

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

:

:

أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

-دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد -الطاهير-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

- لزغد راضية

إعداد الطالبتين

- بوحبيبة حسيبة

- بوحبيبة رقية

لجنة التقييم

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل	
مشرفا ومقررا	جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل	د.لزغد راضية
عضوا مناقشا	جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل	

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكركم

أشكر الله عز وجل و احمده على توفيقه لإتمام هذا العمل.

لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الى والدينا اللذان سهرا من أجلنا نسأل المولى أن يحفظهما.
أتقدم بخالص الشكر والتقدير الى أستاذتي المحترمة " لزنجد راضية" بقبولها الإشراف
على هذا العمل المتواضع والذي يعود لها الفضل الأكبر بإثراء هذا البحث والتي
أفدتنا بتوجيهاتها ونصائحها التي كانت عوننا لنا لإتمام بحثنا هذا فجزاها الله كل خير
ووفقها لما تحتاجه وترضاه .

الى جميع العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير لولاية
جيجل على تعاونهم ومساعدتهم لنا.

الى كل من ساهم من قريب أو بعيد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لأجل إنجاز هذا
العمل المتواضع.



الشكر والتقدير

أشكر الله عز وجل و احمده على توفيقه لإتمام هذا العمل.

لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الى والدينا اللذان سمرا من أجلنا نسأل المولى أن يحفظهما.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير الى أستاذتي المحترمة" لزهد راضية" بقبولها الإشراف على هذا العمل المتواضع والذي يعود لها الفضل الأكبر بإثراء هذا البحث والتي أفدتنا بتوجيهاتها ونصائحها التي كانت عوناً لنا لإتمام بحثنا هذا فجزاها الله كل خير ووفقها لما تحتاجه وترضاه .

الى جميع العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير لولاية جيجل على

تعاونهم ومساعدتهم لنا.

الى كل من ساهم من قريب أو بعيد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لأجل إنجاز هذا العمل المتواضع.

الى كل هؤلاء جزير الشكر والامتنان.



قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	البسمة
	شكر والتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	ملخص الدراسة
	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
4	تمهيد
5	أولاً: أسباب اختيار الموضوع
5	ثانياً: أهمية الدراسة
6	ثالثاً: أهداف الدراسة
6	رابعاً: إشكالية
9	خامساً: فرضيات الدراسة
9	سادساً: سابعا: المفاهيم الأساسية للدراسة
16	سابعا: الدراسات السابقة أو المشابهة
27	ثامناً: المقاربات النظرية للدراسة
27	1. نظريات أخلاقيات المهنة
27	1.1 نظرية العدالة
27	2.1 نظرية الحقوق والواجبات
28	3.1 النظرية التجريبية
28	4.1 نظرية الحدس
28	5.1 النظرية النفعية
29	2. نظريات الأداء الوظيفي
29	1.2 النظرية الكلاسيكية
34	2.2 النظريات النيوكلاسيكية
39	3.2 النظريات الحديثة
41	خلاصة

الفصل الثاني: أخلاقيات المهنة	
43	تمهيد
44	أولاً: ماهية أخلاقيات المهنة
44	1. مفهوم أخلاقيات المهنة
44	2. أهمية أخلاقيات المهنة
45	3. أهداف أخلاقيات المهنة
45	4. دور أخلاقيات المهنة
46	5. قواعد أخلاقيات المهنة
46	6. صفات أخلاقيات المهنة
48	7. مصادر أخلاقيات المهنة
50	ثانياً: سوسيولوجية أخلاقيات المهنة
50	1. الأخلاقيات المهنية في الإسلام
51	2. الأخلاقيات المهنية في الدول العربية
52	3. وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
53	4. عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة
54	5. العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة
55	6. أسباب تراجع أخلاقيات المهنة
56	7. الأخلاق المطلوبة في العامل
58	ثالثاً: أخلاقيات المهنة الطبية
58	1. التطور التاريخي لمهنة الطب
63	2. المفاهيم الأساسية للمهنة الطبية
64	3. صفات أخلاقيات الطبيب
65	4. واجبات الطبيب
67	5. علاقة الطبيب بالمريض
69	6. النصوص المنظمة لمهنة الطب
71	7. مهنة الطب في الجزائر
76	خلاصة
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
78	تمهيد

79	أولاً: الأداء الوظيفي
79	1. مفهوم الأداء الوظيفي
79	2. أهمية الأداء الوظيفي
80	3. عناصر الأداء الوظيفي
80	4. أنواع الأداء الوظيفي
81	5. محددات الأداء الوظيفي
82	6. مكونات الأداء الوظيفي
84	7. شروط الأداء الوظيفي
86	8. معايير الأداء الوظيفي
88	9. أبعاد الأداء الوظيفي
89	10. العوامل الأداء الوظيفي
91	11. معوقات الأداء الوظيفي
92	ثانياً: تقييم الأداء الوظيفي
92	1. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
92	2. أهمية تقييم الأداء الوظيفي
93	3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
94	4. خصائص تقييم الأداء الوظيفي
95	5. خطوات تقييم الأداء الوظيفي
96	6. معايير تقييم الأداء الوظيفي
98	7. صعوبات تقييم الأداء الوظيفي
99	8. طرق تقييم الأداء الوظيفي
102	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
104	تمهيد
105	أولاً: مجالات الدراسة
105	1. المجال الجغرافي
112	2. المجال البشري
112	3. المجال الزمني
113	ثانياً: الإجراءات المنهجية

قائمة المحتويات

113	1. المنهج المستخدم في الدراسة
114	2. أدوات جمع البيانات
120	3. عينة البحث
121	4. وسائل معالجة البيانات
122	5. صعوبات البحث
123	خلاصة
الفصل الخامس: تحليل ومناقشة النتائج والبيانات	
124	تمهيد
125	أولاً: عرض النتائج وتحليلها
146	ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
152	ثالثاً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
153	رابعاً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربات السوسيولوجية
155	خامساً: النتائج العامة للدراسة
155	سادساً: توصيات ومقترحات الدراسة
157	خلاصة
159	الخاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق



الرقم	عناوين الجداول	الصفحة
01	توزيع العمال في المؤسسة الاستشفائية	112
02	صدق الاستمارة	118
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	125
04	توزيع أفراد العينة حسب السن	125
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	126
06	توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل	126
07	توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي	127
08	يبين مغادرة الموظف مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل	128
09	يبين طلب العامل عطلة رسمية من المؤسسة التي يعمل بها	128
10	يبين رأي الموظف عن المواظبة في الالتحاق في العمل	129
11	يبين تتاسب ساعات عمل موظف مع ظروفه الخاصة	130
12	يبين رأي الموظف عند طول المدة الزمنية التي يعمل بها لانجاز مهمة ما داخل المؤسسة	131
13	يبين حرص الموظف على أخذ إذن قبل الغياب عن العمل	131
14	يبين شكل استدراك الموظف لمهامه المتأخرة	132
15	يبين استعداد الموظف للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل	132
16	يبين رأي العامل إذا كان التنسيق في العمل أمر ضروري لنجاح العمل	133
17	يبين إذا كانت الإدارة تمنح العمال فرص المشاركة في اتخاذ القرارات	134
18	يبين الشفافية في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	135
19	يبين نوع التقارير التي تعتمدها الإدارة	135
20	يبين إذا كان تدخل المشرف في توجيهك يساعد في أداء العمل على أكمل وجه	136
21	يبين العلاقة بين تتاسب الجهد الذي يقوم به الموظف مع الأجر الذي يتقاضاه مع الصنف الوظيفي	137
22	يبين قدرات ومؤهلات العمال مع المهام الموكلة إليهم	137
23	يبين إذا سبق للعامل وأن وقع في أخطاء مهنية داخل المؤسسة	138
24	يبين مدى التزام الموظف بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء الوظائف	138
25	يبين إذا كان الالتزام بالإجراءات المعمول بها يدفع الموظف للاجتهاد في العمل	139

140	يبين طريقة التزام العامل اتجاه المؤسسة	26
140	يبين حرص العامل على عدم إفشاء الأسرار المهنية	27
141	يبين التزام العامل بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منه	28
142	يبين مدى عمل الموظفين على تطبيق القيم والمبادئ التي يؤمنون بها في مكان العمل	29
143	يبين التزام العامل بمسؤولية العمل الذي يقوم به	30
143	يبين رأي العامل إذا كان على استعداد للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة بعد ساعات العمل الرسمية	31
144	يبين إذا كان الموظف مارس تكويننا خاصا يتناسب والوظيفة التي ينتمي إليها	32
145	يبين مدى حرص العامل على تقديم خدمات أفضل للمواطنين	33



الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
36	يوضح سلم حاجات ماسلو	01
50	يوضح مصادر أخلاقيات المهنة	02
86	يوضح شروط الأداء الوظيفي	03
88	يوضح متطلبات الأداء الفعال	04
101	يوضح طرق تقييم الأداء الوظيفي	05

ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة إذ تهدف لإبراز تأثير الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي وكشف دور الالتزام في تقليل من عدد الغيابات لذا العاملین وكذا محاولة تعرف على مدى إسهام التنسيق في زيادة الأداء الوظيفي ومدى إسهام الانضباط في تحقيق التزام العامل.

وقد جاءت إشكالية الدراسة وفق التساؤل الرئيسي التالي:

ماهو واقع أخلاقيات المهنة في المؤسسة وما تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بها؟
وقد انبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

_ هل يساهم الالتزام العامل داخل المؤسسة في التقليل من الغيابات؟

_ هل يؤدي تنسيق في العمل داخل المؤسسة الى زيادة الأداء الوظيفي؟

_ هل يساهم الانضباط في العمل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لذا العامل؟

و للإجابة عن هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية يعود مستوى الأداء الوظيفي للعاملين دخل المؤسسة الى درجة التزامهم بأخلاقيات المهنة وقد احتوت ثلاث فرضيات فرعية تمثلت في:

_ يساهم الالتزام العامل داخل المؤسسة في التقليل من عدد الغيابات.

_ يؤدي التنسيق في العمل داخل المؤسسة الى زيادة الأداء الوظيفي للعامل.

_ يساهم الانضباط في العمل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لدى العامل.

وقد قسمت هذه الدراسة الى جانبين اثنين جانب نظري وجانب ميداني بالنسبة للجانب النظري فقد اشتمل على ثلاثة فصول حيث تم التطرق في الفصل الأول الى موضوع الدراسة أي تم التركيز فيه على الإشكالية وأهمية الدراسة بالإضافة الى تحديد أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة وفرضيات الدراسة وضبط المفاهيم والدراسات السابقة ومختلف النظريات التي عالجت موضوع الدراسة وفق اتجاهات فكرية متعددة، أما في الفصل الثاني تم التطرق فيه الى متغير أخلاقيات المهنة، وفي الفصل الثالث تم التطرق الى متغير الأداء الوظيفي.

في حين اشتمل الجانب الميداني على فصلين الأول تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال تحديد المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي لملائمته مع موضوع الدراسة، إضافة الى عرض مجالات الدراسة المتمثلة في المجال المكاني والزمني والبشري، وكذا تحديد أدوات جمع البيانات حيث تم استخدام الملاحظة والاستمارة والمقابلة لجمع البيانات من ميدان الدراسة إضافة الى الوثائق

والسجلات، أما الفصل الثاني فقد تم فيه تفرغ وتحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة كما تطرقنا فيه الى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والنظريات.

وقد قمنا بإجراء هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير حيث شملت عينة الدراسة على 78 عامل اختاروا بطريقة عشوائية بسيطة بنسبة 10% من عينة الدراسة المتكون من 782 عامل كما اعتمدنا في اختبار صحة الفرضيات على أسلوبين الكمي الذي يشمل على تكرارات ونسب مئوية والأسلوب الكيفي الذي يشتمل على تفسير وتحليل البيانات وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

لأخلاق المهنية دور كبير في حياة العاملين فأداؤهم الوظيفي مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها فعدم مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل وطلب الإذن لآخذ إجازة يعبراني عن الالتزام في العمل وذلك باعتبار العمل واجب يلزم الانضباط والقيام بمتطلبات المهنة، كما أن التنسيق في العمل داخل المؤسسة يزيد من أداء العامل ويساعد على خلق جو من التفاهم وتبادل مختلف الخبرات كما أن الالتزام العامل بالإجراءات والقوانين وتنفيذ المهام وتطبيق القيم والمبادئ داخل المؤسسة يعبر عن انضباط العامل وذلك من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين.

Summary

The title of this study is work ethics and its relationship to the job performance of employees within an institution as it seeks to highlight the impact of work ethics on job performance, and to demonstrate the role of commitment in reducing the number of absences for employees, as well as to try to identify coordination and the degree to which it contributes to job performance and the degree to which discipline contributes to employee commitment.

The research question stems from the following main questions:

What is the reality of institutional work ethics and how does it affect employee job performance? From this main question, the following sub-questions arise:

- _ Does commitment in the institution help reduce absences among workers?
- _ Does job coordination within the institution improve job performance?
- _ Does work discipline within the institution facilitate interactions with workers?

To answer these questions, we developed the following general hypothesis:

- _ Focused work in a institution helps reduce absenteeism.
- _ Work coordination within an organization leads to improved employee job performance.
- _ Work discipline within the institution contributes to the achievement of commitment.

This research was divided into two parts, a theoretical part and a practical part. The theoretical part included three chapters. In the first chapter, the topic of the study was addressed with focus on the problem and the importance of the study, as well as determining the reasons for choosing the topic, the objectives of the study, the established hypotheses, and the discussion of concepts and previous studies. The different theories of the research topic correspond to several knowledge streams, while the second chapter deals with work ethics variables and the third chapter with job performance variables. While the practical part consists of two chapters, the first chapter deals with the methodological procedures of the research by defining the method used, which is the descriptive method for its suitability with the subject of the study, in addition to presenting the fields of study represented in the multi-scale and human domains, as well as defining the data collection tools where the observation, form and, interview were used to collect the data in addition to documents and records. As for the second chapter, the data related to the study's hypotheses were unloaded and analyzed. We also discussed the results in the light of the hypotheses, previous studies and theories.

We conducted this study at the Majdoub Al-Saeed Public Hospital facility in Al-Taher with a study sample of 78 workers who were randomly selected from only 10% of the study sample, which included [782](#) workers. Interpretation and analysis of the data yielded the following results:

Work ethic plays an important role in a worker's life. Their job performance is related to their work ethic. Not leaving the workplace until the end of official working hours and requesting time off expresses a duty to work, as work is a duty that requires discipline and professional compliance, and coordination of work within an institution increases the performance of working employees and helps to create an atmosphere of understanding and sharing of various experiences. The employee's commitment to procedures and laws, the performance of tasks, and the application of values and principles within the institution express the employee's discipline to provide the best service to citizens.



يحتل العمل دورا بارزا في حياة الشعوب، فظهوره مرتبط بظهور الإنسان الذي يسعى دائما لتحسين أوضاعه الاجتماعية والاقتصادية، ولا يتحقق له ذلك إلا بفضل العمل المتواصل والاجتهاد، ومع تطور الحياة وتعقدتها ومرورها بمراحل تاريخية طويلة، والتقدم الصناعي والتكنولوجي الكبير في جميع مجالاتها، أفرزت مهن متعددة ومتنوعة حتى في واجباتها وحقوقها، تسعى أولا وأخيرا لتسهيل حياة الإنسان، وهذه المهن تحكمها مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تهدف إلى توظيف واجبات المهنة و التزاماتها وتقديمها للمستفيدين منها، وهذا ما يعرف بالأخلاقيات المهنية التي تعتبر الدعامة الأولى لسلوك العاملين داخل المنظمات، فالعمل يتكون من ثلاثة أبعاد البعد المعرفي، والبعد السلوكي، والبعد الأخلاقي، وهذا الأخير يرتبط بالأخلاق اللازمة لاي ممارسة مهنية، والتي تتمثل في غالبها في إتقان العمل، المحافظة على القيام به في إطار من الالتزام والانضباط والمساعدة المتبادلة التي تشكل جوهر الاحترام داخل مكان العمل.

وتبرز أهمية أخلاقيات المهنة في كونها مؤشرا على التطور الحضاري للمجتمعات، فنجاح المنظمات مرهون بمدى امتلاك العاملين بها لأخلاقيات المهنة يعتمدون عليها في ممارستهم المهنية، فهي تنصدر قائمة شروط النجاح في أي سلوك يسلكه الأفراد، فالمنظمات تسعى دائما الى تحقيق جودة الأداء عن طريق تعزيز الصفات الايجابية لدى العاملين بها خاصة المنظومة الأخلاقية، فالأداء الفعال لايمكن أن يتشكل بعيدا عن الاستثمار الأمثل للوقت والتواصل الفعال، فأسلوب الأداء وكيفية تعامل العاملين مع بعضهم والوقت الذي يأخذونه في انجاز مهامهم يعطي صورة عن القيم والمبادئ التي يحملونها.

وقد عملنا في هذه الدراسة على إبراز علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير، وقد احتوت هذه الدراسة على جانبين أحدهما نظري والآخر ميداني تركزوا حول خمسة فصول متسلسلة جاءت على النحو التالي:

الجانب النظري: حيث يتكون من ثلاثة فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول: ويتضمن موضوع الدراسة أين تم ذكر أسباب اختيار الموضوع والأهمية وأهداف الدراسة، وتم التطرق إلى إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة، مع تحديد المفاهيم الأساسية، وعرض بعض الدراسات السابقة والمثابهاة لموضوع الدراسة، كما تطرقنا إلى الخلفية النظرية من خلال عرض بعض النظريات المفسرة لموضوع الدراسة.

الفصل الثاني: تحت عنوان أخلاقيات المهنة الذي تطرقنا فيه الى ثلاثة عناوين، الأول يدور حول ماهية أخلاقيات المهنة وقد شمل مفهوم أخلاقيات المهنة، أهميتها وأهدافها، دورها وقواعدها وصفاتها ومصادرها، والثاني يدور حول سوسيولوجية أخلاقيات المهنة، ويشمل أخلاقيات المهنة في الإسلام وأخلاقيات المهنة في الدول العربية، وسائل ترسيخها، وعقبات تطبيقها، العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة، أسباب تراجعها، وأخيرا الأخلاق المطلوبة في العامل، وثالثا يشمل أخلاقيات المهنة الطبية وتم التطرق فيه الى تطور تاريخي لمهنة الطب، مفاهيمها الأساسية، وصفات أخلاقيات الطبيب، واجبات الطبيب، علاقة الطبيب بالمريض، والنصوص المنظمة لمهنة الطب، وأخيرا مهمة الطب في الجزائر.

الفصل الثالث: تمحور حول متغير الأداء الوظيفي ويندرج تحته عنوانين الأول يدور حول الأداء الوظيفي وقد شمل على مفهومه وأهميته وعناصره وأنواعه ومحدداته ومكونات الأداء وشروطه ومعاييرته وإبعاده وعوامل الأداء، ومعوقاته، والثاني يشمل تقييم الأداء الوظيفي وتم التطرق فيه الى مفهومه وأهميته وأهدافه وخصائصه وخطواته ومعاييرته وصعوبات تقييم الأداء وطرقه.

الجانب الميداني: حيث شمل على فصلين على النحو التالي:

الفصل الرابع: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة ويندرج تحت عنوانين الأول شمل مجالات الدراسة (المجال الزمني، البشري، المكاني) أما الثاني فشمّل المنهج المستخدم في الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وعينة البحث، ووسائل معالجة البيانات وأخيرا صعوبات البحث.

الفصل الخامس: تحت عنوان تحليل ومناقشة نتائج الدراسة، حيث شمل على عرض وتفسير بيانات الفرضية الأولى والثانية والثالثة، ومناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة وفي ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء النظريات المفسرة للدراسة، كما تطرقنا الى النتائج العامة للدراسة وأخيرا توصيات ومقترحات الدراسة.

تمهيد:

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: الإشكالية

خامساً: فرضيات الدراسة

سادساً: المفاهيم الأساسية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة او المشابهة

ثامناً: المقاربات النظرية للدراسة

1 نظريات أخلاقيات المهنة

1.1 نظرية العدالة

2.1 نظرية الحقوق والواجبات

3.1 النظرية التجريبية

4.1 نظرية الحدس

5.1 النظرية النفعية

2 نظريات الأداء الوظيفي

1.2 النظريات الكلاسيكية

2.2 النظريات النيوكلاسيكية

3.2 النظريات الحديثة

خلاصة

تمهيد

من خلال هذا الإطار، قمنا بتحديد معالم دراستنا العلمية أو بحثنا ابتداءً بتوضيح الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع وأهميته، ثم بتحديد الأهداف التي قمنا بتسطيرها وأردنا الوصول إليها، ثم ضبط إشكالية البحث التي تعتبر أهم وأبرز خطوات البحث العلمي، وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالموضوع محل الدراسة، وكذا بعض الدراسات التي لها علاقة بالموضوع، وبعض المقاربات النظرية للدراسة.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

إن البحث العلمي مسار يتطلب منهجية معينة، أولى خطواته هي اختيار الموضوع والذي لا يمكن أن يكون عفويًا، بل يجب أن يعكس الاهتمام الحقيقي للباحث. ومن الأسباب التي جعلتنا نختار موضوع البحث، أسباب ذاتية وأسباب موضوعية.

الأسباب الذاتية

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع.
- الرغبة في الحصول على درجة علمية في التخصص.
- كسب المزيد من المعارف في مجال البحث العلمي، وتطوير المعارف السابقة مع الرغبة في تقديم معلومات جديدة حول الموضوع.
- ارتباط هذا الموضوع بمجال دراستنا وطبيعة تخصصنا.
- ملاحظة المعاملة الغير حسنة من طرف بعض الممرضين اتجاه المرضى.
- ملاحظة خروج عمال المستشفيات قبل انتهاء فترة العمل.
- ملاحظة ظاهرة الغيابات في المؤسسات وعدم التزام العاملين بالوقت الرسمي للعمل.

الأسباب الموضوعية

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث.
- إمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضيتنا.
- إزالة اللبس حول مفهوم أخلاقيات المهنة الذي لا يزال مبهم في مجتمعنا.
- أهمية الموضوع بانتمائه إلى العلوم الاجتماعية عموماً وإلى علم الاجتماع تنظيم وعمل خصوصاً.
- الرغبة في معرفة مدى اهتمام المؤسسة بأخلاقيات المهنة لدى العامل.
- وجود مراجع ومصادر حول الإطار النظري للموضوع.
- عدم تقييد العمال بالقوانين الداخلية للمؤسسات وملاحظة هذا على المستشفيات الجزائرية.

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في التعرف على علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، حيث أن كل دراسة أو بحث من الضروري أن تكون له أهمية تحري للموضوعية والمصادقية وهما كالأتي:

- إثراء المعلومات في التعرف على أثار أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسات.
- الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج تدريبية للعاملين في مجال أخلاقيات المهنة لزيادة أدائهم الوظيفي.
- ضعف اهتمام المؤسسات بأهمية أخلاقيات المهنة كمكون استراتيجي لضمان استمرارية واستدامة المؤسسة.
- سد النقص في بعض الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة.
- تساهم هذه الدراسة في نشر أخلاقيات المهنة لدى الموظفين وتنمي الوعي بأهميتها.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تعد هذه الخطوة هامة وضرورية في ميدان البحث العلمي ولها أهميتها، فمن الضروري أن يحدد الباحث أهداف بحثه حتى يقتنع الآخرون بأهميته ومدى الفائدة المرجوة منه، ان الهدف هو نقطة النهاية التي يسعى إليها الباحث من خلال مجهوده العلمي، وهو الغاية التي ينشدها والتي تحدد اتجاهه وغرضه من إجراء الدراسة.

الأهداف العلمية:

- إثراء الرصيد العلمي للمكتبات يمثل هذا النوع من المعارف والدراسات.
- العمل على اكتساب طريقة المعرفية ومنهجية في إعداد البحوث الاجتماعية.
- إظهار العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين.
- إثبات الفضول العلمي من خلال الاطلاع والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والتأكد من صحة الفرضيات ومحاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة.
- تقديم معلومات جديدة حول الموضوع للاستفادة منه مستقبلاً.
- جذب الانتباه إلى ضرورة دراسة مثل هذه الموضوعات.

الأهداف العلمية:

- التحسيس بضرورة الالتزام بأخلاقيات المهنة من أجل تحسين صورة المؤسسة.
- معرفة مدى إسهام الالتزام في العمل لدى الموظفين في تقليل الغيابات.

- معرفة مدى إسهام التعاون في العمل في زيادة سرعة تقديم الخدمة.
- معرفة مدى إسهام احترام الزملاء في العمل في زيادة فعالية انجاز المهام.
- معرفة مدى إسهام الانضباط في العمل في تحقيق الالتزام لدى العامل.
- معرفة مدى إسهام العدالة في تحقيق الالتزام لدى العامل.
- إخضاع مشكلة الدراسة للبحث والعلاج لتكون نقطة الانطلاق لمزيد من دراسات الأبحاث المتعمقة أكثر من هذا المجال.
- التعرف على مكانة الأخلاق المهنية داخل المؤسسة وعلاقتها بأداء العاملين.
- الكشف على مدى اهتمام المؤسسة بأخلاقيات المهنة في ممارسة أنشطتها.

رابعاً: الإشكالية:

تقوم المجتمعات الإنسانية على فكرة التبادل في جميع مناحي الحياة حتى يتسنى لجميع الأفراد تحقيق كل احتياجاتهم ولهذا ظهرت منظمات تختلف في نشاطها وخدماتها التي تقدمها، حتى تكون لكل منظمة خدمة خاصة تقدمها تفيد بها المجتمع والأفراد، ومع تعقد الحياة الاجتماعية وتغيير أنماط الخدمة المطلوبة زاد عدد المنظمات التي تقدم نفس الخدمة بمعايير مختلفة حسب توجهات نفسها والأفراد العاملين بها، إذ اتجه تركيز المجتمع إلى جهة أكثر تعقيداً من نوعية الخدمة ألا وهي مجموعة القيم والمبادئ الإنسانية التي يعتمد عليها الأفراد العاملين بها لتقديم الخدمة، لهذا زاد الاهتمام في الأوانى الأخيرة بالأخلاقيات المهنية على اعتبارها عامل لزيادة فاعلية المنظمة والأفراد بخدماتهم.

يعد موضوع أخلاقيات المهنة من بين الموضوعات المهمة التي ظهرت في حقول العلوم الاجتماعية كافة والإدارية خاصة، فالأخلاقيات اليوم أصبحت تأخذ قدراً متزايداً من الاهتمام حيث نجد في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها ما يزيد على 500 مقرر دراسي من مقررات أخلاقيات المهنة في الجامعات الأمريكية، لذلك أصبحت اليوم جزءاً رئيسياً في تحقيق النمو، فنجاح المؤسسة مرهون بمدى تقيد عمالها بأخلاقيات المهنة والإخلال بها يؤدي إلى بروز مشكلات عديدة تقف عائقاً في طريق أداء العمل بالمؤسسة.

يرتكز مفهوم أخلاقيات المهنة لمؤسسة ما على المبادئ والقيم الأخلاقية التي ينبثق في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة، المدرسة، الأصدقاء... الخ، إذ هي بيان

للقيم و المبادئ التي ينبغي أن تواجه العمل اليومي الذي يقوم به الموظف، حيث تنعكس هذه القيم على نوعية الخدمات المقدمة من طرفه لأفراد المجتمع، من خلال إتقانه لعمله، والتحلي بالمسؤولية، والأمانة والإخلاص في العمل، لهذا كان لزاما على المؤسسات السعي لإصدار مدونات أخلاقيات المهنة إيماناً منها بأهمية القيم والمبادئ الأخلاقية لموظفيها نظراً لما تحمله هذه القيم والمبادئ من آثار ايجابية على المؤسسة، وذلك لتحقيق الانحرافات التي تحدث داخلها والتي يرتكبها الموظفون، وهذا ما يسمى عند ميرتون "باللامعيارية" هذه الفكرة التي اعتبرها حالة للانعدام الأخلاقي للوسائل القائمة في كثير من الجماعات، التي تتميز بانعدام التكامل بين المكونين الأساسيين لبنائها الاجتماعي.

ويعتبر أيضا موضوع الأداء من أهم المواضيع في إدارة العمال بالمؤسسة، ذلك لان أي نجاح في المؤسسة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية أداء العمال، ولذلك نجد الأداء يعتبر المحور الأساسي و الرئيسي الذي تنصب عليه جهود الرؤساء و المسؤولين كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة.

يرى علماء الاجتماع أمثال "جون ستيوارت ميل" ان نجاح المؤسسات مرهون بمدى امتلاك العاملين لأخلاق مهنية يعتمدون عليها في ممارساتهم المهنية، فهي تنصدر قائمة شروط النجاح في أي سلوك يسلكه العمال، فالمؤسسات تسعى دائما إلى تحقيق جودة الأداء عن طريق تعزيز الصفات الايجابية لدى العاملين بها، خاصة المنظومة الأخلاقية، فالأداء الفعال لا يمكن أن يتشكل بعيدا عن الاستثمار الأمثل للوقت، والتواصل الفعال فضلا عن التعاون والاحترام، فأسلوب الأداء وكيفية تعامل العاملين مع بعضهم والوقت الذي يأخذونه في انجاز مهامهم يعطي صورة عن القيم والمبادئ التي يحملونها، وبهذا يختلف الأفراد العاملون في مجموع الأخلاق المهنية التي تتحكم في أدائهم ومدى انجازاتهم.

إن نجاح وقيام المؤسسة بدورها يعتمد أساسا على مدى التزامها بمعايير وقيم أخلاقية معينة، وهذا ما أكدته مختلف النظريات كنظرية العدالة" لساتى آدمز" التي سعت على ضرورة الإنصاف بين العمال من خلال المكافئة والأجور والذي من خلاله يحقق رضا العمال وهو لا بد منه، وتعتبر العدالة أحد أهم صفات أخلاقيات المهنة التي لا بد لها في المؤسسة لتحقيق الأداء الوظيفي.

كما أكد كل من "جون ستيوارت ميل" و "ويلن هنجر" بقولهم أن القرارات الأخلاقية وقواعد السلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة النهائية، من خلال اختيار القرار الذي يحقق حالة من الرضا لأكبر عدد من الأفراد وأن يسهم في خلق جسور الثقة بين العمال من جهة وبين العاملين والإدارة من جهة

أخرى، حيث أن هذه القرارات الادارية يمكن أن يكون لها تأثير على أداء المؤسسة ككل خاصة في الأمد الطويل، مما يضمن لها نوع من السلامة لأوضاعها المستقبلية. وقد كان منطلق هذه الدراسة من الاعتقاد بوجود علاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي داخل المؤسسة، ومنه طرح التساؤل الرئيسي :

ماهو واقع أخلاقيات المهنة في المؤسسة وما تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بها؟

وهذا التساؤل الذي انبثقت منه تساؤلات فرعية هي:

- هل يساهم التزام العامل داخل المؤسسة في التقليل من الغيابات؟
- هل يؤدي التنسيق في العمل داخل المؤسسة إلى زيادة الأداء الوظيفي؟
- هل يساهم الانضباط في العمل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لدى العامل؟

خامسا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يعود مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة إلى درجة التزامهم بأخلاقيات المهنة .

الفرضيات الفرعية:

- يساهم التزام العامل داخل المؤسسة في التقليل من عدد الغيابات.
- يؤدي التنسيق في العمل داخل المؤسسة إلى زيادة الأداء الوظيفي للعامل.
- يساهم الانضباط في العمل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لدى العامل.

سادسا: المفاهيم الأساسية:

1. الأخلاق:

لغة: "هي جمع خلق، وهي الصفات الأدبية الموروثة والمكتسبة التي ينبغي ان يتحلى بها الفرد"⁽¹⁾.
اصطلاحا: يعرفها ابن مسكوية: "أنها حالة النفس الداعية لها إلى أفعالها من غير فكر ولا روية"⁽²⁾.
 يعرفها الغزالي: "أنها الهيئة الراسخة في النفس تصدر عنها أفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر وروية"⁽³⁾.

(1) جرجس مشال جرجس: معجم مصطلحات التربية والتعليم، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2005، ص40.

(2) بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، ط2، 2011، ص18.

(3) حاكم أسماء، دولي لخضر: مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد_بشار_، المجلد الثالث، العدد02، 2017، ص249.

يعرفها عبد الكريم زيدان: "أنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه".

يعرفها بعض العلماء: بأنها "التحلي بالمليح والتخلي عن القبيح".

كما تعرف الأخلاق في نظر الإسلام: "أنها عبارة عن علم الخير والشر والحسن والقبح، وله قواعده التي حددها الوحي لتنظيم حياة الإنسان وتحديد علاقته بغيره على نحو يحقق الغاية من وجوده في هذا العالم على أكمل وجه"⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي: الأخلاق هي مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك العامل والجماعة داخل المؤسسة، لتمييز بين الصواب والخطأ في مواقف العمل المختلفة كما، أنها تساهم في تحديد المعايير اللازمة كما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال التي يقوم بها العامل او الفرد داخل المؤسسة أثناء تأديتهم مهامهم الوظيفية.

2. الأخلاقيات

لغة: إن الأخلاقيات باللغة الانجليزية هي ETHICS وهي مأخوذة من كلمة ETHOS اليونانية التي تعني دراسة العادات.

اصطلاحاً: تعرف الأخلاقيات أنها "المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة"⁽²⁾.

يعرفها المزجاجي: هي "مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، بين ما هو صواب وما هو خاطئ، فهي إذا مفهوم للصواب والخطأ في السلوك"⁽³⁾. كما تعرف أيضاً: هي "السلوك المسيطر عليه بالمعايير الأخلاقية لها بعد عاطفي، يفرض سمة الأنانية تضع مصالح الآخرين أولاً"⁽⁴⁾.

