من قدم نموذجا واضحا للتنظيم الرسمي، حيث وضعه حجر الزاوية في دراسته منطلقا من مبدأ الرشد والعقلانية كأساس لتقويم السلوك التنظيمي، إذ تعتبر دراسته مرجعية الانطلاق للدراسات التنظيمية التي جاءت بعدها.

وقد سمي هذا النموذج بمصطلح البيروقراطية وهي كلمة ذات أصل لاتيني وهي مزيج لكلمتين: الأولى (بيرو) وتعني باللغة الفرنسية المكتب والثانية (قراطية) وتعني الحكم والسلطة والكلمة في مجموعها تعني حكم المكتب أو سلطة المكتب، وتستخدم هذه الكلمة في علم الإدارة وعلم الاجتماع التنظيم دلالة على نوع من أنواع التنظيم الممتاز يخضع فيه أفرادها إلى للقواعد والقوانين المكتوبة¹ والتي تقرها السلطة المركزية وهي في مضمونها شكل من أشكال التنظيم الرسمي عكس مدلولها الاجتماعي السائد خاصة في الدول النامية والذي يأخذ دلالة سلبية، وقد انطلق ماكس فيبر في دراسته من نقطة أساسية وهي شرعية السلطة، فقد ميز بين ثلاثة أنواع من السلطة حسب الأسس التي تقوم عليها، وطبيعة الشرعية لكل منها وهي:

¹ - حسان الجيلاني: جماعات في التنظيم، دراسة نفسية اجتماعية للجماعات في المنظمة، هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2008، ص 78.

■ السلطة التقليدية:

يرى **ماكس فيبر** في بعض المجتمعات أن الوصول إلى السلطة ونقلد الوظائف السمنة وتولي القيادة ليس بسبب كفاءاتهم وقوتهم، وإنما لأسباب تقليدية تتصل بالوراثة والأعراف والتقاليد والنفوذ والمكانة الاجتماعية، ورأس المال الاجتماعي، وفي مثل هذه المعطيات يكون مستوى الإدارة بدائياً تقليدياً، حيث لا يكون العمل الإداري على أسس التخصص والتأهيل والقانون الرسمي بل على ما يتمتع به الفرد من انتماءات معنية حددها المجتمع، ولا شك أن هذا النوع من السلطة ينطبق تماماً على بعض مجتمعات الدول العربية كما هو في الأنظمة الملكية مثلاً¹.

■ السلطة الكارزمانية:

تكون السلطة من هذا النوع بيد أفراد، ليس لأسباب تقليدية بل كونهم يتمتعون بشخصية قيادية ملهمة كارزمانية، لها القدرة على التأثير في أفراد المجتمع، حيث يرى **ماكس فيبر** أن الوضع الإداري لمثل هذا النوع من السلطة قد يكون أفضل، التي تقوم على الأسس التقليدية، وربما يكون فيه نوع من الإيجابية، لكن فقط في المرحلة التي تكون فيها هذه السلطة قائمة، ولكن بمجرد غياب هذا النوع من الشخصيات أو القادة يتدهور الوضع ويعود إلى الوراء بشكل سريع لأنه لم يتم تأهيل قيادات بديلة وفق أسس موضوعية لها القدرة والكفاءة، حيث تتأثر الدولة والمجتمع أو المؤسسات التي كانوا يديرونها بغيابهم أو موتهم، ومن الأمثلة على ذلك القائد النازي **أودولف هتلر** وبعض رؤساء الأحزاب والقيادات العسكرية... الخ.

■ السلطة العقلانية (القانونية):

لن تمنح السلطة في هذا النوع للقادة ذوي الشخصية الكاريزماتية ولا القادة ذوي المكانة الاجتماعية، ولا من قبيلة دون أخرى، بل تمنح بيد القانون ووفق شروط واضحة موضوعية، وهم الأفراد المؤهلون الذين تتوفر فيهم مقومات التخصص والتأهيل والجدارة وهذا

¹ - محمد قاسم القريوتي: نظرة المنظمة التنظيم، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص ص 269-270.

ما أطلق عليه ماكس فير بالرشد والعقلانية، أي أن المعايير العقلانية البعيدة عن الأسس التقليدية الذاتية والكرازماتية هي من تمنح السلطة الشرعية المطلقة في ممارستها¹. من خلال هذه الأنواع الثلاثة التي ميزها ماكس فيبر لشريعة المطلقة، نجد أنها مرتبطة ارتباطاً عضوياً بالمنظومة الثقافية للمجتمع، فالمجتمعات التي مازالت تتعايش في ظل القيم الثقافية والاجتماعية التقليدية، إلى اليوم تقدسوا لآراء القبلية والمكانة الاجتماعية، وما إلى ذلك من قيم وأعراف التي تتنافى جوهرياً مع كل ما هو موضوعي وعقلاني، وربما حتى توظف الدين كوسيلة لمنح الشرعية للسلطة، عكس المجتمعات التي تتعايش في ظل منظومة ثقافية تؤمن بالسلطة القانونية والكفاءات حيث يصبح الأكثر كفاءة هو من يملك الشرعية للممارسة السلطة دون غيره. وهذا ما يسعى إليه ماكس فيبر من خلال دراسته وهو الوصول إلى ترشيد السلوك التنظيمي والسلوك الاجتماعي عموماً وفق أسس عقلانية لتحقيق الفعالية. ولقد توصل فيبر إلى مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة في شكل معايير لما يجب أن يكون لتجسد الممارسات العقلانية في التنظيم والتي تسمى بالنموذج المثالي للبيروقراطية، وهي تمثل أحد أهم المبادئ للتنظيم الرسمي سعياً منه لتحقيق الفاعلية التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمات وتذكر منها ما يلي:

■ التسلسل الرئاسي

ويقصد به وجود عدة مستويات إدارية متفاوتة من حيث السلطة والمسؤولية. يتبع كل منها المستوى الذي يعلوه مما يجعل التنظيم الإداري في شكل هرم تتسع قاعدته وتضيق مستوياته كلما اتجهنا إلى الأعلى وهو ما يسمى الهيكل التنظيمي للمؤسسة².

■ الرسمية وتقنين الإجراءات:

ويقصد بذلك وجود نمط من العلاقات الرسمية داخل المنظمة بين كل العاملين فيها سواء في المستويات العليا لتسلسل الرئاسي أو المستويات الدنيا منه، بحيث يتعامل كل المنتمين للمنظمة وفقاً للعلاقات الرسمية وإجراءات محددة سلفاً يفرضها التنظيم الرسمي.

¹ - محمد قاسم القريوتي: المرجع نفسه، ص 271.

² - محمد قاسم القريوتي: المرجع نفسه، ص 270.

وليس بصفة شخصية، سواء بين أعضاء التنظيم فيما بينهم، أو بين أعضاء التنظيم والمتعاملين معهم؛ لأن التنظيم يرتبط بعلاقات مع الزبائن والمتعاملين؛ لذلك وجب تقنين كل الإجراءات والمعاملات، بحيث يتم رجوع الموظفين إليها كأساس الضبط سلوكهم وفقا لما تسعى المنظمة لتحقيقه.

▪ التعيين والترقية على أساس القدرة والكفاءة:

يقصد من هذا المبدأ أن عملية التوظيف والترقية يجب أن تخضع لمعايير الكفاءة والقدرة على المنصب الذي يتم فيه تعيين العامل، سواء من خلال ترقية الموظفين داخل المؤسسة أو من خلال اختيار العمال بتوظيفهم في مناصب عمل جديدة، وذلك وفقا للمعايير موضوعية علمية بعيدا عن أي اعتبارات أخرى مثل السلطة التقليدية كالقيم التقليدية أو القرابة وما إلى ذلك¹.

▪ الفصل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية:

يؤكد ماكس فيبر في النموذج البيروقراطي أنه من الضروري عدم الخلط بين الوظيفة كمهمة وكتور رسمي يقوم به أعضاء التنظيم وفقا للقوانين واللوائح والتعليمات وبين الممتلكات الشخصية للموظف الذي له الحرية في استعمالها أي أنه لا يمكن التصرف في ممتلكات التنظيم إلا وفقا لما يسمح به القانون.

▪ تقسم العمل والتخصص:

يتميز النموذج البيروقراطي بتقسيم العمل كل حسب تخصصه ودوره، حيث يتم اختيار من يشغلون هذه الأدوار والوظائف حسب درجة تخصصهم في الأعمال المطلوب القيام بها²

- لا بد من تنوين وتوثيق كل الاجراءات الإدارية والقرارات الرسمية التي تحكم المنظمة.

ان هذه القواعد العامة المجردة التي قدمها ماكس فير في نموذجه المثالي للبيروقراطية، هي في الحقيقة النواة الأولى للتنظيم الرسمي والذي يعتبر همزة وصل بين المعطيات المادية والبشرية للتنظيم وبين تحقيقه للفعالية ومنه تحقيق الأهداف المسطرة سالفا

¹ - محمد قاسم القريوتي، المرجع نفسه، ص 272.

² - نفس المرجع، ص 273.

والتي يسعى التنظيم لتحقيقها. اعتبر ماكس فيبر أن هذه القواعد إذا ما طبقت في التنظيمات ستكون لها نتائج إيجابية، سواء على المؤسسات الصناعية أو الخدماتية، لكنها واجهت العديد من الانتقادات بحكم أنها أغفلت الجانب الإنساني، فهي تحمل في طياتها خلفية الإنساني الاقتصادي، لكنها رغم مالها وما عليها إلا أنها تبقى من أهم المرجعيات في الفكر التنظيمي عموماً، ومن أهم النظريات التي ترسم أنا نموذج للتنظيم الرسمي بكل أبعاده ومؤثراته، ولا تزال العديد من الدول وخاصة الدول النامية تستعمل النموذج البيروقراطي كمرجعية في التسيير بغض النظر عن مدى تطبيقه وممارساته في الواقع التنظيمي إلا أنها ترسم سياساتها وفقاً لهذا المنظور وهي من النظريات الماكرو سوسولوجية.

الفصل الثاني: التنظيم الرسمي

تمهيد:

يعتبر التنظيم الرسمي الوسيط الحيوي بين المؤسسة ككيان مادي وبشري وبين تحقيقها لأهدافها ذلك أنه يرتبط ارتباطاً عضوياً بتوجيه سلوك كل الفاعلين في التنظيم نحو السلوك الصحيح والمتوقع الذي نقره القواعد والقوانين الرسمية لها، وأي خلل يحول دون فعالية التنظيم الرسمي سيؤدي حتماً إلى غياب فاعليتها، وبالتالي عدم تحقيقها لأهدافها وعلى اعتبار أن أخلاقيات المهنة لها دور كبير في توجيه السلوك الاجتماعي والسلوك التنظيمي على وجه الخصوص، وبالموازاة لما تعانيه المؤسسة العمومية الجزائرية من مشكلات تنظيمية، تسعى هذه الدراسة وفقاً للتراث النظري والدراسات السابقة إلى التطرق لأهم العناصر التي تخص التنظيم الرسمي.

أولاً: تعريف السلوك التنظيمي:

1- تعريف السلوك:

هو عبارة عن مجموعة من الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغ من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية، ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات.

2- تعريف المنظمة:

هي عبارة عن تلك المؤسسات التي ينتمي إليها الفرد وتهدف إلى تقديم نفع وقيم جديدة، كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس والنوادي والمستشفيات وغيرها¹.

كذلك تعرف المنظمة بأنها: تنسيق مخطط لنشاطات شخصين أو أكثر سعياً للوصول إلى هدف عام واضح عن طريق تقسيم العمل ضمن تنظيم هرمي للسلطة².

3- السلوك التنظيمي:

فقد تعددت واختلفت التعاريف الخاصة به، ذلك أن أي محاولة لوصف أي مجال من مجالات المعرفة تنتهي إلى اختلاف في وجهات النظر ويصدق هذا تماماً على أي شخص يحاول وصف مجال السلوك التنظيمي أو وضع مفهوم له حيث:

يرى Davis أن مصطلح السلوك التنظيمي يطبق بشكل واسع على تفاعل العنصر البشري من جميع المنظمات مثل: الأعمال التجارية الأعمال الحكومية، المدارس المنظمات الخدمات العامة.... وأينما يحل الأفراد مشاركين بعضهم البعض في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة، لذلك هناك تفاعل الأفراد خلال والتقنية والهيكل التنظيمي.

ويضيف أن هذه العناصر الثلاثة تتأثر بالنظام الاجتماعي الخارجي (البيئة العامة) ويوصف هذا التفاعل للعناصر الأربعة الأفراد والتقنية الهيكل التنظيمي والبيئة العامة بأنه السلوك التنظيمي. ومن وجهة النظر الإدارية يؤكد كذلك Davis أن المديرين يتحملون مسؤولية كبيرة من حيث استفادتهم من السلوك التنظيمي، فهم الذين يتخذون القرارات التي

¹ - محمد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، الأباديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص، 11

² - عبد الرحمان صالح الطويل، الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2021، ص

تؤثر في كثير من العاملين لديهم، ويمثل المديرون بشكل جوهري النظام الإداري، وفي السلوك التنظيمي يكون دورهم التوحيد ما بين النظام الاجتماعي والنظام التقني وذلك لتحسين علاقات الأفراد في المنظمات.

أما الدكتور صلاح عبد الباقي فيعرف السلوك التنظيمي بأنه : دراسة فهم سلوك العاملين في المنظمة ويشمل ذلك تفكير وإدراك العاملين شخصياتهم، دوافعهم للعمل رضاهم الوظيفي، اتجاهاتهم وقيمهم وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت¹.

بمعنى أدق يعنى السلوك التنظيمي وفقه: تفاعل المتغيرات الإنسانية (سلوك الإنسان) مع المتغيرات التنظيمية (سلوك المنظمة أو مكان العمل) والعوامل الأخرى المؤثرة. كذلك يعرف السلوك التنظيمي بأنه تلك الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وأراء العاملين في المنظمات وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين، وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها وأخيرا تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته.

ثانيا: وظيفة التنظيم الرسمي

إنه ولاشك في ذلك أن كل تنظيم له وظيفة معينة يؤديها وربما كانت عدة وظائف فهو وحدة اجتماعية أو نسق اجتماعي يعمل في إطار نسق أكبر وهو النسق الاجتماعي، سعيا نحو بلوغ الأهداف والغايات المرسومة وربما حتى تلك الغير معترف بها رسميا وحسب بارسونز دائما، هناك أربعة وظائف يؤديها التنظيم أساسية وهي :

- تحقيق الأهداف والسعي إلى بلوغها من خلال التنسيق بين الأنشطة
- التكيف مع متغيرات البيئة وأهدافها واستيعاب هذه الأخيرة بشكل عقلاني وفعال

¹ - عبد الباقي، صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي، د.ط، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 12.

• التكامل والتوحد بين أجزاء النسق الواحد المحافظة على استمرار النسق والمداومة على صيانتة لقد قدم بارسونز وجهة نظر ثقافية نظامية أسهمت إلى حد بعيد في التحليل والتفسير النظري¹.

البعض المشكلات المتعلقة بغياب التنسيق والانسجام داخل التنظيم، وأوضح أن أهداف التنظيم ونشاطاته تعتبر مشروعة إذا استمدت قيمها من قيم النسق الاجتماعي الأكبر لأنها هي التي تؤكد الإسهام الفعلي للنسق التنظيمي ونشاطاته في تحقيق المتطلبات الوظيفية التي تسمح للتنظيم بتحقيق الأهداف الحيوية على الأقل، متطلبات تنحصر أساساً حسب بارسون في مطلب الموائمة وتحقيق الأهداف ومطلبان آخران هما التكامل والكمون اللذان يعني بهما مدى ملائمة الظروف السائدة في الأنساق الفرعية لظروف النسق الأكبر² بحيث يمكن اعتبار هذه الوظائف هي الأساس الذي تخضع له كل الوظائف التنظيمية، والذي انطلقاً منه تستطيع استنباط وظائف أخرى أكثر وضوحاً وأكثر تفصيلاً وبناط التنظيم عموماً بوظيفة تحقيق الأهداف التالية³:

خلق الفعالية ومضاعفة الإنتاج

تقديم الخدمات للعاملين في كل الوحدات والأقسام وتسوية مشاكلهم ودراستها القيام بوضع الأسس التنظيمية الكافية والإجراءات التي تشكل قاعدة منطقية عقلانية للعمل الحرص على تقديم الخدمات لكل المواطنين دون استثناء، وتنظيم هذه الخدمات بشكل فعال بحيث يجد كل مواطن حقه وحاجته، ضعيفاً كان أم قوياً تسطير برامج التنمية والاستثمارات وتنظيمها بما يساعد على توفير منصب الشغل وتحقيق العدالة الاجتماعية.

- توفير الأمن والاستقرار بما يساعد على خلق جو تنظيمي ونفسي يدفع كل فرد إلى القيام بدوره المنوط به تسهيل عملية الاتصال بين المسؤولين وتنظيمه بطريقة تسمح بمرور

¹ - عبد الهادي الجوهري: علم الاجتماع الإداري، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 20.

² - لطفي طلعت إبراهيم: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والتوزيع، القاهرة، ص 21.

³ - علي عبد الرزاق جليبي: علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص 21.

المعلومات والتوجيهات والأوامر بين مختلف الوحدات والأقسام العمل على نشر المعرفة وتكوين الأفراد، بحيث يصبح كل فرد قادر على أداء دوره بطريقة فعالة وعقلانية، ولكي يتغلب على المشاكل التقنية التي تصادفه أثناء أداءه لعمله وللتكيف كذلك، مع الوسائل الجديدة والأوضاع المختلفة.

ثالثاً: أشكال التنظيم الرسمي

1. التنظيم التنازلي:

وهو أقدم أنواع التنظيم، ويسمى وذلك لأن التعليمات تنسب في حط راسي من اعلي إلى أسفل ومن رئيس إلى من يليه في المستوى الإداري، حيث تصل إلى الشخص الذي يقوم بالتنفيذ، ويتميز هذا النوع من التنظيم بالوضوح والبساطة وسرعة التنفيذ، إلا انه يعيبه تركيز السلطة في يد رئيس واحد، الأمر الذي لا يتيح الفرصة لظهور قيادات جديدة من جانب والعب الكبير الذي يقع على الرئيس أأنفراده بالسلطة من جانب آخر، بالإضافة إلى صعوبة وجود المدير صاحب الخبرة الكبيرة والمتعددة التي تعينه على الأفراد باتخاذ القرارات بشأن كافة المواضيع¹.

2. التنظيم الوظيفي:

ويرجع الفضل إلى فريدريك تايلور في توجيه الأنظار إلى هذا النوع من التنظيم، حينما أشار إلى أن مسؤوليات رئيس العمل قد أصبحت متشعبة ومتنوعة لدرجة انه لم يعد يستطيع مباشرة تلك المسؤوليات واقترح تقسيم الأنشطة بالمنظمة إلى وحدات إدارية يشرف على كل منها مدير متخصص في شؤون وظيفته مثل مدير الإنتاج مدير الصيانة مدير التفيتش. مدير شؤون الأفراد المدير المالي... الخ، ويتميز هذا النوع بسهولة القيام بالعمل من جانب، ودقة الانجاز من جانب آخر، الراجع إلى إمام الفرد بشؤون اختصاصه:

¹ - جبارة عطية جبارة: الإتجاهات النظرية في علم الإجتماع الصناعي، دار الوفاء الدنيا، الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 156.

على أن هذا النوع من التنظيم يعينه صعوبة التنسيق بين هذه الوحدات وأصبح العامل الواحد يتلقى أو أمره من أكثر من رئيس أضف إلى ذلك التداخل بين الاختصاصات مما يولد الخلافات بين الرؤساء بالإضافة إلى ضياع المسؤولية بينهم وصعوبة تحديدها¹.

4. التنظيم التنازلي:

الاستشاري وهو أنسب الأساليب لمنظمات العصر الحديث، لما تتميز به من ضخامة حجمها وكبر رأس مالها واتساع نشاطها ويقوم هذا النوع على ضرورة الاستعانة بالمستشارين والخبراء الذين يقومون بدراسة المشكلات وتحليلها وتقديم الاقتراحات قبل اتخاذ القرار بشأنها. ويقوم هذا النوع من التنظيم على فكرة التعليم الراسي من حيث تمركز السلطة في يد مسؤول واحد مع توفر أشخاص معينين يقومون بمساعدته في الأعمال التي تدخل ضمن حدود تخصصهم، وتسمى وظائفهم بوظائف المساعدة أو الاستشارية².

رابعاً: خصائص التنظيم الرسمي

يمكن تحديد ثلاثة خصائص للتنظيم الرسمي لعمال الصناعة على النحو التالي:
أن التنظيم الرسمي لعمال الصناعة غير شخصي أي أنه نابع من شخص واحد ولا ينتج المصلحة الشخصية معينة بل انه يوضع بسياسة عامة لإدارة المصنع، وهو معروف للجميع ومعتزف به من الكل والواجب على كل من يعمل بتلك المنشأة أو الوحدة الصناعية أن يتبع هذه السياسة وذلك التنظيم* .

يقوم التنظيم الرسمي لعمال الصناعة على علاقة مالية بمعنى أن العمل الصناعي في تنظيمه الرسمي هذا يهدف إلى حصول كل فيه على أجره ومكافأته في مقابل العمل المنوط به بمقتضى الرضوخ لهذا التنظيم، وعلى هذا فإن العلاقة المالية هي يقوم عليها التنظيم الرسمي لعمال الصناعة من أعلى مستوياته إلى أدناها.

¹ - حسان محمد الحسين: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص121.

² - جابر عوض السيد وأبو الحسن عبد الموجود: الإدارة المعاصرة في المنظمات الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 42.

أن التنظيم الرسمي لعمال الصناعة يقوم على نظرية الجماعة المفككة عن طبيعة الإنسان التي تعترض انه بالتنافس بين العاملين يمكن الوصول إلى ذروة كم الكفاية الإنتاجية وانه عندما يكافح كل شخص من أجل ذاته فقط فانه يخدم أهم مصالح الجماعة، بمعنى أن الفرد في أي جماعة عاملة لو نظر إلى نفسه وحاول الارتقاء بها - بأنانية معينة بذاته فقط ونظر بالتالي إلى زملائه وأقرانه محاولاً الظهور عليهم والتفوق لتحقيق أغراضه، وبذلك فان لوها من المنافسة سيقوم بين أفراد هذه الجماعة العاملة مما يظهر أثره بعد ذلك على كم الإنتاج الذي يبتغي التنظيم¹.

خامساً: مزايا التنظيم الرسمي:

- يعمل على تحقيق فعالية الأفراد عن طريق التخصص وتقسيم العمل، وذلك لضمان سرعة انجاز وإتقان العمل مما يزيد في الكفاءة الإنتاجية للعامل والمصنع، فضلاً على أن الفرد المتخصص في أداء عمل محدد تكون لديه الفرص للابتكار والتجديد²؛
- يعمل التنظيم الرسمي على تحديد السلطات وبيان قنوات الاتصال داخل المنظمة؛
- يحقق التنظيم الرسمي درجة عالية من الكفاءة عن طريق التخصص في العمل يضمن قدر مناسب من الإشراف والرقابة في العمل؛
- يحقق توفير في التكلفة والوقت والمجهود³؛
- الترفية على أساس المقدرة والمعرفة الفنية، وتمثل هذه المعايير الأساس الحقيقي للسلطة؛
- القانونية والتي يؤدي تطبيقها إلى ضمان التحاق موظفين ذوي كفاءة بالتنظيم، وفي نفس الوقت بتأكد ولأوهم للتنظيم؛
- وجود نظام اتصال جيد يعتمد على القواعد والإجراءات؛

¹ - أحمد ماهر: الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 358.

² - حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، القاهرة، 2004، ص 15.

³ - عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص 165.