التعريف الإجرائي: يقصد بالأخلاقيات مجموعة من القواعد والقيم التي يؤمن بها الفرد، والتي يكون مصدرها المجتمع وثقافته وعاداته وتقاليده، والتي تظهر في السلوك العملي للعاملين أو الأفراد داخل المؤسسة، أي أثناء تأديتهم مهامهم الوظيفية، وتحديد ما هو صحيح وما هو خاطئ.

(1) بلال خلف السكارنة: نفس المرجع، ص ص 19-20.

(2) أسار فخري عبد اللطيف: أثر أخلاقيات الوظيفة في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، د.بلد، 2006، ص 02.

(3) نجم عبود نجم: القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرون، دار الصفاء، عمان، ط1، 2011، ص 308.

(4) نجم عبود نجم: إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص 533.

3. المهنة:

لغة: "العمل والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة" (1).

اصطلاحاً: عرفها بروست: بأنها "مجموعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد في مجال معين من خلال تنظيمات مختلفة ومؤسسات حكومية وخاصة" (2).

كما عرفها القوسي: أنها "عمل يشغله العامل بعد ان يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً علمياً طويلاً في المراكز العلمية أو المعاهد والجامعات المتخصصة، فالمهنة تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية و القواعد التي تنظم العمل بها كمهنة الطب والهندسة والتعليم" (3).

تعرف أيضاً: هي "مجموعة الأنشطة تتركز حول الدور الاقتصادي تهدف لضمان توفير الحاجات الأساسية للحياة ويطلق المصطلح على الأعمال التي تتم في الميادين التجارية والفنية" (4).

تعرف المهنة على أنها: "وظيفة يمتنها الفرد تحتاج إلى تعليم لسنوات عديدة في مجال متخصص من العلوم كالمحاماة والهندسة والطب" (5).

التعريف الإجرائي: المهنة هي مجموعة من الأعمال، تتطلب معارف سابقة ومهارات معينة، يؤديها العامل من خلال ممارسته لمهامه الوظيفية داخل المؤسسة التي يعمل بها.

4. أخلاقيات المهنة

تعرف بأنها "نظام المبادئ الأخلاقية وقواعد الممارسة التي أصبحت معياراً للسلوك المهني والتقويم" (6).

كما تعرف أيضاً: على أنها "مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها" (7).

(1) عصام بن عبد المحسن الحميدان: أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في مملكة العربية السعودية، دار العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، ط1، 2014، ص47.

(2) قديرية محمد بشري: أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج للنشر، عمان، ط1، 2015، ص46.

(3) عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ط1، 2002، ص209.

(4) فاروق مداس : قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للنشر والتوزيع، دبلد، ط1، 2003، ص261.

(5) حبيب الصحاف : معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين(عربي-انجليزي)، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، ط1، 1997، ص25.

(6) نداء محمد أوصو، السلوك الوظيفي، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص53.

(7) أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1، 2000، ص184.

تعرف أخلاقيات المهنة بأنها: "مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ، وبالتالي فإن أخلاقيات المهنة هي مجموعة المبادئ والمعايير التي تهيمن على السلوك الإداري".

كما تعرف بأنها "مجموعة القواعد والواجبات التي تنظم المهنة"⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي: أخلاقيات المهنة هي مجموعة من القواعد والأسس التي يجب على الموظف العمل بمقتضاها والالتزام بها، سواء على مستوي وظيفته أو من خلال تعاملاته مع أفراد المجتمع العامة في تقديم الخدمات.

5. العلاقة

لغة: "جاء في كتاب المنجد في اللغة العربية والإعلام أن علاقة جمع علائق، ويقال ما بينهما علاقة أي شي يتعلق به أحدهما على الآخر"⁽²⁾.

اصطلاحاً: جاء في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية: "أن العلاقة رابطة بين شيئين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغيير الأخرى، وقد تكون علاقة اتقانا وشبه تبعية ويقال مبدأ العلاقة وهو أحد مبادئ التفكير لان العمل الذهني في جملته محاولة ربط طرفين أحدهما بالآخر"⁽³⁾.

كما عرفها محمد عاطف غيت: "أن العلاقة الاجتماعية نموذج التفاعل بين شخصين أو أكثر و يمثل هذا النموذج ابط وحدة من وحدات التحليل السوسولوجي، كما تنطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة لسلوك الشخص الآخر"⁽⁴⁾.

التعريف الإجرائي: العلاقة هي نتاج التفاعل القائم بين متغيرين، أي أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، بحيث يتبين من خلال هذا النتاج وجود الصلة بين هذين المتغيرين من عدمها.

6. الأداء

⁽¹⁾ زروقي يحي: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016-2017، صص 26-48.

⁽²⁾ المنجد في اللغة العربية والإعلام، دار الشروق، الطبعة الخامسة والأربعون، لبنان، ط1، د.سنة، ص526.

⁽³⁾ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان-بيروت، ط1986، ص352.

⁽⁴⁾ مجدوب فايزة: علاقة العنف الأسري بانحراف الأحداث (دراسة ميدانية لمركز إعادة التربية عبد الواحد خزناجي_نكور_ بسطيف نموذجاً) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم إجتماع الجريمة، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، 2010-2011، ص8.

لغة: يشير الفعل أدى إلى معني المشي ليس بالسريع ولا بالبطيء، أي قام به وأدى الشهادة أي أدلى بها وأدى إليه أي أوصله إليه، ويعرف على أنه من الفعل أدى الشيء بمعنى أوصله ويقول أدى خدمته أي قام بها" (1).

اصطلاحاً: يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكون لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

كما يعرف أنه "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه" (2).

هو الطريقة التي يتم بها عمل الشيء أو أي عمل معين من أجل إنجازه أو إفضاله، فإذا كان أداء العامل جيد كانت النتيجة جيدة ومفيدة وإذا كان رديئاً جاءت النتيجة لتدل على طبيعة الأداء الفاشل" (3).

كما يعرف أيضاً: "بان الأداء يرتبط بالجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر عن المستوى الذي يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به" (4).

التعريف الإجرائي: الأداء هو نتاج الجهد المبذول من طرف العامل بدنياً أو ذهنياً أثناء قيامه بعمله داخل المؤسسة التي تعمل بها.

7. الوظيفة

لغة: هو "ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق أو غير ذلك في زمن معين والوظيفة هي المنصب والخدمة المعنية وهي جمع وُظفٍ ووظائف" (5).

اصطلاحاً:

عرفت أنها: "عبارة عن منصب عمل يقوم بها موظف معين تتوفر لديه شروط تشمل هذه الوظيفة للقيام بمجموعة من الواجبات والمسؤوليات في حدود سلطة هذه الوظيفة" (6).

(1) أسامة محمد جردات وعقلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه بالأداء، منظمة العربية للتنمية الإداري، القاهرة، د.ط، 2001، ص42.

(2) عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص13.

(3) جرجس مشال جرجس: مرجع سبق ذكره، ص41.

(4) علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، د.سنة، ص130.

(5) أغادير سالم العيدروس: أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، د.دار نشر، د.بلد، ط1، 2014، ص51.

(6) سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2006، ص175.

تعرف بأنها: "وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر" (1).

عرفت أيضا أنها: "مهمة محددة لها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والخصائص تختلف عن غيرها من المهامات الأخرى ولها نمط محدد من أنماط العلاقات الواضحة" (2).

التعريف الإجرائي: الوظيفة منصب عمل متكون من مجموعة من الواجبات والمسؤوليات المتشابهة في المؤسسة حسب موقعها في الهيكل التنظيمي، يكون العامل فيها ملتزم بتنفيذها من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة سابقا.

8. الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي أنه "عبارة عن ما يقوم به الموظف أو مدير من أعمال و أنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى، وإن وجد بينهما عامل مشترك" (3).

عرفه هاينز بأنه "النتاج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال" (4).

كما يعرف الأداء الوظيفي هو "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات ومهام وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء" (5).

التعريف الإجرائي: الأداء الوظيفي هو مجموع الممارسات التي يؤديها العامل في وظيفته بالمؤسسة، والتي تكون محصلتها مطابقة لمتطلبات هذه الوظيفة بشكل صحيح.

9. العامل

لغة: عامل جمعه عوامل عنصر، عامل من عوامل النجاح

عمل: حرف عامل: نقص في العمالة المدربة

(1) عصام بن عبد المحسن الحميدان: مرجع سبق ذكره، ص47.

(2) صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الاكلمي: تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص57.

(3) عز الدين هروم: واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (cpg) قسنطينة)، مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية 2007-2008، ص ص28-29.

(4) محمد صالح بطوطن وزيد خمار: دور الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، جامعة عنابة- الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 02، ديسمبر، 2014، ص41.

(5) حاكم أسماء ودولي لخضر: مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، جامعة طاهري محمد بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد3، العدد2، جوان2017، ص251.

مصارييف عمل: كلفة العمل" (1).

اصطلاحا: يعرف أنه: "كل شخص طبيعي يعمل لقاء أجر لدى صاحب العمل وتحت إدارته أو إشرافه" (2). يعرفه أحمد زكي بدوي: هو "أي فرد يؤدي أعمالا يدوية أو غير يدوية ويعمل لقاء أجر في خدمة صاحب العمل وتحت سلطته" (3).

وعرفة أحد الباحثين: هو "كل ذكر أو أنثي يعمل بصفة منتظمة في خدمة صاحب العمل وتحت وسلطته وإشرافه في مقابل أجر في مجالات الصناعة، الزراعة، التجارة والخدمات ويستوي في هذا العمل أن يكون يدويا أو ذهنيا" (4).

التعريف الإجرائي: العامل هو الشخص الذي يقوم بالعمل و يأخذ عادة أجر ماديا ومعنويا مقابل ما يقوم به في المؤسسة وما يقدمه من عمل.

10. المؤسسة

لغة: "بالاستناد إلى القاموس العربي فهي مشتقة من الفعل أسس يؤسس، مؤسس، مؤسسة وتعني جمعية أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية" (5).

اصطلاحا: يعرفها مكتب العمل الدولي: هي كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة" (6).

وتعرف أيضا: "المؤسسة وحدة اقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية والإنتاج الاقتصادي" (7). الاقتصادي" (7).

(1) المجدد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشروق، ط2، بيروت، 2001، ص1021.

(2) صالح الصقور، موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصر، دار الزهران للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009، ص304.

(3) أحمد زكي بدوي: مرجع سبق ذكره، ص299.

(4) تعيسي بسمة، ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ (دراسة ميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج- جيجل-)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع 2014-2015، ص17.

(5) زرطال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري البشير - الميلية) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع، 2015-2016، ص17.

(6) نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2010، ص15.

(7) عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، 2003، ص24.

وتعرف المؤسسة أنها: "كيان اجتماعي وتجمع إنساني جامع للأفراد العاملين بهدف تنفيذ وأداء أعمال ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها" (1).

المؤسسة هي "جملة من الوسائل تتشكل من مجموعة عناصر تكون مادية ومعنوية تستثمر من طرف من الأشخاص، بغرض الوصول إلى إشباع هدف اقتصادي واجتماعي" (2).

التعريف الإجرائي

المؤسسة هي نظام اجتماعي وتنسيقي لها بناء ووظيفة تجمع مجموع من العاملين أو أفراد، تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة بينهم وبين البيئة المحيطة بهم وفق لوائح محددة، يهدفون إلى تحقيق أهداف معينة، والبيئة تتمتع بدرجة من الاستقلالية في تحديد استراتيجياتها وإدارة أنشطتها، وتعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منتظمة وهادفة.

سابعاً: الدراسات السابقة أو المشابهة

1. الدراسات الأجنبية

1.1 Andy Cosh Alain Haghés : (العلاقة بين التدريب وجودة الأداء الوظيفي).

وهو بحث ثم أجرأه بإشراف مركز بحوث العمال التابع لكلية التربية في جامعة كامبردج في جوان 2003.

انطلقت الدراسة من التساؤل: مامدى أثر التدريب على أداء الأفراد العاملين والمنظمات؟

توزع البحث على 8 فصول هدف الباحثان من خلالها إلى معرفة أثر التكوين على جودة أداء العاملين في منظمات مختلفة، من خلال إتباع المنهج المقارن بين أداء العاملين الذين تلقوا تدريباً قبل الخدمة والعاملين اللذين لم يتلقوا تكويناً، حيث توصلوا إلى نتيجة تقول أن العاملين الذين تلقوا التكوين يفوق أداءهم من حيث جودة الذين لم يتلقوا تكويناً، واعتمد الباحثان في قياس جودة الأداء على مقياسين أساسيين هما: الزيادات في الرواتب، القدرة التنافسية للمنظمات، حيث استنتجوا أن العاملين المكونين قد تضاعفت أجورهم مقارنة بغير مكونين، على اعتبار أن الأجور العاملين في المنظمات في ظل النظام الاقتصادي الرأسمالي تعتمد على مدى جودة أداء العامل وإنتاجيته، وانطلاقاً من ذلك تبين للباحثين أن العامل المتدرب يتقاضى أجراً على من العامل الذي لم يخضع للتدريب رغم أدائهما لنفس الوظيفة في

(1) معن خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ط1، ص 269.

(2) بن يسعد وسيلة: تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير - فرع مالية ومراقبة-، جامعة جيلالي ليايس بسيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2016، ص 07.

منظمتين مختلفتين ذات تخصصات متشابهة، كما توصلنا إلى نتيجة تبين أن المنظمات التي تتفق أموالا على تكوين عماله أثبتت قدرة تنافسية عالية مقارنة بالمنظمات التي تقل نفقاتها على التدريب، استعمل الباحثان أدوات المقابلة والاستمارة وتحليل الوثائق في جمع البيانات ومقاييس التحليل الإحصائي المعروفة كلها تقريبا لتحليلها والبحث ليس مقدما لنيل شهادة أو درجة علمية، فهو من البحوث التي تقوم بها الجامعة إذ أنه مسجل تحت عنوان بحث (Research) (1).

تعقيب

من خلال عرض هذه الدراسة الأجنبية يمكن القول أن هذه الدراسة اشتركت مع دراسة الحالية في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، أما الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة الحالية في المنهج لأن هذه الدراسة استخدمت المنهج المقارن، بينما الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي، وتكمن الاستفادة من هذه الدراسة في الاستفادة من الإطار النظري والاستعانة بمراجع هذه الدراسة لتوفير الجهد والوقت، وكذلك الاستفادة منه كنموذج تصوري ومنهجي على أساسه يتم بناء العملية البحثية لدراستنا خاصة وأنها تتوافق مع الأطر النظرية والمنهجية لتصور الباحث.

1.1 Holmquist: بعنوان أخلاق العمل في استغلال الوقت

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الوقت في بيئة العمل لدى العاملين وكيفية الاستفادة والاستغلال الأمثل له أثناء العمل، وقد كشفت دراسة الحالة التي أنجزت على سلوك الموظفين الذين يعملون في قطاع بيع التجزئة في استغلال الوقت، أن تمت طريقة يمكن من خلالها للموظفين أن يستفيدوا في زيادة أجورهم من التعارض ما بين الوقت الحقيقي والوقت المسجل.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة للدراسة والتي وزعت على عينة مكونة من (335) موظفا منهم (116) موظف في فلوردا في الولايات المتحدة الأمريكية (219) موظف في كوريا الجنوبية، وكشف التحليل للنتائج أن قليلا من المشاركين الأمريكيين رفضوا سلوك الاستغلال الوقت الغير أخلاقي في تعزيز أرباحهم على حساب رب العمل، بينما كشفت التحليل لنتائج تعاطف القليل من الكوريين تجاه هذا السلوك.

(1) طالب محمد: تكوين مديري الثانويات وعلاقته بجودة أدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين أنفسهم، (دراسة ميدانية في ثانويات ولاية جيجل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2012-2013، ص 14-15.

وقدم الباحث مجموعة من التوصيات، كان من أهمها: ضرورة تفعيل دور الرقابة والتقييم على عنصر الوقت لدى الموظفين من قبل الإدارة المباشرة لهم، استخدام المعادلات الرياضية في دراسة زيادة الأجر ومقارنتها مع الخسارة المتحققة من تعزيز أرباح الموظفين بإتباع الأسلوب الغير أخلاقي. وأوصت أيضا بالاهتمام في مستقبل البحث من خلال ثقافات وجنسيات أخرى للاستفادة منها في المقارنات (1).

تعقيب

تتشرك الدراسة السابقة مع دراستنا الحالية في المتغير المستقل ألا وهو الأخلاقيات المهنة، وكذلك اشتراكهما في استخدام المنهج الوصفي، بينما تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع حيث يربط الدراسة الحالية متغير أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي بينما ربطت الدراسة السابقة باستغلال الوقت، وتكمن الاستفادة من هذه الدراسة من الإطار النظري والاستعانة بمراجع هذه الدراسة لتوفير للباحث الجهد والوقت، وكذلك الاستفادة من تحديد أدوات البحث الأساسية لجمع البيانات من ميدان الدراسة.

3.1 دراسة Wahyudid

بعنوان: أثر أخلاقيات العمل على الأداء باستخدام الرضا الوظيفي والالتزام الفعال- كمتغير متداخل (وسيط).

هدفت الدراسة لاختبار مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء، من خلال فحص الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي كمتغيرات للدراسة وتشمل المتغيرات المستخدمة أخلاقيات العمل (المتغير المستقل) والتي تمثلت بالأخلاقيات التالية (الوقت الضائع، الاعتماد على الذات، أوقات الفراغ، مركزية العمل، العمل الشاق) والرضا الوظيفي والالتزام الفعال (المتغير الوسيط) والأداء (المتغير التابع)، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث الاستمارة كأداة لجمع البيانات، وقد استخدم مرحلتين لتحديد عينة الدراسة بالمرحلة الأولى كانت بتقسيم المجتمع بناء على نوع المؤسسة التعليمية، المرحلة الثانية تحديد عدد المحاضرين الذين وزعت عليهم أداة الدراسة وقد بلغوا (400) محاضر جامعي في مدينة جاوة الوسطى في اندونيسيا جمع منها (304) استمارة صالحة للتحليل وكان من أهم مخرجات الدراسة وجود علاقة بين أخلاقيات العمل والأداء والتي كانت كالتالي:

(1) المعتصم بالله هاني على أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في برامج القيادة والإدارة جامعة الأقصى بغزة، تخصص الإدارة والقيادة، 2014-2015، ص88.

ليس جميع أخلاقيات العمل تؤثر على الأداء، حيث أن العمل الجاد من أهم اتجاهات الأخلاقيات التي تؤثر بالإيجاب على الأداء، كما أوضحت ان البعد عن العمل الشاق له تأثير مباشر على الأداء، كما بينت أن هناك تقارب بين أخلاقيات العمل الدينية سواء الإسلامية أو الكاثوليكية أو البروتستانتية. ويوصي الباحث باستخدام القواعد والأنظمة المتعلقة بتحسين أخلاقيات المهنة⁽¹⁾.

تعقيب

من خلال عرض هذه الدراسة الأجنبية يمكن القول أن هذه الدراسة اشتركت مع دراستنا الحالية في موضوع الدراسة وهو أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في عينة الدراسة، ومكان إجراء الدراسة الميدانية. وتمكن الاستفادة من هذه الدراسة في ضبط أهداف الدراسة وتحديد المنهج المناسب لدراسة، وكذلك الاستفادة منها كنموذج تصوري ومنهجي على أساسه يتم بناء العملية البحثية لدراستنا و الاستعانة بمراجع هذه الدراسة لتوفير للباحث الجهد والوقت.

2. الدراسات العربية

1.2 دراسة عبد الله بن عبد الرحمان

قام بهذه الدراسة "عبد الله بن عبد الرحمان العميان"، وهي بحث مكمل لنيل شهادة الماجستير في قسم العلوم الادارية، تحت عنوان الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، وأجريت الدراسة الميدانية على شرطة منطقة حائل، تتمحور إشكالية الدراسة حول مشاكل الرقابة الادارية ومالها من تأثير على الأداء الوظيفي في أجهزة الحكومة، خاصة الأمنية التي من مظاهرها عدم الالتزام التنظيمي حيث هدفت الدراسة للإجابة عن تساؤلات التالية:

ما هو واقع الرقابة الادارية في شرطة منطقة حائل ومدى فاعليتها اتجاه الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية؟

- ماهي الإجراءات والوسائل المتبعة في العملية الرقابية؟
- ماهي أهم العقبات التي تواجه العملية الرقابية في شرطة منطقة حائل؟
- ماهي المقترحات المؤدية لتطوير الرقابة الادارية؟

⁽¹⁾المعتصم بالله هاني على أبو الكاس، المرجع السابق، ص 110-111.

أما فرضيات الدراسة فقد تمثلت في ما يؤثر واقع أنظمة الرقابة الادارية في شرطة منظمة حائل على الأداء الوظيفي

- تؤثر الإجراءات والوسائل المتبعة في العملية الرقابية.
 - تؤثر أهم العقبات التي تواجه العملية الرقابية في شرطة منطقة حائل.
- اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في الضباط و ضباط الصف من رتبة رقيب ورئيس و رقباء والعاملين في الشرطة منطقة حائل، ومقدرة عددهم 363 مبحوث من حوالي 100 من ضباط، وقد تم إجراء دراسة على جميع أفراد مجتمع البحث.
- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:
- وجود رقابة إدارية بشكل دائم على أقسام التابعة لشرطة حائل وهي رقابة فعالة.
 - الرقابة الادارية التي تمارس من خلال الزيارات المفاجئة والاجتماعات الدورية والاتصالات السرية.
 - أهم المشاكل التي تواجه الرقابة الادارية هي العلاقات الشخصية والذاتية.
 - وجود علاقة ايجابية أو سلبية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية واستجابات الأفراد العينة (1).

تعقيب

من خلال عرض هذه الدراسة العربية يمكن القول أنها أفادتنا في ضبط التساؤلات وفرضيات الدراسة، كذلك ضبط المفاهيم بما يلائم الغرض من هذا البحث، كما ساعدتنا أيضا في تحديد المنهج الذي يناسب الدراسة الحالية باشتراكهما في المنهج الوصفي، وكذلك اشتراكهما في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي وأيضا الاستفادة من تحديد أدوات البحث الأساسية لجمع البيانات من ميدان الدراسة، أما الاختلاف بين الدراستين فيمكن في كون دراستنا الحالية ربطت متغير الأداء الوظيفي بأخلاقيات المهنة على عكس الدراسة السابقة التي ربطته بالرقابة الادارية، كما أن هذه الدراسة أجريت بقسم علوم الادارية بينما دراستنا تنتمي إلى قسم علم الاجتماع.

2.2 دراسة السكارنة 2012

(1) محسن حماني، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية باتصالات الجزائر - سطيف-)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بم يحي -جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2016-2017، ص ص19-20.

بعنوان: أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الأبعاد التالية الاحترام للقوانين والأنظمة العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت، وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات العمل تعزي لمتغيراتهم الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم اثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية ولقد تم جمع البيانات الدراسة الميدانية عن طريق الاستبيان وزعت على 180 من المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة أو أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات العمل تبعاً لمتغيراتهم الديمغرافية، كما أن هناك وجود اثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها المجتمعية في إدارة الصورة الذهنية ككل، وعدم وجود اثر معنوي لأخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية .

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها: مضاعفة الاهتمام من قبل الشركات الاتصالات الخلوية الأردنية بأخلاقيات العمل فلاسيما في ظل تنامي متطلبات وحاجات المجتمع المحلي من جهة، والمسؤوليات الأخرى التي أصبحت تشكل التزاماً أخلاقياً وقانونياً من جهة أخرى، وضرورة بلورة رؤية واضحة فيما يخص أخلاقيات العمل فضلا عن إدراجها ضمن أهدافها الإستراتيجية، كما أوصت الدراسة بإنشاء قسم متخصص في إدارة الموارد البشرية يعني بأخلاقيات العمل لتعزيز الصورة الذهنية الايجابية عند العاملين والاهتمام بعقد ورش العمل كوسيلة للتواصل مع الموظفين لحثهم على الالتزام بأخلاقيات العمل من خلالها. (1)

تعقيب

من خلال عرض هذه الدراسة العربية يمكن القول أن هذه الدراسة تشترك مع دراستنا الحالية في متغير المستقل وهو أخلاقيات المهنة، وكذلك اشتراكهما في استخدام المنهج الوصفي ويكمن اختلاف

(1)المعتصم بالله ، هاني على ابو الكاس، مرجع سبق ذكره، ص83.

هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في كون دراستنا ربطت متغير أخلاقيات المهنة بأداء الوظيفي، بينما الدراسة السابقة ربطته بإدارة الصورة الذهنية في منظمات أعمال، وتكمن لاستفادة من هذه الدراسة في الاستفادة من تحديد المنهج المناسب للدراسة، وكذلك الاستفادة من الإطار النظري الاستعانة بمراجع هذه الدراسة لتوفير للباحث الجهد والوقت.

3.2 دراسة (العنزي والعديم 2006)

بعنوان: إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية - دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسؤولية الادارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم، ولتحقيق أهداف الدراسة ثم عمل مسح مكتبي للمفاهيم والدراسات السابقة بالاضافة إلى عمل مسح ميداني من خلال تصميم استبيان ثم توزيعه على عينة الدراسة المكونة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية والتي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

عدم إدراك مجموعة من الموظفين لواجباتهم الوظيفية، وعدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية في حين يدرك بعض الموظفين المسؤولية الادارية والاجتماعية وهذا عند الذكور أكثر من الإناث، كما توصلت الدراسة إلى عدم التزام بأخلاقيات الادارية من قبل فئات من الموظفين، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن بعض فئات من الموظفين يرون أن الرواتب التي يحصلون عليها غير متوافقة مع ما يقومون به من عمل، وهذا قد ظهر جليا عند الإناث أكثر من الذكور، وعند ذوى الخدمة القليلة وصغار السن.

واقترحت الدراسة عدة توصيات من شأنها أن تعالج المشاكل التي تؤدي إلى عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة والمسؤولية الادارية من قبل الموظفين في أجهزة الخدمات العامة كان منها: رفع مستوى الإدراك لدى الموظفين بأخلاقيات الخدمة العامة من خلال تصميم البرامج التدريبية الإلزامية للموظفين، تفعيل الدور الرقابي بديوان الخدمة المدنية، تطبيق مبدأ الشفافية فيما يتعلق بعدالة منح جميع الامتيازات، والعلاوات والحوافز المادية والمعنوية.⁽¹⁾

تعقيب

⁽¹⁾المعتصم بالله هاني على ابو الكاس، مرجع سبق ذكره، ص86.

اشتركت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في المتغير المستقل وهو أخلاقيات المهنة، أما الاختلاف بين هتين الدراستين يكمن في أن الدراسة الحالية ربطت متغير أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي بينما الدراسة السابقة فربطته بإدراك الموظفين للمسلك الوظيفي وتكمن الاستفادة من هذه الدراسة في الطريقة التي تم فيها عرض الدراسة في بعدها النظري والجانب الميداني من تصميم الاستمارة وتحليل البيانات وكذلك اعتبارها نموذج تصوري ومنهجي على أساسه يتم بناء العملية البحثية لدراستنا.

3. الدراسات الجزائرية:

1.3 دراسة بوجمعة كوسة

هي دراسة قام بها بوجمعة كوسة وهي بحث أكاديمي مقدم لنيل شهادة الدكتوراة في علم الاجتماع بجامعة سطيف تحت عنوان الأجر و الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الادارية في الجزائر لموسم 2013/2014 وكانت الدراسة الميدانية على مجموعة من مديريات ولاية سطيف حيث تضمنت ستة فصول، أربعة منها: نظرية وفصلين للجانب الميداني الذي ضم مجموعة من مديريات ولاية سطيف.

وهدفت الدراسة للإجابة عن تساؤل الرئيسي التالي:

هل تعتبر الأجر إحدى العوائق التي تحول دون رفع أداء موظفي الإدارات العمومية في الجزائر وهل يرتبط الموظفين معدلات أدائهم بزيادة وانخفاض الأجر خاصة في ظل سيادة ثقافية غير كافي أو قليل لدى جميع الشرائح العمالية؟
أما التساؤلات الفرعية فتمثلت في:

- هل يؤثر نظام الأجر على نوعية وجود الموظفين الذين تستقطبهم وتوظفهم المؤسسات الادارية؟
- هل تؤثر الأجر في مستوى الدافعية نحو إنجاز والتحكم فيه؟
- ما مدى تأثير الأجر على انضباط الموظفين في العمل؟
- هل زيادة الأجر تزيد من الرضا الوظيفي لدى الموظفين وتقوى درجة انتمائهم لمؤسساتهم؟

وانطلقت الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

يعتبر تدني الأجر من الأسباب في انخفاض أداء موظفو الإدارات العمومية.

أما الفرضيات الفرعية فتمثلت في:

- هناك علاقة ارتباطية بين تدني الأجر وجودة المدخلات من موظفي الأسلاك المشتركة.

• كلما زادت الأجور كلما ارتفعت مستويات الدافعية نحو العمل والانجاز لدى موظفي الأسلاك المشتركة.

• يؤثر تدني الأجور بشكل سلبي على انضباط موظفي الأسلاك المشتركة.

• هناك علاقة ارتباط بين تدني مستوى الأجور وبين الرضا الوظيفي لدى موظفي الأسلاك المشتركة. وعتمد على المنهج الوصفي لهذه الدراسة أما عينة البحث فيتكون من 23 مديرية حيث اختار منها الباحث 20% فئة ممثلة للأسلاك المشتركة المنسويين من كل مديرية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ لا يوجد فرق كبير بين الأجور الفئات الادارية التابعة للأسلاك المشتركة رغم التفاوت في المؤهلات العلمية.

✓ كلما زادت الأجور زادت جودة المدخلات من الموارد البشرية للمؤسسة الادارية.

✓ وجود نقص في تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية مما أدى إلى فائض في اليد العاملة في الكثير من الوظائف.

✓ وجود فرق بين إجابات الموظفين المسؤولين بخصوص علاقة الأجر بأداء فيما عبر الموظفون عن وجود علاقة بينهم و المسؤولين أن المسألة ثقافة عمل لا أجر (1).

تعقيب

لقد تناولت هذه الدراسة الأجور والأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية الادارية في الجزائر، وهي دراسة تشاركت مع الدراسة الحالية في متغير الأداء الوظيفي، وقد أفادتنا بشكل كبير في تحديد جوانب وأبعاد الأداء الوظيفي، زيادة إلى إثرائنا بأهم المراجع التي تناولت متغير الأداء الوظيفي مما يسهل على الباحث عملية جمع المادة العلمية بالشكل الذي يثري الجانب النظري، وظف الى ذلك كلتا الدراستين تشاركت في المنهج الدراسة أما الاختلاف فيمكن في كون أن دراستنا الحالية ربطت متغير الأداء الوظيفي بأخلاقيات المهنة على عكس هذه الدراسة التي تناولت الأجر والأداء الوظيفي.

2.3 دراسة بوعظيمة جلال الدين

دراسة بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير علم النفس عمل وتنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية بجامعة منتوري محمود - قسنطينة-

(1) محسن حماني: مرجع سبق ذكره، ص ص 26-28.

كلية العلوم الإنسانية والعلوم التربوية والأرطوفونيا لعام 2008 - 2009م ولقد لخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي:

➤ هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء التنظيمي لدى العمال التنفيذيين؟
وانبثقت منه التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ماهو نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال المنفذين؟

➤ هل للمتغيرات التالية: السن، الاقدمية، المستوى التعليمي، تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟ وللإجابة عن هذه التساؤلات تضمنت الدراسة الفرضيات التالية:

- الفرضية العامة: توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين وتدرج تحت غطاء هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي كالتالي:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى فئة البحث.

كما تضمنت الدراسة ثلاث فرضيات إحصائية صفرية هي:

- لا يوجد فروق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل السن.

- لا يوجد فروق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل المستوى التعليمي.

- لا يوجد فروق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل الاقدمية.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك محاولة للتعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين، وتأثير بعض المتغيرات الشخصية على أدائهم الوظيفي، شملت عينة الدراسة على 49 عامل منفذ من أصل 210 عامل كمجتمع عام وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية معتمدا على الاستمارة كأداة رئيسية وذلك تماشيا مع طبيعة كل الخطوات البحثية وتفريغ البيانات واستقرائها تم التوصل إلى النتائج التالية:

* الكشف عن تواجد الاتصال النازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات و الإعلانات.

* وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر و استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة.

تبين من خلال كل هذا أن في مؤسسة البحث نمط الاتصال المتبع بين الإدارة والعمال هو المزج بين نمط الاتصال النازل والصاعد طبقا لطبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال إلى المناخ التنظيمي العام من أجل تحقيق أهداف الدراسة، فيما يتعلق الكشف عن العلاقة بين أبعاد الاتصال والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة إذ وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين وكذلك وجود عاتقة موجبة متوسطة بين بعد الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي وهذا ما يوحي إلى وجود علاقة موجبة متوسطة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي وهذا ما تؤكدته قيمة المتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط الخاصة ببعدي الاتصال النازل والصاعد ب0.54 ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستنتج أن الفرصة العامة قد تحققت من خلال وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين، أما بالنسبة للفرضيات الصفرية وبحساب كا² للسن والمستوى التعليمي الإقدمية تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية بين فئات هذه المتغيرات مجتمعية، فهي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي تم قبول هذه الفرضيات الصفرية⁽¹⁾.

تعقيب

جاءت هذه الدراسة مطابقة لدراستنا الحالية في المتغير التابع، حيث تناولت كلتا الدراستين الأداء الوظيفي وكذلك كلا الدراستين استخدمنا المنهج الوصفي، أما الاختلاف فيمكن في كون أن هذه الدراسة كانت المعالجة فيها من الجانب النفسي كونه يعكس تخصص الباحث، في حين دراستنا الحالية ستكون معالجة سوسولوجية وهذا حسب طبيعة التخصص، وتكمن الاستفادة من هذه الدراسة كونها بمثابة مصدر علمي يثري دراستنا في متغير الأداء الوظيفي، زيادة على ذلك فقد أفادتنا من حيث الإجراءات المنهجية) منهج، أدوات، عينة).

(1) زرطال لطيفة: مرجع سبق ذكره، ص ص24-26.

ثامنا: المقاربات النظرية لدراسة

1. النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة

1.1 نظرية العدالة

تتنظر للسلوك الأخلاقي باعتباره ذلك السلوك الذي يكون عادل وغير متحيز عند التعامل مع الأشخاص، وهذه النظرة التي جاء بها "ستاتي آدمز" تعتمد على مبدأ المساواة بين الجميع⁽¹⁾. فهي تركز على إدراك الأفراد للإنصاف الذي يعاملون به عندما يقارنون بالآخرين ونظرية العدالة تقترح أن الناس يحفز للبحث عن العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقعونها من الأداء⁽²⁾. وأن الفرد يشعر بالعدالة جراء مقارنة ما يحصل عليه وما يقدمه وما يحصل عليه الآخرين من جراء ما يقدمونه، وعلى ذلك لابد على المديرين وعلى المنظمات أن تقدم أنظمة حوافز عادلة، والعدالة تشير إلى ضرورة ربط الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الأفراد بما يقدمونه⁽³⁾.

ما نلاحظه من خلال نظرية العدالة أنها لم تتناول الأخلاق في العمل بصفة صريحة وإنما اكتفت بالتطرق إلى جزء من أخلاقيات العمل والمتمثل في تطبيق العدالة والإنصاف بين العمال من خلال المكافآت والأجور، وتعتبر العدالة أحد أهم صفات أخلاقيات العمل التي لا بد لها في المؤسسة.

2.1 نظرية الحقوق والواجبات

هذه النظرية تقوم على أساس أن للأفراد حقوق يتمتعون بها وهذه الحقوق نوعان: حقوق أخلاقية وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد لوصفه كإنسان بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه، ومن الأمثلة عن هذه الحقوق حق العيش، حق الملكية... الخ، والحقوق القانونية وهي التي تمنح الفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محامي للدفاع عنه. ووفق هذه النظرية فإن واحد من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنها يجب أن توجد في العلاقة التكاملية مع الواجبات، وحق العيش للفرد يوجد بالارتباط مع حق الآخرين في العيش وحق الحرية ويتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ زكريا مطلق الدوري، أحمد على صالح: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري، الأردن، د.ط، 2009، ص253.

⁽²⁾ هيثم العاني: الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافآت، دار كنوز المعرفة، عمان، ط1، د. سنة، ص102.

⁽³⁾ محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات (فهم إدارة الجانب الإنساني للعمل)، دار الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص179.

⁽⁴⁾ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، دون طبعة، 2005، ص54.

ما نلاحظه من خلال نظرية الحقوق والواجبات أن على الأفراد احترام حقوق الآخرين وحمايتهم حتى تحفظ حقوقهم، بحيث تعتقد هذه النظرية وجود حقوق أساسية والتي تعتبرها أخلاقية. كما تسعى إلى الإشارة إلى الحقوق التي يجب مراعاتها وكلها تهدف إلى ضبط سلوك العاملين، وضرورة التكامل بين الحقوق والواجبات.

3.1 النظرية التجريبية

ترى هذه النظرية بأن كامل المعرفة الإنسانية تأتي بشكل رئيسي عن طريق الحواس والخبرة وتتكرر وجود أية أفكار فطرية لدى الإنسان، أو أي معرفة سابقة للخبرة العلمية، وتقوم هذه النظرية على أساس أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية وأن ما هو أخلاقي هو غير أخلاقي يعتمد به من خلال الاتفاق العام، وهذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولاً، وأن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانياً (1).

نلاحظ أن نظرية التجريبية ترى أن التجارب التي يعيشها الفرد هي التي تكون السلوك الأخلاقي والغير أخلاقي وليس لها علاقة بالحدس والعقل وأن الأخلاق ليست فطرية وإنما مكتسبة.

4.1 نظرية الحدس:

الحدس هو إحساس داخلي يحصل أحياناً قدر من اليقين الشخصي وهذه النظرية ترى أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما بما يمتلك الأفراد بشكل فطري وتلقائي من الحدس كقدرة ذاتية على التمييز بما هو صحيح عما هو خاطئ، وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة، التربية الناقصة والغير سليمة، وعوامل التنشئة الغير ملائمة (2).

ما نلاحظه من خلال نظرية الحدس أنها اعتبرت الحدس معياراً للتمييز بين الخطأ والصواب وأن الحدس فطري وتلقائي عند الأفراد وأن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق، وأن التصرف الغير أخلاقي يعود إلى عدة عوامل.

5.1 النظرية النفعية

المنفعة هي مذهب أخلاقي اجتماعي، يجعل من نفع الفرد والمجتمع مقياساً للسلوك الأخلاقي، وهي نظرية تقيم السلوك الأخلاقي بمقدار ما يحققه من منافع باعتبار أن الأخلاق هي امتداد لطبيعة الإنسان المحبة للمنفعة واللذة وجاءت هذه النظرية على يد "جون ستيوارت ميل" في القرن 19م وفقاً له فإن

(1) ماهر عود الشميلة وآخرون: أخلاقيات المهنة الإعلامية، دار الاصدار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص20.

(2) 20.

الأخلاق وقواعد السلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة العامة، وعلى هذا الأساس يتوقع من صنع القرار دراسة تأثير كل قرار بديل على الأطراف جميعاً، ومن ثم الاختيار القرار الذي يحقق حالة الرضا لأكثر عدد من الأفراد⁽¹⁾.

نلاحظ من خلال هذه النظرية أنها تسعى بالدرجة الأولى إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المنافع لأكثر عدد من الأفراد، و أن القواعد الأخلاقية والسلوك يجب أن تقوم على أساس المنفعة المكتسبة منها. كما تقترح هذه النظرية الأفعال والخطط التي يجب الحكم عليها من خلال نتائجها المحققة.

2. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

1.2 النظريات الكلاسيكية

أ. نظرية الإدارة العلمية

لقد حاول "تايلور" في كتابه الإدارة العلمية تبديل التقاليد والأحكام الشخصية التي كانت تعتمد عليها الإدارة بضوابط وعلاقات علمية. ومن هنا جاءت بالتسمية، ولقد أدت هذه الخلفية الفنية به إلى النظر للإدارة من زاوية خاصة، فالهدف الأساسي للإدارة العلمية هو زيادة الإنتاجية للعمل في المنشئ من خلال التحليل العلمي لعملية، ويؤدي البحث التجريبي إلى اكتشاف أفضل طريقة لانجازه، ثم يجري اختبار العمال المؤهلين الذين تقدم لهم توجيهات، ويلتزمون بتلك الطريقة المفضلة. ويعمل هؤلاء العمال على أجور تفوق كثيراً تلك الأجور التي كانوا يحصلون عليها في السابق، ورأى "تايلور" أن الحوافز الاقتصادية، وبخاصة العلاوات على الأجور، فإن كلفة العمل للوحدة الواحدة ستخفض بسبب زيادة حجم الإنتاج اليومي، وقد شجع تايلور على استخدام الخبراء المختصين (رؤساء الأعمال) وإعطائهم سلطات فنية لوضع الطرق والوسائل المنظمة لمهمة العمال، مثل سرعة المكائن، التعاقب في مسار العمل... وهكذا فإن "تايلور" قد حدد مجموعة من الإجراءات التي يمكن استعمالها في مواقف معينة لاكتشاف طرق للأداء مع العمل لتنفيذها منها تقسيم العمل لتحقيق التخصص، الانضباط، وحدة الأوامر، وحدة التوجيه، الروح المعنوية... الخ⁽²⁾.

(1) نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص 54.

(2) خليل محمد الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ط7، 2016، ص 40-41.

لقد لاحظ "تايلور" انخفاض في مستويات الإنتاج في المصانع، وأن العمال يستخدمون طرق عديدة لأداء أعمالهم، وكان يؤمن بأنه لا بد أن تكون هناك طريقة واحدة مثلى واحدة تفوق جميع الطرق الأخرى التي يمكن استخدامها، فقام بدراسات عديدة للتعرف على هذه الطريقة بهدف تدريب العمال عليها وإتقانها مما يؤدي إلى رفع معدلات الإنتاج والكفاءات الصناعية وخفض التكلفة الواحدة المنتجة.

من خلال دراسة عنصري الزمن والحركة في أداء العمل لتحديد الحركات اللازمة لإتمام العمل والوقت اللازم لانجاز كل حركة، فرأى "تايلور" أن الإدارة العلمية تستوجب وضع معايير قياسه لظروف العمل مثل تحديد الدرجة المناسبة للحرارة والرطوبة والإضاءة، زيادة فترات الراحة من العمل وكذلك معايير قياسية لطرف إجراء العمل بهدف زيادة وتحسين الكفاءة الإنتاجية وذلك بالكشف عن أفضل طريقة لأداء العمل، من خلال الملاحظة والاختبارات العلمية، وبالتالي يمكن أن نحدد القدر العادل من الإنتاج خلال وحدة زمنية معينة بالنسبة لكل عامل، وبعبارة أخرى يتم تحديد معدل الإنتاج أو الأداء المطلوب من كل عامل خلال أوقات مقررة للعمل⁽¹⁾.

وتقوم أسس نظرية الإدارة العلمية على مايلي:

1. طريقة مثلي العمل حيث وجود طريقة تعتمد على التدريب والسرعة والجهد القليل.
2. تقييم العمل: أكدت النظرية على التخصص وتقييم العمل لإتقانه.
3. دراسة الإجهاد: أي تحليل العمل يقصد القضاء على الجهد غير الضروري.
4. تحديد كمية العمل اليومي.
5. توكيل مهمة التخطيط للإدارة.
6. إتباع الأسلوب العلمي في حل المشكلات.

الانتقادات الموجهة لهذه النظرية:

1. ليس هناك طريقة مثلي للعمل بمعزل عن طبيعة العمل
2. تقييم العمل والتخصص قد يؤدي الى السأم والملل ويجد من الابتكار.
3. إن الاجتهاد البدني ليس هو المحدد لإنتاجية الفرد لوحدة هناك أيضا الاجتهاد النفسي⁽²⁾
4. إغفالها النظرة الإنسانية للعامل، وحاجاته النفسية والاجتماعية واعتباره مجرد مخلوق اقتصادي لا يفكر إلا بزيادة دخله المادي، ومعاملته على أساس ذلك.

⁽¹⁾ سامي جمال الدين : الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، د. 2004 ، 74-75.

⁽²⁾ هاشم حمدي رضا: تنمية وبناء النظم الموارد البشرية، دار الرياء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1 ، 2010، ص، ص44-45.

5. اهتمامها بما يجري من عمليات داخل المؤسسة وإغفالها البيئة الاجتماعية الخارجية وخاصة نقابات العمال، الأمر الذي يعيق فهم وتفسير سلوك العاملين داخل المؤسسة وبالتالي القدرة على التأثير فيه (1).

ب. نظريه البيروقراطية: يعتبر العالم الاجتماعي الألماني "ماكس فيبر" رائدا هذه الإدارة دون منازع، حيث استطاع هذا العالم أن عبر كتاباته بطبع التخصصية العلمية على اتجاهات الإدارة، لقد انتقد ماكس فيبر المحسوبيات هو سلطات الأمر الواقع التي تنتهجها المؤسسات ذات الطابع العائلي الارستقراطي، وخاصة منها تلك التي تحكم العالم الغربي أنداك ، وعلى وجه التحديد المؤسسات الإنتاجية العسكرية، كل ذلك دفع " فيبر" إلى البحث عن نظام يتميز بالعدالة والكفاءة تطمح إليه كل المؤسسات والأفراد العاملين.

وقد أتى مفهوم البيروقراطية المثالية La bureaucratie idéak من أبرز مبادئ البيروقراطية الادارية كالأتي:

- تقسيم العمل: بناء على هذا المبدأ تقسم الوظائف إلى أجزاء ونشاطات وعمليات بطريقه تنظيميه وتخصصية تسهل على الأفراد القيام بعملهم دون تعقيدات وظيفية، وهي ما يضاعف الكفاءة الإنتاجية عن طريق استخدام الخبرة والتدريب.

- اللاشخصانية الوظيفية: يتطلب هذا المبدأ تطبيق القواعد والقوانين الرسمية على جميع الأفراد من دون تميز واستثناء أي فصل بين متطلبات الوظيفة وشخصيه الموظف، وهذا ما يضمن استمرار العمل الوظيفي وبقاء الأفراد في وظائفهم.

- التقدم والتطور المهني: يستند هذا المبدأ الى تقييم واختيار الأفراد على أساس الجدارة والفعالية والكفاءة، بهدف تطويرهم وتقديمهم، وبالتالي استخدام ذلك في عمليه ترفيتهم في السلم الهرمي (2).

- التسلسل الرئاسي: ويعني ذلك المفهوم وجود مستويات إدارية متفاوتة يتبع فيها كل مستوى للمستوى الذي يعلوه، وبشكل يظهر معه بشكل التنظيم الإداري على شكل هرم PYRAMi تنتسج قاعدته وتضيف مستوياته كلما اتجهنا إلى الأعلى.

(1) أسامة خيربي: الإدارة العامة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2012، ص51.

(2) موسى خليل: الإدارة المعاصرة، المبادئ، الوظائف، الممارسة، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، ط2، 2011، ص ص 30-32.

- **التعيين والترقية على أساس الجدارة:** وهذا العنصر هام يقتضي تحتكم قرارات وترقية الموظفين إلى اعتبارات الكفاءة والتأهيل وليس اعتبارات موضوعيه، مما يكفل الأداء الممتاز (1).
- **الرسمية وتقنين الإجراءات:** وتعني وجود نمط من العلاقات الرسمية في العمل بحيث يتعامل الموظف مع المراجعين له في العمل بصفه رسميه وليس بصفه شخصيه، ومن شان ذلك ان لا يكون هناك تميز في المعاملة بين من تقدم لهم تقنين الإجراءات بحيث يتم رجوع الموظفين إليها كأساس اتخاذ القرارات يضمن سرعه الانجاز وتمائل القرارات التي تتخذ بشأن الحالات المثالية.
- **الفصل بين الحياة الشخصية للموظف والحياة الوظيفية:** يؤكد النظام البيروقراطي على ضرورة عدم الخلط بين الوظيفة كدور به الموظف وهو دور محتوم بالقوانين والتعليمات، وبين الممتلكات الشخصية (2).

ج. نظريه التقسيم الإداري

كان المفكر الإداري "هنري فايول" مهندس فرنسي اتجه من خلال دراسته وتحليله للعمليات الإدارية إلى إيجاد مبادئ وقواعد تعد بمثابة مرتكزات رئيسيه يعتمد عليها المدراء في أعمالهم وتحقيق الأهداف الاقتصادية للمنظمات التي يعملون فيها. من خلال الدراسات الاستقرائية والتحليل الميداني لواقع الفعاليات الفنية والإدارية لخص "فايول" لوجود ستة أنشطة أساسية في أي منظمة (منشأة) وهي:

النشاطات الفنية: كالإنتاج أو التصنيع.

النشاطات التجارية: كالبيع وشراء والمبادلة.

النشاطات المالية: كالحصول على رؤوس الأموال واستخدامها في الفعاليات الاستثمارية.

النشاطات المحاسبية: لتحديد المركز المالي للمنظمة وإعداد الإحصاءات.

النشاطات الوقائية والضمان: مثل التأمين لحماية الممتلكات والأفراد.

النشاطات الادارية: وهي التخطيط والتنظيم والرقابة وإصدار الأوامر والتنسيق.

أكد "فايول" على جانب النشاط الإداري على أساس الأنشطة الأخرى معروفة وواضحة المعالم من قبل العديد من العاملين في الحقول الفنية والتجارية والمالية...، أما النشاطات الادارية فهي المحور

(1) محمد قاسم القيروتي: مبادئ الإدارة النظريات العمليات الوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2006، صص 60-61.

(2) محمد قاسم القيروتي: المرجع السابق، صص 60-61.

الرئيسي لتحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة، لاسيما وأنها تعتمد على أسلوب التخطيط و التنبؤ و التنسيق بين الجهود الفردية والجماعية (1)

لقد وضع "فايول" ما يسمى بأسس حكومة المنظمة وأطلق علي مذهبه الإداري أسم Fayolisme أي مبادئ "فايول" في الإدارة وهي مبادئ شمولية عامة تنطبق على إدارة مختلفة الأنواع المنظمات سواء كانت حكومية أم تابعة للقطاع العام أو الخاص. وفيما يلي أهم المبادئ التي تشكل في نظر "فايول" أسس حكومة المنظمة.

❖ **تقسيم العمل:** رأينا كيف فصل "فايول" نشاطات المنظمة وفق طبيعة تلك النشاطات كما قسم العمل داخل تلك الأنشطة وفق مبدأ تخصص كي يضمن تعزيز الكفاءة بالنسبة للعاملين في تلك الأنشطة من الإداريين وعاملين آخرين (2).

❖ **السلطة والمسؤولية:** السلطة في نظر "فايول" هي مزيج من السلطة الرسمية المستمدة من المنصب والسلطة الشخصية المستمدة من الصفات الشخصية التي يتمتع بها الإداريين حيث أن السلطة هي حسب "فايول" الحق في إصدار الأوامر ومتابعة تنفيذها وتأتي من خلال المنصب الذي يشغله ويتمتع به هذا الشخص أما المسؤولية فقد عرفها بأنها الالتزام والعبء الذي يقع على عاتق المدير لقاء حصوله على السلطة كما يرى بضرورة توخي العدالة بالموازات بين السلطة والمسؤولية بحيث تتناسب السلطة مع المسؤولية فلا تزيد ولا تنقص على القدر المطلوب لأداء العامل.

❖ **الانضباط والالتزام بقواعد سلوك العمل:** ركز فايول على ضرورة احترام الأنظمة والتعليمات في المنظمة وعدم الإخلال بها أو بأي عهود أو اتفاقات ترتبط بها (3).

❖ **وحدة الأمر:** يعني أن يتلقى الفرد الأوامر من رئيس واحد تقاديا للازدواجية في إصدار الأوامر.

❖ **وحدة التوجيه:** إن النشاطات ذات الهدف الواحد يجب أن تنظم بحيث تصاغ في خطة واحدة وتشكل وحدة تنظيمية يديرها مسؤول واحد.

❖ **خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة:** عندما تتعارض الأهداف الشخصية للأفراد مع الأفراد التنظيمية فان الأهداف العامة للمنظمة ينبغي أن تأتي في ترتيب متقدم.

(1) خليل محمد الشماع، وخيضر كاضم حمود: نظرية المنظمة الميسرة، عمان، ط2، 2005، ص51-52.

(2) صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر وأساليب الإدارة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2004، ص ص26-27.

(3) 27.

- ❖ مبدأ المكافأة والتعويض: يجب أن تكون مكافأة الأفراد وأجورهم عادلة بحيث تحقيق الرضا الوظيفي لهم.
- ❖ المركزية: تعني تركيز السلطة بيد الرؤساء بينما اللامركزية هي تشتيت السلطة ويتوقف مدى إتباع المركزية واللامركزية على الموقف مثل طبيعة عمل المنظمة وحجمها.
- ❖ تدرج السلطة: تسلسل السلطة من أعلى إلى أسفل الهرم التنظيمي بحيث يكون حجم السلطة أقل كلما كان تدرجنا إلى أسفل الهيكل التنظيمي.
- ❖ الترتيب: ويعني وضع كل شي في مكانه الصحيح والمناسب سواء كان ماديا أو بشريا وهذا يوفر الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة.
- ❖ المساواة في المعاملة: توفير معاملة عادلة لجميع العاملين في المنظمة لضمان الولاء التنظيمي لهم.
- ❖ الاستقرار الوظيفي: هو المحافظة على أفراد الكفاءة في المنظمة والحد من دوران العمل وتسرب العمالة (1).

2.2 النظريات النيوكلاسيكية

أ. نظرية العلاقات الإنسانية: تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية الاجتماعية في المؤسسة على حد سواء وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسان وجدانيا وانفعاليا أكثر منه رشيدا و منطقيا (2).

من خلال التجارب التي أجراها فريق الباحثين والذين يقودهم "ألتون مايو" عام 1937 في مصنع (هاوتون) التابع لشركة "ويستري الإلكتريك" لولاية شيكاغو، تبين لفريق الباحثين أن أداء العاملين يعتمد على عوامل أخرى غير معدلة الأجور وغير الظروف المادية، إن تجارب هاوتون كانت بمثابة نقطة تحول في الإدارة وفي تحليل السلوك الإنساني، كما أنها أصبحت الأساس لما يسمى بعد ذلك بحركة العلاقات الإنسانية.

(1) محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، ط3، 2005، صص 41-42.

(2) إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، صص 78.

لقد أدرك كتاب الإدارة أن السلوك الإنساني معقد ويمثل طاقة محرّكة في العمل وأن العمال ليسوا مجرد معطيات في نظام المنشأة، بل لهم حاجات ورغبات يجب على المنظمة النظر إليها بعين الاعتبار⁽¹⁾.

لقد أحدثت مدرسة العلاقات الإنسانية أثر كبير على الفكر الإداري بالرغم من أن ظهورها كان وليد الصدفة، فإليها يرجع الفضل في الاهتمام في الدراسات وتحليل السلوك البشري باعتباره من أساسيات الإدارة العلمية وبالتالي ظهور المدرسة السلوكية في الإدارة وعموماً يمكن تحديد أهم المساهمات حركة العلاقات الإنسانية بمسيرة الفكر الإداري وتطويره كما يلي:

- إبراز أهمية التعامل مع المنظمة باعتبارها نظام فني واجتماعي يضم جماعة من الأفراد لكل منهم دوره ومعايير السلوكية الخاصة والتي قد تختلف عن أدوار ومعايير التنظيم الرسمي للمنظمة.
- أظهرت أهمية المتغيرات الاجتماعية والروح المعنوية والتوازن النفسي للعامل، وتأثيرها الذي يفوق أثر المتغيرات المادية على إنتاجية العاملين نتيجة الشعور والمضايقات من جانب المشرفين.
- أكدت على تأثير رئاسة المنظمة سلباً أو إيجاباً على إنتاجية المرؤوسين مما أوجب الاهتمام بالاتصالات لتدعيم الروابط داخل المنظمة وكفالة مشاركة العاملين في الإدارة.
- أوضحت أن تخفيض قيود العمل الصارمة وإعطاء العاملين معقول من الحرية يخلق اتجاهات ذهنية أفضل و استمتاعاً أكثر بالعمل مما يترتب عليه زيادة شعور العاملين بالرضا من تم الزيادة في الإنتاجية.
- نبهت إلى مشكلة تنظيم الغير رسمي، حيث يمثل الأفراد في المنظمة إلى تكوين تنظيم خاص بهم، يكون له خصائصه واتصالاته الغير رسمية مما يؤثر على دوافع وسلوك العاملين بالمنظمة وعلاقتهم فيما بينهم، وبين الإدارة الأمر الذي يعكس في النهاية على إنتاجيتهم⁽²⁾.
- من أهم المبادئ التي قامت عليها نظرية العلاقات الإنسانية هي:
 - الإنسان مخلوق اجتماعي يسعى لعلاقات مع غيره.
 - من سماته التعاون وليس التنافس.
 - إن إشباع حاجات الإنسان الاجتماعية مهم كأهمية إشباع حاجاته المادية.

(1) محمد محمود مصطفى: الإدارة العامة، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص41.

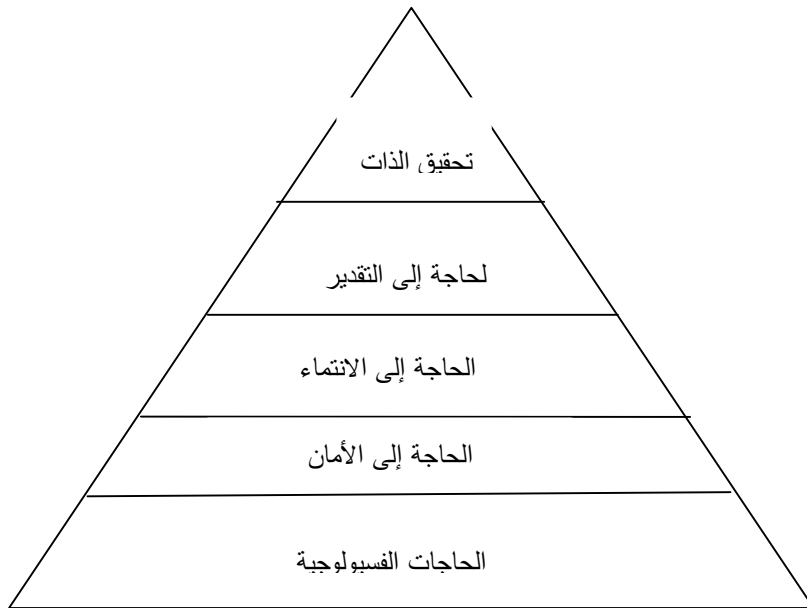
(2) سامي جمال الدين: مرجع سبق ذكره، ص ص99-100.

- زيادة الاهتمام بمشاعر العاملين.
- زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية.
- تشجيع المشاركة في إتخاذ القرار.
- تشجيع تفويض بعض السلطة للعاملين⁽¹⁾.

ب. **نظرية الحاجات:** في إطار المدرسة السلوكية والعلاقات الإنسانية تعتبر أعمال "إبراهيم ماسلو" حول الحاجات الإنسانية نقلة نوعية في علم الإدارة والمقصود بالحاجة هي عوز مادي أو نفسي يشعر به الفرد ويميل إلى إشباعه⁽²⁾.

وقد قام ماسلو بتقسيم حاجات الإنسان إلى خمس مستويات في السلم الهرمي كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(01): يوضح سلم الحاجات لماسلو



المصدر: سعاد نائف البرنوطي: إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2007، ص 360.

تعتبر نظرية الحاجة نقطة انطلاق لدراسة الدافعية وتقوم النظرية على فرضية أساسية هي أن النقص في الحاجة هي التي تدفع الفرد للتصرف بطريقة معينة وقد رتب ماسلو هذه الحاجات حسب أهميتها كالتالي:

(1) أسامة خيربي: مرجع سبق ذكره، ص ص 58-59.

(2) ماجد عبد المهدي مساعدة : إدارة المنظمات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2013، ص67.

1. **الحاجات الفسيولوجية:** وهي التي تمثل الحاجات الأساسية لحياة الإنسان مثل الأكل والشرب والهواء وغيرها وتشكل هذه الحاجات بداية القاعدة في الهرم أو المستوى الأول من الحاجات.
 2. **الحاجة إلى الأمن:** وهو الشعور بالأمن الجسمي والنفسي وتمثل المستوى الثاني في حاجات هرم ماسلو، مع العلم لا يتم إشباع هذه الحاجة حتى يتم إشباع المستوى الأول في الحاجات حسب ماسلو وهكذا بالنسبة للمستويات الأخرى.
 3. **الحاجة إلى الانتماء:** حاجة الفرد إلى أن يكون عنصر في جماعة يتفاعل معهم ويتفاعلون معه.
 4. **الحاجة إلى التقدير:** حاجة الإنسان إلى التقدير والاحترام من الآخرين وثقته بنفسه وتقدير الآخرين لذلك.
 5. **الحاجة إلى تحقيق الذات:** وهي حاجة الإنسان لتأكيد الذات ورسالته في الوجود وأن يستفيد من طاقاته وقدراته وأن يحقق أهدافه وهي المستوى العالي من الحاجات الإنسانية⁽¹⁾.
- لقد ساهم ماسلو مساهمة جادة ومفيدة ذات ابتكاره لان مثل هذه الدراسة قدمت أسلوب الذي من خلاله تتمكن من احتساب وتصنيف حاجات الفرد، و معرفة أي من الحاجات في الوقت الحاضر هي التي تشد انتباه الفرد ويسعى جاهدا لإشباعها مؤجل في الوقت نفسه الحاجات الأخرى وبالتالي فان القائد الإداري والمنظمة بشكل عام يتمكنان من الاستفادة من هذه النتائج لتشغيل دافعية وإعادة تحريكه لاتجاه الأداء الأحسن⁽²⁾.
- ولقد وجهت بعض الانتقادات لنظرية ماسلو من قبل العديد من الكتاب والباحثين من بين الانتقادات ما يلي:
- ليس من الضرورة انتقال الفرد من حاجة منخفضة إلى حاجات أعلى منها مباشرة بنفس الترتيب الذي وضعه ماسلو فقد يسعى الفرد لإشباع حاجاته لإثبات الذات قبل إشباع حاجاته العاطفية كما هو عند العلماء والفلاسفة، أي هناك جدل حول ترتيب هذه الحاجات في السلم.
 - يختلف الأفراد فيما بينهم في صورة إشباعهم حاجاته المختلفة وفي القدر الذي يكفي لإشباعها.
 - يختلف الأفراد في أسلوب إدراكهم لحاجاتهم المختلفة وكذلك في القيم التي يعطونها لها
 - البيئة تلعب دور هام في تهيئة الفرص اللازمة في إشباع حاجاتهم.
 - بمرور الزمن يختلف الأفراد في ترتيب حاجاتهم.

(1) فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص81.

(2) شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر، عمان، د.ط، 2009، ص ص97-98.

- تلعب الجماعة التي ينتمي إليها الفرد دور هام في تحديد حاجاته وفي ترتيب تلك الحاجات (1).
 ج. نظرية التوقع: تفترض هذه النظرية التي جاء بها "فروم" على أن الدافعية هي محطة التفاعل بين العوامل الثلاث وهي الجهود المبذولة والمكافئ من هذه الجهود وتوقع الفرد بان الجهود ستقود إلى الأداء وهذا الأداء سيقود إلى فوائد مباشرة والمعادلة التالية توضح هذه العوامل:
 الدافعية = الجهد المبذول \times كافي (القيمة النسبية المتوقع من المخرجات) احتمال المخرجات (التوقع \times كافي \times العلاقة المتوقعة بين الأداء والمكافأة).

إن سلوك الفرد المبني على تصوراتهِ وتحليلهِ للبدائل المختلفة في أداءهِ وموازينهِ بين الكلفة والفائدة المتوقعة لكل بديل من تلك البدائل، إذ يسلك الفرد السلوك الذي يتوقع أنه يحقق له الفائدة الأكبر ويجنبه الصعوبات، بذلك فإن هذه النظرية تؤكد على ارتفاع الدافع يعتمد على درجة العلاقات الايجابية بين الجهود المبذولة من قبله وتوقعه بان هذا الجهد سيؤدي مخرجات متمثلة بتحسين الأداء، وأن هذه المخرجات المتمثلة بالأداء ستؤدي إلى المكافأة المرغوبة من قبل الفرد (2).

خصائص نظرية التوقع

1. يميل الفرد إلى الاختيار بين البدائل عديدة للسلوك وأن السلوك الذي يختاره هو السلوك الذي يعظم به عوائده.
2. أن دافعية الفرد الأداء عمل معين هي محصلة كالاتي:
 - العوائد التي يود الحصول عليها وجديبتها
 - شعوره بأن الأداء هو الوسيلة لذلك
 - توقعه بان مجهوده ونشاطه يمكن أن يؤدي إلى هذا الأداء.
3. تعتمد العناصر الموجودة في النقطة رقم (02) على عملية تقدير الشخصية وليس القياس الموضوعي، وهي يشعر به الفرد ويدركه عن هذه العناصر الثلاث تختلف تماما عما يشعر به ويدركه شخص آخر عن نفس العناصر.

(1) حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2004، ص113.

(2) سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، مرجع سبق ذكره، ص ص173-174.

4. تفترض النظرية أن الفرد قبل قيامه بسلوك معين سيقوم بالبحث في نفسه وذاته عن العناصر الثلاث الموجودة في النقطة رقم 02 وعليه يجب الاهتمام بهذه العناصر (1).

* عناصر نظرية التوقع:

- **جاذبية العوائد:** وهي تمثل قيم العوائد التي يود الفرد الحصول عليها، مثل الترقية الأجر والحوافز وتقدير الذات وغيرها وقيم هذه العوائد قد تختلف من فرد لآخر.

- **الوسيلة:** وهو مقياس يقيس قوة العلاقة بين الأداء ومحتواه (مثل كونه أداء عال)، وإمكانية الحصول على حوافز معنية. فمثلا قد يعتقد الفرد أن أدائه عال وهو الوسيلة للحصول على حوافز أجزرية عالية في حين يشعر البعض الآخر أن أدائهم منخفض وهو وسيلة في الحصول على وقت فراغ وتحسين علاقاته الاجتماعية مع زملاءه.

- **التوقع:** وهو مقياس يمكن الفرد من قياس قوة العلاقة بين الجهود والنشاط الذي يبذله وبين مستوى الأداء الذي يمكن التوصل إليه من جراء هذا المجهود والنشاط، وهنا يكون التقدير شخصي، فقد يشعر البعض بأن مجهوده ونشاطه يضيع سدا وبالتالي فإن العلاقة بين هذين العاملين تكون حقيقية، أما إذا شعر الفرد بأن مجهوده سيدي بطبيعة الحال إلى أداء مرتفع فهذا تكون العلاقة قوية بين هذين العاملين (2).