- ضمان تحقيق المساواة في المعاملة¹.

سادسا: تأثير النظم والعلاقات الاجتماعية على التنظيم الرسمي.

من حيث تأثير النظم والعلاقات الاجتماعية للمجتمع على التنظيم الرسمي للمنشأة الصناعية فإننا نلمسه من خلال الممارسات غير الرسمية التي يقوم بها أعضاء التنظيم الرسمي أثناء أدائهم بمهامهم في المنشأة فأعضاء التنظيم على اختلاف مستوياتهم لا يتحدثون كل التجريد مما اكوه خلال تنشئتهم الاجتماعية من قيم ومعايير ولهذا فأعضاء التنظيم لا يتحدثون ببساطة بدورهم التنظيمي، فالمستخدم ليس فقط موظفا، لكنه أب وصيدق ونقابي فهم ليسوا مجرد أعضاء في التنظيم وإنما هم أيضا أعضاء في المجتمع الأكبر.

ويتأثر سلوكهم في العمل لدرجة كبيرة بما يحملون معهم إلى العمل من معايير غير مقننة ولا يمكن أن يفلتوا كأعضاء في جماعة عمل من تأثير البيئة الخارجية².

مع العلم أن الممارسات غير الرسمية تطلعون بمثابة التعويض عن النقص الذي لم يجده الفرد في تنظيمه الرسمي لأن هذا الأخير يحرص على حث أعضائه على الالتزام بتطبيق القوانين والتعليمات. أكثر مما يحدث عن ما هي الحاجات المادية والمعنوية التي بإمكانه (التعليم الرسمي أن يقدمها الاعضاء لكي يكونوا في مستوى تنفيذ القوانين والتعليمات. وهنا تصبح الممارسات غير رسمية طبيعية وضرورية أحيانا لأداء التنظيم الرسمي لوظائفه، فالالتزام بالتطبيق الحرية لقوانين وتعليمات التعليم الرسمي يؤدي مع الوقت إلى شل وعرقلة افعال التنظيم الرسمي لما ينطوي عليه هذا الأخير من قصور في الإلمام بكل هوامش وجوانب النفس الإنسانية.

¹ - طارق طه: الإدارة، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط2، 2005، ص 199.

² - علي عبد الرزاق جليبي: مرجع سابق، ص 277.

سابعا: عمليات التنظيم الرسمي المتعلقة بحقوق واجبات الموظفين في المؤسسة

إن المتصفح للقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية يجده ينقسم إلى مجموعة أقسام بما فيها قسم مخصص لحقوق الموظف وقسم مخصص لواجبات الموظف.

1- الضمانات وحقوق الموظف في القانون الأساسي للوظيفة العمومية: لقد تناول القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الباب الثاني المعنون بـ الضمانات وحقوق الموظف وواجباته وفي الفصل الأول من نفس الباب الضمانات وحقوق الموظف وهي كالاتي.

- حق الحرية في التعبير عن الرأي:

لقد نص القانون الأساسي العام في المادة 26 من الأمر رقم 06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 حول مسألة حق الموظف في التعبير عن رأيه وهي حرية الرأي (مضمونة للموظف في حدود احترام واجب التحفظ المفروض عليه¹).

ولقد عرفت حرية الرأي بأنها "حرية الاختلاف، وهي جزء من الحريات الأساسية وحق من حقوق الإنسان التي بواسطتها يقدر هذا الفرد إحقاق الحق وإظهار ما هو باطل وتنقسم حرية الرأي والتعبير إلى نوعين وهما: حرية إبداء الرأي والتعبير عنه، وحرية تلقي الرأي والتعبير ويقصد بها توصيل الفرد رأيه إلى من يريد وتلقي أي معلومة بريدها، وعن أي طريق يريد، وتتاح له الفرصة².

من خلال هذه المادة تلاحظ أن القانون منح للموظف الجزائري التعبير عن رأيه بكل حرية والذي هو في النهاية أحد أهم الحقوق التي تناولتها حقوق الإنسان، سواء كان عاملا أو غير ذلك، لكنه أضاف نقطة مهمة وهي واجب التحفظ والتي تعبر عن قيد يجب على الموظف الالتزام به إزاء الآراء التي من الممكن أن نخل بنظام المؤسسة.

¹ - المادة 26 من القانون المادة 26 من الأمر رقم 06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 حول مسألة حق الموظف في التعبير عن رأيه وهي حرية الرأي.

² - جلول فيساج: حرية الموظف في الرأي والتعبير في قانون الوظيفة العمومي الجزائر وواجب الحياء والتحفظ، مجلة الدراسات القانونية، المجلد 2، العدد 1، (جانفي 2016)، ص 113.

بصفة عامة، وفي حقيقة الأمر لم تنص المادة 26 على تحديد عناصر نقاط معينة مرتبط بواجب التحفظ فهي فضفاضة لم توضح الفكرة ولم توضح كيف يكون الاعتدال¹ وربما يختلف واجب التحفظ من مؤسسة عمومية لأخرى حسب طبيعة الوظيفة.

- الحق في الخدمة الاجتماعية:

لقد تناول القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في جانب حقوق الموظفين في المادة 34 من الأمر 06/03 للموظف الحق في الخدمة الاجتماعية حيث للص هذه المادة على أن يستفيد الموظف من الخدمات الاجتماعية في إطار التشريع المعمول به².

وتعرف بأنها مجموعة المجهودات التي يؤديها الأخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلام العمال مع أجواء ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كما ولوها عن طريق إشباع الحاجات الإنسانية³.

لذلك تعتبر الخدمة الاجتماعية كنوع من الحوافز المادية والمعنوية المكملة للأجر، حيث تساهم في توفير بعض الامتيازات لكي يستفيد منها الموظف داخل القطاع العام فهي تساهم في تحسين وتطوير الظروف المعيشية للموظف من خلال تقديم خدمات ذات طابع اجتماعي كالخدمات الصحية إهانات في ميدان السكن والنقل، وأيضا الاستفادة من التعاونيات التمويلية لعائلات الموظفين، وكذلك الفروض المالية وأيضا بعض الخدمات السياحية والترفيهية... الخ. ولا يمكن حصر كل هذه الخدمات الاجتماعية بصفة دقيقة لأنها عموما تختلف حسب المؤسسات وعادة ما يتم الإشراف على تسير هذه الخدمات إلى ممثلي الموظفين⁴ وهي عموما تقوم في توزيعها على مجموعة شروط وقواعد حسب التشريع المعمول به في كل مؤسسة وتسير كذلك وفقا لمبدأ العدل والمساواة بين الموظفين.

¹ - المادة 27 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

² - المادة 34 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

³ - سميرة ناصري، مبدأ المساواة من المنظور: الدولي الجزائر-أمونجا-، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة 1، العدد2، (جوان، 2014)، ص 214.

⁴ - رضا فجة: فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية للمؤسسة، حالة المؤسسة الجزائرية العمومية، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة باتنة، العدد 07، (ديسمبر)، 2011، ص 149.

- الحق في الترقية:

تعتبر الترقية في الرتبة المهديّة من أهم العمليات التي يقرها التنظيم، وهي إحدى أهم الحقوق التي يستفيد منها الموظف في مساره المهني داخل المؤسسة وتحمل ضمناً العديد من الدلالات الإيجابية على الموظف، سواء من حيث الجوانب النفسية والاجتماعية والتنظيمية والمادية، وكذلك تعود على المؤسسة بالإيجاب.

وقد عرفت الترقية في قاموس مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل بأنها " حالة نقل العامل أو الموظف من رتبته المهنية الحالية إلى رتبة أعلى منها وأحسن منها من حيث السلطات والمهام والمسؤوليات والحوافز والامتيازات، وعادة ما تمنح الترقية عن طريق الأقدمية أو الامتحانات المهديّة أو شهادات مهنية أو علمية أعلى من سابقتها وأحياناً تقدم بعد دورات تدريبية، الهدف منها تحفيز العاملين وزيادة مستوى التأطير في المؤسسة¹.

وقد عرفت كذلك بأنها " تحرك العاملين أو الموظفين وانتقالهم في السلم الإداري، إلى أعمال أفضل، ذات مسؤوليات أكبر، ومراكز اجتماعية أحسن يصحب هذا الانتقال زيادة في الأجر وملحقاته² وتساهم عملية الترقية كعملية تنظيمية في العديد من النقاط المهمة وهي:

- ملء الوظائف الشاغرة لتأمين استمرارية العمل.
- كما تتيح الترقية في المناصب العليا فرصة للموظف لتوجيه أعمال من يشرف عليهم ومن هم تحت مسؤوليته، وذلك بسبب الخبرة المكتسبة التي مارسها قبل الترقية.
- إذا طبقت الترقية برامج الترقية بشكل صحيح، فإن ذلك يؤدي إلى تحسين الأفراد ورفع المنافسة فيما بينهم في العمل، مما يؤثر إيجابياً على العمل والهيئة المستخدمة.
- تثبيت وترسيخ دوافع الاستقرار والاستمرارية للمرافق العمومية³.

¹ - ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم والعمل، ديوان مطبوعات الجامعة، الجزائر، 2011، ص 35.

² - رباح قميحة، باديس بو سعيد: إشكالية الترقية في المسارات المهنية: بين الطموحات الوظيفية والعراقيل القانونية، مجلة دراسات علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 2، المجلد 05، العدد 1، (جوان 2016)، ص 11.

³ - نفس المرجع، ص 11.

- الحق في العطل والغيابات المبررة قانونيا:

لقد قدم القانون الأساسي للوظيفة العمومية في إطار حقوق الموظف العمومي حق الغياب المبررة، وبعض العطل المبررة موضوعيا، يستفيد منها الموظف في حالات استثنائية يوضحها التنظيم الرسمي.

حيث تناول المشرع الجزائري في الأمر 03/06 في المادة 39 أنه " للموظف الحق في العطل المنصوص عليها في هذا الأمر " ¹ وقد تناولت نفس الأمر في الباب التاسع من الفصل الأول والثاني والمتعلقين بالعطل والغيابات من المادة 194 إلى المادة 215 والتي توضح المعايير، وتحدد الكيفيات والإجراءات الرسمية للعطل والغيابات القانونية وهي مرتبطة بمجموعة شروط موضوعية، عقلانية، تساهم في تنظيم الحق في العطلة والغياب وهذه القواعد عموما هي مرتبطة بقيمة العمل، فهي حقيقة تعكس مجموعة حقوق وواجبات يجب على الموظف الالتزام بها لأن الغيابات غير المبررة ستؤثر بشكل مباشر على سير العمل وأداء الوظائف وتقديم الخدمة.

فالיום نجد أن العديد من المؤسسات التي وضعت مجموعة آليات كالتوقيع عند الدخول للمؤسسة حسب التوقيت والتي تحسب في نهاية كل شهر وفي بعض الأحيان تحسب عدد ساعات التأخر عن على أنها غياب ليوم أو يومين، لتسلط العقوبات المنصوص عليها في القواعد التأديبية المتعلقة بالغياب غير المبرر، كالحصم في الأجر وما إلى ذلك. هذا ما يدل بوضوح على الأثر السلبي الناتج عن التغيب عن العمل والتأخر، لذلك وضع التنظيم الرسمي، الحق للموظف في أخذ عطل وغيابات مبررة قانونيا للضرورة، ما يساهم في الموازنة بين الحياة الشخصية للموظف وعدم الضغط على الموظف ليؤدي مهامه على أحسن وجه.

¹ - أنظر المادة 39 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

- الحق في ممارسة النشاط السياسي :

إن المجتمع الجزائري اليوم وفي ظل التعددية الحزبية، أعطى الحق للموظف العمومي بممارسة حقوقه السياسية، فبعد أن كان الالتزام السياسي شرطا من شروط ممارسة الوظيفة العمومية في ظل نظام الحزب الواحد، أصبح العمل به اليوم لا يتفق مع نظام التعددية الحزبية الذي تبناه المشرع في دستور 30 نوفمبر 1989 في المادة 36 منه أن " لا مساس بحرمة حرية المعتقد وحرمة حرية الرأي¹.

- واجبات الموظف في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الجزائرية:

بالإضافة إلى مجموع الحقوق السابقة الذكر سنتناول الدراسة مجموعة الواجبات التي حددها القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والتي يجب على الموظف الالتزام بها لتحقيق أهداف المؤسسة بفعالية.

- واجب احترام أوقات العمل الرسمية:

إن احترام الوقت والالتزام بمواعيد العمل من أهم العوامل التي تساهم في استقرار التنظيمات الحديثة اليوم، لذا نجد العديد من الأطر النظرية الحديثة في دراسة التنظيم والإدارة تناولت الوقت كمحور رئيسي في دراساتها، كإدارة الوقت، وذلك للأهمية التي يكتبها سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو المؤسسي.

ولقد تناولت معظم القوانين واللوائح والأطر النظرية للتنظيمات أهمية الالتزام بالوقت الرسمي للعمل في أوقات الدخول والانصراف من العمل، وكذلك مواعيد العمل كاحترام مواعيد الاجتماعات؛ لأن الالتزام بالوقت في المؤسسات مرتبط ارتباطاً عضوياً بتحقيق أهداف المؤسسة.

وما يمكن أن تلاحظه اليوم أن احترام الوقت هو مرتبط عموماً بتقديم وتخلف المجتمعات، فاحترام الوقت والمواعيد يعتبر مؤشراً من مؤشرات التقدم والعكس عدم احترام الوقت يعتبر مؤشراً من مؤشرات تخلف الاجتماعي.

¹ - هاشمي خرفي: المرجع السابق، ص 302.

نجد أن القانون الأساسي للوظيفة العمومية قد تناول موضوع الوقت في صيغ مختلفة، منها ففي الباب الثامن والمتعلق بالمدة القانونية للعمل وأيام الراحة القانونية وكذلك في الباب التاسع المتعلق بالعطل والغيابات، مجموعة أحكام تنظم أوقات العمل ومدت العمل وما هو مسموح به وما هو غير مسموح به.

إذن فقيمة احترام الوقت هي أولا وقبل كل شيء قيمة أخلاقية دينية، قبل أن تكون ذات طابع

رسمي إلزامي يعاقب على مخالفته، لذلك وضع القانون الأساسي للوظيفة العمومية مجموعة قواعد ضبط رسمي وفقا لمعايير موضوعية تنظم أوقات العمل اليومي والأسبوعي والشهري والعطل . وما إلى ذلك، ويعتبر احترام الوقت في المؤسسة من أهم المؤشرات الدالة على فعالية التنظيم الرسمي

- واجب الحفاظ على وسائل وتجهيزات الإدارة واستعمالها لأغراض المؤسسة فقط

لقد تناول القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجانب المتعلق بواجبات الموظفين بعض المواد المرتبطة بالمحافظة على أملاك وتجهيزات المؤسسة من أدوات وعتاد ووسائل مادية، حيث نصت المادتان (50) و(51) من الأمر 06/03 كما يلي : المادة (50) (يتعين على الموظف أن يحافظ على ممتلكات الإدارة في أطر لممارسة مهامه¹ والمادة (51) النص على أن " يجب على الموظف أن لا يستعمل بأية حال لأغراض شخصية أو الأغراض خارجة عن المصلحة المحلات والتجهيزات، ووسائل الإدارة². واقع التقليم الرسمي في الإدارة العمومية الجزائرية:

ثامنا: واقع التنظيم الرسمي في الإدارة العمومية الجزائرية:

لقد تناولت بعض الدراسات السوسيولوجية واقع الإدارية العمومية الجزائرية وتوصلوا إلى العديد من النقاط التي تعكس مضامين السلوك التنظيمي في الإدارات العمومية الجزائرية والتي يمكن أن نلخصها فيما يلي:

¹ - أنظر المادة 50 من القانون الأساسي العامل للوظيفة العمومية.

² - أنظر المادة 51 من القانون الأساسي العامل للوظيفة العمومية.

غياب المحاسبة غياب اللامية الوصول إلى نتيجة، وغياب التسيير بالأهداف واللامبالاة بالمستهلك للخدمة (المواطن).

استعمال السلطة التقديرية ثم الإفراط في اللجوء إليها. والسلطة التقديرية هي في الواقع استثناء، لكنها تصبح شيئاً فشيئاً القاعدة بحيث يشيع العمل بالاستثناء ويغيب العمل بالقانون.

مع تسريب المعلومات حول أي قضية أو خدمة ما إلى غاية الفوز بالسبق في الاستفادة من قرارات المؤسسة وقوانينها وتنظيماتها. ويعتبر هذا الفعل في مجتمعات أخرى جنحة أو جريمة¹.

منع تسرب المعلومات حول كل القرارات التي تتخذها المؤسسة باستعمال السلطة التقديرية وتقادي استعمال، القانون مع العلم أن ثقافة السر متنافية مع مبادئ الشفافية والتسيير العقلاني للمؤسسات يعيش الفرد الجزائري في علاقته بالإدارة العمومية ظاهرة غريبة تتمثل في بحث المواطن الدائم والدؤوب على " معرفية بالمدلول الشعبي أو الوساطة بالمفهوم الأكاديمي كلما أراد قضاء حاجة أو الحصول على خدمة لدى أي مؤسسة عمومية، ومهما كانت قيمة تلك الخدمة ولوعيتها، وحتى إن كانت حقا من حقوقه الشرعية فهو يلجأ للمعرفة (بالبلدية الدائرة الولائية، المديرية بأنواعها، المستشفى البنك...) أولا وقبل كل شيء، وهي عملية وساطة يأخذ من خلالها الوسيط مقابلا. ويكون المقابل إما، رمزيا، بحيث يتمثل المقابل في الاعتراف بإسهام الوسيط ومكانته الخاصة، وقدراته أو يأخذ الوسيط مقابلا ماديا (الرشوة).² وتعتبر عملية البحث عن وسيط تثبت إما إثبات نمط الحكم الشخصي والعلاقات العائلية والعشائرية التي تربط المواطن بالإدارة العمومية، لما لها من إسهام في تعزيز النظام الزبوني³.

¹ - عبد الحميد قرفي، المرجع السابق، ص 107.

² - المرجع نفسه، ص 108.

³ - عبد الحميد قرفي، المرجع السابق، ص 108.

تاسعا: الفرق بين التنظيم الرسمي والتنظيم الغير رسمي:

جدول رقم (01): يوضح الفروق بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي

التنظيم الرسمي	التنظيم غير الرسمي
فعل رسمي عقلائي	فعل غير رسمي
سلوك تنظيمي مقرر رسميا	سلوك تنظيمي غير مقرر رسميا
علاقات عمل رسمية	علاقات عمل غير رسمية
هيكل تنظيمي رسمي	جماعة غير رسمية
إتصال رسمي	إتصال غير رسمي
أهداف تنظيمية	أهداف شخصية
مكتوب على الورق	غير مكتوب على الورق

من إعداد الطالبتين

ما نلاحظه مما سبق حول التنظيم والتنظيم الرسمي وغير الرسمي، أن جوهر التنظيم هو تقويم السلوك التنظيمي بما يتماشى وتحقيق الفاعلية التنظيمية، وتحقيق الأهداف التي يسعى كل تنظيم إلى الوصول إليها، لذلك جاءت العديد من النظريات بمنظورات متباينة بما تحمله من قواعولوائح وإجراءات وكذا مستويات تحليل مختلفة ميكرو وماكرو سوسولوجية، سعيا منها لتحقيق سلوك تنظيمي فعال يتمشى مع متطلبات التنظيم الرسمي لتحقيق الفعالية فهي ترتبط من قريب أو بعيد بتحقيق الفعالية التنظيمية، فمنهم من أضاف جانبا ومنهم من أغفل جانبا آخر حسب المعطيات الموجودة وحسب الإطار الزمني والمكاني والظروف المحيطة التي نشأت فيها كل نظرية وكذلك باختلاف الأهداف والأيدولوجيات، لذلك سنتناول الدراسة في هذا الصدد مجموعة النظريات التي تناولت التنظيم والتنظيم الرسمي.

خلاصة:

نستخلص من خلال عرضنا لهذا الفصل الذي خصصناه لموضوع التنظيم الرسمي ووظائفه وأشكاله ومزاياه أن للتنظيم الرسمي ضرورة حتمية إذ ازدادت أهميته زيادة ملحوظة مع زيادة دور الدولة واتساع مهامها التي لم تعد مقصورة على الأمن والنظام لكنها أصبحت تشمل أيضا مجال الخدمات والإنتاج إذ شهد مجال التنظيم تقدما ملموسا منذ قيام الثورة المعلوماتية فالثورة في مجال التنظيم اليوم تتجسد في تطبيق أحدث وأفضل أساليب الإدارة حيث أصبحت البيروقراطية تستوعب تخصصات ومهارات فائقة ذات مستويات أكاديمية رفيعة.

الفصل الثالث:

أخلاقيات المهنة

تمهيد:

أن لكل مهنة متطلبات منها ما هو إداري وقانوني ومادي ومنها ما يجب أن يتوفر في شاغل الوظيفة نفسها فلكل مهنة أبعادها وخصوصيتها التي يجب على الموظف أن يتحلى بها ويتكيف ويتماشى معها لذلك في عصرنا الحالي تم حصر هذه السلوكيات في العديد من المهام وأطلق عليها أخلاقيات المهنة وهي من الموضوعات التي حظيت باهتمام السلوكيين والإداريين، وذلك ببحث الجوانب المختلفة لهذا الموضوع ومدى توفره من عدمه لدى الموظف فهي تتوفر على بعد اجتماعي هام ومؤثر على السلوك الإداري داخل المنظمة وهو البعد الأخلاقي حيث تقوم على أساس القيم الإنسانية التي تسود المجتمع وعلى الممارسات الفعلية المهنية من مسؤولية وتنسيق وعدل وإتقان الموظف لمهامه المهنية، وفي هذا الفصل قد تطرقنا إلى أهم العناصر لدراسة أخلاقيات المهنة بشكل موسع.

أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة:

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة.

أهمية وفوائد الأخلاق في مجال العمل هي:

- أن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها بالالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها؛
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة؛
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويفتقرن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات¹؛
- إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة الدنيا والآخرة.

¹ - محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، قسم الإدارة العامة، كلية الأعمال، ط1، لجامعة الأردنية، 2012، ص 33.

ثانياً: أهداف أخلاقيات المهنة

تظهر المشكلة الأخلاقية عندما يجد الموظف العام نفسه محصراً بين مصالحه الشخصية وواجباته الوظيفية، أو عندما يتم تقديم المصالح الخاصة على المصالح العامة، أو عندما يستغل الموظف العام وظيفته لتحقيق مصالح شخصية، كل ذلك يؤدي إلى الدين أو ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الخدمة المدنية.

ومن هنا، فإن أخلاقيات الوظيفة العامة تهدف إلى تحديد ما هو صواب وما هو خطأ، وما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف العام في إطار هذه المعايير.

وكذلك تهدف أخلاقيات الوظيفة العامة إلى ضمان تصرف الموظف في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه وغير متحيز، وذلك عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية في الإدارة، حيث إن الأخلاقيات هي جزء من المفهوم الواسع حق للموظف وما هو واجب عليه في أدائه لوظيفته عند تقديم الخدمات لهم، مما يسهل عليهم محاسبته عند الانحراف عن هذه الحدود الأخلاقية، وأيضاً تهدف إلى:

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتلى به المؤمنون على مصالح الدولة.
- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات إيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المحظورة.
- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين¹.

¹ - أسامة محمد خليل الزيناني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، شهادة مكملة لنيل شهادة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادة إدارة، 2014، ص 40.

ثالثاً: مصادر الأخلاقيات

يمكن تحديد مصادر الأخلاقيات بخمس مصادر وكما يلي :

1-المصدر الديني:

يعد من أهم مصادر أخلاقيات المهنة في المجتمع الإسلامي إذ أنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية، أو الاجتماعية، أو القانونية لكنه لا يستطيع أبداً أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى¹ ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان ويشتمل أيضاً على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدر¹ من المصادر الأخلاقية، ويُقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين كافة المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة، من حيث الانضباط بالوقت، والتقيد به والاحترام والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة².

2. المصدر السياسي:

ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد، فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية، والمشاركة والحوار، واحترام الرأي الآخر، فإنه سوف يتأثر إيجابياً في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام

¹ - أسامة محمد خليل الزيناني، مرجع نفسه، ص 40.

² - البشري، قدرية، درجة التزام مديري المدارس الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر معلمي مدارسهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن. 2006، ص26.

السياسي دكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب، ويشجع القيم البالية، فإن تأثيره سيكون سلبياً في توجهات الأفراد في كل مؤسسة¹

وحيث يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسة قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية، والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة الفضائية والإدارية والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاأخلاقي على مستوى الأفراد بعمامة، ومستوى أفراد المهنة بخاصة²

3- المصدر الاجتماعي:

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات، والعادات، ونمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه وتقاليد وأعرافه، سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضاً اجتماعية، أم قيماً وتقاليد إيجابية فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الضيقة، فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل³.

4- المصدر الاقتصادي:

تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى المخاط من

¹ - بني خالد، خلف، درجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بأخلاقيات مهنة التعليم من

وجهة نظر مديري المدارس الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن، 2007، ص 32

² - الحوراني، غالب صالح عبد الرحمن تطوير مَدَوْنَة الأخلاقيات الأكاديمية لأستاذ جامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

والطلبة في الجامعة الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، (2005)، ص 39.

³ - نفس نفسه، ص 39

السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته، فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدا، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الإنحراف والغش، والارتشاء. واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات، وإذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس¹.

5- المصدر التنظيمي:

تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح، وأنظمة، وقيم وتقاليد ومثل تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مسارهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب وإنا يجب أن ندرك أيضا أن هناك تفاعلا خصبًا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع².

¹ - بني خالد، خلف المرجع السابق، ص 32.

² - بني خالد، المرجع السابق، ص 33.

رابعاً: الصفات الحميدة في أخلاقيات العمل:

1- أخلاقيات وظيفية:

إن العمل وأداء الواجبات الوظيفية بكل دقة وإخلاص يعتبر منهاج الإدارة الإسلامية أمانة في عنق الموظف، وعلى جميع المستويات الإدارية من رئاسة مطلقة أو جزئية، أو مسؤولية مطلقة أو محدودة، إلى الحمل البسيط يكون في نطاق مسؤولية الموظف¹، وفي مجالات الأمانة والإخلاص عند الموظف المسئول، فإنها تتركز على المعاملات في المنظمة مثل: إسناد الوظائف العامة إلى الأكفاء، الموضوعية في القرار، حفظ المال العام، حفظ الحواس والجوارح، حفظ الودائع، حفظ أسرار المجالس والاجتماعات إلا ما يضر الصالح العام في المنظمة²

2- أخلاقيات سلوكية:

إن الأخلاق وحسن السيرة والسلوك من أهم الأمور التي أكد عليها نظام الخدمة المدنية، كشرط لتعيين الموظفين في الدولة. تؤكد على أنه يشترط فيمن يعين في إحدى الوظائف أن يكون حسن السيرة والأخلاق ويكون غير محكوماً عليه بجريمة مخلة بالشرف والأمانة.

ويمكن كذلك حصر الصفات الأخلاقية المهنة في خص مجموعات كالآتي³:

- الطهارة والخدمية عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء
- الاستقامة: وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق
- التعاون: وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر.
- الأمانة: وما تشمله من عدم إفشاء السر والاستغلال والكتب.

¹ - الأشعري ، أحمد داود. الوجيز في أخلاقيات العمل. الرياض:خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، (2008). ص93.

² - العثيمين ، فهد سعود . أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مكتبة التوبة، الرياض 1993م.

³ - نفس المرجع، ص 76.

- **المحبة:** وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة.

كما تعبر عن ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها.

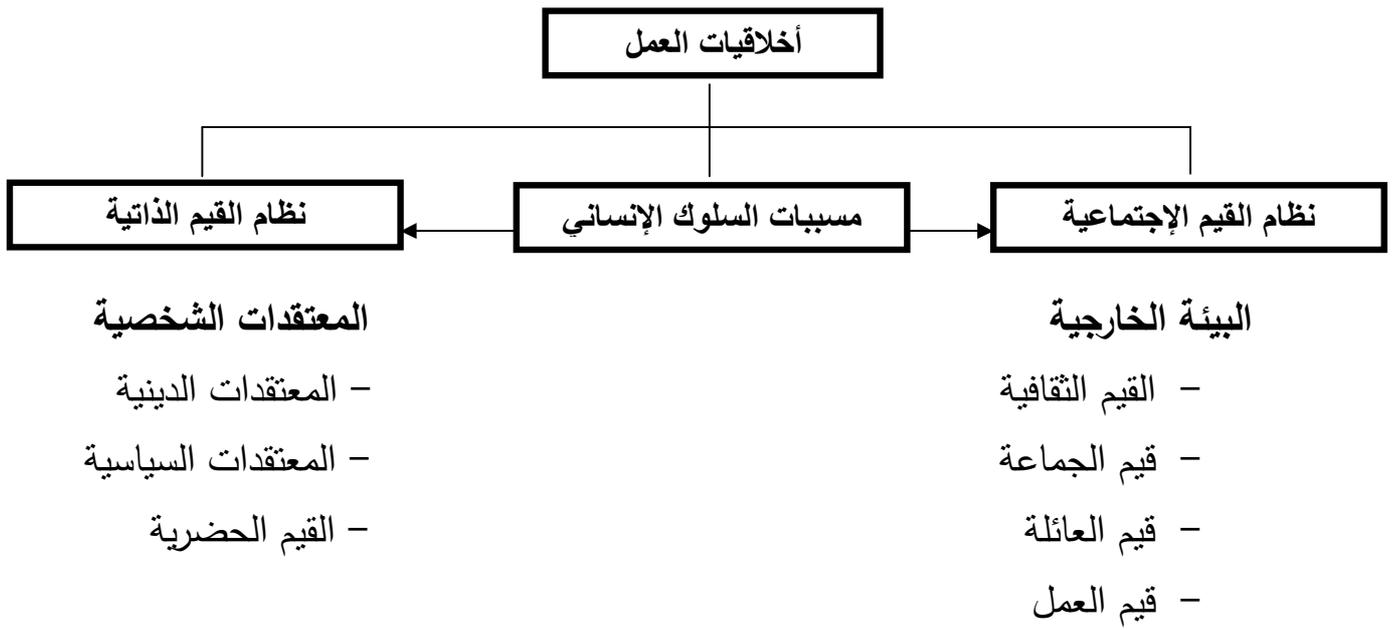
خامسا: أسس أخلاقيات المهنة

ليس هناك اتفاق محدد لدراسة الأخلاقيات في الإدارة، غير أن هناك شبه اتفاق بأنها نظام متكامل من الأنماط السلوك والمعتقدات، حيث إن الجانب السلوكي في يسمى بالمظهر العلي للأخلاقيات وتشكل المعتقدات فيها الجانب الأخر.¹

ليكون التكامل بين جانبي النظام هو المسلك الذي يوصل إلى عملية الانسجام بين لعلاقات العمل والمعتقدات الاجتماعية أي الانسجام بين توقعات المجتمع القائدة العمل النظام المنجز وأخلاقياته.

وعملية الانسجام هذه لا يمكن تحقيقها إلا من خلال دراسة العوامل التي تؤثر في تكوين أخلاقيات العمل. وعليه، فإن هذا الجزء سوف يركز بشكل رئيسي على بحث تلك العوامل التي تدخل في مجال نظام القيم الذاتية والاجتماعية، وتؤثر مباشرة في تكوين أخلاقيات العمل، وترتبط بشكل فاعل بعملية التطبيع الاجتماعي، حيث إن القيم الذاتية والاجتماعية تتفاعل باتجاه بلورة أسس نظام أخلاقيات العمل كنتاج لأنظمة القيم الذاتية والاجتماعية للأفراد العاملين ضمن الجماعة أو التنظيم والشكل التالي يعكس هذه المفاهيم:

¹ - بسمان فيصل محبوب وخالد عبد الرحيم الهيني، أخلاق العمل ودورها في السوق الاجتماعي، تنمية الرافدين، العدد الثاني والعشرين، 1987 من 17-21.



الشكل رقم (1) أسس نظام أخلاقيات العمل

وتجدر الإشارة إلى أن النمط السلوكي الإنساني يتكون بفعل مسببات توجهه بمسار معين بغض النظر عن كونه مسارا مرغوبا أو غير مرغوب، حيث يكون مرهونا بمدى قبول السلوك مجموعة القواعد والمعتقدات التي تعد الأطر العامة للأخلاقيات الفرد من جهة والأطر العامة للأخلاقيات الجماعة من جهة أخرى¹.

وهكذا، فإلى مسببات السلوك الإنساني ضمن أخلاقية معينة يمكن أن تتوزع على كتين متعادلتين كما هو موضح في الشكل السابق أحدهما تسمى بنظام القيم الذاتية Personal Value Symen؛ حيث لعب المعتقدات الشخصية (الديانة والسياسية والحضارية) دورا أساسيا فيه.

أما الكفة الثانية فتسمى بنظام القيم الاجتماعية Social Value System، حيث لعب البيئة الخارجية (الثقافية الجماعة العائلة العمل دورا أساسيا فيه).

وسيشير الباحث فيما يلي إلى طبيعة تكوين أخلاقيات العمل من خلال نظام القيم

الآتية النظام القيم الاجتماعية السائدة بشيء من التفصيل:

¹ -S. L. Payne, Organization Ethics and Antecedents to Social Control Pro Academy of Management Journal, 5, 3.1980, pp. 409-414

1 نظام القيم الذاتية:

تعرضنا في تعريف الأخلاقيات إلى موضوع القيم، وأوضحنا أن هناك شبه اتفاق ارتباط الأخلاقيات بالقيم التي تكون بمثابة القواعد التي تحكم على السلوك كونه أخلاقياً أو لا أخلاقياً من وجهة نظر الفرد أي أن الفرد. يضع لنفسه أخلاقيات معينة بناء ما يؤمن به من قيم، ومن ثم يتولد عن تلك الأخلاقيات نمط سلوكي أداري قد يكون (صح) (أخلاقي) أو خطأ (لا أخلاقي). وهنا، فإن السلوك الفردي الذي يتولد أساساً وفقاً لأخلاقيات الفرد ذاته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع لنوعيته.

والجدير بالذكر أن الأخلاقيات قد تختلف في أهميتها من فرد أو مجتمع إلى آخر، حيث أن التصرف والسلوك الذي يعتبره البعض أخلاقياً قد يعتبره البعض الآخر لا أخلاقياً لأن كل فرد أو مجتمع ينظر إليه بمنظار الخاص، ويحكم عليه بمعيار يختلف عن معيار الفرد (أو المجتمع) الآخر وفقاً لبيئته السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والتي سوف نتناولها بشيء من التفصيل في موقع آخر. وقد تتلشى بعض القيم المعنية داخل الفرد (أو المجتمع) نفسه من حين إلى آخر وتحل مكانها بعض القيم الجديدة¹ وذلك عندما يضع الفرد لنفسه العديد من القيم المختلفة والمتعددة، ثم يقوم بوضع الأوليات لهذه القيم وفقاً لأهميتها نظام القيم Value System فيصبح هذا النظام فيما بعد جزءاً من النظام المعرفي للفرد (Cognitive System) الذي يعود إليه عقيد تحديد واختيار نمط سلوك معين، كما يعكس نظام القيم عملية الترتيب للأفكار والمعتقدات والاتجاهات الشخصية المختلفة حسب الأهمية النسبية لها في ضوء رغبات الفرد واحتياجاته².

معين دون من هنا فإن سلوك الفرد يتأثر بمجموعة القيم والمعتقدات السلوكية التي تؤثر عليه وتدفعه لسوك مفضل. ولكي يمكن فهم طبيعة السلوك البشري ودوافعه لا بد من اكتشاف مجموعة القيم والقواعد التي تؤثر في السلوك وبالتالي تدفع الفرد إلى مسلك. الآخر، إذ يعبر الفرد عن قيمه الذاتية بقبوله لشرعية أو صحة وجهة نظر معينة تجاه المجموعة من

¹ - محمد عبد الفتاح باغي، الرقابة في الإدارة العامة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 1994، ص 198

² - زهير الصباغ، البعد الأخلاقي في الخدمة العامة الإدارة العامة، العدد 48، ديسمبر 1985، ص 64.

الحقائق. وتعد هذه القيم من العوامل الرئيسة التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند دراسة السلوك البشري، وذلك لأنها تؤثر في طبيعة السلوك ومعطياته وتحدي مدى ملاءمته لما هو مرغوب، والذي يتصل بشكل أساسي بنوع المعتقدات التي يعتمد عليها نظام القيم، كما أنها تلعب دوراً أساسياً في تكوين القواعد والأنماط السلوكية لدى الجماعة¹.

وقد يبدو أن نظام القيم الذاتية لا يتم بمعزل عن تأثير مجموعة من العوامل الذاتية وكذلك الاجتماعية، وحيث إن هذه العوامل ليست قوانين ثابتة، لأنها ترتبط بتغير ميس نظام (لقيم الذاتية والقيم والعادات والتقاليد التي تحكم سلوك الفرد المعتقدات الدينية والسياسية والحضارية، فقد جاء التأكيد على ضرورة تحقيق الانسجام (أو المجتمع)². ولا يكفي هنا أن نستعرض نظام القيم دون أن نؤكد أن المصدر الحقيقي للمسؤولية الخلقية للفرد (أو الجماعة) يتمثل في الإحساس الديني للفرد. فلو اجتمعت وسائل الرقابة كلها القديمة والحديثة، لعجزت عن معرفة بواعث ونوايا الفرد وإن كانت إمكانية التوصل إلى ذلك تبدو سهلة من الناحية النظرية المجردة.

وتأسيساً على ذلك، فإنه يتعين علينا أن نلفت النظر إلى أن الإطار العام لهذه المسؤولية الخلقية يجب أن يتمركز حول المبادئ الأخلاقية أو القواعد الأخلاقية لمهنة الإدارة النابعة من ذات الفرد ونزعاته الشخصية، ويقول رؤسائه ومرؤوسيه والمتأملين معه من أفراد وجماعات لتصرفاته مستمداً ذلك كله من إحساسه الديني وقيم المجتمع الصالح³.

2. نظام القيم الاجتماعية

من المسلم به أن سلوك الفرد يتأثر بنظام القيم الاجتماعية لدى الفرد نفسه والذي تتفاعل عدة عوامل في تكوينه، وهذه العوامل منها ما يتعلق بثقافة الفرد أو البيئة الاجتماعية أو الحضارية أو جماعة العمل، فمن طريقها يكتسب الخبرة وتظهر لديه قابلية التعليم، ومن ثم الانصهار في إطار نظام القيم الاجتماعية للجماعة والذي ينعكس في الأطر العامة

¹ - إبراهيم العمري، السلوك الإنساني الإسكندرية، 1975، من 135.

² - بسمان فيصل محجوب وخالد عبد الرحيم الهيني، مرجع سبق ذكره، ص 19.

³ - محمد عبد الفتاح ياغي، الرقابة في الإدارة العامة، مرجع سبق ذكره، ص 205.

لأخلاق العمل التي عن طريقها تتم عملية إغناء روح الانتماء للجماعة، كما تتجسد روح الإيمان بتلك الأخلاق عن طريق الممارسة الفعلية لكل. ما هو مرغوب وما يحقق أهداف الجماعة وأهداف المجموع العام بقدر الانسجام بين مصلحة الجماعة ومصلحة المجتمع¹.

وتجدر الإشارة إلى ما أشرنا إليه في الجزء السابق وهو أن بعض القيم المعنية داخل المجتمع نفسه ليست ثابتة - لأنها ترتبط بحاجات الفرد - كما أنها ليست جاهزة في كل مجتمع وفي كل وقت - لأنها تتغير بتغير المعتقدات الدينية أو السياسية أو الحضارية وبالتالي قد تتلاشى بعض القيم داخل المجتمع وتحل محلها بعض القيم الجديدة، فقد كان العرب قبل الإسلام يحتلون مكاناً متخلفاً في الحياة الإنسانية، ثم جاء الإسلام فغير النفوس.. وبذل قيم الحياة.. وبعث أفضل ما فيها.. وأقبل ما تتطوي عليه، ويقول الرسول الكريم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"، وقد وصف سبحانه وتعالى رسوله الكريم في أعلى مراتب المدح والتقدير بالآية **وإنك لعلى خلق عظيم**² وقد أدخلت النظرية الإسلامية بعداً اجتماعياً مهبطاً ومؤثراً في السلوك الإداري إلا وهو البعد الأخلاقي، فلا إدارة في الإسلام بلا أخلاق.

وهكذا نجد أن الإسلام قد وضع النظام السياسي والاجتماعي (الدولة الإسلامية) لتتحمل متابعة الالتزام بشرائع الله وقوانينه، فجعل الرقابة مسؤولية الجماعة - سواء أكانت الجماعة هي الإدارة التنفيذية أو المجتمع بأكمله أو الأجهزة الرقابية الأخرى - عملاً بقوله تعالى "ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون"³

سادساً: خطوات الوصول لأخلاقيات المهنة: وهي

1- الانضباط:

بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم

¹ - بسمان فيصل محبوب وخالد عبد الرحيم الهيبي، مرجع سبق ذكره، ص 22

² - سورة القلم، آية 4.

³ - سورة آل عمران آية 104

أولوياته معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

2- صفات الموظف:

فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل، ومن بين الصفات التي يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، بالوظيفة وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في إنجاز المهام الأمانة، وروح المسؤولية¹.

3- فرق العمل:

بحيث تضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقة مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

4- المظهر:

بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه للوظيفة، للمنظمة لزملائه الموظفين للجهات العليا، والمستهلكين.

5- المواقف:

فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه. الإنتاجية حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.

6- المهارات التنظيمية:

إذ يجب على إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص 14.

7- الاتصال:

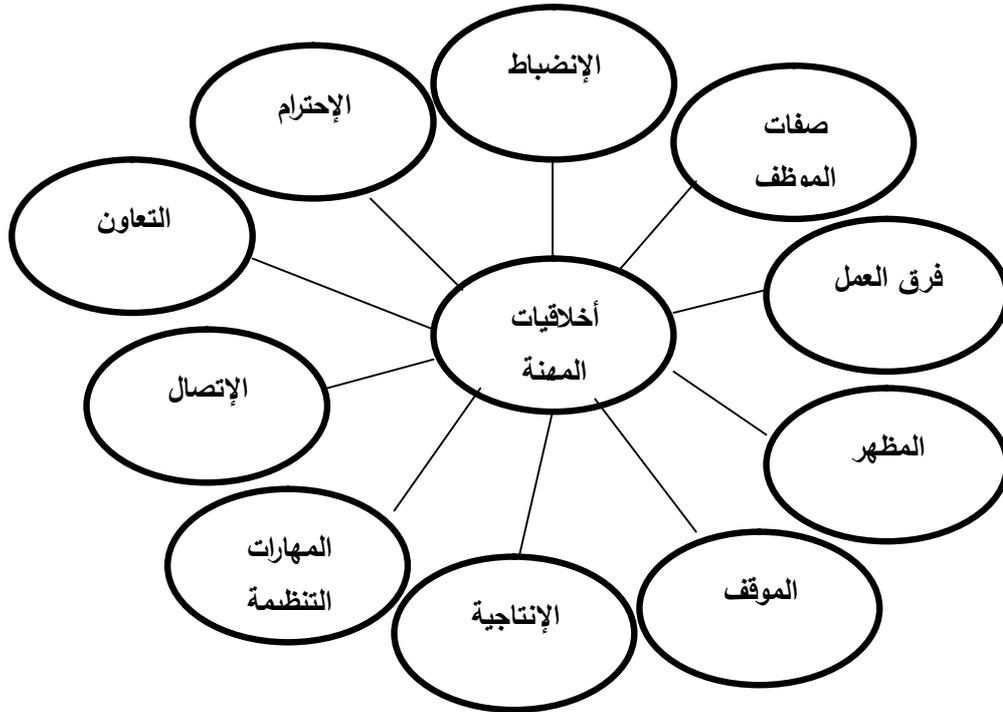
فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظيا أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.

8- التعاون:

من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

9- الاحترام:

فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي¹.



الشكل رقم (02) الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة.

ولتركيز على أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضح لكل مهنة أخلاقيات تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها، سواء أكان هذا العمل ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا أو

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع نفسه، ص 16.

إعلامياً أو تطوعياً، وذلك ليقوم كل عامل وموظف ومسئول بدوره المطلوب منه على أمثل وجه وأحسن طريق، شريطة أن ترتبط هذه الأخلاقيات بأمرين:

الأول: المفهوم الشامل للأخلاق حتى لا تصبح العامل في حالة انفصام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يرى أن فيه تحقيقاً لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر مخالف لما هو عليه في عمله.

الثاني: ربط الأخلاق بمبدأ الثواب والعقاب الأخرى حتى لا تتحول أخلاقيات العمل إلى مجرد تصرفات نفعية¹.

سابعاً: العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنية في المنظمات:

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية في المنظمات، وذلك أن الإدارة لا تعمل في فراغ، وإنما تعمل في وسط اجتماعي، وتتأثر بالعوامل السياسية والاقتصادية، والحضارية للدولة التي تعمل بها، والموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقى لتلك العوامل أثراً واضحاً داخل المنظمات، رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف في المنظمة.

ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات المهنية في المنظمات ما يأتي:

1- البيئة الاجتماعية:

يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل والحي، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور ويتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة².

¹ - أسامة محمد خليل الزيناتي، مرجع سابق، ص 16.

² - ياغي، محمد عبد الفتاح، أخلاقيات في الإدارة، وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 52.

ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفاعل في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكاً للناس والأشياء وتكسبه معرفة لغيره وبنفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف، والعاطفة، ومشاعر الاحترام تجاه الوالدين.

إن المحاباة والواسطة أمثلة تبين من خلالها مدى تأثير البيئة الاجتماعية على سلوك الموظف الإداري، وعليه فنجد أن الموظف في المنطقة العربية على وجه الخصوص، يضع في الاعتبار عند التعامل مع الموظفين، بأن يخدم ويلبي أولاً وقبل كل شيء مصالح من يمس إليه بصلة القرابة أولاً والصدقة ثانياً، فلماذا يسلك الموظف هذا السلوك الإداري اللاأخلاقي؟ إن السبب يعود إلى أن الأسرة أو العشيرة هي بؤرة التنظيم الاجتماعي الذي ينتمي إليه الموظف، ويتعلم من خلاله هذا الانتماء بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو للأسرة أو العشيرة، ولا ريب في أن تلك العصبية الأسرية تنتقل إلى الجهاز الإداري عن طريق سلوك الموظف وعند تعامله مع الآخرين.

2- البيئة الاقتصادية:

تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غلى، وفقير، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دوراً كبيراً في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد¹.

ويجب أن تؤكد هذا على أن أثر العنصر المادي في أخلاقيات العاملين، وظهوره في الدول النامية قد تجد له جذوراً تاريخية، إذ أن الفرد في الدول النامية له متطلباته وطموحاته الكبيرة التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات وبيع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وأمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن

¹ - ياغي، محمد عبد الفتاح، المرجع نفسه، ص 53

يحصل على السلعة أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على تقول إضافية حتى ولو عن طريقي غير مشروع¹.