3.2 النظريات الحديثة

أ. **النظرية اليابانية (Z):** قام "ويليام أوشي" سنة 1943 بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماه بنظرية (Z) والتي تفترض بالاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين سيحفزهم نحو رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

ويؤكد أوشي على أفضل عملية استثمار هي ذلك الموجهة نحو الإنسان، لأنه بالإنسان تستطيع المؤسسة أن تتغلب على معظم مشكلاتها و أن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح جماعية تساعد على تحقيق أكبر قدر من الفعالية في الأداء وتقوم نظرية (Z) على ثلاث مبادئ أساسية:

- الثقة بين العاملين من جهة وبين العاملين و الإدارة من جهة أخرى.
- المنطق والمهارة في التعامل والعمل، يتحقق ذلك من خلال الخبرة والتجربة وزيادة فترة ممارسة العمل.

(1) محمد سعيد أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، د.ط، 2003، ص272.

(2) نفس المرجع السابق: ص ص272-273.

-الألفة والمودة السائدة في العلاقات الاجتماعية والصدقات والتعاون والاهتمام والدعم للآخرين في حالة توفرت الثقة والمهارة والمودة في العمل فان ذلك سيؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمؤسسة مما يؤدي إلى رفع مستوى أداء العامل وإنتاجية المؤسسة⁽¹⁾.

وعلى هذا الأساس إن النظرية البيانية أو نظرية الإدارة البيانية تعطي مجال واضح من الحرية في النظر للأفراد وفي أداء الأعمال وذلك بشكل يتلائم الفرد العامل مع المراقبة الذاتية التي تشجعها وبالتالي فهي تعمل على التغلب أو القضاء على كل المعوقات والمشاكل التي يتعرض لها العامل في المنظمة ومنها ضغوط العمل وهو الأمر الذي يشجع العامل الياباني على تقديم أداء جيد وتحفيزه على الإبداع وفي المقابل تضمن المنظمات البيانية للعامل توظيف مدى الحياة وهو ما يعزز الانتماء وتعزيز أداءه الوظيفي⁽²⁾.

ب. **نظرية حركة الجودة و التمييز:** بدأت حركة الجودة تتبلور وأخذت أهميتها تزداد بعد الثمانينات من القرن 20، وظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة الذي يعني بتحسين الجودة في مختلف نواحي المؤسسة بشكل دائم ومستمر في سبيل تقديم الأفضل للزبائن وظهرت مؤسسات عالمية لرعاية المنظمات التي تحقق معايير جودة متميزة ودعمها، وظهرت أفكار تتعلق بسلسلة القيمة والتمييز في الأداء مما أدى إلى تنامي الاهتمام بمفهوم الجودة من عدة أبعاد بما في ذلك جودة المنتجات و الخدمات، والاهم من ذلك أيضا جودة أداء العاملين لأن جودة أدائهم تعد من أهم المدخلات التي تصب في جودة المخرجات، سواء كانت سلعا ملموسة أو خدمات غير ملموسة، فسعت الكثير من المنظمات إلى العمل على تدريب العاملين ورفع قدراتهم وتشجيعهم على المشاركة وروح التعاون والمبادرة، حيث أن من أهم متطلبات إدارة الجودة الشاملة هو مشاركة العامل في تحسين تلك الجودة من خلال جودة أداءه ومن خلال قدرته على المبادرة وتحمل المسؤولية، دون الحاجة للمراقبة من المدير أو لتعليمات محددة تصف له كل التفاصيل. وخاصة في قطاع الخدمات⁽³⁾.

(1) إبراهيم محمد المحاسن : 80.

(2) محمود سلمان العميان: مرجع سبق ذكره، ص61.

(3) يحيى سليم ملحم: التمكين كمفهوم إداري معاصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، د.ط، 2006، ص ص 26-27.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل التحديد النظري لموضوع الدراسة، بعد طرح الإشكالية المعتمدة وتوضيح أسباب تبني هذه الدراسة وأهميتها وأهدافها، مع إبراز أهم المتغيرات الرئيسة التي كانت أخلاقيات المهنة كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع، مع الاستشهاد بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع المتمثل في أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي والتي أشرنا إلى أهم الدراسات الأجنبية والعربية والدراسات الوطنية.

كما تناولنا في هذا الفصل أهم النظريات المفسرة لكلا المتغيرين في أخلاقيات المهنة من خلال نظرية الحقوق والواجبات ونظرية العدالة... الخ و الأداء الوظيفي والذي تطرقنا إلى نظرية الإدارة العلمية والنظرية اليابانية... وغيرها.

الفصل الثاني: أخلاقيات المهنة

تمهيد

أولاً: ماهية أخلاقيات المهنة

1. مفهوم أخلاقيات المهنة
2. أهمية أخلاقيات المهنة
3. أهداف أخلاقيات المهنة
4. دور أخلاقيات المهنة
5. قواعد أخلاقيات المهنة
6. صفات أخلاقيات المهنة
7. مصادر أخلاقيات المهنة

ثانياً: سوسيولوجية أخلاقيات المهنة

1. الأخلاقيات المهنية في الإسلام
2. الأخلاقيات المهنية في الدول العربية
3. وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
4. عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة
5. العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة
6. أسباب تراجع أخلاقيات المهنة
7. الأخلاق المطلوبة في العامل

ثالثاً: أخلاقيات المهنة الطبية

1. التطور التاريخي لمهنة الطب
2. المفاهيم الأساسية للمهنة الطبية
3. صفات أخلاقيات الطبيب
4. واجبات الطبيب
5. علاقة الطبيب بالمريض
6. النصوص المنظمة لمهنة الطب
7. مهنة الطب في الجزائر

خلاصة

تمهيد

تعتبر أخلاقيات المهنة من التحديات التي أصبحت تواجهها المؤسسات في السنوات الأخيرة، لذلك حظيت باهتمام كبير في العالم، حيث بدأت تتعالى الأصوات التي تطالب بتطبيق وممارسة أخلاقيات المهنة في المؤسسات ويبرز ذلك في ظهور العديد من الدراسات في مجال الأعمال وانعقاد المؤتمرات والندوات للبحث ومناقشة هذا الموضوع، ونظرا لما يشهده العالم من تدهور في أخلاقيات المهنة التي شهدتها المؤسسات على مستوى دول العالم أصبحت اليوم جزءا رئيسيا في صناعة النمو في المؤسسات وأصبح هذا المفهوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المؤسسة لأنه يعتبر رقابة ذاتية للعامل إذ يستطيع من خلاله التمييز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل، فأخلاقيات المهنة تعد بمثابة المحرك الذي يقود المؤسسات والأفراد نحو الرقي والتقدم ، حيث تناولنا من خلال هذا الفصل أخلاقيات المهنة حيث تطرقنا فيه إلى مفهومها وأهميتها وأهدافها ودورها وقواعدها وصفاتها ومصادرها كما تناولنا أيضا سوسيولوجية أخلاقيات المهنة وتطرقنا فيه إلى أخلاقيات المهنة في الإسلام وفي الدول العربية ووسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة وعقبات تطبيقها والعوامل المؤثرة فيها، وأسباب تراجعها والأخلاق المطلوبة في العامل، كما تناولها أيضا أخلاقيات المهنة الطبية حيث تطرقنا إلى التطور التاريخي لمهنة الطب ومفاهيمها الأساسية، وصفاتها وواجبات الطبيب، وعلاقة الطبيب بالمريض، والنصوص المنظمة لمهنة الطب، ومهنة الطب في الجزائر.

أولاً: ماهية الأخلاق المهنية

1. مفهوم أخلاقيات المهنة

إن وضع مفهوم واضح ومحدد لأخلاقيات المهنة يعد أمراً صعباً لأنه يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة وسيتم التطرق إلى التعريفات الآتية. أخلاقيات المهنة: "هي مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات تساعدهم في تحديد الشيء الصحيح والخاطئ ومن ثم تحديد الكيفية التي يتم بها إنجاز الأشياء الصحيحة"⁽¹⁾. وتعرف بأنها: "مجموعة من المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ"⁽²⁾.

كما عرفت أنها: "مجموعة القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ"⁽³⁾.

2. 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.

وتتضح أهمية أخلاقيات المهنة فيما يلي:

❖ أن المنظمة قد تتكف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.

(1) على فلاح الزغبى وعبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة والأصول والأساليب العلمية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص393.

(2) رعد عابد عطا الله المرابط، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على سلوك الأخلاقي في أداء رجال البيع لمنتجات الصيدلية في مدينة عمان، قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، كلية الأعمال، 2010-2011، ص 13.

(3) طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005، ص134.

- ❖ تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.
- ❖ الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.
- ❖ إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة⁽¹⁾.

3. أهداف أخلاقيات المهنة

- تتمثل أهداف أخلاقيات المهنة فيما يلي:
- ❖ رفع مستوى المهنة والمحافظة على تقدمها.
- ❖ تنمية روح التعاون بين أعضاء المهن ورعاية مصالحهم المادية والمعنوية.
- ❖ تكملة النصوص القانونية والأحكام التي وضعها المشرع.
- ❖ بث الطمأنينة والثقة في المجتمع فيما يتعلق بخدمات أعضاء المهنة⁽²⁾.
- ❖ ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.
- ❖ فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الايجابية و السلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.
- ❖ ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين
- ❖ إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما⁽³⁾.

4. دور أخلاقيات المهنة

إن الالتزام بالأخلاقيات المهنة يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل ممارسات الغير عادلة في تمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرء ثمرة جهوده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتستند

(1) أسامة محمد خليل الزيناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء، الطبي نموذجاً)، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والإدارة، 2013-2014، ص17.

(2) نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، المرجع السابق، ص134.

(3) أسامة محمد خليل الزيناتي، نفس المرجع السابق، ص17.

- الأعمال الأكثر كفاءة وعلماء، وتوجه الموارد بما هو أنفع وتضيق الخناق على المحتالين الانتهازيين و توسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا أو غيره يتحقق إذ التزام الجميع بالأخلاق كما أنها تؤدي إلى:
- ❖ دعم الرضا واستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة الرضا والاستقرار.
 - ❖ توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
 - ❖ زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة، والمجتمع ويقال الفلق والتوتر بين الأفراد.
 - ❖ تقليل تعريض المؤسسات للخطر، لان المخالفات والجرائم، والمنازعات تقل إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً و أخيراً قيمة أخلاقية.
 - ❖ إن وجود موثيق أخلاقية معلنة، توفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكم على السلوك الذي وقع فعلاً⁽¹⁾.

5. قواعد أخلاقيات المهنة

من قواعد أخلاقيات المهنة فيما يلي:

- إظهار أعلى معايير الكمال الشخصي، الصدق، الامانة، الثبات والجدية في العمل.
- الخدمة العامة مع الاحترام والاهتمام واللف عند التعامل.
- القيام بأداء الواجبات الرسمية بطريقة لا تحقق مكاسب شخصية.
- تجنب أي نشاط أو ممارسة تتضارب أو تتعارض مع المصلحة العاملة في أداء الواجبات الرسمية.
- ممارسة السلطة الرسمية المنصوص عليها نظامياً قدر المستطاع.
- دعم وتطبيق وتشجيع نظام الجدارة في التوظيف وبرامج الإصلاح والعمل الايجابي لإتاحة فرض متكافئة في التوظيف والاختيار⁽²⁾.

6. صفات أخلاقيات المهنة

تعبر أخلاقيات المهنة عن مجموعة المبادئ والأخلاق والقواعد والمفاهيم السلوكية الراقية التي يتعين على العامل إتباعها في مكان العمل أثناء أدائه لواجباته المهنة. وهذه الأخلاق كثيرة ومتنوعة وتختلف حسب طبيعة العمل وهي كالتالي:

(1) أسامة محمد خليل الزيناتي: المرجع السابق، ص 21.

(2) نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، د.ط، 2005، ص 252.

_الإمانة: وهي أرقى خلق يمكن أن يتحلى به العامل في عمله، وهي خلق الفطرة السليمة والطبع الكريم وقد عرف النبي الكريم محمد (ص) بالأمانة والواقع وأن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة... والأمانة هي أن يحسن العامل عمله وأن يؤدي ما عليه من مسؤولية وتبعه اتجاه العامل والدولة والأمة جميعاً⁽¹⁾.

_الصدق: إن الصدق هو قول الحق وعدم شهادة الزور وذلك في القول والعمل، وأرفع درجاته أن يصدق المرء مع ربه، ويليه الصدق مع الناس، والصدق في العمل خلق ضروري، حيث أن العامل عليه أن يؤدي عمله على أكمل وجه وبصدق دون غش.

_الإخلاص في الإتقان: وهما خلقان ضروريان في العمل، فيجب على العامل الإخلاص في عمله وإتقانه له من أجل أن ينال رضا رؤسائه وزملائه وينال بذلك أجراً عند الله قال تعالى "إن الله يحب من عمل أحداً عملاً أن يتقنه"، ولقد حرصت الأنظمة الإدارية واللوائح على تحصين العمل من الفساد مثل الربا والنفاق بان يجعل أساس العمل النية، فهو بذلك يصون المصلحة العامة للجماعة والمجتمع فيحمي عمله من الفساد، أو استغلال عمله في تحقيق مصلحة الشخصية على حساب المصلحة العامة⁽²⁾.

_القوة: وهي القدرة البدنية والعقلية التي تمكن العاملين من أداء العمل على أكمل وجه، والقوة المطلوبة للعمل كما قال تعالى "أن خير من إستاجرت القوي الأمين"(القصص 26) فهكذا ينبغي أن يكون الإجراء وهكذا ينبغي أن تكون العمالة، فينبغي أن تراعي فيهم القوة والأمانة⁽³⁾.

_الموضوعية: وهي عكس الذاتية والتي تعني الابتعاد عن الأحكام والعواطف الشخصية والذاتية والتعامل مع المواقف بطريقة واقعية وعقلانية، ويقصد بها عدم تأثير العواطف الشخصية على إتخاذ القرار على ممارسة سلوك معين.

_التطور الذاتي: هو منهج يعمل على تنمية واكتساب أي مهارة أو معلومة أو سلوك يجعل الإنسان قادراً على التركيز على أهدافه وإعانتته على التعامل مع العوائق التي قد تواجهه، وهو أيضاً العمل

(1) بلال خلف السكارنة: مرجع سبق ذكره، ص32.

(2) محمد أحمد سلمان وسوسن عبد الفتاح وهب: الرضا والولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال، زمزم الناشر والموزعون، عمان، ط1، 2011، ص ص104-105.

(3) بلال خلف السكارنة نفس المرجع، ص31.

على تحصيل معارف والمهارات الأساسية والمتطورة في التخصص من خلال القراءات الشخصية وحضور المحاضرات وبرامج التدريب المهني وغيرها مما يحقق الارتقاء في العمل⁽¹⁾.

7. مصادر أخلاقيات المهنة

تعددت مصادر أخلاقيات المهنة إذ يرى الباحثون أن هناك خمس مصادر لأخلاقيات المهنة و هي: **المصدر الديني:** يمثل هذا المصدر، وخاصة في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقيات المهنة إذ أنه يوفر خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية. ولكنه لا يستطيع أبدا أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. ويشمل 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، ويشمل أيضا 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 مصدرا من المصادر الأخلاقية، إذ يقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين الكافة المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة، من حيث الانضباط بالوقت و التقيد به والاحترام والابتعاد عن المحسوبية وتقديم المصلحة العامة عن المصلحة الخاصة، وعدم إفساء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة.

المصدر الفكري الفلسفي: ذلك أن الإطار الفكري المتماسك كما يؤمن به الفرد ولقناعاته الفكرية المستنقاة من عقيدته أو من قراءاته، بمعنى أن المنتسب لمهنة ما يتأثر في أخلاقيات المهنة بالنظام السياسي الذي يقود البلد الذي يعيش فيه. وقد يتأثر بالبيئة الاجتماعية بكل ما تشمل عليه من أعراض و عادات وتقاليد وقد يتأثر بالمناخ التنظيمي الذي يعمل في ظلّه⁽²⁾.

المصدر الاجتماعي: والمقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص في مهنة معينة وعاداته وتقاليد ومعايير وقوانينه، فهذه لابد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية والأخلاقية المختلفة، فالفرد عندما ينخرط في مهنة معينة لا ينعزل عن مجتمعه ولا يستطيع أن يقفز عن الأنماط

(1) نداء محمد الصوص: مرجع سبق ذكره، ص54.

(2) منتهى إبراهيم أحمد الخميس: درجة التزام مديري مدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات المهنة الإدارة المدرسة وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير في التربية، تخصص إدارة وقيادة تربوية، جامعة الشرق الأوسط، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، 2012-2013، ص16.

السلوكية للآخرين ومعاييرهم، فهو من جهة نشأ على هذه الأنماط والمعايير ولا يستطيع أن يتحرر منها، كما أن الآخرين الذين يتعاملون معه في الميدان نشؤ في ظل الثقافة الاجتماعية ذاتها الذي نشأ فيها، فهو يؤثر ويتأثر بهم، ذلك أن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، و تحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولاء و انتماء أفراده، 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، وتقاليده وأعرافه سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية، أم قيما وتقاليد إيجابية، فالمجتمع الذي يتمسك أفراده بمصالحهم الضيقة، فان ذلك يؤثر في السلوك المهني، فتنقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.

المصدر السياسي: ويقصد به النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد، فإذا كان النظام السياسي ديمقراطيا مثلا بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر، فلاشك أنه سوف يؤثر تأثيرا إيجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام السياسي ديكتاتوريا فاسدا لا يتورع على النهب ويشجع القيم البالية، فلا شك أن تأثيره يكون سلبيا على توجهات الأفراد في كل مؤسسة ، وبذلك فان المناخ السياسي في أي بلد يفرض بشكل أو بآخر قيما معين تصل إلى عقول معظم أبناء المجتمع ووجدانهم وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسة قائمة، فان سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من صالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية، والشفافية، والديمقراطية والمساءلة، ومن هنا فان هذا النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والادارية، والشعبية يميل نحو الاستبداد والظلم، فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاخلكي على مستوى الأفراد عامة ومستوى الأفراد المهنة خاصة⁽¹⁾.

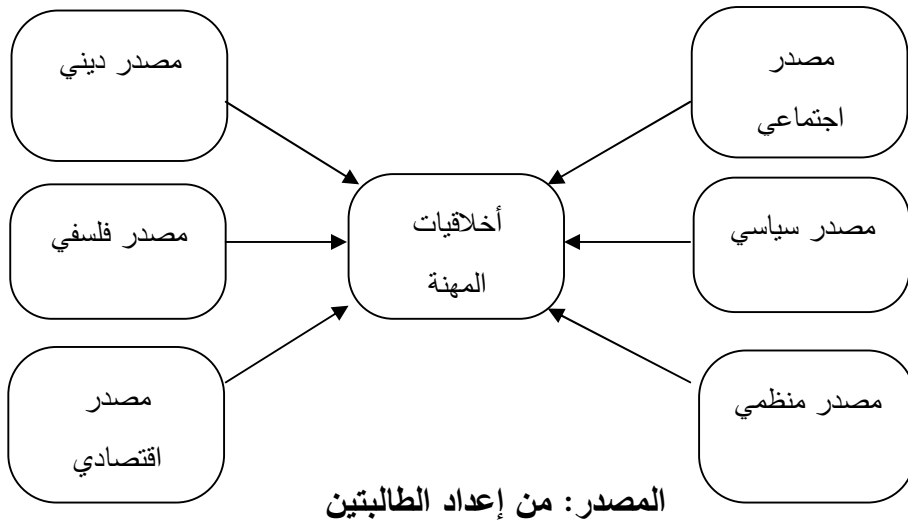
المصدر الاقتصادي: ويعني مجمل الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فإذا كان الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة فان من السهل توقع أخلاقيات رفيعة، والتزاما أكيدا، والعكس إذا كان وضعة لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة اتجاه أسرته و مجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية هذا البعد الاقتصادي قد تضاعفت بشكل

(1) منتهى إبراهيم أحمد الخميس: مرجع سابق، ص18.

كبير في هذه الفترة من التاريخ عندما تطرح تكنولوجيا في كل يوم من المغريات وعندما تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.

المصدر المنظمي: ويقصد بها مصدر البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليده تحدد سلوك العاملين وتوجه مسارهم، وتعني أيضا الأسلوب الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل المنظمة وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة و أشكال المراقبة والعقاب، وهي أيضا تؤثر في قيم الفرد في التزامه و أسلوب عمله، كذلك هناك تفاعلا خصبا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة أو تتأثر على الأقل بالقوانين في البلاد، وأنماط السلوك السائد في المؤسسة هي عينة ممثلة لأنماط السلوك والقيم الشائعة في المجتمع⁽¹⁾.

الشكل رقم 02: مصادر أخلاقيات المهنة



ثانيا: سوسيولوجية أخلاقيات المهنة

1. أخلاقيات المهنة في الإسلام

توج الإسلام العلاقة بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد المسلم والجماعة المسلمة والقيادة المسلمة والمجتمع المسلم كل حسب واجباته ونشاطه إلى أن تسود النظرة التعاونية والشمولية فتحقق مصالح وأهداف الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع في ظل التعاون والتراحم والتكامل والتكافل وذلك بخلاف ما يحدث في المجتمعات الغربية من تصارع وتنافر بين الفرد والمنظمة والفرد

(1) منتهى إبراهيم أحمد الخميس: مرجع سابق، ص18.

والمجتمع والحاكم و المحكوم والعمال والإدارة والمنظمات ونقابات العمال والمهنيين ومنظمات الأعمال والمصانع والنساء والرجال والسود والبيض... الخ

ولقد حصن الإسلام المهن من الفساد بإرساء عقيدة القوة والأمانة حي ورد في القرآن الكريم "إن خير ما إستاجرت القوي الأمين" (القصص 26) فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوفر فيه القوة وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة والأمانة والخشية والخوف من الله و أداء شعائر تعبدية بحيث تطمئن لأمانة الموظف لأداء مصالح الرعية المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها.

وتظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة حيث يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة أو عندما يشغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية ذلك لأن كل ذلك يؤدي إلى فقدان أوضاع ثقة المجتمع لأجهزة الخدمة، وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الامانة.

والمهنة كعمل تتطلب من العاملين فيها سلوكا لابد أن يكون موافق للقواعد الأخلاقية المتفق عليها في المهنة تحددها غالبا اللوائح وقوانين المنظمة لمزاولة المهنة، وتكون مستمدة من الأخلاق والمبادئ الإسلامية الفاضلة التي أرسى قواعدها الإسلام في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، وفي أقوال الحكماء من علماء المسلمين والفقهاء.

لقد اعتبر الدين الإسلامي الأخلاق من أسمى الصفات التي لابد أن تتوفر في الإنسان ولا سيما المهنية منها، و أن التزام الموظف بأخلاق المهنة التي يقوم بها عبادة، فالأمانة وإتقان العمل والحرص على تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، يعد امتلاك الأخلاق عالية أوصى بها القرآن الكريم والرسول (ص)، ومن أمتلكها يعد امتلاك السعادة في الدنيا والنجاة في الآخرة⁽¹⁾.

2. الأخلاق المهنية في الدول العربية

فيما يخص مسألة أخلاق المهنة ومدى التزام الموظف بالمعايير الأخلاقية للمهنة وللعمل، هناك علاقة طردية بينهما. فالالتزام بأحدهما دليل على وجود الرادع الداخلي للشخص سواء كان دينيا أو وطنيا

(1) د. إبراهيم فهد العقبلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والإسلامي، ملتقى حول إستراتيجية تنمية الموارد البشرية_ الرؤى و التحديات_ السعودية، 30-31 أكتوبر، 2001، ص5.

أو شخصياً... الخ، وفقدان أحدهما يعد مؤشر على خلل في السلوكيات وشخصية الفرد وذلك يكون عائدا لعوائد عدة منها النشأة وتربية الفرد والبيئة التي ترعرع وتربا فيها منذ الصغر.

من أهم سمات الفرد الغير ملتزم بأخلاقيات المهنة والعمل أو حتى على مستوى مؤسسات الأعمال إن أردنا التعميم هو عدم الوضوح والمرادغة والكذب والغش والخداع والتضليل والسرقة والظلم... الخ. كل هذه الصفات تصول وتجول علنا في الكثير من أروقة المؤسسات العامة والخاصة في معظم الدول العربية بل إن هنالك دول عربية قد عرف عن معظم أفراد شعبها بالكذب والاحتيال لما لا نرى ذلك في الكثير من الدول الغربية أو الشرقية أو حتى المسلمة منها، ألسنا مسلمون وديتنا الإسلام الحنيف ويحدثنا على الالتزام بالأخلاق و الابتعاد عن كل عمل غير أخلاقي قال الرسول مصطفي عليه أفضل الصلاة و أتم التسليم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق" هذا ما علمنا عليه رسلنا الكريم(ص) هناك أمثلة كثيرة واقعية لو أمنعنا النظر فيها ولو لقليل من الوقت لا أدركنا من نحن عليه الآن من تناقضات، إذ البداية هي المحك الرئيسي للشخص بداية من الأسرة والبيئة ويقصد بها المجتمع وكذلك العمل.

إن الأخلاق المهنية في الدول العربية تعد جوهر المهن لأن الإسلام يحث على قيمة الأخلاق في الحياة اليومية والمهنية، إلا أن الدول العربية تعرف بسلوكيات غير أخلاقية لموظفيها في المؤسسات الخاصة أو العامة، وتقديم المصلحة الخاصة عن المصلحة العامة، فالأخلاق المهنية تعتبر بصمة لايمكن محوها من صفات العرب وإنما تطبيقها اقترن باعتبارها رجعية أو تقليد مر عليه الزمن، و أن الكذب والاحتلال والتغيب وعدم أداء الواجبات هو التحضر والثقافة المعاصرة المواكبة لتطور العالم⁽¹⁾.

3. وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية

تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون المفهوم الكبير في نفس الموظف فتتجح المؤسسة بلا شك، لان الموظفين مخلصون لها، وهذه الرقابة تمنع من الخيانة وتعين على الامانة، لذا فهي من مقومات المتفوق عليها في العالم.

ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل كتقوية الإيمان بالله والتقوى وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية والإقناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح.

(1) إبراهيم يوسف مالك: إستراتيجية التسويق وأخلاقيات المهنة، مجلة الرياض، العدد13755، السعودية، فيفري، 2006، د.ص.

وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: تحدث غالبا معظم الممارسات الأخلاقية غير السوية من ضعف النظام، أو عدم وضوحه، ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين ولهذا الجهاز خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق، وسيكون مردود هذا المكتب على أداء عمل رائع جدا ومن وسائل التوعية بهذه الأنظمة ضرورة إعلان نظام العمل للإدارة والعاملين لمعرفة أحكام النظام العمل بجميع محتوياته، ليكون كل منهما على نية من أمره وعالما بماله وبما عليه ويجب أن توضح في مكان ظاهرا في المؤسسة، كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات التي تشمل على الأفعال والمخالفات في حالة عدم تنفيذ الأوامر والالتزامات مكلف بها العامل.

القدوة الحسنة: ينظر العاملون إلى المدير على أنه القدوة لهم في كل تصرف لذا يجب على المديرين أن يكونوا قدوة في كافة تصرفاتهم والالتزام بأخلاق المهنة حتى يلتزم العمال بالتنفيذ وهم مقتنعون بأهمية النظام وعدم الخروج عن مقتضيات العمل أسوة برؤسائهم في العمل⁽¹⁾.

تصحيح الفهم الديني والوطني للتوظيف: إذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية و ازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.

التقييم المستمر للموظفين: التقييم المستمر للعاملين يحفزهم على التطوير لاسيما إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا وينال مكافأة على ذلك، والتقييم يعين المسؤول عن معرفة مستويات موظفيه وكفاءتهم ومواطن إبداعهم وتضم كل أنظمة الخدمة المدنية نظام لإعداد التقارير دورية عن كل موظف وفق لائحة تصدرها الهيئة أو المنظمة التي يعمل بها الفرد لتقييم الأداء الوظيفي⁽²⁾.

4. عقبات تطبيق الأخلاق المهنية

إن تطبيق الأخلاق المهنية في كل وظيفة يصبح ليس بالأمر الهين في زمننا الراهن يصعب كثيرا بسبب عقبات تقف أمام تطبيق الأخلاق المهنية والتي تدخل في الحس الديني و الوطني من انتقاد

(1) محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب: مرجع سبق ذكره، ص ص121-123.

(2) نفس المرجع: ص ص123-124.

الموظفين المسؤولة وفقدان روح التفاهم بين المسؤولين والموظفين مما خلق عقبات أكثر مثل غياب القدرة الحسنة ومن بين عقبات تطبيق الأخلاق المهنية مايلي:

_ عدم تطبيق العقوبات

_ غياب القدوة الحسنة

_ ضعف الحس الديني والوطني: تغلب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

_ عدم وجود، أو وضوح أو تفعيل النظام.

_ فقدان الروح، التفاهم بين المسؤولين والموظفين⁽¹⁾.

5. العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على أخلاقيات المهنة في المؤسسة وهي:

البيئة الاجتماعية: وهي البيئة التي تحدد فيها الصفات الوراثية للفرد وتحدد فيها شخصية اتجاهاته والقيم التي يؤمن بها، وتتمثل في المؤسسات الاجتماعية على اختلافها كالأسرة، المسجد، الحي، مكان العمل إضافة إلى المجتمع الذي يعيش فيه ولهذا نجد أن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفعال في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني، وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء، وتكسبه معرفة لغيره وبنفسه، و كذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف والعاطفة ومشاعر الاحترام اتجاه الوالدين.

فالفرد مهما بلغت قدراته وإدراكه فإنه لايمكن أن يكتشفها لوحده بل يكتسبها من الوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه وكمثال على ذلك المحاباة والوساطة تبين لنا علاقة البيئة الاجتماعية بسلوك العامل حيث أن العامل في المنطقة العربية على وجه الخصوص يضع في الاعتبار عند التعامل مع العمال بأن يخدم ويلبي أولاً وقبل كل شيء مصالح من يمس إليه بصلة القرابة أولاً والصدقة ثانياً، والسبب في ذلك يعود إلى أن الأسرة والعشيرة هي بؤرة التنظيم الاجتماعي الذي ينتمي إليه العامل، ويتعلم من خلاله بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو الأسرة والعشيرة، ولا ريب في أن تكون تلك العصبية الأسرية تنتقل إلى الجهاز الإداري عن طرق سلوك العامل وعند تعامله مع الآخرين⁽²⁾.

البيئة الاقتصادية: هي مجموعة العوامل والمتغيرات التي قد تنعكس سلباً أو إيجاباً على العمل وفقاً لأخلاقيات المهنة فتدني أجور العمال و انتشار الفقر مثلاً قد يدفع العامل نتيجة الأوضاع المزرية التي

(1) محمد أحمد سلمان وسوسن عبد الفتاح وهب: مرجع سبق ذكره، ص124.

(2) أسامة محمد خليل الزيناتي: مرجع سبق ذكره، ص18.

يعيشها وعدم قدرته على تلبية الحاجات الأساسية إلى اللجوء إلى الطرق الغير أخلاقية لتحسين أوضاعه وهذا ما يخل بالقيم التنظيمية كالصدق والنزاهة والتعاون ويعيق الالتزام المهني للعمال ويجب التأكد هنا أن الفرد في الدول النامية له متطلباته الكبيرة التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من سلع وخدمات، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وأملهم في تحسين أوضاعهم المعيشية و زيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فان احتمالات الانحرافات كبيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة أو الخدمة دون غير أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على مدخول إضافي حتى ولو عن طريق غير مشروع.

البيئة السياسية: وتتمثل في العلاقات بين المؤسسة والدولة ومع الأفراد الذين يمتلكون قوة سياسة ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير، إضافة إلى طبيعة النظام القائم في الدولة فضعف الممارسة الديمغرافية وشيوع الاستبداد السياسي والدكتاتوري له دور في التخلي عن أخلاقيات المهنة بالإضافة إلى مدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للعامل، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي أو تزدع وتعاقب السلوك الإداري اللا أخلاقي، لذلك فان غياب الرقابة وضعف الجهاز القضائي وفساد السياسيين وافتقار الدولة لمعايير الحساب، هذه العوامل كلها تساهم في انحراف سلوك العاملين وتزيد خرق للقوانين وتسهل عملية التخلص من العقاب، فيعم الفساد الأخلاقي، وفي ظل غياب الرقابة أيضا يبدي العامل أحيانا سلوكا إداريا يهدف إلى إرضاء رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة ويعود السبب في ذلك إلى خوف العامل من هؤلاء الذين يمتلكون حق التعيين والطرده...⁽¹⁾.

6. أسباب تراجع أخلاقيات المهنة

تعد أخلاقيات المهنة بمثابة المرتكزات الأولى، التزام العامل بمهنته وهي مستمدة من الشريعة الإسلامية لذلك لا بد من إتخاذ هذه الشريعة أساس ومنطلق لكل مهنة، لكن هذا العصر يشهد تراجع كبير في الأسس الأخلاقية والانحطاط الأخلاقي في مجال العمل ولهذا السبب سيتم التطرق إلى بعض الأسباب وراء ذلك وهي كالآتي:

التلوث العقائدي: تعرف العقيدة على أنها الإيمان الجازم بالله وكل ما جاءت به النصوص الصحيحة من أصول الدين وأمور الغيب وهي الحكم الذي يحتمل الشك فيه لدى معتقديه، لكن هذه العقيدة دخل عليها ما يعرف بالتلوث العقائدي أي عدم الالتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة أو تخلي عن بعض مبادئها إما

(1) أسامة محمد خليل الزيناتي: نفس المرجع ص19.

عمداً أو جهلاً بسبب ما يطرأ من انحراف بسبب الشبهات والشهوات ووسواس الشيطان وإغراءاته ونحو ذلك ولاشك أن هذا التلوث العقدي يؤدي إلى تلوث الحياة إذ سلامتها تمكن في إتباع المنهج الاقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق، ومنها الأخلاق المهنية، ولا جدل أن مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في الوقت نفسه.