3- البيئة السياسية:

لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها، تلعب دوراً مهماً في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد². وكذلك مدة فعالية الرقابة وإدارية تشريعية سياسية شعبية على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي.

لذا فإن غياب الرقابة وضعف الجهاز القضائي، وقاد السياسيين وافتقار الدولة لمعايير الحساب، كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين، وتسهل عملية التخلص من العقاب؛ فيستشري الفساد الأخلاقي ويختفي الولاء لأهداف الجهاز العامة.

وفي ظل غياب الرقابة التشريعية والإدارية والشعبية، قد يبدي الموظف العام أحياناً سلوكاً إدارياً تنظيمياً يهدف إلى إرضاء وإشباع رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة العامة، ويعود السبب في ذلك إلى تخوف الموظف العام من هؤلاء الذين يملكون حق التعيين والطرده والترقية³.

ومما سبق يتضح للباحث أن البيئة المحيطة بالموظف لها التأثير الأكبر على سلوكه وأخلاقياته داخل عمله وفي الوظيفة العامة ناهيك عن التربية والتنشئة، فمثلاً إذا نشأ

¹ - ورقي غلاف عادي، التنمية الإدارية والدول النامية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 1993، ص 36.

² - ورقي غلاف عادي، المرجع نفسه، ص 36.

³ - ياغي، محمد عبد الفتاح، المرجع السابق، ص 57.

الموظف في بيئة متسببة يولد لدى الموظف التسبب والعمل داخل المنظمة دون أدنى مسؤولية وبعيداً عن أخلاقيات المهنة داخل المنظمة، والعكس صحيح تماماً¹.

ثامنا: الأخلاق المذمومة التي يتوجب على العامل المسلم تلافيها

أ- الغش والخداع:

يعد الغش من أبشع أشكال الفساد الخفي الذي تعرفه المجتمعات على اختلافها، وهو خلق ذميم وله صور متنوعة وقد شاع هذا الخلق وعرفته المجتمعات قديماً وحديثاً وقد أهلك الله أقوماً كان من بين دواعي عقابهم خلق الغش في الموازين والتطفيف في المكايل وقد حدث ذلك في قوم شعيب فاهلكوا بالرجفة وبعد الإسلام الغبن والتغريب² وأنواعاً مختلفة من الغش، فالعامل المسلم مطالب شرعاً وعقلاً باجتنب هذا الخلق الوضيع الذي يؤدي إلى فقدان الثقة فيما بين العامل و زملائه من جهة و فيما بينه و بين مرؤوسيه ،فضلاً عما يحدثه من تشويه لسمعة المؤسسة التي يشتغل بها الغشاشون ،مما يؤدي الى تضييع الزابئن و المتعاملين و استياء المراجعين مما يعرضها للزوال من مجال الاعمال ، وقد قال النبي صلى الله عليه و سلم في شأن أصحاب هذا الخلق الرذيل من غشنا فليس منا رواه مسلم

ب- الخيانة:

تعد من أخطر الأخلاق التي تأبأها النفوس البشرية السليمة وقد نهت عنها الشرائع الإلهية وفي مقدمتها الإسلام قال تعالى: " يا أيها الذين امنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أماناتكم وانتم تعلمون الانقال 27 والخيانة تفسد جو العمل وتقضي على التواصل وتقطع العلاقات فيما بين العاملين والرؤساء، وينتشر بسببها الخوف ويفقد الأمن داخل المنظمة، وتسود بذلك الفرقة ولتتازع بين الفاعلين في المنظمات وتكثر بسببها الاتهامات ... وينتج عن ذلك الخيانة المحاباة وتوليه غير الأكفاء في المناصب ومراعاة القربان والعلاقات

¹ - أسامة محمد خليل الزناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، شهادة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية لدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والإدارة، 2014.

² - وحيد دروات، الضوابط الأخلاقية لسلوك الموظف في منظمة الأعمال من منظور إسلامي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 10، 287.

الشخصية في الترقيات والمكافآت. وغيرها، مما يولد انتشار السخط وظاهرة عدم الرضا وتؤثر سلبا على الأداء، وفي بيان بشاعة الخيانة فقد زجر الإسلام أتباعه أينما زجر عن سلوك هذا الخلق فقال صلى الله عليه و سلم : من ولي على أمر المسلمين رجلا وهو يرى من هو أفضل منه فقد خان الله ورسوله "رواه الحاكم، وقد حرص أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم على مجانية هذا الخلق والتحذير منه وبالمقابل اجتهدوا في تولية أهل الكفاءة والأمانة والإتقان فقد قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه " من ولي من أمر المسلمين شيئا فولى رجلا لمودة أو قرابة بينهما، فقد خان الله ورسوله والمسلمين "

الغضب وسوء المعاملة: يعتبر الغضب من أخطر الأخلاق وأذمها بالنسبة للعلماء والعقلاء، إذ تنتج عنه ما لا يحمد عقباه من الأقوال والأفعال نحو الآخرين، وقد تنتج بسببه المشاجرات وتبادل الاتهامات والسباب والشتم وربما حدث من جراه الضرب أو القتل... وغير ذلك من التصرفات الوقحة والتي تزيد بشاعتها في بيئة العمل التي من المفروض أن تكتنفها الألفة وتحيطها المحبة والنصح ويجدر بعمالها ومسئوليها الابتعاد عن الأجواء المشحونة بالسخط والسباب والشتم التي تنمي الخلافات التي قد تعصف باستقرار المنظمة¹.

¹ - وحيد دراوات، المرجع نفسه، 287

خلاصة:

إن أخلاقيات المهنة أمر ضروري للرفي بالمهنة وتحسين خدماتها وتعتبر أخلاق المجتمع أساس أخلاقيات الأعمال، كما أن هذه الأخيرة تتبع من أخلاقيات المجتمع، وذلك لأن الأعمال لا تقوم بمعزل عن المحيط بل هي بيئة متفاعلة بين المنظمة ووسطه.

الفصل الرابع:
الإجراءات المنهجية
للدراسة

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري الذي تم من خلاله تقديم شامل عن موضوع التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة أصبح من الضروري إسقاطه على أرض الواقع عن طريق القيام بدراسة تطبيقية في إحدى المؤسسات الاقتصادية لما له من أهمية بالغة في العلوم الاجتماعية وذلك لأن قيمة البحث لا تكمن فقط في جمع التراث النظري حول موضوع البحث وإنما تستدعي أيضا نزول الباحث إلى الميدان لاستقصاء الحقائق والوقوف عند مختلف جوانب المشكلة لدراستها دراسة واقعية وشاملة مستندا في ذلك على ما يمدّه به مجتمع الدراسة من بيانات ومعلومات لازمة ولتوضيح ذلك سيتم التعرف في هذا الفصل إلى تقديم تعريف شامل للمؤسسة ونشاطها وأهدافها والهيكل التنظيمي لها.

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال الزمني:

إن الهدف الأسمى للبحوث العلمية هو إعطاء لمحة ولو إن كانت وجيزة ومختصرة عن موضوع ما فالبحوث العلمية والدراسات الأكاديمية تتطلب وقت كبير للإلمام الشامل بالموضوع المراد الوصول إليه وبحكم صعوبة هذه الدراسة وأيضاً أن لها جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي وقد بدأت دراستنا في ديسمبر 2022 وانتهت يوم 16 ماي 2023.

مرحلة الدراسة الاستطلاعية:

يلجأ الكثير من الباحثين قبل الاستقرار على خطة البحث وتنفيذها الى ما يسمى بالدراسة الاستطلاعية والتي تجرى على عدد محدود من الأفراد ويتوقع من خلالها:

- التأكد من جدوى الدراسة التي يرغب في القيام بها وبالتالي توفير الوقت والجهد قبل الشروع باتخاذ قرار نهائي؛
- تمكين الباحث من إحصاء المعوقات والعقبات التي تعترض سير تنفيذ إجراءات الدراسة وبالتالي إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات والمعوقات المتوقعة؛
- التأكد من دراسة أداة البحث ومعرفة مدى صلاحيتها بغرض استعمالها واستخدامها في الدراسة الأساسية؛
- التعرف على الأفراد المبحوثين وتجريب الأدوات عليها¹.

لقد بدأنا دراستنا في ديسمبر 2022 حيث بدأ الشروع في البحث عن التراث النظري الذي يخدم الموضوع، وذلك لبناء تصور نظري أولي حول محاور الدراسة، حيث تم بتاريخ 15 فيفري 2023 الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية، أما في 01 مارس 2023 استطعنا

¹ - الحسين مصطفىوي، محاضرة: تقنيات البحث العلمي، جامعة محند أكلي اولحاج، البويرة، ص 05.

التعرف والاطلاع على الوثائق لأخذ المعلومات الخاصة بالمؤسسة SOMIFER وعدد الأفراد العاملين بها.

مرحلة توزيع استمارة الاستبيان :

قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان: يوم الأربعاء 03 أبريل 2023 حيث وفر عنا يد بيد على الأفراد الذين وجدناهم وقبلوا الرد وتم التوزيع حسب ظروف الميدان الصعبة. أحيانا نوزع 10 وأحيانا 15 وأحيانا 20 وكذلك قمنا بإرسال 05 استمارات عن طريق البريد الإلكتروني وقد تم الإجابة عليها وقمنا باسترجاع البقية، حيث تم المكوث بالمؤسسة من حوالي الساعة التاسعة صباحاً إلى غاية الساعة الرابعة مساءً حيث تم استرجاع 50 استمارة ولم يتم رفض أي واحدة وذلك بصعوبة كبيرة وبهذا انتهت الدراسة الميدانية يوم 4 ماي 2023.

مرحلة المقابلة:

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع إطار سامي وكان ذلك بصعوبة كبيرة وذلك بسبب عدم وجود بعض العمال الذين كانوا في الجزائر العاصمة من أجل تكوين كفاءات بشرية مؤهلة وتم استقبالنا من طرف الإطار السامي، ووجهت له السؤال الآتي هل توجد علاقات رسمية مبنية على القوانين والإجراءات بين الموظفين؟

وكانت إجابته كالآتي: توجد علاقات رسمية بين الموظفين مبنية على إتباع القوانين والإجراءات ولا يسودها عمل تعاوني فكل موظف له مهام عليه بإتباعها وإتمامها، ويكون هناك تحديد واضح لمهام كل موظف، ويتم تعيينه لأداء تلك المهام وفقاً للأهداف والمعايير المحددة، وعادة ما يتم تشجيع الموظفين على العمل بشكل منفصل لتحقيق أهدافهم الفردية، حيث يعمل كل موظف على تنفيذ المهام المكلف بها بما يتوافق مع الإرشادات المعتمدة.

المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الجماعات الإنسانية، كما أنها أكثر الوسائل شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث.

ولقد عرفها موريسانجرس على أنها: " تقنية مباشرة للتقصي العلمي، تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة، غير أنها تستعمل في بعض الحالات، إزاء المجموعات"¹.

قمنا بإجراء مقابلة حرة مع إطار سامي وكان ذلك بصعوبة كبيرة وذلك بسبب عدم وجود بعض العمال الذين كانوا في الجزائر العاصمة من أجل تكوين كفاءات بشرية مؤهلة وتم استقبالنا من طرف الإطار السامي، ووجهت له السؤال الآتي هل توجد علاقات رسمية مبنية على القوانين والإجراءات بين الموظفين؟

وكانت إجابته كالآتي: توجد علاقات رسمية بين الموظفين مبنية على إتباع القوانين والإجراءات ولا يسودها عمل تعاوني فكل موظف له مهام عليه بإتباعها وإتمامها.

2- المجال المكاني: لقد تمت دراستنا في مؤسسة الحديد somifer

2-1- تعريف بالمؤسسة:

هي شركة مناجم الحديد الجزائرية شركة، ذات أسهم، رأس مالها 700.000.000 دج.

هي فرع من فروع مجمع Manal Sp

نشاطها استخدام الحديد ومشتقاته المنجمية.

¹ - يوحوش عمار : الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ط2، الجزائر، دار البصائر للنشر والتوزيع، 2008، ص36.

2-2- نشاط الشركة.

تزرع الجزائر بخيرات طبيعية معدنية وفيرة، الأمر الذي جعلها تباشر في إنجاز قاعدة صناعية لاستغلال هذه الثروات لصالحها وبالتالي رفع قطاع المناجم نحو التطور، ومن بين المؤسسات التي تباشر هذا الاستغلال المنجمي مؤسسة مجموعة صوميفار .

• نشاط شركة مناجم الحديد الجزائري

لا يقتصر نط مؤسسة مناجم الحديد على الأنشطة الإنتاجية وإنما يتحدى الأنشطة التجارية والخدمية والتطويرية، وهذا من أجل بلوغ الأهداف المسطرة، وتتمثل نشاطات المؤسسة في الأنشطة الإنتاجية والخدمية والتجارية.

2-3- أهداف شركة مناجم الحديد الجزائري.

- تطوير وتوسيع قطاع المناجم وذلك عن طريق أبحاث التنمية؛
- الاستغلال الجيد للمنتجات المنجمية من حيث التصدير والتوزيع؛
- كسب عملاء جدد عن طريق التعريف بالمؤسسة والمشاركة في المعارض والملتقيات الدولية؛
- العمل على تكوين وتحسين مستوى العمال؛
- تدعيم وخدمة الاقتصاد من خلال إنتاج وتسويق مادة الحديد؛
- الاندماج المنسجم لنشاطها في إطار السياسة الوطنية للتنمية العمرانية والتوازن الجهوي إيجاد أسواق عالمية والعمل على دخولها؛
- العمل على تحقيق معدل ربح متميز وذلك بتحقيق أهداف الإنتاج من حيث الكمية والجودة.

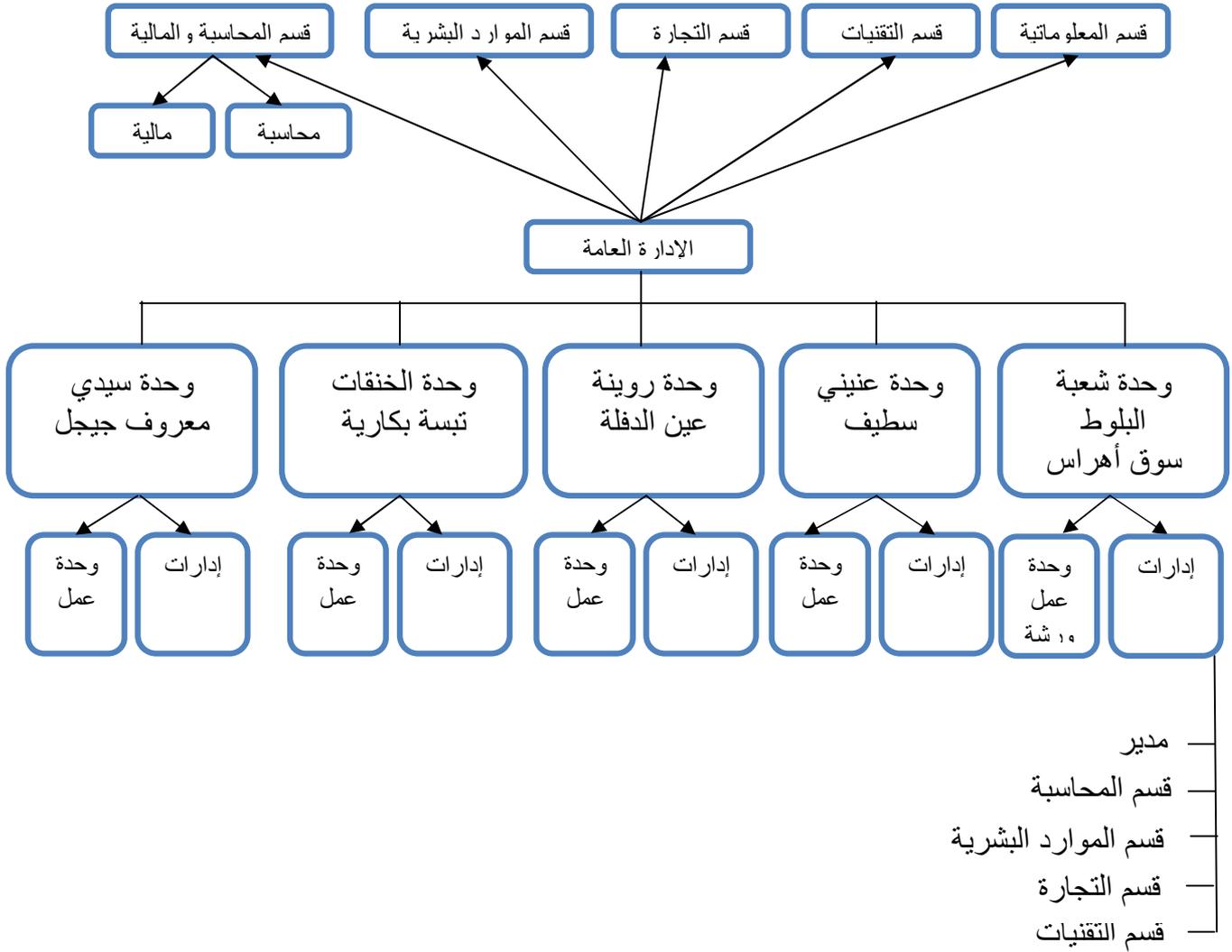
2-4- الهيكل التنظيمي لشركة مناجم الحديد الجزائري

تمارس الشركة نشاطها هيكل تنظيمي بسيط الشكل الموالي يلخص ما يتضمنه

لقد شرعت مناجم الجديد Somifer شركة ذات أسهم بالتفكير في تنظيم يتركز على تدعيم استقلالية الوحدات الإنتاجية ونشاطاتها حتى تستطيع المساهمة في المردودية ودعم المال

للشركة وقد تكون الهيكل لهذه الشركة Somifer على النمط الآتي كما هو موضح في المخطط¹.

الشكل رقم (03): يوضح الهيكل التنظيمي لشركة مناجم الحديد



المصدر: بناء على تصريحات قسم المعلوماتية

3-المجال البشري: يتكون مجتمع البحث من عمال مؤسسة somifer والذي يبلغ عدد عمالها 50 عاملا في الإدارة العامة وتتنوع على النحو الآتي: 27 إطار، 08 إطار سامي، 01، إطار مسير، 14 عامل (سائقي-حراس).

¹ - بناء على تصريحات قسم المعلوماتية

ثانياً: مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة الحديد -سوميفار- والذين يتكون من 50 عاملاً ونظراً لقلّة عدد العمال لجأنا إلى استخدام أسلوب المسح الشامل.

ثالثاً: منهج الدراسة

1- المنهج المستخدم

إن أي دراسة لا ترقى إلى مستوى الدقة ما لم تستند إلى المنهج العلمي الذي يعتبر أول أساس تنطلق منه الدراسات العلمية والذي لم يتم بموجبه المعالجة الميدانية للمشكلة البحثية ويعرف على أنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة الحقيقية على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد السبل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها"¹

فمعرفة المنهج المعتمد في أي دراسة ميدانية أمر بالغ الأهمية وذلك حتى نكون على إدراك واقتناع تام بالنتائج المتوصل إليها وكيفية ذلك ودلالة المعلومات والأرقام فصدق النتائج ومدى مطابقتها للواقع المدروس يربط ارتباطاً وثيقاً بالمنهج الذي يتبعه الباحث في دراسته لموضوع بحثه.

وفي الحقيقة إن مناهج وطرق البحث تختلف باختلاف مواضيع الدراسة، فالباحث ليس حراً في اختيار منهج الدراسة وإنما طيبة هذه الأخيرة والدقة المطلوبة في الدراسة هي التي تفرض عليه منهجاً معيناً، كذلك الخصائص المميزة للظاهرة المدروسة وطبيعة العلاقة التي تربط بين عناصرها ومتغيراتها، والأهداف التي يرمي إليها الباحث إلى تحقيقها تعمل معا لتفرض عليه المنهج المناسب وبما أن الدراسة التي بين أيدينا اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها بهدف الوصول

¹ - محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1998، ص 86.

إلى هدف علمي متكامل لها كما يهتم **المنهج الوصفي** بالتعرف على معالم الظاهرة والمشكلة وتحديد أسباب وجودها وتشخيصها والوصول إلى كيفية تغييرها¹ "وباعتبار يدرس الظاهرة كما تقع في الواقع ويهتم بوضعها وصفا دقيقا كما يعبر عنها تعبيراً كفيماً أو تغييراً كمياً، فمعرفة الباحث لجوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة يجعله يعتمد على هذا المنهج لتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتغييرها والوقوف على دلالتها"².

وفي الدراسة الحالية اخترنا المنهج الوصفي ومن خلاله سنحاول وصف الظاهرة وتحليل وتفسير آراء العمال في مؤسسة الحديد somifer

رابعاً: أدوات جمع البيانات

الاستبيان

4-2 الإستبيان:

تعددت تعريفات الإستبيان منها:

1- الإستبيان أو استمارة.

2- تحتوي على العديد من الأسئلة المصاغة أو المعدة مسبقاً.

3- الإستبيان تحتوي على الأسئلة ذات موضوع واحد أو عدة مواضيع.

4- تتم الإجابة على الإستبيان من قبل المستجوب بطريقة ذاتية وبناءاً على تعليمات معدة مسبقاً³.

¹ - خالد حامد، **منهج البحث العلمي**، دار ربحانة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2003، ص ص 31، 32.

² - أحمد حسين الرفاعي: **مناهج البحث العلمي**، دار وائل للنشر، ط4، عمان، 2005، ص 122.

³ - فوّه حسن رضوان: **منهجية البحث العلمي وتنظيمه**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008، ص 146.

مفهومها وأهميتها:

يتم استخدام استمارة الاستبيان كوسيلة من وسائل جمع البيانات من خلال قيام الباحث بتوجيه أسئلة معينة للمستويين عبارة عن مجموعة معينة. من الأسئلة المترابطة والمتعلقة بموضوع البحث يتم من خلالها الحصول على إجابات معينة يجري تحليلها لأغراض البحث وتستخدم في مختلف العلوم الاجتماعية والسياسية وغيرها لاستطلاع الرأي العام والدراسات الإستراتيجية تتضمن الأسئلة المكتوبة المحددة لدراسة متغيرات التي يتطلع الباحث لدراستها وتتضمن هذه الأسئلة إجابات محددة ثم إدراجها وفق مقاييس محددة¹.

وقد قسمنا استمارة الاستبيان إلى خمسة محاور: كل محور إندرج عليه خمس إلى تسع أسئلة:

المحور الأول : البيانات السوسيوديمغرافية

المحور الثاني: التنظيم الرسمي والأمانة المهنية.

المحور الثالث: التنظيم الرسمي والإخلاص في العمل.

المحور الرابع: التنظيم الرسمي والتعاون في العمل.

المحور الخامس: التنظيم الرسمي وروح المبادرة.

قد قمنا بتحكيم استمارة الاستبيان وتم توزيعها على ثلاثة أساتذة

دمكلاطي فاطمة الزهراء وكانت الملاحظة (استمارة قابلة لتطبيق غطت جوانب الدراسة)

د.مالك محمد: وكانت الملاحظة (هناك تناسق بين الأسئلة ومحاورها مما أعطى

مصدقية علمية وعملية)

د.قايدي مختار وكانت الملاحظة (استمارة مقبولة من حيث الأسئلة والمصدقية)

¹ - خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2008، ص ص:103-

خامسا: أساليب معالجة البيانات:

لقد تم إعتقاد الأسلوب الكمي والكيفي فالأسلوب الكمي تمثل في حساب التكرارات والنسب المئوية والجداول المركبة أما الأسلوب الكيفي تم اعتماده في تحليل البيانات.

خلاصة:

تعتمد الدراسة الميدانية على خطوات منهجية علمية صحيحة، حيث تطرقنا في هذا الفصل لمنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي بالإضافة إلى ذلك تم توضيح أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات وتم أيضا تحديد مجالات الدراسة.

تلعب هذه الخطوات الدور الأساسي للوصول لنتائج علمية دقيقة يمكن الوثوق بها وهو ما يسعى له أي بحث علمي.

الفصل الخامس:
عرض تحليل وتفسير
البيانات

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني أهم مرحلة من مراحل البحث العلمي لأنه يجسد كل الحقائق والبيانات المتحصل عليها في الجانب النظري حيث تتوقف دقة النتائج المتحصل عليها في أي دراسة على مدى صحة الإجراءات المنهجية التي يتبعها الباحث في دراسته وبهذا سنتناول في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج.

أولاً: عرض وتحليل البيانات

يمكن تفسير عرض النتائج وتحليلها بشكل عام على أنه عملية تحليل البيانات وتفسيرها بطريقة تساعد على فهم النتائج والتوصل إلى استنتاجات مفيدة. قد يشمل هذا تجميع البيانات، وتحويلها إلى جداول أو رسوم بيانية، وتطبيق الإحصاء والتحليل الرياضي، والبحث عن العلاقات والأنماط في البيانات كما يمكن أن يساعد تحليل النتائج وفهمها على تحديد العوامل التي تؤثر على متغيرات الدراسة وأيضاً على تحديد الإجراءات اللازمة لتحسين النتائج في المستقبل.

1- محور البيانات الشخصية للمبحوثين:

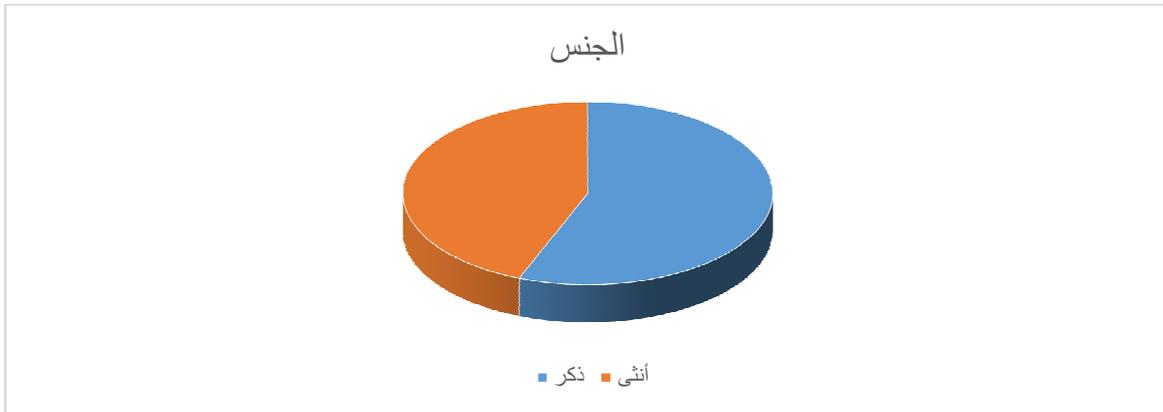
تقوم هذه الدراسة على عقد من المتغيرات الديمغرافية، وعلى ضوء هذه المتغيرات سيتم وصف عينة الدراسة وفقا لما يلي.

- توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس

الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار		
56.0%	28	ذكر	الجنس
44.0%	22	أنثى	
100.0%	50	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه أن 56% من العينة كانوا من جنس الذكور، بينما شكلت نسبة الإناث ما نسبته 44%. وبالتالي يمكن استخدام هذه النتائج لتحليل العلاقة بين متغير الجنس وأي متغير آخر قد يتم دراسته في العينة، على سبيل المثال، يمكن استخدام هذه النتائج لتحليل العلاقة بين الجنس ومستوى التنظيم الرسمي، وكذا أخلاقيات المهنة في المؤسسة أو أي متغير آخر محتمل، ومن الجدير بالذكر نوع نشاط المؤسسة يمكن أن يؤثر في النوع وهذا استنادا لبعض المهام الذي يتطلب استنادها للذكور فقط، خاصة منها الأعمال التي تتطلب قوة بدنية، تتوفر فقط في نوع الذكور ويمكن تمثيل نتائج هذا الجدول وفقا لشكل الموالي:



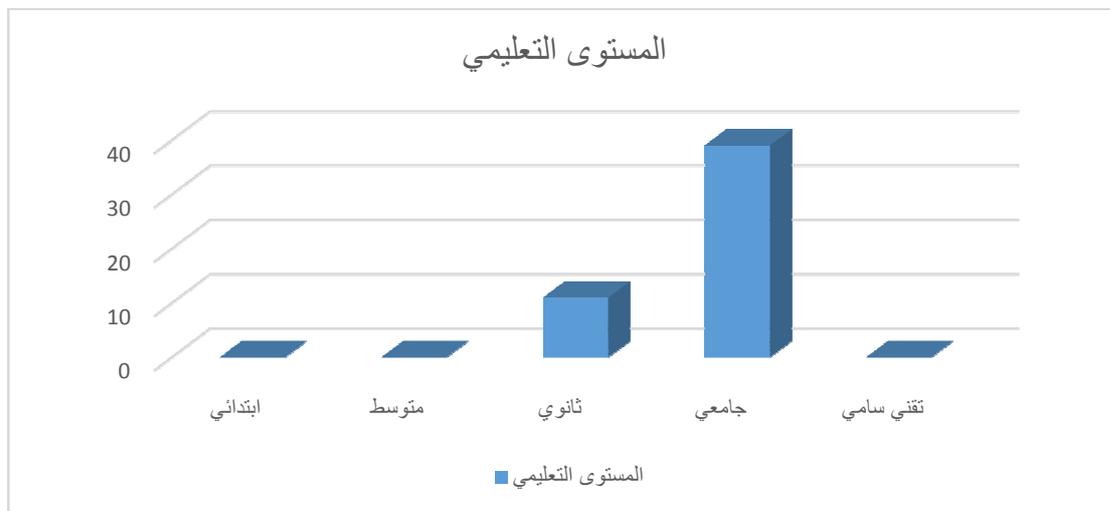
الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

- توزيع أفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار		
22.0	11	ثانوي	المستوى التعليمي
78.0	39	جامعي	
100.0	50	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يحملون المستوى الجامعي، حيث حقق هذا الخيار النسبة الأعلى والتي قدرت بـ: 78%، في حين سجل أصحاب المستوى الثانوي المرتبة الثانية بما نسبته 22%، ولم تسجل فئات المستوى التعليمي الأخرى أي تكرار يذكر، ويمكن تفسير هذه النتائج وفقاً لتوزيع المهام في السلم التنظيمي للمؤسسة التي تتطلب مستويات مرتفعة خاصة تلك المهام التي تتعلق بالإطارات والاطارات السامية والمسيرة، وهو ما توضحه نتائج الشكل الموالي:



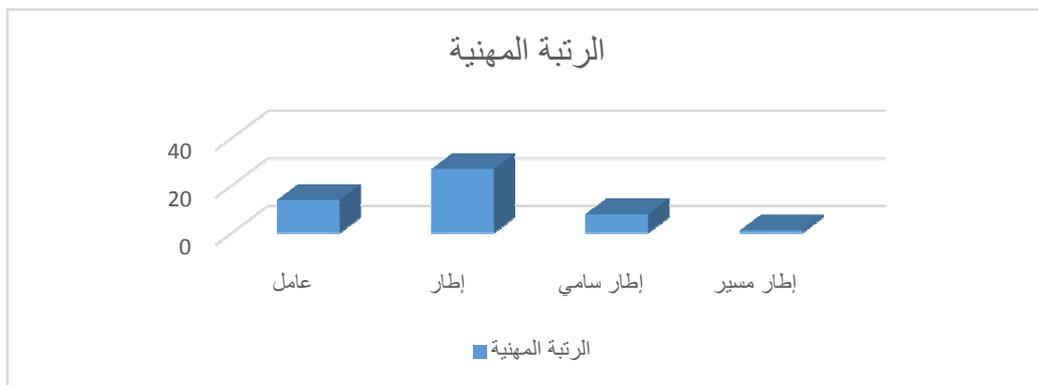
الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

- توزيع أفراد العينة وفق متغير الرتبة المهنية

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة المهنية

النسبة	التكرار	الرتبة المهنية	
28.0	14	عامل	
54.0	27	إطار	
16.0	8	إطار سامي	
2.0	1	إطار مسير	
100.0	50	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة المهنية، والذي يعد متغيراً هاماً في دراسة العلاقة بين التنظيم الرسمي وأخلاقيات المهنة. حيث تكون مجتمع الدراسة من 14 عاملاً 28% 27 إطاراً 54% و8 إطارات سامية 16% وإطار مسير واحد 2%، ويمكن استخدام هذه النتائج لتحليل العلاقة بين متغير الرتبة المهنية وأخلاقيات المهنة في مؤسسة الحديد SOMIFER تبسة، حيث يمكن تحليل مدى تأثير الرتبة المهنية على أخلاقيات المهنة والتزام الموظفين بالقواعد واللوائح الرسمية المتعلقة بمهامهم. ويمكن تفسير هذا التوزيع وفقاً لتنظيم الهيكل التنظيمي المشار إليه سابقاً وكذا المستويات التعليمية التي تعكس هذا التوجه لمجتمع الدراسة. ويمكن تمثيل نتائج الجدول أعلاه وفقاً للشكل الموالي:

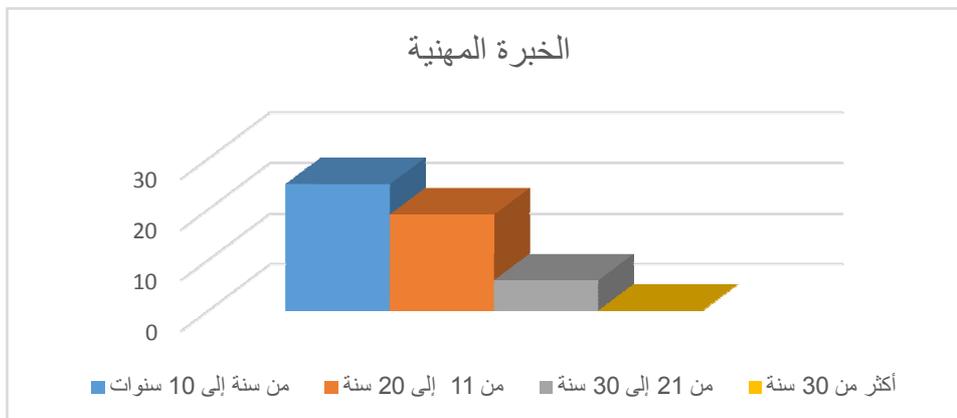


الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة المهنية

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار		
50.0	25	من سنة إلى 10 سنوات	الأقدمية في العمل
38.0	19	من 11 إلى 20 سنة	
12.0	6	من 21 إلى 30 سنة	
100.0	50	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث يتكون العدد الأكبر من العينة في الأشخاص الذين يعملون في المؤسسة لمدة من سنة إلى 10 سنوات، ويوجد 25 شخصا منهم 50% بينما يعمل 19 شخصا 38% في المؤسسة لمدة من 11 إلى 20 سنة، ويعمل 6 أشخاص 12% لمدة من 21 إلى 30 سنة ويبلغ المجموع الكلي للعينة 50 شخصا، ويمكن استخدام هذه النتائج لتحليل العلاقة بين متغير الأقدمية في العمل وأي متغير آخر محتمل في العينة. ويمكن تفسير هذه النتائج التي ارتفعت في مختلف المؤسسات وفقا لحاجات العمل، بالعودة لعمليات التوظيف الأخير ويمكن القول أيضا أن جميع فئات الأقدمية كانت متاحة وهو ما يمكن العناصر الجديدة من الاستفادة من أصحاب الخبرة في المؤسسة، وهذا ما سيؤدي حتما إلى التطوير وتحسين الأداء ويمكن نتائج تمثل الجدول أعلاه وفقا للشكل الموالي:



الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

توزيع أفراد العينة وفق متغير طبيعة العقد

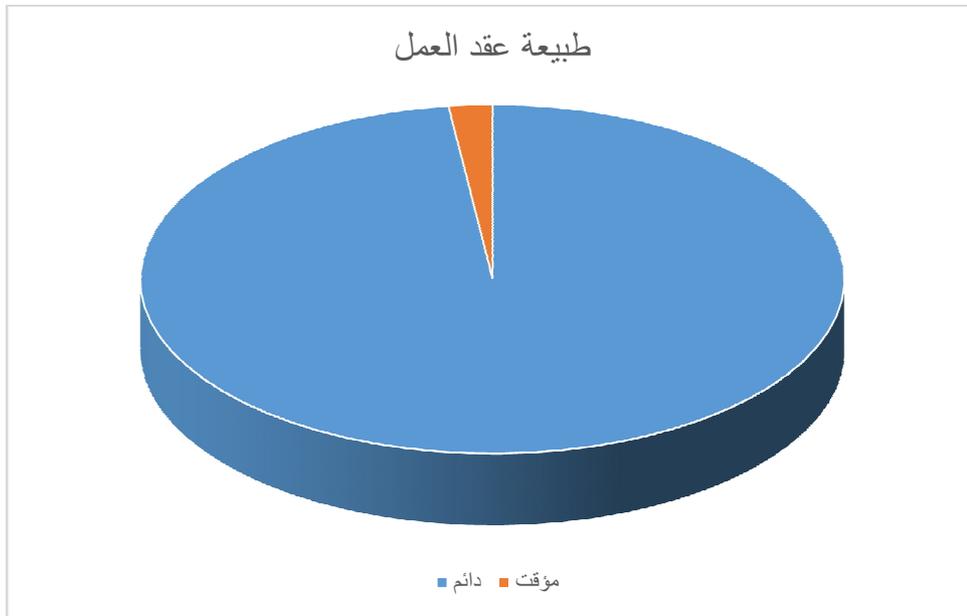
الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة عقد العمل

النسبة	التكرار		
98.0	49	دائم	طبيعة عقد العمل
2.0	1	مؤقت	
100.0	50	المجموع	

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة عقد العمل، حيث يتكون عدد كبير جدا للذين لديهم عقود عمل دائمة، حيث يبلغ عددهم 49 شخصا 98 % في حين يمثل العامل ذو العقد

شخصاً فقط من العينة 2%، ويبلغ مجموع الكلي للعينة 50 شخص، ويمكن تفسير هذه النتائج بالنظر لطبيعة الوظائف المفتوحة في المؤسسة والتي تكون في أغلبها دائمة ولا تفتح المؤسسة التعاقد إلا في حالات نادرة.

ويمكن تمثيل الجدول أعلاه وفقاً للشكل الموالي



الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

2- عرض البيانات الخاصة بالفرضية الأولى، التنظيم الرسمي والأمانة المهنية

لاختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعادها، يمكن توضيحها وفقاً لما يلي:

-التساؤل الأول:

الجدول رقم (07): هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
49	1	8	26	14	التكرار	نعم	هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟
98.0%	2.0%	16.0%	52.0%	28.0%	النسبة		
1	0	0	1	0	التكرار	لا	هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟
2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير وجود الرقابة داخل المؤسسة وتأثيره على نمو المهنة. ويبدو أن الأغلبية العظمى من العينة ترى أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة، حيث أجاب 49 شخصاً 98 % بـ "نعم"، بينما أجاب شخص واحد فقط 2% بـ "لا" وبناءً على هذه النتائج، يمكن أن نستنتج أن الرقابة داخل المؤسسة قد تلعب دوراً مهماً في تعزيز نمو المهنة وتطويرها. وهذا يمكن أن يشير إلى أهمية وجود نظام رقابة فعال داخل المؤسسات والذي يساعد على تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز المهني:

- التساؤل الثاني:

الجدول رقم (08): كيف ترى الموظف في حالة التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي؟

المجموع	إطارم سير	إطارسامي	إطار	عامل			
20	1	8	11	0	التكرار	منضبط	هل تعتقد أن وجود الرقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟
32.2%	2.0%	16.0%	22.0%	0.0%	النسبة		
6	0	4	2	0	التكرار	خائف ممن	
9.7%	0.0%	8.0%	4.0%	0.0%	النسبة	فقدان منصبه	
28	0	4	14	10	التكرار	واجب عملي	
45.2%	0.0%	8.0%	28.0%	20.0%	النسبة		
8	0	4	0	4	التكرار	يحاول الحصول	
12.9%	0.0%	8.0%	0.0%	8.0%	النسبة	على مكاسب	
62	1	20	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول أعلام توزيع عينة الدراسة حسب حالة الموظف عند التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي. ويمكن ملاحظة أن العديد من العينة يرون أن التزام الموظف بالعمل في الوقت الرسمي يتوقف على نوعية التحكم والرقابة الموجودة داخل المؤسسة. وقد اجاب 20 شخصا 32.2% بأن الموظف يجب ان يكون منضبطا بينما أجاب 28 شخصا 45.2% بأن الموظف يجب أن يكون ملتزما بواجبه العملي، وأجاب 8 أشخاص 12.9% بأن الموظف يحاول الحصول على مكاسب، ومن الجدير بالذكر أن 6 أشخاص 9.7% أجابوا بأن الموظف قد يكون خائفا من فقدان منصبه.

ويمكن الاستنتاج من هذه النتائج أن الرقابة والتحكم المناسبين داخل المؤسسة يمكن أن يساعدا على زيادة مستوى الالتزام والانضباط لدى الموظفين، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية

- التساؤل الثالث:

الجدول رقم 09-01: هل سبق وأن تغيبت عن العمل بدون عذر؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	الجدول رقم 06: كيف ترى الموظف في حالة التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي؟
	إطارمسير	إطارسامي	إطار	عامل			
23	1	4	4	14	التكرار	نعم	
46.0%	2.0%	8.0%	8.0%	28.0%	النسبة		
27	0	4	23	0	التكرار	لا	
54.0%	0.0%	8.0%	46.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب وجهة نظرهم حول حالة الموظف عند التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي، وذلك حسب الرتبة المهنية ويمكن ملاحظة أن العديد من العينة يرون أن إلتزام الموظف بالعمل في الوقت الرسمي يتوقف على نوعية التحكم والرقابة الموجودة داخل المؤسسة، ومن بين الأفراد الذين تم استطلاعهم، أجاب 23 من الأفراد ذوي الرتبة الإطارية 46 % ب لا، وهذا يشير إلى أن هؤلاء الأفراد يرون أن الموظف ليس بحاجة إلى الرقابة والتحكم ليكون منضبطا في العمل، بينما أجاب 14 من العمال 28 % بنعم وبالنسبة الأفراد ذوي الرتب الإدارية فقد أجاب 4 من الإطارات السامية 8% ب"نعم" ومن الملاحظ أن الرتب الإدارية الأعلى هي الأقل بالإجابة ب" نعم" وهذا يمكن أن يشيرنا إلى إن هؤلاء الافراد يرون أن الإدارة يجب ان تعتمد على نظام الثقة بالموظفين بدلا من الرقابة و التحكم الدائم . ويمكن الاستنتاج من هذه النتائج أن وجهات نظر الموظفين حول حالة الموظف عند التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي تختلف حسب الرتبة المهنية ،وأن الرقابة و التحكم المناسبين داخل المؤسسة يمكن ان يساعدان على تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين .

التساؤل الرابع

الجدول رقم 08-02: إذا كانت الإجابة بنعم كم مرة؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	مرة	إذا كانت الإجابة بنعم كم مرة؟
	إطارمسير	إطارسامي	إطار	عامل				
6	1	0	4	1	التكرار	4.3%	مرة	إذا كانت الإجابة بنعم كم مرة؟
26.1%	4.3%	0.0%	17.4%	4.3%	النسبة			
10	0	0	0	10	التكرار	43.5%	مرتين	
43.5%	0.0%	0.0%	0.0%	43.5%	النسبة			
7	0	4	0	3	التكرار	13.0%	أكثر من 3مرات	
30.4%	0.0%	17.4%	0.0%	13.0%	النسبة			
23	1	4	4	14	التكرار	60.9%	المجموع	
100.0 %	4.3%	17.4%	17.4%	60.9%	النسبة			

يوضح الجدول المركب أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات الإجابة "نعم" على سؤال حول الالتزام بالعمل في الوقت الرسمي، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة أن العديد من العينة أجابوا بـ "نعم" على هذا السؤال، حيث بلغ عددهم 23 شخص (100%). ومن بين هؤلاء الأفراد، أجاب 10 من العمال (43.5% بـ "مرتين"، وأجاب 7 من الإطارات السامية (30.4%) بـ "أكثر من 3 مرات". وأجاب 4 من الإطارات (17.4%) بـ "مرة" وأجاب شخص واحد من الإطارات المسيرة (4.3%) بـ "مرة أيضا. ومنه يمكن القول أن العديد من الموظفين يبدون اهتمام والالتزام بالعمل في الوقت الرسمي، وبالتالي يمكن الاعتماد عليهم في هذا الجانب. ويمكن أيضا نلاحظ أن الإجابات تختلف حسب الرتبة المهنية، حيث أن العمال يبدون اهتمام أكبر بالالتزام بالعمل في الوقت الرسمي مقارنة بالإطارات، وخاصة الإطارات السامية.

التساؤل الخامس

الجدول رقم 09-01: هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
34	1	8	11	14	التكرار	نعم	هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل؟
68.0%	2.0%	16.0%	22.0%	28.0%	النسبة		
16	0	0	16	0	التكرار	لا	هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل؟
32.0%	0.0%	0.0%	32.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب إجاباتهم عن سؤال حول مغادرتهم لمكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة أن نسبة كبيرة من العينة قد أجابت بـ "نعم" على هذا السؤال، حيث بلغت النسبة الإجمالية لهم 68% من العينة، ومن بين الأفراد الذين أجابوا بـ "نعم"، فإن العمال يشكلون النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم 14 شخصاً 28.0% ومن بين الإطارات، أجاب 11 من الإطارات العليا (22%) بـ "نعم"، و 8 من الإطارات السامية 16 بـ "نعم". ولم يجيب أي من الإطارات المسيرة بـ "نعم" على هذا السؤال ومنه يمكن القول من أن العديد من الموظفين يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وبالتالي يمكن أن تكون هناك مشكلة في الالتزام بالوقت الرسمي للعمل. ويمكن أيضاً ملاحظ أن الإجابات تختلف حسب الرتبة المهنية، حيث يبدو العمال أكثر عرضة للمغادرة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل مقارنة بالإطارات، وخاصة الإطارات العليا.

الجدول رقم 09-02: إذا كانت الإجابة بنعم ما سبب ذلك؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطارسامي	إطار	عامل			
1	1	0	0	0	التكرار	إنهاء المهام	إذا كانت الإجابة بنعم، ما سبب ذلك؟
2.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	النسبة		
21	1	8	7	5	التكرار	ظرف مستعجل	
42.0%	2.9%	23.5%	20.6%	14.7%	النسبة		
28	1	8	6	13	التكرار	ظرف صحي	
56.0%	2.9%	23.5%	17.6%	38.2%	النسبة		
50	3	16	13	18	التكرار	المجموع	
100.0%	2.9%	23.5%	32.4%	41.2%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب مرات الإجابات بنعم على سؤال حول مغادرتهم لمكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي، للعمل وذلك حسب الرتبة المهنية يمكن ملاحظة أن العديد من العينات أجابوا بنعم على هذا السؤال حيث بلغ عددهم خمسين شخصا 100% ومن بين هؤلاء الأفراد أجابوا 21 من العمال 42% بظرف مستعجل، وإجابة 28 من الإطارات السامية 56% بظرف صحي وإجابة 7 من الإطارات 20.6% بظرف مستعجل وإجابة شخص واحد من الإطارات المسيرة 2% بإنهاء مهام، ومنه يمكن القول أن العديد من الموظفين يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وبالتالي يمكن ان تكون هناك مشكلة فالالتزام بالوقت الرسمي للعمل، ويمكن أيضا ملاحظة أن الإجابات تختلف حسب الرتبة المهنية، حيث يبدو الإطارات أكثر عرضة للمغادرة قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل مقارنة بالعمال.