التلوث الفكري: وهو التلوث الناتج عن تخلي الفرد في سلوكه عن العادات والتقاليد وضعف الوازع الديني وعدم احترام القوانين المتعارف عليها فإله تعالى خلق الإنسان لعبادته بالمعنى الواسع للعبادة، وجعله من أفضل مخلوقاته وسخر له ما في السماوات وما في الأرض لينتفع به في حدود ما شرع الله له وصولاً لتلك الغاية، ويسر له السبيل للوصول إليها و عليه فإن المال ما هو إلا وسيلة لتحقيق تلك الغاية، فليس المال وجمعه غاية في حد ذاته، فإذا تلوث هذا الفكر فإن المال غاية في حد ذاته كما نسمع اليوم حيث قال: هذا العصر عصر المادة ونحو ذلك حتى كرس بعض الناس حياتهم لجمع المادة فأصبحت مالكة لهم لا مالكين لها، فأصبح بعضهم عبيد للمادة كما قيل، عياداً بالله⁽¹⁾.

التلوث القيمي: ويعني تغيير أخلاق أفراد المجتمع من الحالة الايجابية الصحيحة إلى الحالة السلبية من المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة وبقلب معانيها تارة أخرى، ساعية جهدها إلى تحطيم القيم الخلقية وقد استجابة بعض قليلي الإيمان من المسلمين حتى سمعنا مقولات لا تقبلها العقول السليمة، وتمجدها الفطرة السليمة فأصبحت الرشوة عندهم هدية والنفاق مجاملة وأكل أموال العامة فطنة وإيذاء الناس وتأجير مصالحهم قوة في الشخصية⁽²⁾.

7. الأخلاقيات المطلوبة في العامل

لقد جاء الإسلام بالكثير من القيم الخلقية التي ينبغي على العامل أن يلتزم بها ويحرص عليها في أداء عمله، بغض النظر عن نوع الوظيفة أو الحرفة أو المهنة التي يزاولها، على أساس أن هذه القيم هي الصفات والمبادئ الواجبة على كل مسلم مهما كان موقعه في العمل الذي يمارسه يمارسه، وسيتم التطرق هنا إلى خليقين اللذان يمكن اعتبارهما من أهم الأخلاقيات التي يتوجب أن تتوفر في العامل وهما كالآتي:

(1) بلال خلف السكارنة: مرجع سبق ذكره، ص ص43-45.

(2) نفس المرجع: ص45

القوة: وتعني الكفاءة في الأداء والجد وإتقان في العمل وهي تستعمل تارة في معنى القدرة في قوله "خدوا وما أتيناكم بقوة... ويستعمل ذلك في البدن والقلب...". أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية فيقال قويت أطرافه وقويت عزيمته، وقويت مكانته وقويت عزيمته، إن القوة المعنوية مطلب مهم وهذه القوة المعنوية فضيلة من الفضائل يعني بها الرجال الأخلاق والادب فالقرآن يستعمل القوة بمعنى الصدق والعزيمة والصلابة والإرادة كما قال تعالى " خودوا وما أتيناكم بقوة...". أي تقبلوه وحرصوا عليه واعملوا بجد ونشاط ولا تميلوا الى الضعف والوهن فالعامل حسب ما جاء به الإسلام يجب أن يتصف بالقوة الحسنة والمعنوية ليكون مؤهل للعمل الذي يقوم به وذلك بان يتخذ جميع الوسائل المشروعة التي تجعله قويا في بدنه وفي معلوماته ومهارته ليحقق أقصى درجة من الأداء الفعال والمثمر.

إن محددات القوة ومعاييرها تختلف من عمل لآخر بسبب طبيعة هذا العمل والقدرات اللازمة لأدائه وفي هذا يقول ابن تيمية رحمة الله والقوة في كل ولاية بحسبها فالقوة في إمارة الحرب ترجع إلى شجاعة القلب والى خبرة بالحروب، والقوة في الحكم بين الناس ترجع إلى العلم والعدل الذي دل عليه الكتاب والسنة والقدرة على تنفيذ الأحكام⁽¹⁾.

الامانة: وهي قيمة عليا من القيم الإنسانية وخلق رفيع من الأخلاق الكريمة التي يجب أن يتصف بها كل عامل وتعني كل ما يجب على العامل حفظه كحقوق الآخرين والالتزام بالسر المهني وغيرها ولا شك أن الامانة خلق أوجبه الإسلام و اعتز بها العرب قبله فإذا أرادوا أن يمتدحوا إنسانا وصفوه بالامانة وقد أكد القرآن الكريم في الكثير من آياته على هذا الخلق وكذلك فعلت السنة المشرفة فقال " والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون" والواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالامانة، ومنها أن يخلص في عباداته وأن يحسن الانتفاع بوقته و أن يحسن العامل والصانع والتاجر عمله، وأن يجتهد فيه، ومن الامانة أن يحسن العامل عمله وأن يؤدي ما عليه من مسؤولية اتجاه المواطنين والدولة والأمة جميعا.

ويمكن تلخيص الأخلاقيات المطلوبة في العمل في نقاط التالية:

- الالتزام بالسر المهني
- حفظ الحقوق وأدائها على أكمل وجه
- الالتزام بالنزاهة والامانة في العمل
- عدم استغلال المنصب لتحقيق مصالح شخصية

(1) بلال خلف السكارنة: مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

- التنفيذ بالتشريع المعمول به
- الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل⁽¹⁾.

ثالثاً: أخلاقيات المهنة الطبية

1. التطور التاريخي لمهنة الطب

1.1 الطب في الحضارات القديمة: يعد الطب من أقدم المعارف التي سعى إليها الإنسان. فمن منظور التراث الغربي يعود تطور النظرية الأخلاقية إلى أفلاطون وأرسطو وتعود جذور كلمة ethics بمعنى أخلاق إلى كلمة اليونانية ethos التي تعني العادات أو السلوك أو الصفات، فقد كانت الحضارة البابلية محطة جديرة بالتوقف عندها في مسار الأخلاقيات عبر التاريخ.

أ. في الحضارة البابلية: ظهرت الأخلاق المهنية في مدونة "حمو رابي" حيث قال عنها "جون سارتون" "إن قانون "حمو رابي" هو أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري" هذا القانون تضمن 282 مادة اشتملت على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات المهنيين والبنائين وغيرهم وكذا العقوبات المترتبة عن عدم القيام بها.

لذا يعتبر البابليون أول من اهتم بالأخلاق المهنية للبنائين والأطباء وغيرهم، وهذا وإن دل فإنما يدل على وعي الإنسان منذ القديم بضرورة تقنين الأخلاق المهنية.

لقد كانت اللغة السومرية تستعمل كلغة خاصة بالطب في الوصفات الطبية، حيث استعمل الأطباء (دساتير سومرية) كما كان الأطباء الفرنسيون يستعملون اللاتينية وكان الأطباء يقتصدون السومرية التي لا يفهمها المرضى فيزداد نفوذهم وشهرتهم وكذا تتميز بالإطار القانوني⁽²⁾.

ب. في الحضارة المصرية القديمة: تطورت في هذه الحضارة الأعمال والإدارة بشكل كبير إلى الحد الذي دعا "بيتر داركر" إلى القول "أن أفضل المديرين كانوا أولئك الذين اضطلعوا ببناء الأهرام في مصر فقد استطاع هؤلاء بمواردهم البسيطة والمحدودة و أساليبهم التنظيمية المبكرة أن يحققوا إنجاز يعد من عجائب الدنيا. يعد هذا التطور الحاصل دليلاً على تطور الأخلاقيات والقيم المرتبطة بها.

(1) بلال خلف السكارنة: مرجع سابق، ص32.

(2) مريم شريط: أخلاقيات المهنة الطبية بين التمثيل والممارسة (دراسة ميدانية بمستشفى عبد القادر محاد بالجلفة)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة lmd في علم اجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة الشهيد محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2020-2021، صص 52-53.

فالطبيب المصري ارتبط ارتباطا وثيقا بالمعابد. فكان هناك عدة آلهة شفاء الأمراض، وكان نصير الأطباء في هذا الحقبة هو الإله (توت) و يتضرع إليها للشفاء من الأمراض المستعصية، فاستعملت الأدوية والمستحضرات الطبية المستخلصة من الأعشاب و الحيوان تستعمل في تلك الفترة كعوامل مساعدة

لطرده الأرواح الشريرة وتعد بردية ايبرس واحدة من أهم البرديات الطبية في مجال الطب المصري القديم، حيث تعود إلى 1550 ق.م، تحتوي على 877 وصفة وما يقرب 400 عقاقير.

ج. **في الحضارة اليونانية:** اهتم اليونانيون بالتشخيص الوصفي، وكان ذلك هو اتجاه الفلاسفة ولم يستقل أحد من هؤلاء بالبحث فيه حتى كان أبو قراط يعتبر أول من بوب الطب ورتبه لدا سمي ابو الطب.

يعد سقراط منشئ الفلسفة الأخلاقية في العالم الغربي، فبمجيئه اتجه البحث نحو الإنسان وأخلاقه ونفسه، بعد أن كان مقتصرًا قبله على البحث في الطبيعة، ولم يفصل سقراط الأخلاق عن الدين فالحياة الخفية عنده تعتمد على أصليين، قوانين الدولة المكتوبة والقوانين الإلهية غير مكتوبة.

وحقق شعار (أعرف نفسك بنفسك) و أول مظاهر عكوف النفس على ذاتها هو الرغبة في التخلص من تأثير بعض الآراء والعادات المتسلطة أمكن له أن يكون موضوعيا وعادلا وبالتالي استطاع أن يحدد سلوكه في مجال أسرته ووطنه وعمله مما يوصله إلى الحرية والاستقلال الذاتي. ومايهم هنا هو سلوك الإنسان في مجال عمله والذي حظي بالاهتمام مثله مثل سلوك الإنسان في مجال الأسرة وتجاه الوطن.

د. **في الحضارة الرومانية:** ترجع أصالة الرومان في تفكيرهم الاجتماعي في تطبيق المبادئ القانونية والإدارية تطبيقا علميا، ولهذا إتصفوا بصرامة الخلق وقوة العزيمة وخضوع تصرفاتهم لنظام دقيق. فقد عرف رجال الفكر و السياسة عما هو مثالي بل اتجهوا إلى الملاحظة ووصف أخلاق الرجال ودوافعهم وتحليل نفسياتهم في محيط الواقع.

ه. **في الحضارة الصينية:** كان الصينيون يملكون حدائق لتربية النباتات الطبية قبل المسيح بثلاثة آلاف عام، وينسبون إلى الملك "هوانج تي" كتابا في الطب ألفه حوالي سنة 2600 قبل الميلاد، وهو باق عندهم إلى اليوم، وقد استفاد منهم الأوروبيون في معارفهم الطبية ويقال: إن العالم: " بوردو" قد أخذ مباحثه في النبض عن الكتب الصينية، والمادة الطبية كانت أهم مشاغلهم ويعتبر كتابهم المسمى

بنناو" كنز المادة الطبية وفيه 1100 مادة يسرد خصائصها العلاجية وصناعة الطب عندهم حرة يتعاطاها من يشاء وكانت مدارسهم الطبية في المدن إلى القرن العاشر كثيرة ثم اختلفت إلا مدرسة في العاصمة⁽¹⁾.

2.1 الطب في الشرائع السماوية: على اعتبار الديانات السماوية ضابط للممارسات الاجتماعية انطلاقاً من قيم تمثل مصدر الأخلاق جاءت الديانات لتمدنا بالقيم لتنظيم المجتمع الذي كان يعيش حالة من الفوضى والفساد قبل بروز الشرائع السماوية، وجاءت لعلاج المجتمع ووضع حد لهذه الفوضى.

أ. في الديانة اليهودية: جاءت شريعة موسى عليه السلام شاملة بعض المبادئ التي تعطي الفرد قيمته، وتحت على الاتحاد واعتبرته عماد الحياة الاجتماعية.

فقد ارتبطت اليهودية بالربا في أوروبا وارتبطت صورته بشخصية المرابي عبر التاريخ وهي الصورة التي خلدها شكسبير في سلوك في مسرحية تاجر البندقية، وهذه الصفات التي توارثها اليهود إلى يومنا هذا.

ب. في الديانة المسيحية: انتهجت الشريعة المسيحية طريق التسامح والعفو وجعلت القلب بديلاً للعقل والنية الطبية بديلاً للعدل الظاهري والخير أساس الأخلاق والفضيلة.

وقد نادى آباء الكنيسة بنظرية السيفين ومؤداها أن الله خلق لكم هذا العالم سيفين أحدهما ديني والأخر زمني، سلم أحدهما للباب والأخر للإمبراطور، والسيف الروحي هو كلمة الله تستخدمه لمرتكب الخطيئة واعتبرت هذه قرض الأموال بفائدة خطيئة دينية كما ناهضت الأعمال التجارية ونظمها من خلال قواعد وحدود مشددة.

أكد القديس "توماس الاكويني" فيلسوف لاهوتي إيطالي أن السلطة في المجتمع إنما تصدر عن الله و أن الله يكلها إلى أفراد الشعب ومن ثم تأتي السلطة السياسية بعد الدينية. وقد أوصى رجال القضاء أن يرجعوا إلى ضمائرهم عند الفصل في القضايا باعتبارهم أعضاء في المجتمع لا كموظفين في الدولة.

ج. في الإسلام: تتميز الأخلاق الإسلامية عن الأخلاق التي تبنتها الفلسفات المختلفة، فالإسلام نظامه الأخلاقي وفضائله المميزة فغاية الأخلاق فيه ليست اللذة أو السعادة بل السعادة الأخروية من خلال المنفعة العامة الدنيوية التي تصون الروح وتعني بالجسد.

(1) مريم شريط: مرجع سابق، ص 54-58.

فأخلاق المسلمين نابعة من القرآن والسنة و الإجماع والقياس، فقد راعى الرسول (ص) الآداب، فكان مثلاً أعلى لها وعمل على تأديب أمته بها.

وقد أثنى الله عليه في قوله "و إنك لعلی خلق عظیم"

فالإسلام دين الوسطية والاعتدال والتوازن إلى جانب ذلك أنه يمثل أساساً لتكون شخصية أخلاقية فالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، و الصدق والاستقامة والأمانة والوفاء بالعهود... كلها سمات أخلاقية عملية للإنسان ومطلوب منه تجسيدها في الواقع.

ويعد الإمام "على بن أبي طالب" أول من صاغ المفهوم القرآني عن الأخلاق في نظرية شاملة، و أهم مفاهيم الأخلاق عنده التوافق التام بين عقيدة المرء وقوله وفعله.

3.1 الطب في العصر الحديث: يتميز العصر الحديث بتنوع الفلسفات والإيديولوجيات والتيارات الفكرية ويرجع هذا إلى التطور الحاصل خلال هذه الحقبة، ابتداء من الثورة الصناعية في القرن 18 وغيره من مظاهر التغيير الاجتماعي.

ومن أبرز رواد الفلسفة الحديثة نذكر "ديكارت" الذي قسم الأخلاق إلى نوعين: أخلاق مؤقتة

وأخرى نهائية وكلاهما تحقق السعادة للإنسان والنهائية في نظره من تحقيق سعادة أكبر. أما "هيغل" فقد افترض نظرية العقل الجمعي، فهو يرى أن الإنسان لا يولد إلا في إطار عقلي عام يستمد منه أنماطه السلوكية والثقافية و أساليبه الفكرية، فهو يولد في ثقافة يستوحي منها أفكاره ومنطقه، لا يخلق لغته أو يصطنع أخلاقه بل يكتسبها ويستوحيها من نمط الثقافة التي يولد فيها ويعيش⁽¹⁾. وفي نظريات أخلاقيات مهنة الطب نجد حسب نظرية كل من fjehildress و beauehamps أن هناك العديد من النظريات الأخلاقية والتي توجز كل منها على حده أن تضع حلاً لجميع المعضلات الأدبية والأخلاقية، ولا يتوفر في أي منها وضوحاً أو ترابطاً أو كمالاً أو إدراكاً واضحاً أو بساطة وواقعية تستطيع من خلالها تحقيق الغاية منها، وقد يحتاج إلى عدة نظريات مجتمعة لحل مشكلة أدبية معينة وهذا بالطبع ثقيل ومربك ونورد في هذا الصدد:

أ. نظرية المنفعة أو الفائدة: حيث يحكم على الفعل بأنه جيد أو سيء من خلال مقارنته بنتائجه جيدة أو سيئة؟، وبأن المنفعة تتحقق بتقديم أقصى ما يمكن من إيجابيات وبأقل ما يمكن من سلبيات إلا أنها أخفقت حيث تعاملت مع الأفعال الغير أخلاقية على أساس المنفعة.

(1) مريم شريط: مرجع سابق، ص 58-60.

ب. نظرية الالتزام: وهي معتمدة على فلسفة "إيمانويل كانط" (1724-1804) والتي أشار بان الأخلاق تعتمد على المنطق فقط، ورفض بدوره التقاليد والفطرة والضمير والعواطف في الحكم على الأخلاق،

وأدعى بان الفعل مستندا أساسا على الالتزام الأخلاقي.

ولكن نظرية kantian أخفقت في حل الالتزامات المتناقضة لأنها تعتبر القوانين الأخلاقية كاملة أو مطلقة.

ج. نظرية الحق: والمعتمد على احترام حقوق الإنسان وخصوصياته، وحياته وحرية والتعبير عن آرائه، ولكنها تركز على الحقوق الفردية مما يخلق جوا عدائيا بينهم، ناهيك على أن الحقوق الشخصية قد تتعارض في بعض الأحيان مع الحقوق العامة.

د. النظرية الاجتماعية: التي تنص على أن الأخلاق مرتبطة بالتقاليد الاجتماعية المتضمنة لاعتبارات الأفعال الحسنة والأهداف الاجتماعية والتقاليد... هذه النظرية ترفض نظرية الحق الفردي، إلا أنها واجهت مشكلة تكمن في صعوبة الوصول إلى إجماع على مفاهيم القيم الاجتماعية في حياتنا المعقدة اليوم، وما تحويه من خلافات اجتماعية⁽¹⁾.

هـ. نظرية الروابط الاجتماعية: والتي تستند أساسا على العلاقة بين الطبيب والمريض وعلى روابط العائلية، فعلى سبيل المثال قد يرتبط العمل الأخلاقي بمنع حدوث أي شيء من شأنه قطع الروابط العائلية، والمشكلة في هذه النظرية صعوبة التعامل وتحديد المشاعر العاطفية والنفسية التي تشمل عليها هذه العلاقة.

و. نظرية الحالة أو الوضع: والتي تعتمد على قرارات عملية تناقش فيها كل حالة على حدة، ولكنها قد تعطي نتائج مختلفة لحالات متشابهة في طبيعتها وهي أيضا عرضة للتحيز.

وحسب تصنيف fjehildress و beauehams هناك أربعة قواعد للأسس الأخلاقية:

قاعدة الذاتية: وهي منح المريض الحق في إبداء رأيه الاخذ بقراره في الإجراء الطبي.

قاعدة دفع الضرر: وهي الابتعاد عن كل ما يؤدي المريض.

قاعدة المنفعة: وهي كل ما يحقق الفائدة والمعقولة ومواجهة التكاليف أمام حدوث المخاطر.

(1) مريم شريط: مرجع سابق، ص61.

قاعدة العدالة: وهي النظر والبحث في المنفعة والتكلفة والمجازفة من المخاطر المحتملة بطريقة موضوعية⁽¹⁾.

2. مفاهيم أساسية للمهنة الطبية

1.2 تعريف الطبيب

عرف عبد الفتاح مراد الطبيب في مؤلفه موسوعة البحث العلمي و إعداد الرسائل بأنه "الشخص المؤهل والمتخصص لعلاج المرضى".

وقد عرفه موفق علي عبيد في كتابه المسؤولية الطبية مسؤولية المستشفيات والأطباء والممرضين الطبيب هو "الشخص الحائز على درجة أو شهادة علمية طبية من جهة معترف بها تؤهله لممارسة فن ووقاية وعلاج تخفيف الأمراض أو معالجة ما يمكن علاجه من الآثار الناتجة عن العنف أو الحوادث سواء كان ذلك لدى الإنسان أو الحيوان".

2.2 تعريف العمل الطبي

تعريف الدكتور محمود نجيب الحسيني "هو ذلك النشاط الذي يتفق في كفاءته وظروف مباشرة مع القواعد المقررة في علم الطب، ويتجه في ذاته أي وفق المجرى العادي للأمر إلى شفاء المريض، والأصل في العمل الطبي أن يكون علاجاً أي يستهدف إلى التخلص من المرض أو التخفيف من حدته أو مجرد تخفيف ألمه ولكن يعد ذلك من الأعمال الطبية ما يستهدف الكشف عن أسباب سوء الصحة أو مجرد الوقاية من المرض⁽²⁾".

3.2 مفهوم أخلاقيات الطب

تعرف على أنها "توجيهات مستمدة من القيم والمبادئ تعني بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة النشاط الطبي المهني"⁽³⁾.

ويرى التشريع الجزائري أخلاقيات الطب بأنها "مجموعة المبادئ و الأعراف التي يتعين على كل طبيب أو جراح أسنان أو صيدلي أن يراعيها وان يستلمها في ممارسة مهنية"⁽⁴⁾.

(1) مريم شريط: نفس المرجع، ص 62.

(2) نفس المرجع: ص ص 63-65.

(3) عبد الحكيم سعد غيث وآخرون: مستوى أخلاقيات الطبية المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس وطلبة امتياز بالكليات الطبية، مجلة الأبحاث، جامعة بيروت، ليبيا، العدد 18 سبتمبر، 2021، ص 266.

(4) مريم شريط: نفس المرجع، ص 77.

4.2 مفهوم أخلاقيات المهنة الطبية

تعرف أخلاقيات المهنة بأنها "المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها"⁽¹⁾.

3. صفات أخلاق الطبيب

أ. **الإخلاص في العمل:** الطبيب هو موضع ثقة المريض والمجتمع وهو في موضع يستطيع أن يساعد فيه الناس على أن يساعدوا أنفسهم، وكثيرا ما يلقب بالحكيم في بعض المجتمعات وهي عبارة على ان ممارسة تحتاج لأكثر من التطبيب وهو كثيرا ما يقف إلى جانب الإنسان في لحظة ولادته ووفاته وقد يطلع على عورة و أسرار المريض للضرورة.

ب. **النزاهة:** على الطبيب تجنب إساءة التصرف في العمل الطبي، فهو يؤمن بشرف المهنة ولا ينظر إلى مهنته على أنها أداة للكسب، بل هي وسيلة للعطاء والإصلاح وهذا الإيمان بشرف المهنة هو أهم داع للعاملين في الخدمات الصحية بان يراعوا الخلق الحسن في تعاملهم مع الناس.

ج. **الصدق:** من أكثر الناس الذين في حاجة لتحري الصدق هو الطبيب في معاملته مع جميع المحيطين به، وهو بذلك ينطلق من منطلق أخلاقي وهو أساس النجاح في الحياة.

د. **الإيثار:** هناك مجموعة من الصفات لا بد للتخلي بها من طرف الطبيب ولكن تظل صفة الإيثار وإنكار الذات أهمها بقدر كاف وهو الذي يحقق للطبيب محبة الآخرين كما يحب نفسه.

هـ. **الوفاء:** يحتاج الطبيب إلى ان ينمي في نفسه هذه الصفة لمن اخذوا بيده في مسارات الحياة وذلك بمختلف الأشكال.

و. **الرحمة:** على الطبيب أن يكون رحيما بمرضاه ومن معاني الرحمة ان يخفض بجناحه لمريضه فلا يتعالى ولا يمن وان يسكن روح المريض، ويبعث في نفسه الطمأنينة ويفتح له أبواب الأمل ويكون طلق الوجه، ميسرا للأمر، لا يفرق بين مرضاه في اللون والجنس والعرق والمذهب.

ز. **تهذيب النفس:** على الطبيب ان يراجع نفسه بالإصلاح وهذا يقتضي منه النظر بموضوعية للأمر وتحري الحق وجهاد النفس، لان أي خطأ يؤدي بحياة الانسان.

ح. **سمو الأهداف:** كلما سما الإنسان بأهدافه سمت به و ارتفعت فالإنسان مع تقديم العمل والخبرة يتعلم كيف يوجه اهتماماته أكثر نحو الآخرين.

(1) عبد الحكيم يسعد غيت وآخرون: نف مرجع سابق، ص268.

ط. مداومة التعليم: العلوم الطبية تتجدد، ومن ثم فعلى الطبيب ان يواظب على تطوير معلوماته فهذا مدعاة لرضاه عن نفسه ورضا الآخرين عليه، وطلب المعرفة يحتاج إلى جهد ومثابرة وعناء، والشيخ ابن سينا الذي برع في طب والفلسفة والميتافيزيقا والشعر يقول: "كنت ارجع بالليل لداري واصنع السراج بين يدي واشتغل بالقراءة والكتابة، فإذا غلبنى النوم أو شعرت بضعف عدلت إلى شرب قرح من الشراب" فيما تعود إلى قدرتي ثم ارجع إلى القراءة.

ي. التنظيم الإداري: يرتبط الطبيب مع زملائه ورؤسائه في العمل علاقات متعددة ومتداخلة وحتى ينجح في عمله لا بد ان يتناغم عمله ويتناسق مع أعمال الآخرين حتى تصل مجموعة العمل كفريق إلى أهدافها المحددة ومن ذلك:

_ المشاركة مع الآخرين في وضع أهداف ومنهج العمل ومتابعة تنفيذه.

_ استعاب الخريطة التنظيمية للمؤسسة التي يعمل بها وإدراك صلاحياته ومسؤولياته والالتزام بالترتيب الوظيفي.

_ الصدق والوضوح والموضوعية مع جميع من يعمل معهم.

_ الحرص على تشجيع مرؤوسيه وإعطائهم الحوافز المالية والأدبية وتفادي النقد الجارح والتوجيه المستمر لهم⁽¹⁾.

4. واجبات الطبيب

1.4 واجبات الطبيب نحو مجتمعه

_ عليه أن يكون عضواً حيويًا في المجتمع ويتعامل معه ويؤثر فيه يهتم بأموره.

_ يجب على الطبيب في حالات الأمراض السارية أن يتبع النظم الصحية الموضوعية لذلك و الإبلاغ عن هذه الحالات للجهة المختصة واتخاذ ما يلزم من إجراءات.

_ أن يساعد المجتمع في التعامل الإيجابي مع عناصر تعزيز الصحة وحماية البيئة الطبيعية والاجتماعية والوقاية من المرض .

_ أن يدرك مسؤوليته في المحافظة على الموارد الصحية واستخدامها بالطريقة المثلى.

_ أن يسخر معلوماته ومهاراته المهنية في الارتقاء بنوعية الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

⁽¹⁾ مريم شريط: مرجع سبق ذكره، ص ص68-70.

- _ أن يشارك بفعالية في صنع وتطوير السياسات والأنظمة الصحية التي تستجيب للاحتياجات الصحية للمجتمع والموجهة لحماية حق الأفراد في الحصول على الرعاية.
- _ الحرص على القيام بالتربية الصحية في المجتمع وتبصير أفراده بأهمية الالتزام بالسلوكيات الصحية والمشاركة الفعالة في كافة برامج الرعاية الصحية.

2.4 واجبات الطبيب نحو مهنته

- يجب على الطبيب حماية شرف مهنة الطب وقدرها وذلك من خلال:
 - _ الحفاظ على شرف المهنة بالعناية بسلوكه ومظهره الشخصي وإخلاصه المتقاني.
 - _ تجنب ما يؤدي إلى احتقار المهنة أو الحط من قدر الأطباء من قول أو فعل.
 - _ المساهمة في تطوير المهنة علمياً ومعرفياً، من خلال الأبحاث والدراسات وكتابة المقالات والتعلم المستمر.
 - _ عدم إساءة استخدام مركزه المهني في الحصول على أي امتيازات أو منافع مادية أو معنوية خارجة عن النظام والعرف.
 - _ المحافظة على المعايير الطبية والعمل على الارتقاء في كل نشاطاته المهنية.
 - _ الابتعاد عن كل ما يحل بأمانته ونزاهته في تعامله مع المريض وألا يفقد ثقة المريض باستخدام أساليب الغش أو التدليس أو إقامة علاقات غير طبيعية معه أو مع احد من أفراد عائلته أو الكسب المادي بطرق غير نظامية وكل ما من شأنه الإساءة لمهنة الطب.
 - _ تجنب التسرع في إتخاذ إجراءات طبية مخلوفة بالمخاطر إذا لم يكن متأكداً من ضرورتها و أن جدواها تفوق مخاطرها.
 - _ تجنب السعي إلى الشهرة على حساب أخلاقيات المهنة و أصولها.

3.4 واجبات الطبيب نحو مؤسسته

- _ أن يحافظ على سمعة وكرامة المؤسسة التي يعمل بها.
- _ أن يحافظ على ممتلكاتها وأن يستخدمها استخداماً رشيداً.
- _ أن يكون فاعلاً في المساهمة في تطوير أداء المؤسسة والارتقاء بها.
- _ أن يكون قدوة في الالتزام بالقوانين واللوائح والأنشطة والتعليمات السارية فيها بشرط عدم تعارضها مع المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة.

4.4 واجبات الطبيب نحو نفسه

- _ أن يكون على مستوى متقدم من المعرفة العلمية والعملية في مجال اختصاصه.
- _ أن يعمل بصورة مستمرة على تنمية معارفه ومهاراته المهنية.
- _ أن يكون نموذجاً في المحافظة على صحته في كل سلوكياته.
- _ أن يحمي نفسه من الأخطار المحتملة أثناء ممارسة للمهنة¹.

5. علاقة الطبيب بالمريض

يعتبر المريض شخصاً غير قادر على إتخاذ قراراته بنفسه بالطريقة التي اختارها أسلوباً لحياته ويعتبر الطبيب الشخص القادر على نفع المريض بصفته يملك العلم والمعرفة، لذلك ثم اعتباره خبيراً وما المريض إلا شخصاً جاهلاً عليه الخضوع للنموذج علاج الطبيب، وقد تتخذ هذه العلاقة بينهما عدة صور مختلفة تتمثل في:

علاقة اجتماعية: كبناء علاقات صداقة أو الانشغال و الاهتمام بينهما، ويظهر هذا خاصة لدى المهتمين اجتماعياً.

علاقة تعاون: مثل المشاركة في إيجاد العلاج، تحقق رضا المريض على طبية ودعمه له وتبني هذه العلاقة على التعاون، المشاركة المساعدة، الدعم، الرضا والتضامن.

علاقة تقبل: بمعنى أن المريض قبل ما قدم له عن إتقان ورضا.

علاقة علاجية: وقد تكون غير متساوية، بها توقعات وأمال متبادلة.

علاقة سلطوية: بحيث يمارس الطبيب سلطته على المريض فياثر فيه وتكون بمثابة علاقة أبوية يتم فيها الخضوع لتوجيهات الطبيب من قبل المريض، ويؤدي هذا النوع من العلاقات بالمريض إلى التبعية أو العدوانية أو الثورة أو الخضوع.

علاقة تربيوية: يتم فيها نقل عدة معلومات طبية وعلمية إلى المريض فيولد لديه الثقة الكاملة في طبيبه وتقبل العلاج الذي يقدم له.

علاقة تبعية: بحيث يفقد المريض استقلاليته الكاملة بحكم عجزه ومرضه إلا أن هناك من المرضى من يشعرون بالارتياح بسبب انشغال آخر به على عكس آخرين والذين يحسون بتدني قيمتهم الشخصية، وقد تختلف التبعية هذه حسب شخصية كل من الطبيب والمريض.

¹ عاطف محمد ابو هرييد: فقه الطب وأخلاقيات الطبيب، المحاضر في كلية الشريعة والقانون بالجامعة الإسلامية، غزة، ط1، 2008، صص 62-64.

قد لا تكون علاقة الطبيب بمريضه علاقة تعاون وتكامل بحيث تستطيع العلاقة أن تكون علاقة توتر نتيجة للمصالح المختلفة بينهما واختلاف التوقعات والمسائل التي يستخدمها كل منهما من أجل تحقيق أهدافه وترجع أسباب حدوث هذا التوتر إلى:

✓ **تناقض التوقعات:** حيث يتوقع المريض من طبيبه التشخيص والشفاء ويوقع الطبيب من مريضه، الإصغاء، والطاعة وقد يصاب بالإحباط إذا لم يفعل هذا، ويرجع سبب ذلك إلى زيادة الوعي الصحي لدى المريض الذي يسعى هو الآخر لإيجاد العلاج.

✓ **اختلاف الرأي:** قد يظهر صراع بين الطبيب والمريض نتيجة لاختلاف في رأيهما في التشخيص أو العلاج رغم تأكد المريض من أن الطبيب يتمتع أكثر بالخبرة الفنية والتخصص ويرجع سبب الاختلاف هذا إلى:

_ نوع المعرفة الطبية والخبرة الشخصية لكل منهما.

_ الاهتمامات المختلفة لكل منهما، فالمريض يريد التحدث مطولا مع الطبيب لشرح حالته فيجد الطبيب نفسه في تصادم وصراع بين التزاماته كطبيب وبين حقوقه.

_ اختلاف كل من الطبيب والمريض حول خطورة تقييم الحالة بسبب اختلاف الخبرة الشخصية بالمرض، ففي بعض حالات التشخيص قد يخبر الطبيب مريضه بعدم خطورة الحالة، إلا أن المريض يشكك في تشخيصه ويعتبره مخطئا وبذلك يذهب إلى طبيب آخر أو يتجنب وصفته الطبية.

_ اختلاف الثقافات الموجودة بينهما عن طريق الوعي الصحي للمريض، فأحيانا يؤثر بالسلب بسبب تدخل المريض في أسلوب العلاج وتقييم عمل المريض، وأحيانا آخري يكون ايجابيا فيقضي على الصراع عن طريق التعاون مع الطبيب⁽¹⁾.

✓ **أسباب تتعلق بانجاز الطبيب لدوره:** كعدم قدرته على استنباط المعلومات التي قد تفيد في التشخيص والعلاج أو عدم قدرته على التفاعل السليم مع مرضاه نتيجة لنقص إجراءات المقابلة المنظمة.

(1) لزغد راضية: الأخطاء الطبية في المؤسسات العلاجية الجزائرية وتأثير مخالفتها على المريض (دراسة ميدانية للنخبة الوطنية لضحايا الأخطاء الطبية SOS)، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاجتماع، جامعة الجزائر2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع الديموغرافيا، تخصص: منهجية، 2010-2011، ص ص 72-73.

✓ أسباب تتعلق بدور المريض: كعدم طاعته وتعاونه مع الطبيب نتيجة قصور فهم المريض لتعليمات الطبيب⁽¹⁾.

6. النصوص المنظمة لمهنة الطب

1.6 قانون حماية الصحة وترقيتها

صدر هذا القانون 16-02-1985، إذ تم تعديله أكثر من مرة، وقد كانت احدي اهتماماته فرض التزامات قانونية تتمثل في السهر على حماية الصحة، والمشاركة في التربية الصحية، والقيام بتكوين مستخدمي الصحة، وعفي عن البيان أن هذا القانون قد تعرض للمسؤولية الطبية، وآداب مهنة الطب، وحدد ضوابط لتلك المسؤولية الناتجة عن ممارسة المهنة: كما عالج هذا القانون عدة نقاط منها: نزع الأعضاء البشرية وزرعها، والشروط التي تتوفر في ذلك. أيضا تعرض لنقل الأعضاء من جثث الموتى وزرعها في أجسام الأحياء وشروط ذلك كما ألزم هذا القانون الطبيب الحفاظ على سر المهني ومنعه من افشائه في أحوال معينة. كما منع من تسليم شهادات طبية كاذبة، أو شهادات مجاملة تنفيذ وجود المرض أو عاهة لذا شخص ما، أو بإعطاء بيانات كاذبة عن المرض أو عن سبب وفاة، أو بإخفاء وجود مرض أو عاهة، واعتبر فاعل ذلك معرض للعقوبة، وقد نصت إحدى مواد هذا القانون المعدل والمتمم بمقتضى القانون 17-90 على إمكانية متابعة كل طبيب أو جراح أسنان أو صيدلي أو مساعد طبي على كل تقصير أو خطأ مهني يرتكبه خلال ممارسة مهامه أو بمناسبة القيام بها، ويلحق ضررا بالسلامة البدنية لأحد الأشخاص أو بصحته أو يحدث له عجزا مستديما، أو يعرض حياته للخطر، أو يتسبب في وفاته، وإذا لم يتسبب الخطأ المهني في أي ضرر يكتفي بتطبيق العقوبات التأديبية⁽²⁾.

2.6 مدونة أخلاقيات الطب

تحاول المنظمات بشكل عام تطوير السلوك الأخلاقي والمهني لدى العاملين من أجل تقليل من الظواهر السلبية وعدم تعطيل الأداء المهني له، لذلك يتم تعزيز أخلاقيات المهنة في العمل، وتكون مدونات أخلاقية يرجع إليها في حالة الاختلاف في جوانب السلوكية و الأخلاقية أثناء تأدية العمل باعتبارها تحتوي إجراءات وقائية و أخرى علاجية. ومن أجل تحقيق ذلك أصدرت المستشفيات مدونه أخلاقيات الطب بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-267 المؤرخ في 06 يوليو 1992 تضبط فيها

(1) لزغد راضية: مرجع سابق، ص73.

(2) نفس المرجع: ص65.

سلوكيات الأطباء التي يتوجب عليهم إتباعها بتحديد لها لبعض القيم والمبادئ المرغوب فيها، بغية الارتقاء بالمهنة إلى مصاف الشرف والعلو نظرا لقيامها على الثقة ، مما يستوجب الحيطة والحذر من السلوكات التي تتسجم مع أخلاقياتها. تقوم المدونة الأخلاقية لمهنة الطب على أساسين هما:

الاذغان: يتم التركيز فيها على الجوانب القانونية والمعايير التي تمنع السلوك الغير الأخلاقي و ذلك من أجل زيادة الرقابة، وتتجنب العقوبات القانونية.

النزاهة والاستقامة: وتعمل على تعزيز وتعريف المنظمة (مستشفى، عيادة) و تخلق بيئة تدعم فيها السلوك الأخلاقي في التقييم، وتؤكد على دعم روح الالتزام لذا العاملين.

تعرضت مدونة أخلاقيات مهنة الطب في الفصل الأول منها على الواجبات العامة للالتزام كل الأطباء والصيدلة بها، كالالتزام باحترام حياة الفرد وحياته البشرية، وسعى لخدمة المريض، والدفاع عن صحته، والتخفيف من آلامه ومعاناته، واحترام كرامته دون تمييز وقد تحدثت المدونة في مادة الأولى منها بذكر: " أخلاقيات الطب هي مجموعة المبادئ والقواعد والأعراف التي يتعين على كل طبيب أو جراح (...) أن يراعيها وأن يستلهمها في ممارسة مهنة" كما تحدثت المادة 09 منها" يجب على الطبيب (...) أن يسعف مريضا يواجه خطرا وشيكا، و أن يتأكد من تقديم العلاج الضروري له" هذا وقد ذكرت المدونة ضرورة ممارسة مهنة باسمه، وامتناعه على إتخاذ هوية غيره، كما اشترطت التزامه بالسر المهني، وقد ذكرت في المادة 36 منها، هذا وقد عرجت المدونة على حقوق المريض، فأقرت حقه في اختيار طبيبه ، وحقه في العلاج، كما عرجت العقد الطبي وحق الطبيب في فسخه في كل الأحوال، فان المراد من تدوين هذه المدونة الأخلاقية لهذه المهنة الطبية ، هو تعزيز سلوك الأخلاقي المسؤول من قبل الجميع، وحماية المصالح والمرضى والأطراف الداخلة في إطار علاقات متبادلة، محاولة ذلك معالجة بعض المشكلات الأخلاقية وتقديم بعض أساليب العمل، أخذة لأهمية المعايير والقيم الأخلاقية التي تصب باتجاه تعزيز السلوك الأخلاقي والإنساني والأداء، قصد التقليل من الأعباء التنظيمية، والصراعات سواء كان صراعا مع النفس (طبيب مع نفسه) أو صراعا مع الغير طبيب مع المريض⁽¹⁾.

3.6 المدونة الدولية لآداب المهن الطبية: تنبى المجتمع الدولي من خلال الرابطة الطبية العالمية إلى ضرورة تطوير الآداب الطبية ، لذلك أصدرت المدونة الدولية لمهن الطبية سنة 1948، وتم تطويرها

(1) لزغد راضية: مرجع سابق، ص 65.

لتصبح بشكلها النهائي عام 1983 في مدينة فيينا، وقد حددت هذه المدونة الممارسات الأخلاقية، والآداب العامة التي تقرها المجتمعات بكل ممارس للمهنة الطبية⁽¹⁾.

7. الطب في الجزائر

عرفت الجزائر كغيرها من البلدان مهنة الطب وقد شهدت هذه المهنة تطورا واهتماما كبيرا بعدما كانت مركزه أكثر على النباتات، واستخلاص ما كان ينفع منها للتداوى قصد الشفاء لذلك سنحاول معرفة وعرض تطوير مهنة الطب في الجزائر قبل الاحتلال الفرنسي أثناءه تم بعد.

1. قبل الاحتلال الفرنسي

إن الطب في الجزائر قديم قدم تاريخيا فقد اثبتت الدراسات التاريخية والحفريات الأثرية وجوده مع مختلف الحضارات القديمة والحديثة التي تعاقبت على الجزائر ويعود تاريخ الطب بالجزائر تحديدا إلى الحقبة الإسلامية مع بداية (ق3م/8م).

قبل الاحتلال الفرنسي للجزائر، وجدت بصمات الطب العربي القديم، حيث (تواجدت لدى الأسرة الجزائرية القديمة وثائق طبية، ومستندات كان يستدل بها كما تواجدت بعض الممارسات الطبية كالتداوي بالأعشاب، التجبير، الكي بالإضافة إلى استعمال فوائد الكبريت لغرض العلاج)، وقد تواجدت عدة كتب طبية في المكتبات الجزائرية لاسيما تأليف ابن رشد، وابن البيطار، وابن سينا، هذا وقد عرفت مدينة بجاية ازدهار كبير للطب بها، بحيث كان يدرس في مدارسها " دوان للشعر الطبي" لابن سينا، وقد اشتهرت هذه المدينة بكثرة أعشابها الطبية، وتحكم أهلها في صناعة الأدوية حتى امتدت شهرت هذه التحضيرات الصيدلانية إلى كافة أنحاء العالم الإسلامي كما توفرت هذه المدينة على مستشفى ومدرسة واستقطبت العديد من الطلبة في مختلف العلوم، حتى بلغ تأثيرها على أوروبا، وقد عرفت العديد من الأطباء أمثال العباس بن خالد المالقي (توفي 1179م) ابن أبي المليح (ولد 1166م) ابن النماش (ق13م)، المشدالي لبجاوي (ولد 1414) أما تلمسان فقد توفرت على عدة مدارس بالإضافة إلى مستشفى المنصورة بتلمسان مما جلب العديد من أطباء العرب والأندلس واليهود إليها⁽²⁾.

هذا وكانت صناعة الطب في تلمسان تضم عدة طوائف منها:

طائفة العشابين: وهم الصيادلة التقليديين، كانوا يعرفون الأعشاب المعالجة وفوائدها ومقاديرها وكيفية تركيبها لتصبح دواء.

(1) لزغد راضية: مرجع سابق، ص 67.

(2) نفس المرجع: ص ص 39-40.

طائفة البياطرة: مهنتهم هي تسمير قوائم البهائم ومعالجة عيوبها وأمراضها خاصة عن طريق الكي.
طائفة الحجامين: ومن مهامهم ختان الأطفال في الصباح الباكر، خاصة في الأيام المعتدلة البعيدة عن الحر الشديد والبرد القارص، وكذلك حجامه الكبار.

طائفة القابلات: حرفتهن توليد الحوامل في المنازل باستعمال الطرق التقليدية .
 وعن أماكن العلاج في الجزائر فهي تكاد تنحصر في بعض المصحات، وملاجئ العجزة مثل ملجأ الأمراض العقلية المخصص للأتراك، وكذلك المستشفى التي أنشأه الراهب المعروف " بقراريدو" سنة 1662 داخل السجون الأجنبية قرب باب عزون، ومستشفى لازاريسست" الذي خصص له الملك الفرنسي الويس الثالث عشر عدة إعانات مالية.

حيث عرف الجزائريون الطب التقليدي مستخدمين في ذلك عدة نباتات ومواد طبيعية فلكي يتغلبوا على الحمى استعملوا نبات الشندورة، ولكي يعالجوا الجروح البسيطة والحروق اتخذوا الحنة وسيلة لذلك، وقد استعملوا البصل والثوم للتغلب ومقاومة لدغث العقرب والأفعى بوضعها في مكان اللدغة، وهذا وقد اتخذوا من العسل وسيلة لعلاج عدة أمراض أخرى. وعن أمراض النساء فقد وجدت أنذاك عدة قابلات عرفت بالمهارة، (وقد كنا يستعملن العلاج بالنباتات والأغذية المقوية كالعسل).

إن الملفت للانتباه في الطب الذي عرفته الجزائر قبل الاحتلال الفرنسي لها هو اقتصره على العلاج الخارجي فقط، فالجراحة ونحوها كانت شبه معدومة، رغم تقدم علم الطب في تاريخ الحضارة الإسلامية واشتغال علمائها بالجراحة والصيدلة، وقد يرجع سبب ذلك الى الاعتقاد السائد آنذاك لأهل الجزائر وأطبائها أن الطب مقصور على الأوروبيين فقط.

وعن الصحة في الجزائر عرفت البلاد تقهر اقتصاديا واجتماعيا صاحبه سوء الأحوال الصحية أحوال القرنين 14،15، تخرت أثناءها المدن وافتقرت الأرياف من سكانها بعدما تحسنت الأوضاع طيلة القرن 16 والنصف الأول من القرن 17 مما ساعد على قدوم الكثير من مهاجري الأندلس واستقرارهم بالجهات الساحلية و بذلك انتشرت القرى والعمارات بالأرياف القريبة منها وازداد بذلك النمو الديمغرافي فتحسنت الأحوال المعيشية والصحة للسكان خاصة مع مجيء الأتراك إلى الجزائر سنة 1516 للوقوف على تطور عدد المستشفيات والاهتمام بالطب خاصة مع الحضور القوي للعديد من الأطباء الأوروبيين والمقربين من العائلات الدايات والبايات والبشوات، ولعل من أهم أطباء تلك الفترة" سعيد بن الأحمد المقري التلمساني، محمد بن سليمان بن الزعيم التلمساني الشهير بلقب الحازولين، سيدي بلال،

احمد بن على الراشدي المعروف بابن سحنون، ابن مريم التلمساني صاحب كتاب "فتح الجليل في أدوية العليل"، وغيرها من أسماء أخرى كان كبار المسؤولين في الدولة يهتمون بشؤون صحتهم الخاصة وبذلك لم يشجعوا دراسة الطب في المدارس ولم ينشؤا اكايميات طبية للبحث.

2. أثناء الاحتلال الفرنسي

أثناء الفترة الاستعمارية ظل الطب مصالح العسكرية لمدة طويلة، فكانت المستشفيات المدينة والعسكرية تخدم الأوربيون بالدرجة الأولى، لكنه بقيت أيضا مفتوحة للعرب، وقد شهدت هذه الفترة تسجيل مرتفع لمعدلات الوفيات للجزائريين نتيجة تفشي الأمراض والأدوية والجوع و الحرمان، وذلك بسبب الظروف الاجتماعية المعيشية كانت سيئة بسبب الاستعمار الفرنسي.

عندما توسع الاستعمار الفرنسي واستقر في المدن، حاولت الادارة الفرنسية جلب أطباء مدنيين مما أدى إلى إنشاء خدمة طبية عسكرية، ففي سنة 1845 المصادقة على إنشاء مصالح صحية خاصة بالجزائريين تضم سجلات تدون فيها كل الملاحظات الطبية، وعدد المتمردين عليها قصد العلاج، وقد تم تدعيم هذه المصالح بثلاث أطباء موزعين على ثلاث مناطق الشرق والغرب و الوسط، وقد تعمدت الحكومة الفرنسية استخدام أطباء من ضباط الجيش قصد جمع المعلومات خاصة بالجزائريين. وفي سنة 1910 أسست معهد باستور الجزائري وقد غيرت هذه الفترة التاريخية من الاستعمار الفرنسي تقديم لعدة نشاطات علاجية، ونشاطات أخرى كالتكوين المكثف للمتربين بحيث تم تنظيم مدارس متخصصة في التمريض والأخصائيين الاجتماعيين أو ما يعرف بالخدمة الاجتماعية من طرف عدد كبير من الأطباء في وهران والعاصمة سواء كانت في منازلهم أو بالمستشفيات، أما المنشآت الصحية فقد سجلت خلال سنة 1854، 120 مستشفى عسكري 118 مستشفى متعدد الخدمات، 3 مستشفيات مساعدة، 16 مستشفى متخصص، 10 مستشفيات خاصة، كما تم إحصاء 974 طبيب حر، و 489 جراح أسنان، و 654 صيدلي، و 678 قابلة، أثناء فترة الاحتلال الفرنسي بالجزائر كان هناك تكوين طبي وهو يعود للأعوام الأولى للاستيطان الفرنسي، حيث تأسست المدرسة العليا للصيدلة والطب سنة 1857⁽¹⁾.

(1) لزغد راضية: مرجع سابق، ص ص 39-45.

3. بعد الاستقلال

عشية الاستقلال ورثت الجزائر وضعية صحية متدهورة وانتشار واسع للفقر والمرض وقاعدة صحية محطمة بعد عمليات التخريب الاستعمارية والهجرة الجماعية للأطباء الفرنسيين، حيث تم حرق وتحطيم الهياكل الصحية المتواجدة آنذاك، وبقيت المستشفيات شاغرة و من دون تسيير كما ترك العديد من الأطباء بالمستشفيات رغبة منهم الالتحاق بالقطاع الخاص، وذلك من أجل الربح أكثر.

كان نظام تمويل في مرحلة 1962-1973 يتميز بضعف الوسائل، حيث كان المستعمل آنذاك إعادة تنشيط الهياكل والمنشآت الصحية الموروثة عن الاستعمار الفرنسي، من أجل ضمان حد أدنى من الخدمات الصحية للمواطن، مما دفع بالسلطات العمومية إلى التفكير في نظام تمويلي جديد، هذا وقد تم تسجيل في سنة 1963، 285 طبيب جزائري مابين 1834 طبيب أجنبي، كما تم تسجيل 1241 طبيب جزائري مقابل طبيب أجنبي في سنة 1973، وبعد المرحلة الأولى جاءت مرحلة أخرى امتدت من 1974 إلى يومنا هذا وانقسمت بدورها إلى مرحلتين:

مرحلة التمويل المتخلط (1962-1973): وقد تميز نظام التمويل في هذه المرحلة بضعف الوسائل حيث كان من المستعجل إعادة تنشيط الهياكل والمنشآت الصحية الموروثة عن الاستعمار، كما كانت النفقات الصحية على الصعيد الوطني ضئيلة جدا، وقد اعتمد القطاع العام في هذه المرحلة على 3 مصادر مختلفة لكنها متكاملة في تمويل الصحة وهي: التسيقات (المساهمة العمومية التي تتحملها الدولة والتي تمثل 60% من المجموع نفقات الصحية المخصصة لتغطية تكاليف الأشخاص من مساعدات طبية مجانية)، عائدات تسديد المصاريف (مساهمة صندوق الضمان الاجتماعي)، العائدات الخاصة (وتأتي من دفعات المرضى ذوي الدخل الكافي).

مرحلة مجانية العلاج (1974 إلى يومنا هذا): رافقت هذه المرحلة مراجعة عميقة لاساليب تمويل المؤسسات الصحية حيث تم وضع آلية تمويل المساهمة الميزانية الإجمالية التي عوضت النظام السابق المبني على أساس السعر اليومي، هذا التعديل سمح بإزالة الحواجز المالية من أمام المرضى وبالتالي تسهيل تلبية احتياجاتهم الصحية وتم هذا إلى غاية 1985 وفي سنة 1986 تم توقيف التوزيع المجاني للأدوية، كما تم رفع كل الحواجز التي كانت موضوعة أمام القطاع الخاص سواء كانت في العيادات الخاصة أو التصوير الطبي... الخ.

وعن التكوين الطبي عن الاستقلال ورثت الجزائر كلية واحدة للعلوم الطبيعية بالعاصمة وملحقين بكل من وهران و قسنطينة لذلك سعت السلطات الجزائرية إلى توسيع هياكل تكوين رغم الصعوبات التي كانت تواجهها آنذاك، فنشأت المدرسة الطبية بوهان والتي تحولت إلى كلية العلوم الطبية بعد تأسيس جامعة وهران 1967، وفي سنة 1971 تم إصلاح الجامعة الجزائرية حيث أعطي دافعا قويا لتكوين طبي وجعله يستجيب لمختلف متطلبات الحياة، مع النمو الديمغرافي والتحسين الاقتصادي والاجتماعي للمواطن في السنوات التسعينيات، حيث عرف التكوين الطبي قفزة نوعية، بحيث أصبحت الجزائر تتوفر على عشرة كليات خاصة بعد التحول العديد منها من مراكز اجتماعية إلى مدن جامعية كما عملت الدولة على الفتح العديد من المستشفيات الجامعية التي تضمن التكوين المتخصص في الطب، وبذلك أصبحت الجزائر تتوفر على هياكل مهمة في كل من الجزائر العاصمة، وهران، تلمسان، عنابة وغيرها.

وعن التنظيم القانوني لمهنة الطب بعد الاستقلال، عالج مشروع الجزائر بمهنة الطب واهتم بها فقنن أحكام تضبط ممارسة هذه المهنة وسلوك الأطباء في أعمالهم وذلك من خلال صدور قوانين ومراسم قبل وبعد صدور قانون حماية الصحة وترقيتها⁽¹⁾.

(1) لزغد راضية: نفس المرجع، ص ص 45-48.

خلاصة :

إن أخلاقيات المهنة تعتبر ضرورة أساسية للقيام بأي وظيفة أو عمل، حيث تعمل على توجيه سلوك العمال داخل المؤسسة أو المنظمة التي يعملون بها، وتبين لهم ما هو مسموح وما هو غير مسموح وتنعكس هذه الأخلاقيات في تصرفات العاملين أثناء القيام بالعمل.

ويمكن القول بأن أخلاقيات المجتمع تعتبر أساساً لأخلاقيات المهنة كما أن أخلاقيات المهنة تتبع من أخلاقيات المجتمع وذلك بأن الأعمال لا تقوم بمعزل عن المحيط بل هي بيئة متفاعلة بين المؤسسة ووسطها لذلك يجب أخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بعين الاعتبار في قرارات المؤسسة ونشاطاتها المختلفة.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: الأداء الوظيفي

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. أهمية الأداء الوظيفي
3. عناصر الأداء الوظيفي
4. أنواع الأداء الوظيفي
5. محددات الأداء الوظيفي
6. مكونات الأداء الوظيفي
7. شروط الأداء الوظيفي
8. معايير الأداء الوظيفي
9. أبعاد الأداء الوظيفي
10. العوامل الأداء الوظيفي
11. معوقات الأداء الوظيفي

ثانياً: تقييم الأداء الوظيفي

1. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
2. أهمية تقييم الأداء الوظيفي
3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
4. خصائص تقييم الأداء الوظيفي
5. خطوات تقييم الأداء الوظيفي
6. معايير تقييم الأداء الوظيفي
7. صعوبات تقييم الأداء الوظيفي
8. طرق تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين حيث أجمعوا على أن الاهتمام بالأداء الوظيفي في المنظمة يوصلها إلى أسمى أهدافها مما أدى إلى إدراك المنظمات بأن المورد البشري من المحددات الرئيسية للإنتاجية في جميع أنشطتها وأعمالها، فالمرود البشري هو الذي يخطط، ينظم، ويتخذ القرارات، ينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها من خلال نشاطها، وبالتالي أداء هذا العامل هو الذي يعطي للمنظمة مكانتها في عالم المنظمات ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي لبحثنا هذا تناولنا من خلال هذا الفصل: الأداء الوظيفي حيث تطرقنا فيه إلى مفهومه أهمية وأبعاده ومكوناته وأنواعه محددات ومعايير وعناصر ومعوقات والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، كما تناولنا أيضا تقييم الأداء الوظيفي وقد تطرقنا إلى مفهومه، أهدافه، أهميته، خصائصه، معايير، طرق وخطوات وصعوبات تقييم الأداء الوظيفي.

أولاً: الأداء الوظيفي

1. مفهوم الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي: هو "مفهوم يرتبط بكل من سلوك الفرد و المنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل المنظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد عرف بأنه درجة إتمام إنجاز المهام المستندة إلى العاملين"⁽¹⁾.

كما يعرف بأنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء"⁽²⁾.

كما يعرف على أنه: "إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجز حيث يعبر عن السلوك الذي يقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة"⁽³⁾.

2. أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة يتضح ذلك من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظريا وتجريبيا و إداريا.

فمن الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة والإستراتيجية حيث تحتوي جميع منطلقات الإدارة على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة.

_ أما من الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية الأداء لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

(1) طالب محمد، تكوين مديري الثانويات وعلاقته بجودة أدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين أنفسهم(دراسة ميدانية في ثانويات ولاية جيجل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل_ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2015-2016، ص7.

(2) محسن حماني : الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية(دراسة ميدانية باتصال الجزائر- سطيف)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل_، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2016-2017، ص17.

(3) سمير شويكي:معجم الإداري، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، 2006، ص240.

_ أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتاجه، والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء⁽¹⁾.

3. عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كمية العمل المنجزة: أي المقدار الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

المثابرة و الوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجه من قبل المشرفين⁽²⁾.

4. أنواع الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من عدة أنواع منها:

أ. **الأداء المعياري:** وهو الناتج الذي تضعه المؤسسة سلف وذلك وفقا لتقديرات مفترضة، وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية وفق متغيرات السوق، ويبنى عن طريق تقديرات علمية نسبية وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المفترضة لهذه السنة.

ب. **الأداء الفعلي:** يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم والنوع، والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة، ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي مرتبط بمواصفات وعناصر معلومة، إذ يتم تقييم الأداء الفعلي بالقياس او المقارنة بمعايير الأداء المحدد مسبقا، وقد أثبتت الممارسة العلمية عدم تطابق الأداء الفعلي فمن النادر جدا أن تحدث مطابقة بينهما، حيث أن جانبا قد يبني على التقدير والتخمين العلمي والأخر جاء بإنجازات فعلية.

(1) وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصهر الغالبي: أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن، 1ط، 2009، ص40.

(2) نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، 2009-2010، ص20.

ج. **الأداء الفردي:** هو الناتج الذي يتوصل له الفرد عن طريق القيام بالعمل هو كل إليه والمتكون من مسؤوليات والواجبات، وذلك وفق المدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والنوعية والجودة اللازمة ونظرا لما يكسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فيمكن قياسه وفق ثلاثة متغيرات هي نوعية العمل، حجم العمل، المواظبة.

د. **الأداء الجماعي:** هو مجموع الناتج المتحصل عليه من طرف مجموعة من الأفراد وتكون محددة ومتداخلة ومكاملة لبعضها البعض وهؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكيات هي فردية في ظاهرها لكن لها عوائد على الجماعة ككل، ويعكس ما كان متوقع، فان الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل تتحكم فيه جملة من السلوكيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

_ الغيابات بكل أنواعها.

_ انضباط الفرد في كل سلوكياته.

_ الساعات الفعلية في العمل⁽¹⁾.

5. محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا الأداء هو إنتاج موقفا معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد محددات الأداء الوظيفي تتضح في:

أ. **الجهد:** يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك⁽²⁾.

ب. **الدافعية:** وهي القوة التي تحرك الفرد للعامل بمعنى الطاقة التي تدفع العامل لأجل أداء عمله بمعنى هي الرغبة في عمل شيء، وهذه الرغبة مشروطة بقدرة العامل في إشباع حاجاته بمعنى آخر أنها التفسير لسبب السلوك الإنساني خاصة ما يتعلق بسبب تفاني فرد ما في العمل وإخلاصه وولائه له،

(1) زرطال لطيفة: مرجع سبق ذكره، ص ص106-107.

(2) العابد هواربي: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية (دراسة حالة ولاية أدرار)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص: إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2014-2015، ص66.

بينما يحاول فرد آخر تجنب العمل في حين يشعر الآخر بالملل والضجر والرغبة في التهرب منه، ويتطلب هذا تفهم دوافع السلوك البشري⁽¹⁾.

ج. **القدرات:** وتعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفايات أو السمات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضا تعتبر من محددات الأداء الوظيفي⁽²⁾.

د. **إدراك الدور:** ويشمل تصورات وانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة وبالتالي فإن الأداء الوظيفي للفرد يتحدد ويتفاعل وامتزاج دافعية، قدراته، إدراكه لدوره ولا يوجد عامل أهم من آخر فكل العوامل تتفاعل فيما بينها في تحديد مستوى الأداء⁽³⁾.

6. مكونات الأداء الوظيفي

يتكون مفهوم الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية بمعنى لأن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة و لذلك فانه من المفيد أن نعرض لكل من المفهومين بالتحليل و ذلك على النحو التالي:

أ. **الفعالية:** ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على لأنها لأداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة، انطلاقا من أن الفعالية تمثل معيارا يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية. وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة مفهوم الفعالية، فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل بالأرباح المتحققة، وبهذا فإن فعالية المؤسسة تقاس بحجم الأرباح فيها.

وقد عرفها أحد أقطاب وجهة النظر هذه وهو "فستنت" بأنها "القدرة على تحقيق النشاط" بينما عرفها كل من "ولكرو روبرت" حسب ما أورد مايل بأنها "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو المبيعات وتعظيم حصتها في السوق مقارنة بالمنافسة"

(1) راوية حسن : إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص211.

(2) إبراهيم محمد المحاسنة: مرجع سبق ذكره، ص114.

(3) عبد الفتاح بوخمخ وعزالدين هروم : تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (cpg) قسنطينة، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد6، 2010، ص58.

وهذا ينطبق على المؤسسات ذات الطبيعة النوعية أي التي لا تهتم بالجانب المالي كنشاط رئيسي لها كالمؤسسات البحثية وبيوت الخبرة... الخ. ويستنتج مما سبق أن الفعالية تعني أداء المهام أو الأعمال بشكل صحيح وسليم، وترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. وبالتالي بدرجة تحقيق النتائج، بمعنى آخر فإن الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المتحققة، وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة، و اعتماد على ذلك يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المتحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكبر فعالية وينعكس ذلك على أداء المؤسسة ككل، وتقاس الفعالية عادة بإحدى طريقتين، الأولى نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المتوقعة وبهذه الطريقة يمكننا الحكم على درجة تحقيق الأهداف. أما الثانية فتعتمد على النسبة بين الإمكانيات المستخدمة إلى الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج⁽¹⁾.

ب. الكفاءة: لا يوجد اتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع مفاهيم كالإنتاجية، المردودية، الامتلية،... الخ وسنعرض بعض التعريفات لمفهوم الكفاءة، فقد عرفها كل من "ولبر وروكيرتس" بأنها "قدرة المؤسسة ومعنى ذلك إنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات" كما الكفاءة حسب "فنسنت" فهي "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، والنشاط الكفؤ هو الأقل كلفة، حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات، أي استعمال مدخلات أقل. كما تعرف الكفاءة على إنها "الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر. وهناك تعريف آخر ينظر إلى الكفاءة على أنها" الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى، وهي مفهوم يقتصر على استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة للمؤسسة، أي يرتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المدخلات و المخرجات".

من هذا التعريف يمكن الاستنتاج أن الكفاءة صفة ملازمة لكيفية وطبيعة استخدام المؤسسة لمدخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها، حيث لا بد من الاستغلال الرشيد، والمزج بين عوامل الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة.

(1) إبراهيم محمد المحاسنة، ص ص 109-110.

كما يمكن الاستنتاج بأن الكفاءة يمكن ترجمتها وتمثيلها في ثنائية (تعظيم الأرباح _ مقابل تدني التكاليف)، وهذا يشير إلى أن عملية الإنتاج تعتبر غير كفؤ إذا تطلب استعمال كمية أكبر من المدخلات مقارنة بكمية أقل من المخرجات لإنتاج نفس الكمية من الناتج، وهنا يتطلب الإشارة إلى أن الكفاءة في المؤسسة تتأثر بحجم مدخلاتها، بالاضافة إلى عوامل أخرى أهمها المحيط جودة إدارتها وتنظيمها... الخ⁽¹⁾.

7. شروط الأداء الوظيفي

تتعدد الشروط الواجب توفرها من أجل الإقرار بأن الأداء الذي يقوم من طرف العاملين فعال وهو في المستوى المطلوب ومن هذه الشروط مايلي:

❖ **الوضوح والشفافية:** تكون المهمة واضحة وشفافة، عندما يستطيع الشخص الموكله إليه أن يحدد

ثلاث حقائق رئيسية ويتم التأكد من فهمه لها:

_ الواجب/المهمة نفسها.

_ الشخص المسؤول عن تنفيذ المهمة.

_ حدود الصلاحية الممنوحة له، وحدود المبادرة التي يستطيع أن يصل إليها ويمارسها في تنفيذ لما هو مطلوب منه.

❖ **الأهلية، الكفاية للمهنة:** تكون الأهلية نتيجة للمهارة العالية والمعرفة المطلوبة لانجاز المهمة، و أن

تتوفر لدى الشخص المعنى القدرة على ترتيب و دمج مهاراته ومعرفته في أداء متكامل مع قدر مناسب من البراعة.

❖ **حصيلة المهنة:** قد تكون حصيلة أي نشاط طبيعية أو تلقائية غير مخطط لها، أو قد تكون نتائج

مباشرة أو غير مباشرة. كما أن منفذ النشاط قد ينظر إليها على أنها ايجابية أو سلبية، علما أنه يمكن التنبؤ بالنتائج استنادا إلى الخبرة السابقة، وملاحظة أية تصرفات تشجع أولا تشجع على إكمالها.