التساؤل السادس

الجدول رقم (13): هل تقوم بكل واجباتك على أكمل واجه؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	نعم	إذا كانت الإجابة بنعم ما سبب ذلك؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل				
50	1	8	27	14	التكرار			
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة			
	0	0	0	0	التكرار		لا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	النسبة			
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع		
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة			

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب إجاباتهم عن سؤال حول مغادرتهم لمكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة ان جميع الإجابات الصادرة عن العينة كانت بـ "نعم"، وبلغ عددهم 50 شخص 100%، يمكن أن يكون هناك عدة أسباب لهذه الإجابات. من بين الأسباب المحتملة، قد يشير ذلك إلى وجود مشكلة في الالتزام بالوقت الرسمي للعمل في المنظمة، وقد يعكس ذلك مستوى منخفضاً من الالتزام بالعمل والمسؤولية في بعض الموظفين، أو قد يكون بسبب ضعف في التنظيم والإدارة في المنظمة، وعدم توفير بيئة عمل تشجع على الالتزام بالوقت الرسمي، وقد يعكس ذلك أيضاً ضغوط العمل وعدم القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال.

التساؤل السابع

الجدول رقم 12-01- هل تقوم بواجبات إضافية؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	
	إطارم سير	إطارسامي	إطار	عامل			
27	1	8	14	4	التكرار	نعم	العبارة 12
54.0%	2.0%	16.0%	28.0%	8.0%	النسبة		
23	0	0	13	10	التكرار	لا	
46.0%	0.0%	0.0%	26.0%	20.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب إجاباتهم عن سؤال حول ممارستهم لواجبات إضافية، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة أن 27 شخصا من العينة 54% قد أجابوا بـ "نعم"، بينما 23 شخصا 46% قد أجابوا بـ "لا". ومن بين أفراد الذين اجابو "نعم"، فإن الإطارات تشكل النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم 14 إطار 28%، ويتبعهم العمال بنسبة 8% والإطارات السامية بنسبة 16% ولم يجيب أي من الإطارات المسيرة بـ "نعم" على هذا السؤال. يمكن أن يكون سبب ممارسة الواجبات الإضافية والرغبة في الاستمتاع بمزيد من التحديات والفرص لتطوير الوظيفي، يمكن أيضا أن تكون الواجبات إضافية ناتجة عن ضغوط العمل وعدم القدرة على الانتهاء من المهتم المكلفة بها خلال ساعات العمل الرسمية.

الجدول رقم (12-02): في حالة الإجابة بنعم لماذا؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
18	0	4	9	5	التكرار	كسب	في حالة الإجابة بنعم لماذا؟
50.0%	0.0%	13.3%	30.0%	16.7%	النسبة	الاحترام	
2	1	0	1	0	التكرار	مكاسب	
5.6%	3.3%	0.0%	3.3%	0.0%	النسبة	فورية وعاجلة	
4	0	4	0	0	التكرار	كسب	
11.1%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	النسبة	أصدقاء في العمل	
12	1	4	7	0	التكرار	مكاسب	
33.3%	3.3%	13.3%	23.3%	0.0%	النسبة	مستقبلية	
36	2	12	17	5	التكرار	المجموع	
100.0 %	3.3%	26.7%	53.3%	16.7%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب إجاباتهم عن سؤال حول الأسباب التي تدفعهم لممارسة الواجبات الإضافية، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة أن 18 شخص من العينة (50%) قد أجابوا بـ "كسب الاحترام"، و12 شخص (33.3%) قد أجابوا بـ "مكاسب مستقبلية"، في حين أن 2 أشخاص (5.6%) قد أجابوا بـ "مكاسب فورية وعاجلة"، و4 أشخاص (11.1%) قد أجابوا بـ "كسب أصدقاء في العمل". يمكن أن تكون الأسباب المختلفة لممارسة الواجبات الإضافية تعكس احتياجات وأهدافا مختلفة لدى العاملين. على سبيل المثال، فإن رغبة العاملين في كسب الاحترام قد تعكس الرغبة في إظهار مهاراتهم وقدراتهم وزيادة فرص الترقية والتطور الوظيفي، بينما قد تعكس الرغبة في الحصول على مكاسب مستقبلية تركيزا على الاستثمار في مهاراتهم وتطويرها للحصول على فرص وظيفية أفضل في المستقبل، ويمكن أن تعكس الرغبة في كسب أصدقاء في العمل رغبة في تحسين العلاقات الاجتماعية في مكان العمل.

الجدول رقم (13-01): هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟
	إطارمسير	إطارسامي	إطار	عامل			
15	0	4	6	5	التكرار	نعم	هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟
30.0%	0.0%	8.0%	12.0%	10.0%	النسبة		
35	1	4	21	9	التكرار	لا	هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟
70.0%	2.0%	8.0%	42.0%	18.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه نسبة الأفراد الذين استخدموا وسائل العمل لأغراض شخصية، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة أن 15 شخصا من العينة 30% قد أجابوا بـ "نعم"، بينما 35 شخصا 70% قد أجابوا بـ "لا". ويمكن أن تكون أسباب استخدام الأفراد لوسائل العمل لأغراض شخصية متعددة، بما في ذلك عدم وجود وسائل شخصية لبعض الأغراض، أو عدم امتلاك الوقت الكافي للقيام ببعض المهام خارج ساعات العمل أو عدم الرغبة في الاستثمار في وسائل شخصية لأغراض مؤقتة. ومن الجدير بالذكر أن عدم احترام السياسات المؤسسية واستخدام وسائل العمل لأغراض شخصية يمكن أن يؤثر على سمعة الشركة ويتسبب في مشاكل قانونية. ولذلك، فإن الشركات تعتمد على سياسات وإجراءات صارمة لضمان عدم استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية.

الجدول رقم (13-02): في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

المجموع	الرتبة_المهنية					
	إطارسامي	إطار	عامل			
2	0	2	0	التكرار	دائما	في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟
12.5%	0.0%	12.5%	0.0%	النسبة		
10	4	5	1	التكرار	أحيانا	
62.5%	25.0%	31.3%	6.3%	النسبة		
4	0	0	4	التكرار	نادرا	
25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	النسبة		
16	4	7	5	التكرار	المجموع	
100.0%	25.0%	43.8%	31.3%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه كيفية استخدام الأفراد لوسائل العمل لأغراض شخصية في حالة الإجابة بـ نعم، وذلك حسب الرتبة المهنية. يمكن ملاحظة أن 10 اشخاص من العينة 62.5% قد أجابوا بأحيانا، في حين أن 4 أشخاص 25% قد أجابوا "نادرا"، و2 اشخاص 12.5% قد أجابوا بدائما"، ويمكن أن تكون هذه الأجوبة تعكس أن استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية يحدث في مختلف الأوقات والأسباب، بما في ذلك الحاجة إلى إنجاز مهام شخصية خلال ساعات العمل أو الاستفادة من الموارد المتاحة ضمن حدود السياسات والإجراءات المؤسسية من الجدير بالذكر أن عدم احترام السياسات المؤسسية واستخدام وسائل العمل لأغراض شخصية يمكن أن يؤثر على سمعة الشركة ويتسبب في مشاكل قانونية. ولذلك، فإن الشركات تعتمد على سياسات وإجراءات صارمة لضمان عدم استخدام وسائل العمل لأغراض شخصية.

الجدول رقم (14-01): هل قدمت خدمة لشخص ما في مقابل ما؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
3	0	0	2	1	التكرار	نعم	هل قدمت خدمة لشخص ما في مقابل ما؟
6.0%	0.0%	0.0%	4.0%	2.0%	النسبة		
47	1	8	25	13	التكرار	لا	
94.0%	2.0%	16.0%	50.0%	26.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه توزيع الأفراد في العينة حسب الرتبة المهنية، وذلك بناء على الإجابات التي تم جمعها حول تقديم خدمة لشخص ما. في مقابل يمكن ملاحظة ان 3 أشخاص من العينة 6% قد أجابوا بـ نعم، في حين أن 47 شخص 94% قد أجابوا بـ "لا. يمكن أن تكون هذه النتيجة تعكس أن الأفراد في العينة يلتزمون بالقواعد الأخلاقية والمهنية، ولا يقومون بتقديم الخدمات أو الاستفادة من الآخرين في مقابل مادي. يجب الإشارة إلى أن هذا الجدول المركب لا يوفر أي معلومات حول الأسباب التي دفعت الأشخاص في العينة للإجابة بـ "نعم أو لا، ومن الممكن أن يكون هناك عوامل أخرى تؤثر على قرار الأفراد في الإجابة، مثل السياق الذي تم فيه طرح السؤال أو التفسير المتاح للأفراد لسؤال.

الجدول رقم (14-02): إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
35	1	8	13	13	التكرار	معارضة	إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟
62.5%	2.3%	18.6%	30.2%	30.2%	النسبة	لمبادئ	
14	1	0	8	5	التكرار	ضميري	
25%	2.3%	0.0%	18.6%	11.6%	النسبة	المهني لايسمح	
1	0	0	0	1	التكرار	خوفا من	
1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	النسبة	العقوبات	
6	0	4	2	0	التكرار	لست بحاجة	
10.7%	0.0%	9.3%	4.7%	0.0%	النسبة	لست بحاجة إليها	
56	1	12	23	19	التكرار	المجموع	
100.0%	2.3%	18.6%	46.5%	32.6%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه الأسباب التي دفعت الأفراد في العينة للإجابة بـ لا عندما تم سؤالهم عما إذا قدموا خدمة لشخص ما في مقابل ما يمكن ملاحظة أن 35 شخص قد أجابوا بـ "لا" لأنهم معارضون لمبادئهم الأخلاقية، في حين أن 14 شخص 25 % أجابوا بـ "لا" لأن ضميرهم المهني لا يسمح بذلك. بينما أجاب 6 أشخاص 10.7% بـ "لا" لأنهم ليسوا بحاجة لتلك الخدمة. وبشكل عام، يمكن استخدام هذه معلومات لفهم الأسباب التي تحول دون تقديم الخدمات في المقابل، ولاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة عدم الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والمهنية، كما يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين البرامج التدريبية والتوعوية حول الأخلاق المهنية ولتحديد الأساليب الفعالة لتشجيع الأفراد على الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية.

الجدول رقم (15): هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
49	1	8	27	13	التكرار	نعم	هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟
98.0%	2.0%	16.0%	54.0%	26.0%	النسبة		
1	0	0	0	1	التكرار	لا	هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟
2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول المركب أعلاه التزام الأفراد في العينة بتحسين سمعة المؤسسة التي يعملون فيها، وما يمكن ملاحظته أن 49 شخصا 98% قد أجابوا بـ "نعم"، في حين أن شخصا واحد فقط 2% قد أجاب بـ "لا" يمكن استنتاج أن الأفراد في العينة يحرصون بشكل كبير على تحسين سمعة المؤسسة التي يعملون، فيها مما يشير إلى التزامهم بالمصلحة العامة ورغبتهم في تعزيز العلاقات الإيجابية مع الجمهور والمجتمع. ويمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد مدى التزام العاملين بالمؤسسة بالإدارة الفعالة والمسؤولية الاجتماعية، ولضمان تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل، كما يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين برامج التدريب والتثقيف حول الأخلاق المهنية والمسؤولية الاجتماعية، وتوضع خطط عمل فعالة لتحسين سمعة المؤسسة وزيادة الثقة لدى الجمهور والمجتمع.

الجدول رقم (16): هل تعتقد أن وجود بيئة عمل مرنة يزيد من ولاء الموظفين؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل تعتقد أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
46	1	8	23	14	التكرار	نعم	هل تعتقد أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
92.0%	2.0%	16.0%	46.0%	28.0%	النسبة		
4	0	0	4	0	التكرار	لا	هل تعتقد أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
8.0%	0.0%	0.0%	8.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل تعتقد أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال القراءة العددية للجدول أعلاه تبين أن نسبة الأفراد الذين صرحوا بوجود بيئة عمل مرنة تزيد من ولاء الموظفين، وذلك حسب الرتبة المهنية فلاحظنا أن 46 موظف أجابوا بنعم حيث قدرت نسبتهم بـ 29% في حين نجد نسبة 8% كانت إجاباتهم بلا وعددهم 4 مفردات. بالنظر لهذه النتائج، يتبين أن نسبة معتبرة من المستجوبين يرون أنه هناك مجموعات من ترتيبات العمل المختلفة الهادفة إلى تحقيق بيئة عمل تتسم بمرونة أكبر، وتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، مع الإسهام في زيادة الكفاءة التنظيمية والترقي والتقدم وبالتالي تحقيق الاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم (17): هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
48	1	8	25	14	التكرار	نعم	هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
96.0%	2.0%	16.0%	50.0%	28.0%	النسبة		
2	0	0	2	0	التكرار	لا	هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال معطيات الجدول أعلاه والمتعلق بالتزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل يتبين أن أعلى نسبة مثلتها نسبة الموظفين الملتزمين في العمل حيث قدرت بـ: 96% وعدددهم 48 مفردة من مجموع المبحوثين بمجتمع الدراسة وهذا ما يعكس تحفظهم اتجاه عملهم وشعورهم بالمسؤولية وتقديم الاحتياجات في الوقت المناسب، في حين مثلت نسبة المبحوثين غير الملتزمين حدودهم بالعمل ما نسبته 4% من مجموع مجتمع الدراسة والسبب حسب تصريحاتهم يرجع إلى حدوث ظروف طارئة تمنع من الالتحاق مباشرة بالوظيفة لدى البعض، في حين ترجع الأسباب لدى البعض الآخر إلى وقت المستغرق في العمل قد يؤدي قضاء ساعات طويلة في العمل بسبب عدم المرونة، أو التحول في متطلبات العمل، أو العمل الإضافي أو الواجبات المسائية إلى اختلال التوازن بين واجبات العمل والأسرة وبالتالي لا يؤدي إلى الانضباط والاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم (18): كيف ترى فكرة تقييم العمل والتي تساعد على بقاء الموظفين في

المؤسسة؟

المجموع	الرتبة المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
5	1	4	0	0	التكرار	عادلة	كيف ترى فكرة تقييم العمل والتي تساعد على بقاء الموظفين في المؤسسة؟
10.0%	2.0%	8.0%	0.0%	0.0%	النسبة	وشفافة	
42	0	4	24	14	التكرار	عادلة	المجموع
84.0%	0.0%	8.0%	48.0%	28.0%	النسبة	ظالمة	
3	0	0	3	0	التكرار		
6.0%	0.0%	0.0%	6.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار		
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

نفسر من نتائج الجدول أعلاه المتعلق بأن فكرة تقييم العمل والتي تساعد على بقاء الموظفين في المؤسسة حيث صرح أغلبية الموظفين بنسبة % 84 وعدددهم 42 مفردة كانت إجابتهم بالعدالة بينما يقرؤا آخرون بنسبة %10 بان فكرة تقييم العمال شفافة وعادلة وكأقل نسبة %6 وعدددهم 3 مفردات بأن تقييم العمل للموظفين في المؤسسة ظالمة، ومنه نستنتج أن المؤسسة تعمل على تقييم الموظفين بطريقة عادلة لتحديد أداء الموظفين بشكل صحيح وإبراز المجالات التي يحتاجون إلى تحسين فيها والعمل على بقائها وزيادة تحفيزها.

الجدول رقم (19): هل ترى أن الرقابة الشديدة للموظفين تزيد من الولاء التنظيمي

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
7	1	0	6	0	التكرار	غالباً	هل ترى أن الرقابة الشديدة للموظفين تزيد من الولاء التنظيمي
14.0%	2.0%	0.0%	12.0%	0.0%	النسبة		
29	0	4	15	10	التكرار	أحياناً	
58.0%	0.0%	8.0%	30.0%	20.0%	النسبة		
14	0	4	6	4	التكرار	نادراً	
28.0%	0.0%	8.0%	12.0%	8.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال القراءة العددية للجدول أعلاه تبين أن الرقابة الشديدة للموظفين تزيد من الولاء التنظيمي وذلك حسب الرتبة المهنية أن أغلبية الأفراد أقروا بنسبة 58% بأحياناً في حين تليها نسبة 28% وعددهم 14 موظف أقروا ما نرى أن الرقابة الشديدة لموظفي تزيد من الولاء التنظيمي وكأقل نسبة 29% وعددهم 14 عامل كانت إجابتهم نغالباً ويرجع ذلك لتفعيل عملية الرقابة الشديدة في أحسن الظروف المهنية والإجتماعية للفرد داخل المؤسسة وضرورة الإهتمام أكثر بموضوع الرقابة الشديدة على أن السبيل الوحيد من أجل الولاء التنظيمي.

الجدول رقم (20): هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
30	1	8	20	1	التكرار	نعم	هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟
60.0%	2.0%	16.0%	40.0%	2.0%	النسبة		
20	0	0	7	13	التكرار	لا	هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟
40.0%	0.0%	0.0%	14.0%	26.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية أفراد العينة إجاباتهم بنعم على السؤال التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة وعليه يمكن ملاحظة أن الأغلبية إجاباتهم بنعم وعددهم 50 موظف ، 100% ومن بين هؤلاء الأفراد أجاب 30 من الموظفين 60% ب نعم وأجاب 20 عامل بنسبة 40% بلا وبذلك نرى أن العمال يصرون بأن التخصص الوظيفي يؤثر في الإخلاص المهني داخل المؤسسة.

الجدول رقم (21): هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
44	1	8	22	13	التكرار	نعم	هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل؟
88.0%	2.0%	16.0%	44.0%	26.0%	النسبة		
6	0	0	5	1	التكرار	لا	هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل؟
12.0%	0.0%	0.0%	10.0%	2.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال القراءة العددية للجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجاباً على الإخلاص في العمل بالإجابة بنعم بحيث بلغت نسبتهم 88% بينما تليها نسبة 12% كانت إجابتهم بلا وعندهم 12 إطار، ومنه تستج أن العمل بها لتعزيز الإنتاجية الفردية، الإيجابية تنتج من جراء مكافئته على انجازه للعمل حتى يشعر بالرضى. العمل السام سيجعلك تشعر بعدم الأمان النفسي، سيرأودك الشعور بأنك قد تتعرض للعقاب أو الإهانة أو الرفض لمجرد أن تعبر عن رأيك أو تشارك أفكارك أو تكون على طبيعتك حتى، استمرار هذه المشاعر سيؤدي في النهاية إلى الإصابة بالقلق والاكتئاب، فالموظف الذي يعمل في بيئة سامة قد يجد نفسه يبكي قبل الذهاب للعمل نظراً لأنه لا يريد مواجهة يوم آخر في ذلك المكان، لكنه بحاجة إلى الوظيفة ولا يمكنه تركها وتؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وجودة الإنتاج وقد تؤدي مع الوقت إلى انهيار المؤسسة.

الجدول رقم (22): هل تعتقد أن توفير فرص التدريب والتطوير في المؤسسة يزيد من الإخلاص في العمل داخل المؤسسة؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
50	1	8	27	14	التكرار	نعم	هل تعتقد أن توفير فرص التدريب والتطوير في المؤسسة يزيد من الإخلاص في العمل داخل المؤسسة؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		
0	0	0	0	0	التكرار	لا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

نلاحظ من الجدول أعلاه أن توفير فرص التدريب والتطوير في المؤسسة يزيد من الإخلاص في العمل داخل المؤسسة حيث صرحت أكبر نسبة من الإجابات بنعم بنسبة 100% بينما تليها نسبة 0% من الإجابات "ب" لا على أن توفير فرص التدريب والتطوير في المؤسسة لا يزيد من الإخلاص في العمل داخل المؤسسة. التدريب الذي يقوم به العاملين في المؤسسة. هذا النوع من التدريب والتطوير قد لا نهتم به بينما له فوائد ، فتدريب ينمي مهارات المدرب والمتدرب ويقوي العلاقة بينهما إذا تم بطريقة سليمة. و يكون أكثر حرصا على تنمية مهارات المتدربين وكذلك يمكن أن يراعي أن يكون المدرب دائما في موقع وظيفي أعلى.

الجدول رقم (23): كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار سامي	إطار سامي	إطار	عامل			
26	1	4	12	9	التكرار	تحقق	كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟
43.3%	2.0%	8.0%	24.0%	18.0%	النسبة	لتعاون	
5	0	0	5	0	التكرار	تؤدي إلى	
8.3%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	النسبة	خروج بعقل سليم	
17	1	4	11	1	التكرار	تؤدي إلى	
28.3%	2.0%	8.0%	22.0%	2.0%	النسبة	التفاعل	
12	0	4	4	4	التكرار	أخرى	
20.0%	0.0%	8.0%	8.0%	8.0%	النسبة		
60	2	12	30	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب إجاباتهم عن السؤال المتعلق حول تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة وذلك حسب الرتبة المهنية وعليه نلاحظ أن أكبر نسبة من العينة أجابوا بتحقيق التعاون على هذا السؤال حيث بلغت النسبة الإجمالية 43 من العينة وعدمهم 12 إطاراً بينما تليها نسبة 28 من الأفراد الذين كانت إجاباتهم تؤدي إلى التفاعل الاجتماعي بينما نلاحظ نسبة 20% منهم أجابوا بأخرى. ومنه نستنتج انه عند إقامة صداقات جيدة والحفاظ على مبدأ الأخذ والعطاء. ففي بعض الأحيان تجد نفسك أنك أنت الذي تقدم الدعم لغيرك، وفي أحيان أخرى تكون أنت الذي يتلقى الدعم من غيره. فنجاح العلاقة مع الأصدقاء ، سيساعد في تقوية الروابط بينهم ولا يؤثر في اتخاذ القرار بل يكون تفاعل ومناقشات وهذا يزيد في إنتاجية المؤسسة ووضوح المشاكل الغامضة من إبداء وجهة نظر كل عامل.

الجدول رقم (24): كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار سامي	إطار مسير	إطار سامي	عامل			
18	0	4	10	4	التكرار	غالبا	كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟
36.0%	0.0%	8.0%	20.0%	8.0%	النسبة		
32	1	4	17	10	التكرار	أحيانا	
64.0%	2.0%	8.0%	34.0%	20.0%	النسبة		
0	0	0	0	0	التكرار	نادرا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

يتبين من خلال البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه أن أعلى نسبة مثلتها فئة المبحوثين الذين أحيانا ما يكونون علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة حيث قدرت نسبتهم بـ: 64% بينما نجد آخرون كانت إجاباتهم بغالبا وبلغت نسبتهم 36% وعدددهم 20 عامل من رتبة إطارات وهذا ما يثبت حبهم لعملهم وحب الاطلاع على رأي الآخر في تقديم الخدمة ويعكس سلوك الموظف التنظيمي الذي يسعى إلى الرفع من الأداء والإنتاجية مقارنة بنسبة المبحوثين الذين نادرا ما يدخلون في علاقات وطيدة في العمل مع الزملاء والمقدرة نسبتهم بـ 0.0% وعليه فالبعض منهم تتعدى علاقاتهم العملية إلى علاقات شخصية تؤثر على سر المهنة. عند إجراء التقاطع مع المتغير المستقل، فإننا سجلنا أكبر نسبة تعبر على أن هناك علاقات صداقة بين الزملاء في نفس الفئة المهنية ولهم علم بالمستجدات وإن دل على شيء فهو يدل على أن الاحتكاك بحكم الوظيفة بين العمال خلق أنواع متعددة من علاقات زمالة وصداقة ما جعل المعلومات تنتقل بسرعة فيما بينهم، بذلك انتشر أغلب المستجدات لدى أغلب عمال المؤسسة، كما أن صغر حجم المستشفى ساعد على انتشارها، عكس فئة معينة من العينة والتي ليس لها علاقات صداقة وليس لها علم

بالمستجدات، وتعتبر هذه الفئة عن الفئة المنعزلة والتي لا تهتم بالمستجدات، فتكتفي بالقيام بما هو مطلوب دون السؤال عن ماذا يجب أن يكون، هذا ما يخلق الشعور بالاغتراب نتيجة انعزاله عن كل ما هو كائن ومستجد في المؤسسة، فعلى الإدارة أن تهتم بالجانب الاجتماعي الإنساني وبالجانب النفسي.

الجدول رقم (25): كيف ترى عملية إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
27	0	4	13	10	التكرار	تجنب القرارات الخاطئة	كيف ترى عملية إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
58.7%	0.0%	8.7%	28.3%	21.7%	النسبة		
16	1	4	11	0	التكرار	معنيون بالأمر	
34.8%	2.2%	8.7%	23.9%	0.0%	النسبة		
4	0	0	4	0	التكرار	تجنب المعارضة	
8.7%	0.0%	0.0%	8.7%	0.0%	النسبة		
47	1	8	28	10	التكرار	المجموع	
100.0%	2.2%	17.4%	58.7%	21.7%	النسبة		

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العاملين من أفراد العينة يرون أن من خلال بيانات الجدول أعلاه الموضحة أن أغلبية أفراد العينة إجاباتهم "بنعم" على السؤال ترى عملية إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات كانت إجاباتهم لتجنب القرارات الخاطئة بينما تليها نسبة 34% أجابوا معنيون بالأمر وكأقل نسبة 8% وعددهم 4 إدارات كانت إجاباتهم بتجنب المعارضة.

الجدول رقم (26): ما هي أغلب العلاقات التي تربطك بزملائك في العمل؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	علاقة عمل	كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
43	1	8	25	9	التكرار	علاقة عمل	كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
86.0%	2.0%	16.0%	50.0%	18.0%	النسبة	علاقة عمل	
5	0	4	0	1	التكرار	علاقة شخصية	
10.0%	0.0%	8.0%	0.0%	2.0%	النسبة	علاقة شخصية	
6	0	0	2	4	التكرار	معا	
12.0%	0.0%	0.0%	4.0%	8.0%	النسبة	معا	
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 أن الإطارات يقرون نسبة 86% ، نرى عملية إشراك من العاملين في عملية اتخاذ القرارات التي تصدر عن المؤسسة علاقة عمل ونسبة 12% بالإجابة معا وإطار سامي أجابوا " بعلاقة شخصية " نسبة 5%. وبذلك تلاحظ أن عند جميع الفئات المهنية كانت أعلى النسب تقول بأن القرارات التي تصدر عن مؤسستهم علاقة عمل.

وعليه فإن عملية اشترك العمل الذي يمارسه الأفراد فيما بينهم والعلاقات التي تنشأ نتيجة لهذا التعامل لها تأثير على خلق بيئة إبداعية بينهم، فالعامل القائم على أساس من المحبة والوئام والتعاون البناء يزيد من تفاهم العاملين في اتخاذ القرارات مع بعضهم البعض كما يتولى الروابط الاجتماعية ويدعم العلاقات بينهم مما يفسح المجال أمام بيئة ايجابية نحو الإبداع ، ويقصد بتلك العلاقات الجيدة، العلاقات القائمة على الود والصدقة والتي يسودها الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة والتعاون المشترك، إلى جانب الدعم والتشجيع المتبادل والاهتمام بالمشكلات التي قد تواجه الأفراد في بيئة العمل، ومحاولة حلها بأساليب بناءة وموضوعية ومبدعة.

الجدول رقم(27-01): هل ترى أن الرقابة الشديدة في العمل تؤثر على العلاقات التي

تربطك بأصدقائك؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	النسبة	كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
9	0	0	8	1	التكرار	نعم	كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
18.0%	0.0%	0.0%	16.0%	2.0%	النسبة		
41	1	8	19	13	التكرار	لا	كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
82.0%	2.0%	16.0%	38.0%	26.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين أقروا بنسبة 82% منهم أجابوا بنعم، عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات وأغلبهم كانوا من رتبة الإطارات بينما نرى نسبة 18% كانت إجاباتهم بلا عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات. يقرون أن الرقابة الشديدة في العمل تؤثر على العلاقات التي تربطك بأصدقائك إجاباتهم بلا يرون أنها تساعد على العمل أكثر عطاء أفضل للعمال فهي تحفزهم لكي يبقوا دائما على اتصال بالأصدقاء.

إذا نلاحظ من خلال الجدول أن العمال يرون أنه من الضروري أن يشاركوا في اتخاذ القرارات لكي يكون القرار مناسباً ومن أجل تجنب الفوضى، فالعمال هم أحد العناصر الأساسية في العمل لذا بات من الضروري أن يشاركوا في عملية اتخاذ القرار لكي يكون القرار مناسباً ومن أجل تجنب الفوضى فالعمال هم أحد العناصر الأساسية في العمل، لذا بات من الضروري اشتراكهم في اتخاذ القرار للاستفادة من المعلومات الخفية التي لا يدركها سوى العمال.

الجدول رقم (27-02) إذا كانت بنعم، ما نوع التأثير؟

المجموع	الرتبة_المهنية				
	إطار	عامل			
4	4	0	التكرار	ايجابي	إذا كانت بنعم، ما نوع التأثير؟
36.4%	36.4%	0.0%	النسبة		
7	6	1	التكرار	سلبي	
63.6%	54.5%	9.1%	النسبة		
11	10	1	التكرار	المجموع	
100.0%	90.9%	9.1%	النسبة		

تبين أعلاه من نتائج الجدول أن التأثير في اتخاذ القرار بين العاملين تأثير سلبي وأغلبهم كانوا إطارات وعندهم 54 عامل بينما تليها نسبة 36% تأثير سلبي وعندهم 36 تأثيرهم إيجابي، إذا نلاحظ أن مختلف العلاقات التي تربط العمال تؤثر في اتخاذ القرار وهذا حسب إجابة أغلبية المبحوثين وذلك بحكم المدة التي قضاها في العمل في المؤسسة والتي كونت بينهم علاقات تجعلهم يؤثرون على عملية اتخاذ القرار.

الجدول رقم (28): هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق

العمل الجماعي؟

المجموع	الرتبة المهنية				التكرار	النسبة	هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
43	1	8	24	10	التكرار	نعم	هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي؟
86.0%	2.0%	16.0%	48.0%	20.0%	النسبة		
7	0	0	3	4	التكرار	لا	هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي؟
14.0%	0.0%	0.0%	6.0%	8.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 86% من الإطارات قروا أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي ونسبة 14% من فئة العمال كانت إجاباتهم بلا يرون أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي. ما يعني أن المدير أثناء تداول مهامه في الإدارة يميل إلى الصرامة في العمل لأنها تحقق كفاءة و فعالية كبرى لدى العاملين مما يرفع من الخبرة العملية وتحسين جودة وزيادة الالتزام الوظيفي فتكوين جماعات العمل ذات قيم ومبادئ مشتركة تؤدي إلى التعبير عن الآراء وتبادل المعلومات بسرعة بعيدا عن القوانين.

الجدول رقم (29): هل تعتقد أن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
30	1	4	15	10	التكرار	نعم	هل تعتقد أن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع؟
60.0%	2.0%	8.0%	30.0%	20.0%	النسبة		
20	0	4	12	4	التكرار	لا	
40.0%	0.0%	8.0%	24.0%	8.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

نلاحظ من خلال الجدول رقم 28 أن نسبة 60% يقرون بالإجابة بـ نعم أن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع، وبنسبة 40% من الإطارات كانت بالإجابة لا بأن مركزية القرارات التي تؤدي إلى روح وتنمية الإبداع.

أي أن المدير في هذه المؤسسة يصر على الالتزام بالأنظمة والقوانين الرسمية مما يتضح أن الالتزام بالقوانين والنظام الداخلي للمؤسسة يفضي إلى السير الحسن للمهام الموكلة لكل موظف بمهامهم ولا يسمح بتأجيل المهام الموكلة للعمال، أي أن أفراد العينة يلزمهم المدير للقيام بالمهام في وقتها وبفعالية أكبر حفاظاً على أدائهم الجيد والعمل على روح الإبداع.

الجدول رقم (30): ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن اتخاذها لتشجيع الموظفين على التفكير المبدع والابتكار؟

المجموع	الرتبة_المهنية							
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل	التكرار	النسبة	الترقية	المجموع
29	1	8	16	4	التكرار	الترقيات و علاوات	هل تعتقد أن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع؟	
35.4%	2.0%	16.0%	32.0%	8.0%	النسبة			
15	1	8	5	1	التكرار	أجر إضافي		
18.3%	2.0%	16.0%	10.0%	2.0%	النسبة			
34	1	8	16	9	التكرار	ترقية		
41.5%	2.0%	16.0%	32.0%	18.0%	النسبة			
4	0	4	0	0	التكرار	الترقيات و علاوات		
4.9%	0.0%	8.0%	0.0%	0.0%	النسبة			
82	3	28	37	14	التكرار			
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة			

تبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بنسبة 41% بأن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع، فكانت الإجابة بالترقية بينما تليها نسبة 35% يقرون بالإجابة عن طريق الامتيازات والعلاوات في حين نرى آخرون كانت إجاباتهم بأجر إضافي. ومنه نستنتج أن السياسات والإجراءات التي يمكن اتخاذها لتشجيع الموظفين على التفكير المبدع والابتكار على الترقية وهذا ما صرحت به إجابات أغلبية العمال. فالعامل في بيئة العمل لديه القدرة على توليد الأفكار الجديدة والمبتكرة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف. وبما أن بيئة العمل تتضمن العديد من العوامل التي تؤثر على التفكير الإبداعي، فإنه يتطلب تهيئة بيئة عمل تشجع على الإبداع والتفكير الجديد.

الجدول رقم (01-31): هل ترى أن الرقابة اللصيقة داخل المؤسسة تعيق الموظف المبدع؟

المجموع	الرتبة_المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل	التكرار	نعم	العبارة 31
38	1	8	15	14	التكرار	نعم	
76.0%	2.0%	16.0%	30.0%	28.0%	النسبة		
12	0	0	12	0	التكرار	لا	
24.0%	0.0%	0.0%	24.0%	0.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال معطيات الجدول تكشف لنا أن أغلبية المبحوثين 38 عامل صرحوا بنسبة 75% من أفراد العينة كانت إجاباتهم بنعم ،حول السؤال المتعلق بالرقابة اللصيقة داخل المؤسسة، تعيق الموظف المبدع بينما تليها نسبة 24% من الإطارات أجابوا بلا أقرؤا على أن الرقابة اللصيقة داخل المؤسسة لا تعيق الموظف المبدع.

الجدول رقم (31-02): إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك؟

المجموع	الرتبة_المهنية					
	إطار سامي	إطار	عامل			
20	4	7	9	التكرار	تقييد القدرات	إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك؟
90.9%	18.2%	31.8%	40.9%	النسبة		
2	0	2	0	التكرار	عدم ترك	
9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	النسبة	مجالا لحرية لاتخاذ مايلزم	
22	4	9	9	التكرار	المجموع	
100.0%	18.2%	40.9%	40.9%	النسبة		

تبين الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (30-01) المتعلق بالرقابة اللصيقة داخل المؤسسة تعيق الموظف المبدع، أي أن 40 موظف ما يعادل 90% من إجمالي أفراد العينة المختارة كانت إجاباتهم بالتقييد القرارات، حيث أقر 22 مبحوث منهم بنسبة 9.1% بأنهم يصرحون على عدم ترك مجال الحرية لاتخاذ القرارات إذا لزم. إذ نلاحظ أن الجماعة تسعى إلى تقديم نوعا من الأمانة لأفرادها من خلال الدعم والتأييد والتي يحاولون من خلالها حماية حقوقهم والمؤسسة بدورها تتقبل هذا النوع من الدعم حتى تتفادى وجود الصراع والمقاومة للقرارات المتخذة في حق العمال.

الجدول رقم (01-32) هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟

المجموع	الرتبة المهنية						
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
24	1	0	13	10	التكرار	نعم	العبارة 32
48.0%	2.0%	0.0%	26.0%	20.0%	النسبة		
26	0	8	14	4	التكرار	لا	
52.0%	0.0%	16.0%	28.0%	8.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

من خلال القراءة العددية للجدول أعلاه تبين أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بـ لا على السؤال المتعلق أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله حيث قدرت نسبتهم 52% وعدددهم 26 من فئة الإطارات بينما تليها نسبة 48% كانت إجابات بنعم أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله.

بث روح المنافسة بين الموظفين على مختلف الرتب والمهام للارتقاء بالوظيفة العمومية، ولذلك فإن التقييم المفضي إلى الترقية لا بد أن يراعي الواجبات الأساسية المنصوص عليها في القوانين الأساسية لاسيما: الكفاءة المهنية، الفعالية والمردودية، كيفية الخدمة.

الجدول رقم (32-02) إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟

المجموع	الرتبة_المهنية			التكرار	ايجابي	إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟
	إطار مسير	إطار	عامل			
8	1	6	1	التكرار	ايجابي	إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟
30.8%	3.8%	23.1%	3.8%	النسبة		
16	0	9	9	التكرار	سلبي	إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟
69.2%	0.0%	34.6%	34.6%	النسبة		
24	1	15	10	التكرار	المجموع	إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟
100.0%	3.8%	57.7%	38.5%	النسبة		

يبين الجدول أعلاه أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله، أن 8 عمال بنسبة 30.8% قد كانت إجابتهم بـ الإيجابي، بينما أقر 16 مبحوث منهم بنسبة 69.2% لم يبدوا أي تحمس لذلك لأنهم يرو أن الترقية والعلاوات تأتي وفقا لقوانين وتشريعات لا دخل لأحد فيها.

إذ نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين لم يبدوا أي تحمس لإبتغاء في الترقية.

الجدول رقم (33): هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟

المجموع	الرتبة_المهنية				التكرار	نعم	هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟
	إطار مسير	إطار سامي	إطار	عامل			
49	1	8	27	13	التكرار	نعم	هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟
98.0%	2.0%	16.0%	54.0%	26.0%	النسبة		
1	0	0	0	1	التكرار	لا	هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟
2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	النسبة		
50	1	8	27	14	التكرار	المجموع	هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟
100.0%	2.0%	16.0%	54.0%	28.0%	النسبة		

تكشف لنا نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بنسبة 98 % ، من أفراد العينة حول السؤال المتعلق بأن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله، فكانت أغلبية الإجابات من فئة الإطارات، بينما تليها بنسبة 2 % وهي فئة ضئيلة وعددهم عامل واحد.

ومنه نستنتج أن الترقية على أساس الجدارة تؤدي إلى الجدية في العمل، 50 عامل كانت إجاباتهم بالتقريب بنسبة 100%

وهذا يدل على أن العمال يعملون بجدارة واستحقاق وانضباط والتزام، واكتساب كم مناسب من الخبرات داخل المؤسسة، ونجاح هذا الأسلوب في شغل الوظائف مقيدا بأن تكون الترقية على أساس الكفاءة والجدارة والعدل والمساواة، إضافة لذلك فالترقية حافز تشجيعي، فالترقية غاية كل موظف ومطلبه، بالرغم من الجدل الذي أُثيره حول ان كانت الترقية تعتبر احد حقوق الموظف من عدمه فالعُرف الإداري ربما يتجه إلى أنه حق لكل موظف لكي يثبت جدارته وكفاءته، في حالة توفر الوظيفة المناسبة لمؤهلاته العلمية وخبرتها العملية.

ثانياً: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

الفرضية الرئيسية: يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز أخلاقيات المهنة

لاحظنا من خلال النتائج أن العامل المهني من العناصر المهمة في العمل والمؤسسة، ويتوجب الاهتمام بجميع المثيرات والعوامل التي قد تؤثر في سلوكياته وإنجازاته المهنية في العمل المهني، حيث بينت لنا الدراسة أن العامل يقوم في بناء الحياة المهنية الخاصة به في المجال المهني بحيث تساهم في تشكيل شخصيته المهنية في المكان المهني الذي يقوم به بأداء واجباته المهنية المختلفة.

كما أكدت النتائج على المعايير والقواعد الأساسية الخاصة بتعديل وتقويم تصرفات العامل في العمل والمؤسسات المهنية، من حيث توجيههم للطريق السليم في العملية المهنية من حيث تعاملهم واحترامهم للقوانين المهنية واحترامهم للعلاقات المهنية كما يتم تقييم سلوك الموظفين وجميع العاملين في العمل في جميع المواقف والظروف الخاصة بالعملية المهنية، وتقوم بتحديد وتمييز الإيجابيات والسلبيات في العملية المهنية.

وهذا ما أثبتت الدراسة التطبيقية صحة الفرضية الرئيسية، إذ تؤكد أن التنظيم الرسمي

يسعى إلى تعزيز أخلاقيات المهنة

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز الأمانة المهنية

لاحظنا من خلال النتائج أن الموظفين أكفاء مهنيًا، وخاصة عندما تكون الثقة المهنية عالية بينهم من حيث تفويضهم بالعديد من المهام المهنية الكبيرة ووجود الشفافية أحد أضلع النزاهة التي تساهم في توضيح الأمور لكي يعلم كل فرد في الدولة ما له من حقوق وما عليه من واجبات، وفي نفس الوقت تساهم الشفافية في مواجهة الفساد والمحسوبية وتحقيق العدالة.

وعليه أثبتت الدراسة التطبيقية صحة الفرضية الأولى ، إذ تؤكد أن التنظيم الرسمي

يسعى إلى تعزيز الأمانة المهنية

الفرضية الثانية: يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز الاخلاص في العمل

بينت النتائج ان الأغلبية الساحقة من العمال لها الرغبة في البقاء والاستمرار داخل المؤسسة، فالتنظيم الرسمي يسعى الى تحقيق الولاء والإخلاص في العمل. أثبتت الدراسة التطبيقية صحة الفرضية الثاني ، إذ تؤكد أن التنظيم الرسمي يسعى إلى تعزيز الاخلاص في العمل.

الفرضية الثالثة: يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز التعاون في العمل

يتميز العمال بتقديم العون والمساعدة لبعضهم البعض نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلبه التعاون، أي العمل كفريق جماعي، الذي يزيد من سرعة تنفيذ العمل .من أجل إنجاز و لجوء عمال المؤسسة إلى الاستعانة ببعضهم البعض من أجل انهاء المهام نتيجة كون العلاقة التي تربط العمال ببعضهم البعض هي علاقة عمل.

ومنه أثبتت الدراسة التطبيقية صحة الفرضية الثالثة، إذ تؤكد أن التنظيم الرسمي

يسعى إلى تعزيز التعاون في العمل

الفرضية الرابعة: يسعى التنظيم الرسمي إلى روح المبادرة

من خلال نتائج الدراسة الميدانية اتضح أن العلاقات الاجتماعية تساهم في عملية إتخاذ القرار، وذلك أنه يرتبط بعلاقات الصداقة والقربة ومختلف العلاقات الاجتماعية والشخصية، والتي لاحظنا مشاركتها وتأثيرها في طبيعة القرارات كما هو مبين في الجداول وذلك من خلال تأثيرها في طبيعة القرارات ومراعاة ظروف هذه الفئة دون غيرها.

وعليه أثبتت الدراسة التطبيقية صحة الفرضية الرابعة، إذ تؤكد أن التنظيم الرسمي يسعى إلى

روح المبادرة

ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

بعد عملية العرض للنتائج وتحليلها تم التوصل للنتائج السيوتنظيمية والتي سعينا من خلالها إلى الإجابة على جملة من الأسئلة التي طرحها في أول الدراسة، ومحولة وبرهنة وإثبات الفرضيات المتعلقة بها، حيث كانت الفرضيات كالتالي:

- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز الأمانة المهنية
- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز الإخلاص في العمل.
- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز التعاون في العمل.
- يسعى التنظيم الرسمي إلى تعزيز روح المبادرة.

حيث توصلت نتائجنا إلى نوع من التراب في بعض النقاط مع الدراسات السابقة التي

إعتمدنا عليها خلال مسارنا في هذه الدراسة إنطلاقا من دراسة الباحث بسام وزناجي الموسومة بعنوان: **المنظومة الثقافية وعلاقتها بفاعلية التنظيم الرسمي بالمؤسسة**

الجزائرية دراسة تطبيقية

إلى المنظومة الثقافية في المجتمع الجزائري تحمل العديد من القيم الثقافية السلبية خاصة القيم التقليدية ذات الطبع الريفي، والتي أثرت بشكل واضح على واقع الالتزام بقواعد الضبط الرسمي التي يقودها القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية سواء في عملية التوظيف او وجات وحقوق الموظف أو حتى في ممارسة السلطة التنظيمية وهذا مااتفقت فيه هذه الدراسة مع دراستنا والتي توصلت إلى:

أننا المؤسسة تعمل داخل نطاق رسمي مبني على اللوائح والقوانين ويحدد الوظائف بشكل رسمي والمحدد ، كما أن العمال يدركون أهمية هذا التنظيم الذي يضمن حقوقهم مقابل أداء وجباتهم .

فيما تشير دراسة أسامة محمد خليل الزباتي ، الموسومة بعنوان: **دور أخلاقيات المهنة في**

تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية

إلى أن بعد أخلاقيات المهنة حظي بالمرتبة الأولى في الإدارة العليا ثم ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة ثم أخلاقيات

المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة وهذا ما اتفقت فيه مع درستنا في أن علاقات الصداقة داخل المؤسسة تضي على ميدان العمل جو ومشاكل العمل فهي تخفف من متاعب العمل داخل المؤسسة، فالجهود الوحيدة التي توفرها علاقات الصداقة على هامش التنظيم الرسمي والصادرة بطريقة عفوية وإرادية تساهم فالتعاون بين عمال المؤسسة حتى فالمهام الرسمية ، ان عمال المؤسسة أحيانا يساعدون زملائهم فالعمل في حل بعض الصعوبات التي تعترض مهامهم الرسمية داخل المؤسسة والتي قد يتعرضون لها في أعمالهم

رابعاً: نتائج العامة للدراسة:

- معظم العمال داخل المؤسسة ذكور حيث قدرت نسبتهم 56 وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة التي تحتاج إلى النشاط وحيوية وتطلب بذل جهد
- هناك ارتفاع معتبر في نسبة العمال المتعاقدين بشكل دائم وذلك لحاجة المؤسسة إليهم والمساعدة في تأدية الوظائف.
- تمثل الأقدمية في العمل من سنة إلى 10 سنوات أكبر نسبة، وهم أغالبيتهم من الشباب بحيث طول المدة التي كانوا يعملون فيها كونوا صداقات تعرفوا على جوانب العمل.
- بينت النتائج على أن كثير من العمال يرون أن جو العمل في المؤسسة هو جو روتين وذلك نظرا لطبيعة المؤسسة ونوعها فهي مؤسسة خدماتية بالدرجة الأولى ونظرا إلى أقدميتهم في العمل ونفس الوظيفة التي يشغلونها
- فسرت نتائج الجدول على أن تساند الجماعة الرسمية بعضها أثناء اتخاذ القرار ويدافعون عن حقوق بعضهم البعض.
- أكدت النتائج على أن معظم العمال تجمعهم علاقات صداقة و زمالة كما تتميز هذه العلاقة بأنها جدية وودية
- تفسح المنظمة المجال للعمال للمشاركة في اتخاذ القرار خاصة في مايتعلق بالقرارات التي تخص طريقة العمل فهي ترك للعمال الحرية الشخصية
- بينت النتائج ان علاقات الصداقة داخل المؤسسة تضي على ميدان العمل جو ومشاكل العمل،فهي تخفف من متاعب العمل داخل المؤسسة ،فالجهود الموحدة التي

- توفرها علاقات الصداقة على هامش التنظيم الرسمي و الصادرة بطريقة عفوية و ارادية تساهم بالتعاون بين عمال المؤسسة بين عمال المؤسسة حتى في المهام الرسمية؛ ان عمال المؤسسة أحيانا يساعدون اصدقائهم في العمل في حل بعض الصعوبات التي تعترض مهامهم الرسمية داخل المؤسسة التي قد تعترضهم في اعمالهم .
- فسرت النتائج ان المؤسسة تعمل داخل نطاق رسمي مبني على اللوائح و القوانين و يحدد الوظائف بشكل رسمي ومحدد ,كما ان العمال يدركون اهمية هذا التنظيم الذي يضمن حقوقهم مقابل اداء واجباتهم.