❖ **منافسة المهمة:** يمكن أن نلاحظ أحيانا أن بعض الناس لا يقومون بما هو متوقع منهم، ويرجع

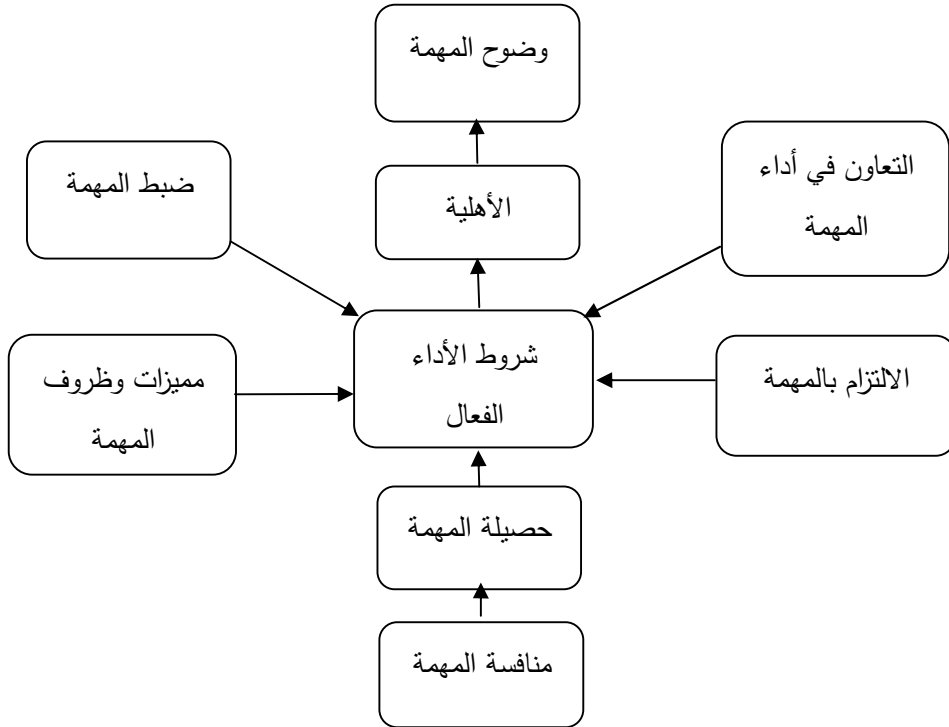
ذلك إلى قيامهم بعمل آخر. حيث من النادر أن يوكل للموظف انجاز مهمة واحدة، وبالتالي يصبح هناك تنافس مع المهمات الأخرى ومع الوقت المحدد للانجاز ومع أسلوب الانجاز.

(1) إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص 110-111.

- ❖ **التعاون في أداء المهمة:** عندما يتم توكيل مهمة لشخص ما فإنه يقوم بالجزء المطلوب منه، أما انجاز المهمة كاملة، فيمكن أن يعتمد على الآخرين وتعاونهم ففي الماضي كان العمل عبارة عن تفاعل الفرد مع الأشياء كالمزارع مع الأرض و العامل مع الآلة، أما هذه الأيام فالعمل في المنظمات يتطلب تعاون مع عدد الأفراد ليتم الانجاز، وأداء الواجب بالصورة الصحيحة.
- ❖ **ضبط المهمة:** تعتبر المهمة جزء من العمل، وهي عملية محددة في البداية والنهاية، وينتج عنها بعض النتائج ذات القيمة للمنظمة وهذا يعني أنه يجب ضبطها. وضبط المهمة يعني أن تجري متابعتها للتأكد من صحة التنفيذ وذلك عن طريق المقارنة بين الشروط الحالية لها مع الشروط المطلوبة والمتشابهة. وبذلك يتم في النهاية إجراء ما يلزم من تعديل للتوافق بين الواقع الحالي والمطلوب.
- ❖ **الالتزام بالمهمة:** أي التزم الموظف بالمهمة الواجب المطلوب منهم مهم جدا لانجازه و أدائه للصورة المطلوبة. وقد يكون عدم الانجاز عائد إلى أسباب عديدة. وليس شرطا أن يكون عدم وجود انتماء أو التزام هو السبب في ذلك. علما أن الالتزام بالمهمة والعمل يتوقفان في كثير من الأحيان على شروط أخرى من شروط الأداء التي سبق ذكرها مثل عدم الكفاية أو عدم الاهتمام بعواقب الانجاز. لذلك يجب عدم اعتبار عدم وجود اتجاه ايجابي أو التزام نحو المهمة هو السبب في عدم أدائها.
- ❖ **مميزات وظروف المهمة:** لكل مهمة ظروفها الخاصة بها، والبيئة المناسبة لأدائها بالشكل المناسب، وتشمل الظروف المناسبة، كل ما يحيط بموقع العمل من مؤثرات قد تكون ايجابية أو سلبية التأثير على الأداء. ويشمل ذلك دعم المعنيين بمتابعة التنفيذ لانجاز المهمة بالشكل الصحيح والعكس صحيح⁽¹⁾.

(1) فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا الأداء الوظيفي، المكتبة الوطنية، عمان، د.ط، 2001، ص ص106-111.

الشكل 03: شروط الأداء الفعال



المصدر: فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري المكتبة الوطنية، عمان، 2001، د.ط، ص112.

8. معايير الأداء الوظيفي

يفيد التحليل الوظيفي في تحديد مكونات الأداء الوظيفي الفعال ومجرد أن تتوصل المنظمة من خلال التحليل والتصميم الوظيفي إلى تحديد نوعية الأداء المتوقع من العاملين لديها، فإنها تحتاج إلى تطوير أساليب لقياس ذلك الأداء وهناك خمسة معايير لأداء الوظيفي وهي:

1. التوافق الاستراتيجي: يقصد به المدى الذي يستطيع فيه النظام إدارة الأداء استنباط أو تمييز

الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق أو الانسجام مع استراتيجيات وغايات وأهداف وثقافة المنظمة ويؤكد التوافق الاستراتيجي على حاجة أنظمة إدارة الأداء لتوفير الإرشاد والتوجيه حتى يستطيع

العاملون المساهمة في تحقيق النجاح التنظيمي.

2. الصلاحية: يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم الأبعاد كافة ذات العلاقة بالأداء

الجيد الوظيفة ويشار إلى ذلك عادة (بصلاحية المحتوى) وحتى يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية فإنه يجب ألا يكون معيبا وفاسدا، بمعنى أنه يجب أن يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن الأبعاد كافة التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة، والمعيار الذي يتسم بالصلاحية يجب أن يقلل من الفساد بقدر الإمكان، حيث أن التغلب التام عليه غير ممكن من الناحية العلمية، من أمثلة

المقاييس الفاسدة استخدم أرقام المبيعات المطلقة لتقييم أداء مندوبي البيع في قطاعات جغرافية مختلفة، حيث أن رقم المبيعات يتحدد بدرجة كبيرة وفق ظروف كل منظمة.

3. الاعتمادية : وتتعلق بمدى اتساق مقياس الأداء ومن أهم أشكال الاعتمادية تلك الخاصة بالاعتمادية المقيمين والتي تشير إلى مدى الاتساق بين الأفراد الذين يعهد إليهم بمهمة تقييم أداء العاملين و تحقق الاعتمادية من هذا المنظور إذا ما تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل إلى التقييم نفسه أو قريباً منه لأداء شخص واحد وبالنسبة لبعض المقاييس فإن الاعتمادية الداخلية والتي تعني مدى توافق العناصر كافة أو الأبعاد الداخلية للقياس تعتبر هامه⁽¹⁾.

4. القبول: ويتعلق هذا المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون المقياس أو أداء التقييم له واقتناعهم به والواقع أنه توجد العديد من المقاييس المحكمة والتي تتسم بوجود درجة عالية من الصلاحية والاعتمادية ولكنها تستهلك جزءاً ملموساً من وقت المديرين بما يجعلهم يرفضون استخدامها.

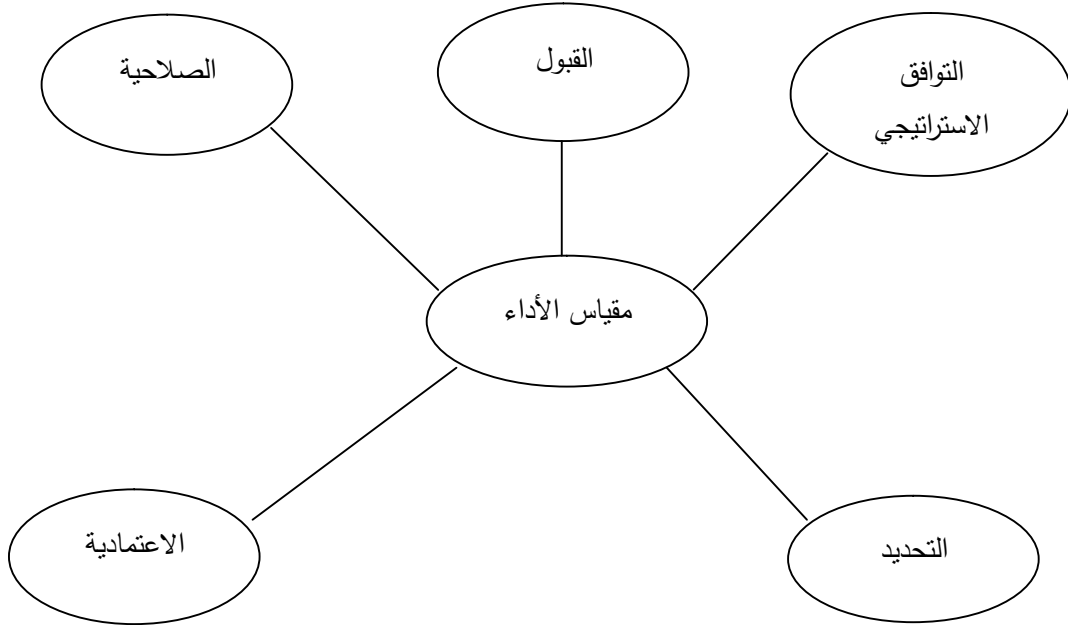
كذلك فإن الأفراد موقع التقييم أو العاملين الذين تقييم أداءهم قد يرفضون بعض المقاييس وفي كلتا الحالتين فإن المقياس الذي لا يتمتع بالقبول هو مقياس غير مفيد وربما أسوأ من عدم وجود مقياس على الإطلاق.

5. التحديد: ويقصد به المدى يوفر المقياس المستخدم إرشادات أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم، وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات، ويتعلق التحديد بالأغراض الإستراتيجية والتنموية لإدارة الأداء، فإذا لم يتمكن المقياس من تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية فإنه يصبح من الصعب عليه تحقيق مثل هذه الأهداف علاوة على ذلك، إذا فشل المقياس في تشخيص المشكلات التي يواجهها الموظف في أدائه للوظيفة فإنه يصبح من غير الممكن للموظف أن يصحح أدائه⁽²⁾.

(1) عامر سامح عبد المطلب: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص ص223-224.

(2) نفس المرجع، ص ص224-225.

الشكل رقم 04: يوضح متطلبات الأداء الفعال



المصدر: سامح عبد المطلب عامر: إستراتيجية الموارد البشرية، نفس المرجع، ص 225.

6. أبعاد الأداء الوظيفي

بعد عرض مجموعة التعاريف لمفهوم الأداء، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض على الجانب التنظيمي والاجتماعي وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

❖ **البعد التنظيمي:** يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة ولأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب. من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال آثارها الاقتصادية.

❖ **البعد الاجتماعي:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشر على وفاء الأفراد لمؤسساتهم خاصة إذا أوفت بحجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط على حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر على المدى البعيد سلبيا على تحقيق المؤسسة لأهدافها، ومن هنا لا بد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ماله علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات و الأزمات والخلافات⁽¹⁾... الخ.

7. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

إن نجاح الجهاز الإداري في تحقيق ما يطلب منه بكفاءة وفاعلية هو بحد ذاته للنظام السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي للدولة، و إن نسبة عالية من نجاح المنظمات في هذا الشأن تعود للإسهامات الفعالة للعنصر البشري الذي يعتبر أحد مقومات الإنتاج الأساسية لذا كان إلزاما على الإدارة التي تسعى إلى رفع كفاءة موظفيها ان تولى أهمية بالغة للعنصر البشري وأن تعمل على إزالة ما يعيقهم ويؤثر على أدائهم وذلك لبلوغ الأهداف المنشودة. وفي مايلي سنعرض بعض العوامل المؤثرة على مستوى أداء الوظيفي:

1. **غياب الأهداف المحددة:** إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محدد فإنها لا تستطيع أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، في ظل غياب أو ما استخدام معايير للأداء أو خطط تفصيلية محددة فان المنظمة لا تستطيع أن يكون معايير للأداء، ويتساوي في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الموظف يكون أدائه محدودا، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فان الموضوعية في تعبئتها يؤدي الى تقليل الفائدة منها في الكثير من الحالات، وينشا عن ذلك صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير منتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء، حيث لا يكافأ الموظف المنتج بما يستحقه مما قد يؤدي إلى تعميق شعورهم بعدم المبالاة، ومن ثم تدني مستوى الأداء⁽²⁾.

2. **عدم المشاركة في الإدارة:** إن ضعف مشاركة المستويات الادارية المختلفة في التخطيط وضع القرارات من العوامل التي ساهمت في ايجاد فجوة تبين القيادات الادارية العليا والموظفين في

(1) إبراهيم محمد المحاسنة: مرجع سبق ذكره، ص ص108-109.

(2) العابد هوارى: مرجع سبق ذكره، ص68.

المستويات الدنيا، وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوبة أنجارتها أو في تحليل المشكلات أثناء أداء الأعمال والمشاركة في وضع الحل المناسب التي تعترض سبيل التنفيذ.

3. اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح أساليب الادارية التي تربط بين معدلات أدائهم والمردود المعنوي و المالي الدين يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثرة وهذا يتطلب نظاما لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج، والموظف المتوسط الإنتاج، والموظف الغير منتج⁽¹⁾.

4. مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية والاقتصادية، فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال، العادات والتقاليد، كما يتأثر بعوامل معنوية داخل بيئة العمل، كالترقي والتكف بمسؤوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل وأسلوب التعامل، وعوامل مادية كالتراب والحوافز المادية وغيرها⁽²⁾.

5. التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الادارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين، فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤولين أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به، وينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والإشراف، فإذا كانت القيادات الادارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت ذلك انتماء وحماسا للعمل مع أداء دورهم في المتابعة والإشراف فإذا ذلك سوف يسهم في دفع موظفيهم الى التقيد بمواعيد وبذل الجهود لانجازه⁽³⁾.

6. مشكلات التطوير التنظيمي: تعتبر المشكلات الناتجة عن التطوير التنظيمي من الظواهر التي لها تأثير على انخفاض معدلات الأداء العاملين، إذ أن الهدف الاسمي التنظيمي هو تحسين آليات حل

(1) سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص ص142-

143.

(2) العابد هواري : مرجع سبق ذكره، ص69.

(3) سهيلة محمد عباس: إدارة موارد البشرية، مدخل استراتيجي، مرجع سابق، ص144.

المشكلات التنظيمية المعقدة ومعالجة الأمراض الفنية والتي تعاني منها المنظمات بهدف جلب بيئة مناسبة للابتكار والإبداع بين العاملين وإشاعة الثقافة والحضارة وتطبيق تقنيات التدخل والتجريب بهدف تحسين الأداء.

7. **ضعف نطاق الإشراف:** نتيجة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية التي يشهدها المجتمع فإن عبء المسؤولية التي تتحملها المنظمات تزايد، ونظرا لكبر حجم المنظمات وتعدد العلاقات بين المنظمة والعاملين والرؤساء فإن لنطاق الإشراف دورا في التأثير على الأداء الوظيفي فيترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض في الروح المعنوية وخلق جو من عدم الثقة والاحترام في التعامل مع الرؤساء وبالتالي يترك اثر على الأداء العاملين وإنتاجهم⁽¹⁾.

11. معوقات الأداء الوظيفي

من أهم المعوقات التي تقف أمام الأداء مايلي:

_ افتقاد بيئة العمل على أولويات العمل، كالألات والمعدلات وجداول العمل مما يعصب الأداء ويكون العمل في هذه الظروف شبه مستحيل.

_ تداخل وتشابك وعدم وضوح الوظائف يؤدي إلى بروز الصراعات بين العمال مما يؤثر على الأداء.

_ عدم فهم كل فرد لوظيفته وكل هذا سينعكس سلبيا على أداء الفرد وبالتالي على نجاح المؤسسة.

_ انعدام الشعور بالولاء والانتماء والارتياح للمؤسسة وهذا يؤثر سلبيا على أدائه، مما يؤدي إلى انتشار الضجر واختلاف الأعذار للتغيب.

_ تعارض رغبات الفرد ومتطلباته والمنظمة التي من شأنها التأثير على الأداء الفرد، حيث كل جهة تسعى إلى إشباع رغباتها، وتحقيق أهدافها وهذا ما يخلق مشاكل بين الطرفين.

_ غياب عنصر التدريب والتطوير من شأنه التأثير سلبيا على أداء الفرد وسيجعله غير متوازن وغير مؤهل، خاصة إذا أسندت له مهام جديدة مغايرة تماما لنشاطه السابق⁽²⁾.

(1) العابد الهواري: مرجع سبق ذكره، ص70.

(2) سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، مرجع سبق ذكره، ص157.

ثانيا: تقييم الأداء الوظيفي

1. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

يعرف تقييم الأداء بأنه "العملية التي تتم على أساسها تقدير جهود العاملين بشكل عادل ومنصف لتحري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاعتماد على عناصر ومعدات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم"⁽¹⁾.

كما يعرف أيضا "هو عملية قياس أداء العاملين أثناء فترة زمنية محددة و دورية كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم"⁽²⁾.

ويعرف تقييم الأداء أنه "عبارة عن نظم يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم، ويتضح ذلك أن هذا النظام ينطبق على العاملين الذين تم اختيارهم بوسائل الاختيار المختلفة والذين قضوا فترة زمنية في أعمالهم، وبشكل يمكن من القيام بتقييم أدائهم خلالها"⁽³⁾.

2. أهمية تقييم الأداء الوظيفي

لقد حظي موضوع تقييم الأداء العاملين بأهمية واسعة في إطار الفعالية الإدارية بصورة عامة. إذ أن التقييم من شأنه أن يحقق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة الأنشطة الجارية في المنظمة، والتحقق من مدى التزام الأفراد العاملين بانجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل تتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

_ يساهم تقييم الأداء السليم للعاملين في تحرير البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة.

_ يساهم تقييم الأداء بشكل فعال في تحسين الأداء وتطويره، إذ أنه يساعد الإدارة العليا في المنظمة في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين لديها.

_ يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية لاسيما و أن المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها.

(1) عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص13.

(2) فيصل حسونة : مرجع سبق ذكره، ص147.

(3) ضلوش كمال: الأداء المهني لأساتذة الثانوية (دراسة مقارنة حسب نمط التكوين ثانويات ولاية جيجل نموذجا)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التربية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل_ كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع، مدرسة الدكتوراة في العلوم الاجتماعية، 2009-2010، ص69.

_ يساهم التقييم العادل للأداء بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل و مدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة.

_ إن تقييم الأداء من شأنه أن يساعد الإدارة العليا بمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات والقدرات والقابليات.

_ يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكامن الخلل أو الضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والإجراءات والتعليمات...الخ. المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف أيضا في المعدات والأجهزة والآلة. أي يكشف مكان القوة والضعف عموما في جميع العناصر الإنتاجية⁽¹⁾.

3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي

تستهدف عملية تقييم الأداء عدة غايات وفق ثلاث مستويات وهي كما يلي:

✓ **على مستوى المؤسسة:** من بين أهم الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها على المؤسسة مايلي:

_ خلق مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم والموضوعية في إصدار الأحكام مما يبعد عن المنظمة احتمالات العاملين أو اتهامها بالمحاباة وتفضيل بعضهم

على بعض اعتبارات شخصية وليست علمية أو موضوعية .

_ النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتقدم، وكذلك تطوير من يحتاج منهم إلى تدريب أكثر .

_ وضع معدات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.

_ تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية، لان عملية التقويم مقياسا مباشرا للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة.

_ تحديد تكاليف العمل الإنساني، وإمكانية ترشيد سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد.

✓ **على مستوى المديرين:** إن قيام المديرين والمشرفين بعملية تقويم أداء المرؤوسين والحكم على كل منهم بأنه ممتاز أو ضعيف ليس بالشيء السهل لاسيما عندما يطالب ذلك المدير أو المشرف من

جهات إدارية أعلى بوضع تقرير عن أسباب أداء الموظف بهذا المستوى. وهذا يدفع المديرين في حقيقة الأمر إلى تنمية مهاراتهم وقدراتهم في المجالات الآتية:
_ التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي وموضوعي.

_ الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي منهم الأمر الذي يقود في النهاية إلى أن تكون عملية التقويم وسيلة جيدة لزيادة التعارف بين المدير والموظفين.

_ تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين.

✓ **على مستوى المرؤوسين:** لعل ابرز الأهداف التي تسعى المقيمون الى تحقيقها بين العاملين بواسطة تقييم الأداء مايلي:

_ تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم من أن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستنتفع تحت عملية التقويم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافآت ويتجنبوا العقوبات.

_ تساهم عملية تقييم الأداء في اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية أيضا بأساليب علمية بصورة مستمرة⁽¹⁾.

4. خصائص تقييم الأداء

تتسم نظم تقييم الأداء الفعالية بمجموعة من الخصائص التي يمكن إعطاء العاملين الفوائد العادلة المرتبطة نشاطهم، ويمكن حصر أهمها فيما يلي:

_ يجب أن يتوفر في أسلوب أو طريقة التقييم المرونة بمعنى قابليتها للتطبيق على أنواع مختلفة من الأنشطة.

_ أن تكون قادرة على إعطاء صورة واضحة على مشروع أو النشاط المراد تقييمه.

_ أن يتوفر في أسلوب التقييم، الموضوعية في الحكم على مدى الانجاز الذي يتحقق⁽²⁾.

_ أن تقييم الأداء هو عملية إدارية مخطط لها بشكل رسمي.

⁽¹⁾ عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2002، ص ص 103-105.

⁽²⁾ على عباس: الرقابة الادارية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص 248.

_ أنه عملية ايجابية لأنها لا تسعى إلى كشف العيوب فقط، و إنما تهتم أيضا بنقاط القوة التي حسبها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف.

_ أنه عملية لا تتضمن انجاز الواجبات فقط، بل قياس مدى التزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب منه، والنتائج التي تحققت من الالتزام بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم.

_ عملية مستمرة يومية، ومن النتائج النهائية إلى تعبير عند التحليل لكافة الجزيئات والتحركات المتعلقة بالعمل اليومي للموظف من خلال تقييم الأداء⁽¹⁾.

5. خطوات تقييم الأداء الوظيفي

1. تحديد معايير الأداء

يجب تحديد المعيار الملائم والمناسب لأداء الفعال وذلك يختلف باختلاف موصفات العمل وشروطه وهناك بعض الخصائص الواجب توفرها في المعيار المحدد وهي:

أ. الصدق: يجب أن يعبر المعيار عن الأمور التي يتطلبها الأداء الكفاء للعمل.

ب. الثبات: ان يضم المعيار جانب من الاستقرار والتوافق، أي حصول الفرد على نفس التقديرات عندما يكون أدائه ثابتا أما عندما يكون مختلف فان نتائج القياس تكون متفاوتة.

ج. التمييز: أي مدي قدرة المعيار على التفرقة بين المستويات المختلفة للأداء، وذلك من أجل تمييز الجهود لغرض استخدام النتائج المترتبة على هذا التمييز في الأجور والرواتب وغيرها.

د. القبول: يجب أن تكون المعايير مقبولة من قبل الأفراد العاملين والمعيار المقبول هو المعيار العادل والذي يعكس الأداء الفعلي للأفراد.

هـ. سهولة الاستخدام: أي سهولة استخدام المقياس ووضوحه، وكذلك أن يكون الوقت المناسب لاعتماده مقبولا ومناسبا.

2. قياس الأداء: وهذه الخطوات تتعلق بجميع المعلومات حول الأداء الفعلي، وهناك أربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي:

- ملاحظة الأفراد العاملين.
- التقارير الإحصائية.
- التقارير الشفوية.

(1) عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد سالم: مرجع سبق ذكره، ص102.

- التقارير المكتوبة⁽¹⁾.

6. معايير تقييم الأداء الوظيفي

اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير، فمنهم من لجأ إلى تخصيص مجموعة معايير لكل مستوى إداري، ومنهم من قدم مجموعة معايير توصف بإمكانية تطبيقها على جميع الوظائف وبصورة عامة فان هذه المعايير تؤكد على جانبين أساسيين هما:

1. موضوع يعبر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل: وتتمثل تلك المقومات في الآتي:

- أ. المعرفة بالعمل ومطالبة: ويقصد بها درجة إلمام العامل بتفاصيل و إجراءات العمل وكيفية أدائه.
- ب. جودة الإنتاج: وهنا يتم تقييم مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه، مع مراعاة قواعد الأمن الصناعي وظروف العمل والإمكانيات المتاحة.
- ج. كمية الإنتاج: وتشمل مدى تغطية العامل لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في الاعتبار ظروف العمل المتاحة.
2. سلوكي ويكشف عن صفات الفرد الشخصية ويتمثل:
 - أ. التعاون: حيث يقيم ذلك العنصر درجة التعاون بين العامل والمتصلين به من زملائه بالمنظمة، أو المسؤولين على مستوى الدولة أو الجمهور الخارجي.
 - ب. درجة الاعتماد عليه: ويقيم ذلك العنصر مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى حاجاته إلى المتابعة.
 - ج. الحرص على الآلات و الأدوات والمواد: ويقيم ذلك العنصر مدى حرص العامل على سلامة الآلات والمعدات واستخدامها بكفاية مع تجنب الإسراف في المواد.
 - د. المواظبة: ويقيم ذلك العنصر مدى محافظة العامل على مواعيد الحضور و الانصراف.
 - هـ. استعمال وقت العمل: ويقيم ذلك العنصر مدى محافظة العامل على وقت عمله، ومدى تخصيص هذا الوقت لأدائه.

و. السلوك الشخصي: وقيم ذلك العنصر الصفات الأخلاقية داخل العمل فقط، إلا إذا أثر السلوك الخارجي على سمعة المنظمة فيأخذ حينئذ في الاعتبار عند التقييم⁽¹⁾.

ويستخدم كذلك المعايير العامة التالية في عملية تقييم أداء الموظفين وهي:

أولاً: معايير نتائج الأداء

- كمية الأداء
- جودة الأداء

ثانياً: معايير السلوك الاداتي

- إدارة الاجتماعات
- كتابة التقارير
- المواظبة على العمل
- التعاون مع الموظفين
- قيادة المرؤوسين
- القدرة على حل المشكلات
- المعرفة بالعمل القدرة على التنظيم
- التعاون
- القدرة على اتخاذ القرارات
- القدرة على الاتصال
- القدرة على التخطيط

ثالثاً: معايير صفات الشخصية

- المبادرة والانتباه
- دافعية العمل
- القيادة والاتزان الانفعالي
- الاتجاهات نحو العمل
- القدرة على التحمل

(1) صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، د.ط، 2002، ص ص 374-378.

• القيم والإبداع

ولكل معيار يتم وضع التقييم باستخدام المقاييس الآتية: امتياز، جيد جدا، جيد، متوسط، ضعيف⁽¹⁾.

7. الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء

تواجه عملية تقييم الأداء كغيرها من نشاطات إدارة الموارد البشرية مجموعة من الصعوبات يمكن تلخيصها بالتالي:

❖ **التحيز من جانب المقيم للعوامل التي يفضلها:** إذ يعطي المقيم أحد الأفراد معدلات عالية أو منخفضة للعوامل الداخلية في التقييم على أساس اقتناع القائم بالتقييم بان هذا الفرد متفوق أو ضعيف في عامل واحد فقط يعطيه المقيم اهتماما كبيرا فقد يكون العامل الذي يجوز على رضا المقيم هو الامانة، فان كان الفرد أمينا فان ذلك يدفع المقيم إلى منحة درجات عالية في جميع العوامل الأخرى والعكس صحيح.

❖ **التأثير بسلوك لأفراد قبيل فترة التقييم:** إن المقصود بالتقييم أن يكون عن فترات زمنية معينة قد تكون سنة مثلا إلا انه كثيرا ما يحدث أن يتأثر المشرف الذي يقوم بالتقييم بتصرفات مرؤوسيه في الفترة الأخيرة التي تسبق عملية التقييم فإذا كان أداء الفرد آنذاك مناسبا فمن المحتمل ان يمنحه تقديرا مرتفعا حتى لو كان أدائه قبل ذلك غير مرضي والعكس صحيحا، وقد يكون أداء الفرد في الفترة الأخيرة من التقييم ضعيفا فيعطيه تقييما ضعيفا حتى لوكانا دائه خلال المدة التي سبقت ذلك الأداء مرتفعة.

❖ **التحيز الشخصي:** وهي أن يتحيز المشرف مع أو ضد أحد الأفراد لأسباب لا علاقة لها بالأداء كالتحيز بسبب الدين أو العرف أو الجنس أو العائلة التي ينحدر منها الفرد.

وقد يخضع التقييم لمراجعة الرؤساء بغية حصر نتائج الأداء والوقوف على حيادية المشرفين إلا أن هذا الإجراء قد لا يمنع التحيز، إذ سيكون في موقع يستطيع إقناع الجهة الأعلى بصحة التقييم.

❖ **الاتجاه إلى التقييم بعيدا عن الحقيقة:** وهنا يأتي تقييم بعض المشرفين ولجميع الأفراد عاليا، فيما يأتي تقييم بعض المشرفين ولجميع الأفراد منخفضا وكان من الطبيعي أن يتم التقييم بناء على

(1) صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص ص 377-378.

صورة حقيقية لما يجب أن يؤديه بصورة واقعية، وهناك الأمن من المشرفين من يرى ضرورة إخفاء تفوق بعض الأفراد على الآخرين خوفا من النقل الجيدين وبقاء الآخرين تحت إشرافه⁽¹⁾.

8. طرق تقييم الأداء الوظيفي

رغم تعدد وتباين طرق قياس وتقييم الأداء إلا أن مختلف الدراسات تجمع على ان هناك طريقتين أساسيتين وهما الطريقة التقليدية والطريقة الحديثة.

1. **الطريقة التقليدية** : تعد الطريقة التقليدية في تقييم الأداء هي أكثر الطرق استخداما لدى المؤسسات التي يوجد بها نظام لتقييم الأداء ومن أهم الطرق نذكر مايلي:
طريقة المقارنة وتشمل:

- **الترتيب المستقيم**: يقوم المقيم بترتيب الأفراد الخاضعين لعملية التقييم تنازلا أو تصاعدا حسب مستوى الكفاءة ومقارنة سلوك كل شخص بالآخرين.
- **المقارنة الثنائية أو المزدوجة**: حيث يتم مقارنة لكل موظف بالموظفين الآخرين (مقارنة زوجية ثنائية) ليتم اختيار الأفضل وهكذا.
- **طريقة قائمة التحقيق أو الرصد**: عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم تقييم الموظف بناءا عليها، دون علم المقيم كل معيار او سؤال، وبذلك يتم جمع هذه القيم من قبل إدارة الموارد البشرية ليتمثل التقييم للنهائي للموظف.
- **طريقة الاختبار الإجباري**: تستند هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي ومدلول هذه الظاهرة ان توزيع مستوى الكفاءة يأخذ شكل المنحنى الطبيعي ويتم توزيع درجات التقييم بشكل إجباري من قبل المقيم لإعطاء مجموعة الممتازين بنسبة 10% من عدد الموظفين و 20% لمجموعة أدائهم أعلى من المتوسط و 40% لمجموعة أدائهم متوسط وإعطاء 20% لمجموعة أدائهم تحت متوسط وأخيرا 10% لمجموعة أدائهم ضعيف، فالأساس في هذه الطريقة إجبار المقيم على إعطاء نسب محددة لمستويات (الدرجة) المختلفة.
- **طريقة الحوادث او الوقائع الحرجة**: يتم ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء العمل، وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى بناءا على ذلك.

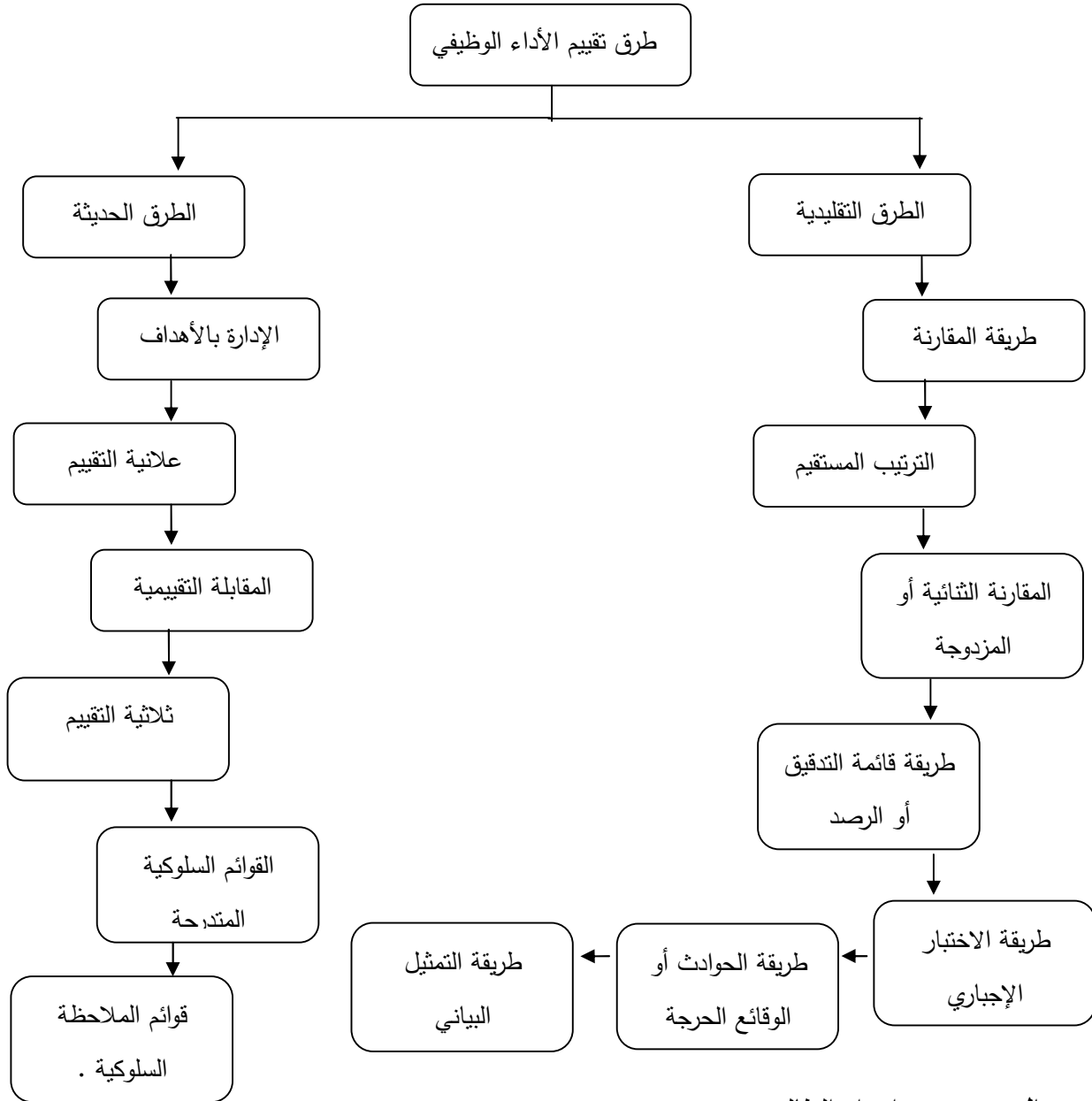
(1) نوري منير: مرجع سبق ذكره، ص ص359-360.