خامسا: الاقتراحات والتوصيات:

- يجب أن يستغل التنظيم الرسمي بصنفة الايجابية في عملية إتخاذ القرار من أجل الخروج بقرار سليم..
- نظرا إلى التفاهم والتفاعل المتبادل بين أفراد التنظيم الرسمي يجب الدمج بينه وبين التنظيم الغير الرسمي من أجل دعم وتقوية الاتصال بحيث تحصل الإدارة على المعلومات الكافية والاقتراحات من أجل الخروج بقرار سليم.
- يجب إشراك التنظيم الرسمي في عملية اتخاذ القرار من أجل تحقيق الولاء والانضباط للعمال داخل المنظمة..
- إنشاء مرافق ضرورية تكون سبب في تكوين الجماعات الرسمية كإستراحة القهوة وغيرها من أجل تدفق المعلومات..
- الاختيار الأمثل لممثلي الجماعات الرسمية حتى لا تكون هناك إطالة وزيادة في الوقت المخصص للعمل.
- رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات المهنة، وجعل الوسط الإداري مدركا لفوائد الالتزام.
- أن تنهض المؤسسات للارتقاء بترسيخ مفاهيم أخلاقيات المهنة عند أعضائها بأكثر من الحالة المتوسطة التي هي عليها الآن وذلك من خلال إشراكهم في الدورات التدريبية الملائمة وتتميت احتياجاتهم الوظيفية، وكذلك إشراكهم في المؤتمرات العلمية وعقد الدورات التدريبية والتنقيفية التي تشعرهم بمبررات العدالة في المنظمة

- يقترح الباحث في الختام أن يتم تناول المواضيع التالية في الدراسة الاكاديمية:
- دراسة عن تطوير عوامل التنظيم الرسمي
- دراسة عن أثر التنظيم الرسمي في مقاومة الفساد الإداري

خاتمة

خاتمة:

لقد تناولت الدراسة الراهنة موضوع التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة، حيث تعرضنا في الإطار النظري إلى الإستراتيجية المتبعة في الدراسة، كما ناقشنا مختلف المسائل النظرية التي عالجت مسألة التنظيم الرسمي كمتغير تنظيمي يرتبط بباقي تغيرات البناء التنظيمي للمؤسسة.

قد تبين أن التنظيم الرسمي له أهمية كبيرة في المنظمات بصفة عامة، والمؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة، لما له من دور ايجابي، وبالرغم من أن التنظيم أكثر المواضيع التي حظيت بالاهتمام والتي تعتبر في حالة تطور نسبي بالمقارنة مع المواضيع الأخرى في علم الإدارة، فالتنظيم الرسمي أوجد ثغرات وأخطاء جعلت ضرورة تحديد المناخ الايجابي الذي يتم فيه العمل هو معرفة وكشف عن هذه الثغرات والأخطاء، فالتنظيم غير الرسمي الذي تخلفه جماعات العمل داخل التنظيم الرسمي له دور في سد هذه الثغرات وتصحيح بعض الأخطاء وهذا ما يتماشى مع النظرة الحديثة إلى التنظيم.

فالتنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة يعتبر تنظيم اجتماعي يتأثر فيه كل فرد بعدة قوى تتفاعل فيما بينها وتنعكس نتيجة هذا التفاعل على أداء الفرد وسلوكه ومدى تعاونه داخل التنظيم الرسمي فالسلوك الإنساني يعتبر أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق التغيير وتقديم، ولا شك أن تفاعل الفرد مع زملائه في العمل من خلال السلوك التنظيمي يبرز عنه عدة نتائج منها الصراع سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة، إذ يحتاج هذا الأمر إلى اتخاذ قرارات لمعالجة نتائج هذا السلوك باختلافه داخل المؤسسة.

وقد قادتنا هذه الدراسة للتوصل إلى بعض النتائج والتي من بينها أن أغلبية العمال يقومون بعملهم بكل نزاهة وأمانة وبتقيدون بأوقات الدوام ويتحملون نتائج أخطائهم ويتعاونون مع المسؤولين من أجل الحفاظ على أسرار المهنة، بحيث تم في هذه الدراسة تسليط الضوء

على أهم مواضيع علم الاجتماع التنظيم والعمل وكان الغرض من ذلك الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من بروز العديد من التطورات في مجال أخلاقيات المهنة إلا أن تحسين الأداء وتحقيق الأهداف والذي بدوره يقود لتحقيق الفعالية ومرهون بمدى تحلي العامل بأخلاقيات المهنة بأبعادها العدة الالتزام، الرقابة الذاتية، السر المهني.... وفي الأخير نأمل أن دراستنا قد ألمت بجميع نواحي الموضوع، وقد أثرت البحث العلمي، وقد تفتح أبواب التطرق لهذا الموضوع من زملاء آخرين قد يقدمون الجديد المفيد.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم:

– سورة القلم، آية 4.

– سورة آل عمران آية 104

القوانين:

– المادة 51 من القانون الأساسي العامل للوظيفة العمومية.

– المادة 27 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

– المادة 34 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

– المادة 39 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

– المادة 26 من القانون المادة 26 من الأمر رقم 06 المؤرخ في 15 جويلية 2006

حول مسألة حق الموظف في التعبير عن رأيه وهي حرية الرأي.

– المادة 50 من القانون الأساسي العامل للوظيفة العمومية.

المراجع

I- الكتب:

1. أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط4، عمان، 2005.

2. أحمد ماهر: الإدارة والمبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.

3. بسمان فيصل محبوب وخالد عبد الرحيم الهيني، أخلاق العمل ودورها في السوق الاجتماعي، تنمية الرافدين، العدد الثاني والعشرين، 1987 .

4. بوحوش عمار : الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ط2، الجزائر، دار البصائر للنشر والتوزيع، 2008.

5. جابر عوض السيد وأبو الحسن عبد الموجود: الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003.

6. جبارة عطية جبارة: الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي، دار الوفاء الدنيا، الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.

7. جودت عزت عبد الهادي وسعيد حسني العزة، التوجيه المهني ونظرياته، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2014.
8. حسان الجيلاني: جماعات في التنظيم، دراسة نفسية اجتماعية للجماعات في المنظمة، هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2008.
9. حسان محمد الحسين: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2005.
10. حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، القاهرة، 2004.
11. خالد حامد، علم الاجتماع التنظيم والعمل، دار الكتاب المعاصر، رقم 20 روبية الجزائر، 2020..
12. خالد حامد، منهج البحث العلمي، دار ريحانة للنشر والتوزيع، ط1،، الجزائر، 2003.
13. خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2008.
14. زهير الصباغ البعد الأخلاقي في الخدمة العامة الإدارة العامة، العدد 48، ديسمبر 1985.
15. سامي محمد ملحم، مبادئ التوجيه والإرشاد المهني، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2015.
16. سعيد عبد الستار مهدي المهداوي: الجوانب الأخلاقية والمهنية في تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
17. سليمان بن سلام بن خليل الرومي: درجة التزام المشرفين التربويين في محافظة غزة باخلاقيات المهنة من وجهة كلية الآداب جامعة الإسلامية، 2009.
18. ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم والعمل، ديوان مطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
19. طارق طه: الإدارة، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط2، 2005.

20. طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع الصناعي، دار عكاظ لطباعة والنشر، ط1، جدة، 1982.
21. عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2008.
22. عبد الباسط محمد محسن، علم الاجتماع الصناعي مكتبة الأنجو المصرية، القاهرة، 1997.
23. عبد الله أبو زعيزع، مقدمة في الإرشاد المهني، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، غزة، 2010.
24. عبد الهادي الجوهري: علم الاجتماع الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
25. عبد الباقي، صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي، د.ط، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
26. عبد الرحمان صالح الطويل، الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2021.
27. الأشعري، أحمد داود، الوجيز في أخلاقيات العمل، الرياض: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2008.
28. العثيمين فهد سعود، أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مكتبة التوبة، الرياض، 1993.
29. الحسين مصطفاوي، محاضرة: تقنيات البحث العلمي، جامعة محند أكلي اولحاج، البويرة.
30. علي عبد الرزاق جليبي: علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995.
31. فوqe حسن رضوان: منهجية البحث العلمي وتنظيمه، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008.
32. لطفي طلعت إبراهيم: علم إجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والتوزيع، القاهرة.
33. محمد شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1998.

34. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، ط2، بيروت، لبنان، 2000.
35. محمد عبد الفتاح باغي الرقابة في الإدارة العامة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 1994.
36. محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، قسم الإدارة العامة، كلية الأعمال، ط1، لجامعة الأردنية، 2012.
37. محمد قاسم القريوتي: نظرة المنظمة التنظيم، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
38. موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان-الأردن، 2007.
39. محمد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، الأطاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص، 11
40. ورقي غلاف عادي، التنمية الإدارية والدول النامية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 1993.
41. ياغي، محمد عبد الفتاح، أخلاقيات في الإدارة، وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
42. يحيى بن محمد حسن رمزي: المنهج الأخلاقي في حقوق الإنسان، جامعة أم القرى السعودية 1424هـ.

II-المذكرات:

1. أسامة محمد خليل الزناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، شهادة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادوا إدارة، أكاديمية لدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والإدارة، 2014.
2. بسام وزناجي، منظومة ثقافية وعلاقتها بفاعلية التنظيم الرسمي بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د، علم إجتماع تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بجامعة باتنة -1-2017-2018.

3. البشري، قدرية، درجة التزام مديري المدارس الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر معلمي مدارسهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2006.
 4. بني خالد، خلف درجة التزام الإداريين التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق بأخلاقيات مهنة التعليم من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية . رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن، 2007.
 5. الحوراني، غالب صالح عبد الرحقظوير م دونة الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن، 2005.
- III- المجلات:**

1. جلول فيساج: حرية الموظف في الرأي والتعبير في قانون الوظيفة العمومي الجزائري وواجب الحياد والتحفظ، مجلة الدراسات القانونية، المجلد 2، العدد 1، (جانفي 2016).
2. رابح قميحة، باديس بو سعيد: إشكالية الترقية في المسارات المهنية: بين الطموحات الوظيفية والعراقيل القانونية، مجلة دراسات علم إجتماع المنظمات، جامعة الجزائر2، المجلد 05، العدد1، (جوان 2016).
3. رضا فجة: فعالية نسق الخدمات الإجتماعية العمالية للمؤسسة، حالة المؤسسة الجزائرية العمومية، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة باتنة، العدد 07، (ديسمبر)، 2011.
4. سميرة ناصري، مبدأ المساواة من المنظور: الدولي الجزائر-أمونجا-، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة 1، العدد2، (جوان، 2014).
5. عيسى الناصري، الأخلاق والخدمة العامة، مجلة اليوم، العدد 96.
6. المفرج، بن سليمان القوسي: أخلاق العمل في الإسلام، العددان، 44-45، ديسمبر 2008.

7. وحيد دراوات، الضوابط الأخلاقية لسلوك الموظف في منظمة الأعمال من منظور إسلامي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، المجلد 10.

المدخلات:

لطيفة برني: البرامج التكوينية وأهمها في تعزيز الروح المقاولاتية، مداخلة ضمن الأيام العلمية الدولية حول المقاولاتية التكوينية وفرص الأعمال، أيام 06 و 07 و 08 أفريل، كلية العلوم الإقتصادية والجارية وعلوم السبير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010.

المراجع باللغة الأجنبية:

S. L. Payne, Organization Ethics and Antecedents to Social Control Pro Academy of Management Journal, 5, 3.1980.
Barry Norman, Etics, West Lafayette, IN: Pardue University Press, 1999,

المواقع الإلكترونية:

<https://www.alukah.net/sharia/0/129637/العمل-والوظيفة-الأمانة-في-22/04/2023> h10.30.

<https://www.annajah.net/article-36700-مفهوم-الإخلاص-في-العمل-وأثره-13/04/2023> h12.30.

الملاحق



جامعة العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم الاجتماع



استمارة استبيان موجهة لعمال مؤسسة Somipher حول:

التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة

دراسة ميدانية في مؤسسة الحديد -Somipher- تبسة-

في اطار مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

تحت اشراف الأستاذ:

- إبراهيم بن زاوي

من اعداد الطالبتين:

- خولة بركات

- مريم سلاطنية

ملاحظة: نرجوا منكم ملاء هذه الاستمارة من خلال الاجابة على هذه الاسئلة بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك، نتمنى من سيادتكم الاجابة بموضوعية وصدق وهذا اسهاما منكم في انجاز البحث، مع العلم ان المعلومات التي تصرحون بها لاتستعمل الا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الاخير نشكركم على تعاونكم .

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- المستوى التعليمي:

 ابتدائي متوسط ثانوي جامعي تقني سامي

3- الرتبة المهنية:

 عامل إطار إطار سامي إطار مسير

4- الأقدمية في العمل:

 [1- 10 سنوات] [11- 20 سنة] [21- 30 سنة] [أكثر من 30 سنة]

5- طبيعة عقد العمل:

 دائم مؤقت

المحور الثاني: التنظيم الرسمي والأمانة المهنية

6- هل تعتقد أن وجود رقابة داخل المؤسسة يؤدي إلى نمو أفضل للمهنة؟

 نعم لا

7- كيف ترى الموظف في حالة التحاقه بالعمل في الوقت الرسمي؟

 منضبط خائف من فقدان منصبه واجب عملي يحاول الحصول على مكان سبق وأن

8- تغيبت عن العمل بدون عذر؟

 نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كم مرة؟

مرة مرتين 3 مرات أكثر من 3 مرات

09- هل سبق وأن غادرت مكان عملك قبل انتهاء الوقت الرسمي لعمل؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، ما سبب ذلك؟

إنهاء المهام ظرف مستعجل

ظرف صحي القلق والملل

10- هل تقوم بكل واجباتك على أكمل وجه؟

نعم لا

11- هل تقوم بواجبات إضافية؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم لماذا؟

كسب الإحترام مكاسب فورية وعاجلة

كسب أصدقاء في العمل مكاسب مستقبلية

12- هل سبق واستخدمت وسائل العمل لأغراض شخصية؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

دائما أحيانا نادرا

13- هل قدمت خدمة لشخص ما في مقابل ما؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

معارضة لمبادئ ضميري المهني لا يسمح بذلك
 خوفا من العقوبات لست بحاجة إليها

14- هل تحرص على تحسين سمعة المؤسسة؟

نعم لا

المحور الثالث: التنظيم الرسمي الإخلاص في العمل

15- هل تعتقد أن وجود بيئة عمل مرنة يزيد ولاء الموظفين؟

نعم لا

16- هل ترى أن التزامات العمل عن الحياة الشخصية يؤدي إلى استقرار الموظفين في العمل؟

نعم لا

17- كيف ترى فكرة تقييم العمل والتي تساعد على بقاء الموظفين في المؤسسة؟

عادلة وشفافة عادلة ظالمة

18- هل ترى أن الرقابة الشديدة للموظفين تزيد من الولاء التنظيمي

غالبا أحيانا نادرا

19- هل تعتقد أن التخصص الوظيفي يؤثر على مستوى الإخلاص داخل المؤسسة؟

نعم لا

20- هل ترى أن العمل في بيئة آمنة يؤثر إيجابا على الإخلاص في العمل؟

نعم لا

21- هل تعتقد أن توفير فرص التدريب والتطوير في المؤسسة يزيد من الإخلاص في العمل داخل المؤسسة؟

نعم لا

المحور الرابع: التنظيم الرسمي والتعاون في العمل

22- كيف ترى أن تكوين علاقات صداقة داخل المؤسسة تؤثر في قرارات مدير المؤسسة؟

تحقق التعاون تؤدي إلى الخروج بقرار سليم

تؤدي إلى التفاعل الاجتماعي أخرى

23- كيف ترى عملية اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات؟

- تجنب القرارات الخاطئة

- معنيون بالأمر

- تجنب المعارضة

- أخرى:

24- ما هي أغلب العلاقات التي تربطك بزملائك في العمل؟

علاقة عمل علاقة شخصية معا

25- هل ترى أن الرقابة الشديدة في العمل تؤثر على العلاقات التي تربطك بأصدقائك؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع التأثير؟

إيجابي سلبي

26- هل تعتقد أن الالتزام التام بالتعليمات داخل المؤسسة يؤدي إلى تحقيق العمل الجماعي؟

نعم لا

المحور الخامس: التنظيم الرسمي وروح المبادرة

27- هل تعتقد أن مركزية القرارات تؤدي إلى تنمية روح الإبداع؟

نعم لا

28- ما هي السياسات والاجراءات التي يمكن اتخاذها لتشجيع الموظفين على التفكير المبدع والابتكار؟

- امتيازات وعلاوات

- أجر إضافي

- ترقية

- أخرى:

29- هل ترى أن الرقابة اللصيقة داخل المؤسسة تعيق الموظف المبدع؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك؟:.....

30- هل ترى أن الترقية على أساس الجدارة يحمس الموظف على الإبداع في عمله؟

نعم لا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهباء الشجاع العربي النسفي - تبسة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع
المرجع رقم: 42 / ق ع ا ج 2023

الى السيد (ة): صحة الامانة لاسميته... الحداد
والفوتونات - تبسة -

إذن بالدخول

بعد واجب التحية والاحترام...

لفرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع برضى منكم الى ما يلي للظان
باجراء زيارات ميدانية بمؤسساتكم لفرض اجراء الدراسة الميدانية لمذكرة الماستر.

الطالب 1: بركا بنت خولة التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
الطالب 2: لسمالك طيبة صوري التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

موضوع البحث:

التنظيم الرسمي والعلاقة باخلاقيات المهنة

وفي الأخير نتمنوا منا فانق التحية والاحترام

تبسة في: 25 / 02 / 2023

الجامعة المستقبلة

مدير التكوين
مدير الامتحانات

رئيس القسم



الأستاذ المشرف

د. بن زروق ابراهيم



المصنوعة اليدوية الحرفية الحائز على بطولة الطلبة
Faculty of Handicrafts and Applied Arts
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
UNIVERSITY OF TEBESSA
جامعة تبسة
FACULTY OF HANDICRAFTS AND APPLIED ARTS



الكلية الحرفية والتطبيقية
Faculty of Handicrafts and Applied Arts

قسم علم الاجتماع

إذن بإيداع مذكرة ماستر

أنا المضمون أسفله الأستاذ: بن زوايد إبراهيم فيه أستاذ هادرب
المشرف على مذكرة ماستر بعنوان التحليل الجغرافي للمناطق الحضرية
بالمدينة
والكتابة لبل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تقديم وعمل

بمستوان السنة الجامعية: 2023/2022

من إعداد: الطالب (ة) : هاجر طيعة مريم رقم التسجيل: 330030062
الطالب (ة) : بركات خولة رقم التسجيل: 330030063

أصبح بالي لبعث المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال الموسم الجامعي. وأنها تتوفر على الشروط
المنهجية والعلمية والشكلية والوثائقية، وبناءا عليه أصبح بإيداع المذكرة لدى إدارة القسم
للمناقشة.

تسجل: 2023 / 06 / 09

توقيع الأستاذ (ة) المشرف (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
UNIVERSITY OF BOUAIJA FACULTY OF SCIENCE BOUAIJA
جامعة البويرة - الجزائر
UNIVERSITY OF BOUAIJA FACULTY OF SCIENCE BOUAIJA



كلية العلوم بالبويرة
Faculty of Science, Bouaija



قسم علم الاجتماع

بالإتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20

أنا المصنف أدناه:

الطالبة: بركات خولة
صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة سيطرة رقم: 11114026404020002

الصارحة بتاريخ: 2023/07/27 من مدرسة تبسة
المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل
والكفء وانجاز مذكرة ماستر بعنوان: التغير الاجتماعي في الجزائر
بإشراف أستاذة

إشراف الأستاذة: بيته زوية إبراهيم

أصبح يشرى التي التزمتم بالتمهيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقيات المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية وبمكافحتها.

بمجال: 2023/07/27

إمضاء المصنف بالأسفل

(Handwritten signature)

17 جويلية 2023





الجمهورية العراقية العراقية الديمقراطية
Iraqi Democratic Republic of Iraq
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة تكريت / تكريت / العراق
Tikrit University / Tikrit / Iraq



كلية العلوم الطبيعية والبيئية
Faculty of Natural and Environmental Sciences

قسم علم الاجتماع

تفضل بفتح باب

بالاتزام بالأمانة العلمية لإنتاج البحوث
معدل القرار رقم 833 للورج في 2016/02/20

أنا المفضل استاذ

الطالب/ة عماد الدين محمد
صاحب/ة بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة قيادة رقم 143330660087000000
الصادرة بتاريخ: 2016/02/20 من كلية العلوم الطبيعية والبيئية
المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: علم الاجتماع وتحت إشراف استاذ
والمكلف بفتح باب تكملة المستند المستند

إشراف الأستاذ د. نوري طاهر العيم
أصبح يشرقي التي التزم بالتمهيد والمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقيات المطلوبة في مجال البحوث
الأكاديمية وفقاً لما نص عليه القرار رقم 833 للورج في 2016/02/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

بمعدل 90
إعداد الفصل الأخير

31 10 2023

ملخص الدراسة

إشراف الأستاذ: بن زاوي إبراهيم

من إعداد الطالبتين

- بركات خولة

- سلاطية مريم

العنوان: التنظيم الرسمي وعلاقته بأخلاقيات المهنة

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين التنظيم الرسمي وأخلاقيات المهنة في مؤسسة الحديد somifer، وللكشف عن ذلك انطلقت من مجموعة من الفرضيات معتمدين على المنهج الوصفي وباستخدام أدائي الاستبيان والمقابلة لجمع المعطيات تحصلنا على مجموعة من البيانات قمنا بعد ذلك بتحليلها تحليلًا سيولوجيًا كميًا وكما بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وبعد عرض وتحليل البيانات من ميدان الدراسة توصلت الدراسة لوجود علاقة موجبة بين متغيراتها، حيث يسعى التنظيم الرسمي من تعزيز أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: التنظيم الرسمي، أخلاقيات المهنة، الأمانة المهنية، الإخلاص في العمل، روح في العمل التعاون في العمل المبادرة

Abstract:

The current study aimed to identify the relationship between the official organization and professional ethics at the Iron somfer Foundation, and to reveal this, it started from a set of hypotheses, relying on the descriptive approach and using the questionnaire and interview tools to collect data, we obtained a set of data, which we then analyzed qualitatively and quantitatively using the SPSS statistical package of social sciences program after presenting and analyzing the data from the field of study, the study found a positive relationship between its variables, as the official organization seeks to enhance professional ethics among the employees of the institution.

Keywords: formal organization, professional ethics, professional honesty, sincerity at work, spint at work, cooperation at Work initiative.