- **طريقة التمثيل البياني:** يتم حصر الصفات والخصائص والواجبات المطلوبة والتي يتطلبها العمل والتي يجب أن تتوفر بالفرد ويطلب من المقيم قياس مدى توفر ذلك في الموظف.
- 2. **الطريقة الحديثة:** هناك العديد من الطرق والأساليب الحديثة التي تحاول قياس مستوى أداء العامل بمعدلات أداء مثالية مصممة على ضوء مؤهلات العامل وفي نفس الوقت تعتمد على قياس أداء العامل بمعزل عن الآخرين أو تقارنه بمعدل أداء مثالي ومن أهم هذه الطرق مايلي:
- **الإدارة بالأهداف:** تسعى هذه الطريقة إلى التركيز على عملية التقييم على مقارنة الأهداف الموضوعية للفرد على ما تم انجازه منها فعلياً، حيث يتم وضع الأهداف ليتم تحقيقها خلال فترة زمنية محددة ثم يتم بعد ذلك عملية المقارنة، بعد ذلك يتم عمل تقرير للأهداف والخطط مستقبلية للفرد،
- وهنا يظهر الفرق بين هدف التقييم التقليدي والإدارة بالأهداف حيث في الطريقة التقليدية يتم التركيز على الماضي، بينما في الإدارة بالأهداف يتم التركيز على المستقبل و تقديم النصح والإرشاد والمشاركة في التقييم بهدف التعليم.
- **علانية التقييم:** ان ما يغلب في طريق التقييم الحديثة إعلان نتائج التقييم وذلك لتحقيق الفائدة المرجوة من التقييم ومن فوائد علانية التقييم: وقوف الموظف على مواطن القوة وتعزيز ذلك والاستفادة منه في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، وكذلك التعرف على مواطن الضعف وتقاديرها، ومن مميزات إعلان التقييم أيضاً زيادة ثقة الموظفين بعملية التقييم وكذلك فان علانية التقييم تزيد من عدالة وموضوعية التقييم.
- **المقابلة التقييمية:** يتم ضمن هذا النوع ثلاث مستويات من التقييم حيث يتم مناقشة مواطن الرئيس بمقابلة الموظفين الذين خضعوا لعملية التقييم حيث يتم مناقشة مواطن الضعف عند الموظف ليتم وضع حلول مناسبة من قبل كل من الرئيس والمرؤوسين لتكون أكثر فاعلية ولتطوير الأداء في المستقبل⁽¹⁾.
- **ثلاثية التقييم:** يتم ضمن هذا النوع ثلاث مستويات من التقييم حيث يقوم الموظف بتقييم ذاته (نفسه) وتقييم زملاء له، وكذلك تقييم الرئيس المباشر له.

(1) فيصل حسونة: مرجع سبق ذكره، ص ص 151-153.

- القوائم السلوكية المتدرجة: تكمل هذه الطريقة مدخل "الإدارة بالأهداف" لأنها تحاول ان تقييم كيف يتم الأداء وتركيز هذه الطريقة على أهمية الأهداف التطويرية وتحديد السلوك والأداء والنتائج.
- قوائم الملاحظة السلوكية: المعنى المقصود هنا وجود قائمة خاصة يتم تسجيل كافة الملاحظات الخاصة بأداء المرؤوسين وذلك لضمان تغطية فترة التقييم بأكملها⁽¹⁾.

الشكل رقم 5: يوضح طرق تقييم الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين

(1) فيصل حسونة: مرجع سبق ذكره، ص154.

خلاصة:

من خلال ما تم تقديمه من الأداء الوظيفي يتضح لنا أن للأداء الوظيفي أهمية لاعتباره المرتكز الأساسي لوجود المؤسسات فهو وسيلة نحو تحقيق أهدافها المسطرة سلفاً، فالأداء الجيد يتطلب المعرفة الجيدة لمتطلبات الوظيفة مع بذل الجهد اللازم لتنفيذ المهام المتعلقة بها، وفق شروط محدد من قبل، ويمكن تحديد الأداء وفق كمية الإنتاج أو المستوى الدقة والجودة للإنتاج أو من خلال الأسلوب المتبع في العمل من طرف العامل.

كما أن الأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل ترجع لقدرات الفرد والرغبة والمستوى التدريب وعوامل أخرى تحد من الأداء الفعال للفرد، ولهذا يتم تقييم أداء العاملين من اجل معرفة ما يقدمونه في وظائفهم وبالتالي معرفة الأداء الكلي للمؤسسة، وأيضاً دعم الأداء الجيد ومحاولة توجيه الأداء الضعيف مع معرفة أسباب ضعفه وإذا ما كان السبب يعود لتقصير المعني بالمهمة ل يتم عقابه وفق إجراءات تأديبه محددة قانوناً.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال الجغرافي
2. المجال البشري
3. المجال الزمني

ثالثاً: الإجراءات المنهجية

1. المنهج المستخدم في الدراسة
2. أدوات جمع البيانات
3. عينة البحث
4. وسائل معالجة البيانات
5. صعوبات البحث

خلاصة

تمهيد

بعد المعالجة النظرية لموضوع الدراسة وتوضيح الإطار التصوري لها، من خلال عرض التراث النظري لجميع المعلومات المتعلقة بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، تأتي المعالجة الميدانية للموضوع محل الدراسة، والتي تتطلب تحديد الإجراءات المنهجية الأساسية التي تسمح للباحث بالحصول على البيانات اللازمة، إذ تعد مصدرا أساسيا للوصول إلى النتائج المطلوبة حول الموضوع الدراسة، وذلك من خلال التطرق إلى مجموعة من الأسس المنهجية بغرض تسهيل تفسير ومعالجة البيانات، وبالتالي الربط بين متغيري الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية للإجابة على الأشكال المطروح، وعليه فالجانب الميداني هو تدعيم للجانب النظري، فأهمية البحث الاجتماعي لا تكمل إلا بربطه بواقع معين. وستنطرق في هذا الفصل إلى المجال الجغرافي والزمني والبشري لموضوع الدراسة وكذلك المنهج المستخدم ومختلف الأدوات البحثية المستعملة بالإضافة إلى أساليب التحليل المستخدمة، وأخيرا سنتطرق إلى الصعوبات التي واجهناها في إعداد هذه الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة

يعد مجال الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي وذلك لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث يجمع كل المشتغلون بمناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة 03 مجالات رئيسية هي المجال الجغرافي والمجال البشري و المجال الزمني.

1. **المجال الجغرافي:** ويقصد به المكان الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية، ويتطلب على الباحث التعريف الدقيق بالمكان الذي يمثل مجتمع بحثه، والذي سيتم سحب العينة منه، وتطبيق الأدوات الأساسية في جمع البيانات⁽¹⁾.

ودراستنا الحالية سوف تكون بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير، وسوف نقوم بإحاطة عامة للمؤسسة.

أ. نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية وتطورها

المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي يحتوي على مجموعة من الطاقات البشرية والمادية التي تعمل على خدمة المرضى، كما تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية أحد الوحدات الصحية التي تكون الخريطة الصحية لدائرة الطاهير وقد تم إنشائه بواسطة مرسوم تنفيذي حيث كان من المقرر فتحه في أوائل شهر جويلية 1986م.

أما حالياً فقد أصبح عبارة عن مؤسسة عمومية إستشفائية ذات طابع إداري وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428 الموافق ل19 ماي 2007 والذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيم سيرها، وقد تم تطبيقه في شهر جانفي 2008.

ب. تعريف المؤسسة الاستشفائية: "مجدوب السعيد"

انبثقت عن النظام الجديد تتميز بالاستقلال المالي والمعنوي، و هي مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي.

ج. موقعها:

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية في الناحية الشمالية الشرقية للدائرة على بعد 17 كلم من مقر الولاية، تتربع على مساحة تقدر ب 15000م² منها 13939م² مساحة مبنية، وهو من البناء

(1) على غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الطباعة، قسنطينة، 2009، ص67.

الجاهز ويتسع لـ 240 سرير وهو يغطي عشرة بلديات تابعة لدائرة الطاهير وعدد بلديات دائرة الشقفة.

د. أهمية المؤسسة العمومية الاستشفائية

- _ تقديم الخدمات الصحية إلى عدد ممكن من الموظفين و بأقل تكلفة
- _ توفير الحماية الاجتماعية.
- _ السهر على تطبيق برامج نظافة خاصة بالمحيط.
- _ السهر على تطبيق التشريعات الصحية و الاجتماعية في مختلف المصالح.

هـ. أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية

- _ فتح فروع المستشفى في مناطق أخرى قصد التغطية الصحية لجميع المناطق النائية.
- _ جلب الأطباء المختصين في مختلف الاختصاصات.
- _ تطوير أي عمل يهدف إلى الوقاية العامة.
- _ السهر على تنفيذ البرامج الوطنية الخاصة بالوقاية العامة.

و. مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية

تساهم المؤسسة بانتظام وباستمرار في علاج ووقاية المرضى ومن بين مهامه.

➤ في ميدان الصحة:

_ المساهمة في حماية المحيط وتنقيته في الميادين المتعلقة بالوقاية، النظافة، الصحة، ومكافحة الآفات الاجتماعية.

_ تطبيق البرامج الجهوية والمحلية للصحة مثل: حماية الطفولة والأمومة.

_ المساهمة في إعداد معايير التجهيزات الصحية العلمية والتربوية للمؤسسات الصحية.

➤ في ميدان التكوين

_ ضمان تكوين التدرج وما بعد التدرج في علوم الطب بالتعاون مع مؤسسة التعليم العالي في علوم

الطب والمشاركة في إعداد و تطبيق البرامج المتعلقة به.

_ المساهمة في تكوين مستخدمي المصالح الصحية و إعادة تأهيلهم وتحسين مستواهم.

➤ في ميدان البحث

_ القيام في إطار التنظيم المعمول به بكل أعمال الدراسة والبحث في ميدان علوم الصحة. _ تنظيم مؤتمرات، ندوات، أيام دراسة وتظاهرات أخرى علمية من أجل ترقية نشاطات العلاج والتكوين والبحث في علوم الصحة.

ز. الهيكل التنظيمي لإدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد

فيما يلي سنقوم بتقديم الهيكل التنظيمي لإدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية _ مجدوب السعيد _ وسنتبعه بشرح مفصل حول مهام مصالحه التنظيمية.

المصالح ومهامها

1. المدير: يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة تنهى مهامه

حسب الأشكال نفسها وهذه المهام هي:

المدير مسؤول عن حسن تسيير المؤسسة وبهذه الصفة:

_ يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.

_ يحضر مشاريع الميزانية التقديرية ويعد حسابات المؤسسة.

_ يعد مشروع التنظيم الداخلي والنظام الداخلي للمؤسسة.

_ ينفذ مداورات مجلس الإدارة.

_ يعد التقرير السنوي عن النشاط ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة عليه.

_ يبرم كل العقود والصفات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به.

_ يمارس السلطة السليمة مع المستخدمين الخاضعين لسلطته.

_ يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة أخرى تعيينهم.

_ يمكنه تفويض إمضاءه تحت مسؤول مساعديه المقربين.

ويتكون مكتب المدير من ثلاث مكاتب هي:

1.1 مكتب التنظيم العام: هو مكتب تابع لمكتب المدير، ومن مهامه مايلي:

_ تسجيل البريد الصادر والوارد في سجل خاص وذلك بعد معاينته من طرف المدير.

_ توزيع البريد الوارد على مختلف المصالح الصحية والوحدات الطبية.

_ إرسال و استقبال الفاكسات.

_ تنظيم عملية الاستقبال وحفظ الأوراق والملفات.

_ مسك سجل مجلس الإدارة وتدوين كل محاضر الاجتماعات الخاصة بالمجلس.

2.1 مكتب الاتصال: هو مكتب يقوم بدور الوسيط بين مختلف المصالح الداخلية والخارجية وتتلخص

مهامه فيما يلي:

_ الرد على الاتصالات الداخلية والخارجية.

_ تحويل البريد الصادر والوارد للمصالح المعنية.

_ تنسيق الاتصال بين الإدارة والمؤسسات الأخرى.

_ إعلام وتوجيه الموظفين.

_ تزويد المصالح بالمعلومات التي تحتاجها.

3.1 مكتب الإعلام الآلي: أنشئ هذا المكتب حديثاً، وهو تابع للمدير له عدة مهام نذكر منها:

_ متابعة وصيانة البرمجيات.

_ صيانة أجهزة الإعلام الآلي المتوفرة في المؤسسة (الشبكة المحلية).

_ تزويد جميع المصالح بالانترنت.

_ تطوير و إنجاز البرمجيات.

_ متابعة متربصي الإعلام الآلي.

4.1 المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتكون من:

أ. مكتب صيانة التجهيزات المرافقة: والذي تتمثل مهامه فيما يلي:

_ الصيانة بمختلف أنواعها (كالكهرباء وموارد البناء).

ب. مكتب صيانة التجهيزات الطبية: والذي تتمثل مهامه فيما يلي:

_ التجهيزات ويتم ذلك بجلب الأجهزة وتوزيعها على مختلف المصالح.

_ إصلاح التجهيزات والوسائل الطبية المعطلة.

5.1 المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تلعب نيابة مديريةية النشاطات الصحية دوراً هاماً في السهر

على حسن استعمال ممتلكات المؤسسة وهي تتكون من ثلاث مكاتب

1. مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية: يسهر على تطبيق جميع التوصيات والإجراءات التنظيمية الخاصة بالوقاية وحملات التوعية لجميع الأمراض والأوبئة ونشاطات التلقيح على مستوى جميع الوحدات الصحية في حال ظهور الأوبئة.
2. مكتب التعاقد وحساب التكاليف: يهتم بتحديد تكاليف الصحة لكل مصلحة وهو مكلف بمايلي:
 - _ تجميع التكاليف لكل المصالح شهريا.
 - _ حساب التكلفة الإجمالية لجميع المصالح.
 - _ تلخيص التقارير المجمعة شهريا في تقرير ثلاثي التكاليف.
3. مكتب القبول: يعتبر مكتب القبول من أهم المكاتب الادارية للمؤسسة، ومن مهامه التي يقوم بها ما يلي:
 - _ إعداد استمارات القبول للمرض.
 - _ تسجيل المعلومات الكافية عن المريض في كشف مضاعف إذ يبقى الأصلي في مكتب القبول والثاني يرسل إلى المصلحة الموجهة إليها.
 - _ حفظ السجلات والوثائق الخاصة بالمرضى في الأرشيف.
 - _ تسجيل الولادات والوفيات.
- 6.1 المديرية الفرعية للموارد البشرية: تعتبر هذه النيابة هامة بالمؤسسة إذ تقوم بمتابعة أعمال وحركات الموظفين من بداية مسارهم الوظيفي إلى غاية خروجهم وتتكون من مكتبين هما:
 - أ. مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات:
 - _ تعيين وترقية وتحويل ونقل الموظفين العاملين بالمؤسسة.
 - _ إعداد المقررات الخاصة بالإجازات السنوية والإجازات المرضية.
 - _ إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية والسهر على تنفيذها.
 - _ تطبيق العقوبات القانونية الخاصة بالغيابات المتكررة أو في حالة وقوع أي مخالفة.
 - _ متابعة ملف الموظفين من بداية مسارهم المهني إلى نهاية.

- _ إعداد قائمة شهرية خاصة بعدد الموظفين في مختلف الأسلاك.
- _ الإعلان عن المسابقات واستدعاء المرشحين الناجحين لإمضاء محضر التنصيب.
- _ السهر على جميع النزاعات الادارية.
- _ القيام بتحريات حول أي مشكل يطرأ بالمؤسسة.
- _ توفير الأمن في حالة وقوع أي اعتداء.
- _ تسليم قائمة المناوبات لمكتب الأجور لكل شهر.
- _ يقوم بتحضير قوائم كل المناوبات الشهرية (الأطباء، العاملون، المختصون جراحو الأسنان، الصيادلة).
- _ إعداد مقررات تغيير المناوبات الطبية.
- ب. مكتب التكوين: هو مكتب تابع للموارد البشرية ويتمثل دوره في:
 - _ تكوين الرسالة للأشخاص بالمستشفى.
 - _ المتابعة لجميع العمال الموجودين بالمستشفى.
 - _ توجيه الموظفين المؤهلين لحضور الملتقيات.
 - _ تكوين الشبه طبي.
 - _ متابعة وتوجيه المترشحين.
- 7.1 المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وتتكون من 3 مكاتب يشرف على مسيرتها نائب المدير.
 - أ. مكتب المصالح الاقتصادية: ومن مهامه
 - _ مراقبة طلبيات الشراء إلى حين استلامها.
 - _ استقبال السلع والمستلزمات المطلوبة والضرورية مثل (الأكل و مواد التنظيف...الخ).

_ تسجيل حسابات المواد في السجل الخاص بهم.

ب. مكتب المنشآت والتجهيز:

_ جلب الأجهزة وتوزيعها على مختلف المصالح الأخرى.

_ إحصاء كل ما هو موجود في المصلحة.

ج. مكتب الميزانية والمحاسبة: ومن مهامه

_ إعداد السجل الخاص بمراقبة الميزانية وصرفها.

_ إعداد المشروع الخاص بالميزانية التقديرية للسنة المقبلة.

_ إنجاز الفاتورات.

كما أن لديه 09 أبواب وهي كالتالي:

الباب الأول: الأجور.

الباب الثاني: التكوين.

الباب الثالث: التغذية.

الباب الرابع: الأدوية.

الباب الخامس: الوقاية.

الباب السادس: العتاد الطبي.

الباب السابع: صيانة الهياكل الصحية.

الباب الثامن: مصاريف مختلفة.

الباب التاسع: الخدمات الاجتماعية.

المصدر: إدارة المؤسسة الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير.

2. المجال البشري: يقصد به مجتمع البحث محل الدراسة، أي المجتمع الذي يستعين به الباحث في جميع المعطيات لاختبار فرضياته الامبريقية، ومجتمع البحث لهذه الدراسة هم عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير، حيث بلغ عدد العمال الاجمالي 782 عامل مقسمين وفق اختصاصهم المهنية كمايلي:

العدد	المهنة
71	طبيب عام
50	طبيب أخصائي
04	صيدلي
03	جراح أسنان
116	تقني ATS
07	طبيب نفسي
12	بيولوجي
28	عون طبي تخضير والإنعاش
40	قابلات
242	ممرض
91	متعاقدين
118	إداري

المصدر: إدارة المؤسسة الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير.

3. المجال الزمني: يقصد به المدة التي استغرقتها هذه الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير وقد أجريتها على مراحل وهي كالتالي:

أ. مرحلة البحث النظري: حيث قمنا في هذه المرحلة باختيار موضوع الدراسة وعرضه على أستاذ المشرف وقبول الموضوع من طرق إدارة القسم، أبشرنا في التحري عن الموضوع وذلك من خلال البحث عن المراجع المتعلقة بالموضوع أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

ب. مرحلة البحث الميداني: بعد الإنتهاء من الجانب النظري انتقلنا إلى الجانب الميداني حيث قمنا بزيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير والتي أجريناها على مراحل وهي:

المرحلة 1: وهي مرحلة استطلاعية حيث قمنا بزيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية وذلك يوم 2022/05/10 وكان الهدف من وراء هذه الزيارة إيداع طلب إجراء الدراسة وكذلك التعرف على المؤسسة وقت تمت الموافقة على إجراء البحث الميداني بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

المرحلة 2: كانت ثاني زيارة للمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير يوم 2022/05/15 وذلك من أجل الحصول على المعلومات والوثائق اللازمة و أيضا الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

المرحلة 3: قمنا بالزيارة للمؤسسة الاستشفائية بتاريخ 2022/05/17 لين تم توزيع الاستمارة التجريبية على العمال لجمع الملاحظات الأولية ومعرفة مدى ملائمة أسئلتها ودرجة استعاب المبحوثين لمحتواها.

المرحلة 4: في هذه المرحلة تم توزيع الاستمارة في شكلها النهائي بعد تجربتها تحكيمها وإدخال تعديلات وتبسيطها تضمنته من أسئلة وكان ذلك بتاريخ 2022/05/19.

ثانيا: الإجراءات المنهجية

1. المنهج المستخدم في الدراسة

إن من خصائص العلوم الاجتماعية تعدد المناهج المتبعة فيها، وهذا يعود إلى تعدد وتنوع الظواهر الاجتماعية التي يتناولها الباحثون في علم الاجتماع بالبحث والدراسة، فلكل دراسة منهج علمي معين تبني عليه وتسير وفقه، ويتحدد نوع المنهج العلمي المتبع بنوع الدراسة المراد بحثها ودراستها.

يعرف المنهج على أنه "الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على ظاهرة أو مشكلة موضع الدراسة والكشف عن الحقائق المرتبطة بها بغرض التوصل إلى إجابات على الأسئلة التي تثيرها المشكلة أو

الظاهرة من خلال استخدام مجموعة من الأدوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى النتائج التي تساعد في الإجابة على تلك التساؤلات⁽¹⁾.

ويعرف أيضا بأنه "الأسلوب المتبع لدراسة موضوع معين، لتحقيق هدف معين"⁽²⁾.

وقد اعتمدنا على هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يتناسب مع دراستنا الحالية ولأنه يساعدنا على جمع معلومات حقيقية ومفصلة عن ظاهرة أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي.

حيث يعرف أنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الموضوع اعتماد على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا للوصول إلى نتائج عن الظاهرة"⁽³⁾.

ويعرف أيضًا: بأنه عبارة عن وصف دقيق ومنظم و أسلوب تحليلي للظاهرة أو المشكلة المراد بحثها من خلال منهجية علمية للحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية وحيادية بما يحقق أهداف البحث وفرضياته⁽⁴⁾.

حيث اعتمدنا هذا المنهج نظرا لملائمته لموضوع البحث محل الدراسة وهذا المنهج يعتبر من أكثر المناهج استعمالا في العلوم الاجتماعية، فمن خلاله يتم تجميع البيانات والمعلومات اللازمة عن الظاهرة المدروسة وتنظيمها وتحليلها للوصول إلى الأسباب والعوامل التي يتم فيها.

2. أدوات جمع البيانات

1.2 الملاحظة

تعتبر الملاحظة من الوسائل التي عرفها الإنسان واستخدمها في جمع بياناته ومعلوماته منذ أقدم العصور وهو لا يزال حتى الآن يستخدمها في حياته اليومية العادية وفي إدراك وفهم كثير من الظواهر الطبيعية والاجتماعية والنفسية التي توجد في بيئته ومجتمعه، حيث يستطيع الباحث بملاحظته بعض الظواهر السيطرة على عناصر المشكلة ومعالجتها، ومن هنا يوجد عدة تعريفات للملاحظة منها:

(1) أحمد عبد الله اللحج، مصطفى محمود أبو بكر: البحث العلمي_ تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية، دار الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2002، ص43.

(2) غازي عناية: منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص18.

(3) أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2006، ص62.

(4) حسن محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، د.مكان النشر، د.بلا، د.ط، د.سنة، ص170.

تعرف الملاحظة على أنها "إحدى أدوات جمع البيانات، وتعني الانتباه و النظر لشيء ما وهي أدوات من أدوات البحث العلمي تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فروضه⁽¹⁾.

كما تعرف الملاحظة أنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها بأسلوب علمي منظم و مخطط بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته⁽²⁾.

وتعرف أيضا أنها "أداة من أدوات البحث تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فروضه فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين بقصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله أو وصفه وتقويمه"⁽³⁾.

وقد استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة وساعدت على:

_ملاحظة العمال في أماكن العمل.

_التعرف على ظروف العمل داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

_ملاحظة خروج العمال قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.

2.2 المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث.

يعرف أنجلش المقابلة على أنها "حادثة موجهة يقوم بها فرد من آخر أو مع أفراد، بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج"⁽⁴⁾.

(1) لحسن عبد الله باشيوه و آخرون: **البحث العلمي**: مفاهيم، أساليب، تطبيقات، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2009، ص378.

(2) رجب عبد الحميد: **الأسلوب العلمي في إعداد وكتابة البحث**، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، ط1، 2015، ص78.

(3) إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج: **مناهج وطرق البحث العلمي**، دار صفاء، عمان، ط1، 2009، ص108.

(4) عمار بوحوش ومحمد محمود الدنيات: **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط6، د. سنة، ص76.

كما تعرف أيضا بأنها "أداة من أدوات البحث تستخدم في جمع البيانات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث، أو اختبار فروضه وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه في الغالب حيث يطرح الباحث عدد من الأسئلة على المبحوث للإجابة عنها"⁽¹⁾.
تعرف المقابلة أنها "تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات لاي بحث. والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية"⁽²⁾.
وقد قمنا بالمقابلة مع المدير ومديرة الموارد البشرية وبعض الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير.

3.2 الاستمارة

تعد الاستمارة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات وتعتبر الأكثر شيوعا في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، وذلك لما توفره للباحث من معلومات والسماح بأخذ آراء المبحوثين حول موضوع الدراسة.

تعرف الاستمارة على أنها "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث"⁽³⁾.
كما تعرف أنها "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل الى المبحوثين عن طريق البريد"⁽⁴⁾.

تعرف أيضا الاستمارة "وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد الاستمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد و يسمى الشخص الذي يقوم بملاً الاستمارة بالمستجيب"⁽⁵⁾.
وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان بعد تعديلها إلى 4 محاور وهي كالتالي:

(1) العجيلي عصام سرگز وسعيد أمطير: البحث العلمي أساليبه وتقنياته، دار الكتب الوطنية ليبيا، ط1، 2002، ص212.

(2) عاطف علي: المنهج المقارن مع دراسات تطبيقية، مجلد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 2006، ص75.

(3) أحمد عارف عساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (المفاهيم والأدوات)، دار الصفاء للنشر، الأردن، ط1، 2011، ص254.

(4) رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، د. دار نشر، د. بلد، ط3، 2008، ص182.

(5) ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص91.

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل والصف الوظيفي.

المحور الثاني: يتعلق بالغيابات والالتزام الوظيفي للعامل داخل المؤسسة وذلك من السؤال رقم (6) إلى السؤال رقم (13).

المحور الثالث: يتعلق بالتنسيق والأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة وذلك من السؤال رقم (14) إلى السؤال رقم (22).

المحور الرابع: يتعلق بانضباط العامل والتزامه بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة وذلك من السؤال (23) إلى السؤال رقم (32).

1.2 اختبار الصدق: والذي ينقسم إلى نوعين:

1. الصدق الظاهري: لقد تم استخدام الصدق الظاهري لاستمارة الاستبيان من أجل عرض صحتها ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة، وذلك من أجل عرض إستمارة استبيان على الأساتذة المحكمين ويقوم الصدق على فكرة مدى مناسبة المقياس لما يقيسه ولمن يطبع عليهم وهل أسئلته وبنوده واضحة.

وفي هذا الإطار قد التمسنا الفائدة من ثلاث أساتذة محكمين داخل الكلية، المتمثلة أسمائهم في: بن يحي سميرة، العيد شريفة، غراز الطاهر، لإبداء آرائهم حول الأداء، وما تم تقديمه من ملاحظات حول بنود كل محور من محاور الاستمارة، حيث تم مناقشة هذه الملاحظات و إجراء التعديلات بعد ذلك تم إخراج الاستمارة في شكلها النهائي وقد جاءت اقتراحاتهم على الشكل التالي:

_ تغيير السؤال رقم (10) من المحور الثاني والمتعلق " هل طول تقييدك بمدة زمنية معينة لانجاز مهمة ما داخل المؤسسة" إلى "هل طول المدة الزمنية لانجاز مهمة ما داخل المؤسسة".

_ حذف السؤال رقم (18) من المحور الثالث المتعلق ب" هل لديك شهادة خاصة بمنصبك".

2. صدق المحتوى: ويكون صدق المحتوى من خلال استطلاع آراء المحكمين، ويكون هذا النوع من الصدق وفق إجراءات حسابية وذلك بإتباع الخطوات التالية:

حساب صدق كل بند بصفة منفردة وذلك وفق المعادلة التي اقترحها loche التي مفادها:

$$\text{صدق محتوى البند} = \frac{N1-N2}{N} \text{ حيث:}$$

$N1$: عدد المحكمين الذين اعتبروا البند يقيس ما أعد لقياسه

$N2$: عدد المحكمين الذين اعتبروا البند لا يقيس ما أعد لقياسه

N: عدد المحكمين الإجمالي

ولحساب قيمة الصدق لكل بند من بنود استمارة الاستبيان اعتمدنا على الجدول التالي:

قيمة الصدق	رأي المحكمين		البند
	لا يقيس n_2	يقيس n_1	
1	0	03	1
1	0	03	2
1	0	03	3
1	0	03	4
1	0	03	5
1	0	03	6
1	0	03	7
1	0	03	8
1	0	03	9
1	0	03	10
1	0	03	11
1	0	03	12
1	0	03	13
1	0	03	14
1	0	03	15

1	0	03	16
1	0	03	17
-0.33	2	01	18
1	0	03	19
0.33	01	02	20
1	0	03	21
0.33	01	02	22
1	0	03	23
1	2	03	24
1	0	03	25
1	0	03	26
1	0	03	27
1	0	03	28
1	0	03	29
1	0	03	30
0.33	1	02	31
1	0	03	32

نجمع كل القيم المتحصل عليها في البنود والتي قدرت ب:

مجموع صدق محتوى البنود هو 28.66 أذن بعد المعالجة الإحصائية للايجابيات أفراد عينة الدراسة على بنود استمارة الاستبيان ثم الحصول على قيم صدق هذه البنود ويقسمه مجموع صدق البنود على عدد

$$\text{البنود ونجد:} \quad 0.89 = \frac{2.6}{3} = \frac{\text{مجموع صدق محتوى البنود}}{\text{عدد البنود}}$$

على اعتبار ان هذه القيمة العلمية 0.89 أكبر من 0.60 يمكن القول أن هذا الاستبيان صادق.

4.2 الوثائق والسجلات: هي أداة من أدوات جمع البيانات، تمثل الوثائق ذلك الإنتاج الفكري المقدم للباحثين في مجالات مختلفة، كما يوفر مجال لإقامة قراءة تحليلية ونقدية لهذه الوثائق، فيما تعتبر السجلات أوعية محددة بمعلومات تهتم بظاهرة أو موضوع ما، فهي ترتبط بواقعة حالية، ما يزيد من أهميتها في البحوث الوصفية ويرجع إليها الباحث قصد الإحاطة ببعض المعلومات التي لا تتوفر في الاستمارة أو الملاحظة أو إجراءات المقابلة⁽¹⁾.

ففي شهر ماي اتصلنا بالمديرة الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية، والتي ساعدتنا في الحصول على لمحة تاريخية عن المؤسسة العمومية الاستشفائية وإعطائنا الهيكل التنظيمي الخاص بها ومختلف الوثائق التي نحتاجها.

وقد استعملت هذه الوثائق والسجلات في هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني، ومنها بيانات تعريفية وتاريخية لمجال الدراسة وقد حصلنا على وثائق تخص تاريخ المؤسسة، نشأتها، ومجالها الجغرافي وهياكلها العامة...الخ.

3. عينة البحث

تعد مرحلة تحديد وضبط العينة من أهم مراحل البحث ومن أعقد الخطوات المنهجية، حيث يتوقف عليها تصميم وكفاءة نتائجه لذلك يتطلب الأمر تركيز من الباحث لتحديد أفراد العينة بدقة بالغة تعكس سيرورة البحث واتجاهه.

(1) محمد زياد حمداني: البحث العلمي في التربية والآداب والعلوم، دار التربية الحديثة، عمان، د.ط، 2001، ص52.

وتعرف العينة على أنها "ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً"⁽¹⁾.

كما تعرف أنها "تمثل مجموعة جزئية من المجتمع الأصلي للبحث، يتم اختيارها بطريقة علمية منتظمة من جميع عناصر مفردات المجتمع وبنسبة معينة، بحسب طبيعة البحث وحجم المجتمع الأصلي، بحيث تحمل نفس الصفات أو الخصائص المشتركة وتعمل على تحقيق أهداف البحث"⁽²⁾.

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيارها من مجتمع البحث بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير والذي بلغ عددها 782 موظف واخترنا منها 10% من

$$n = \frac{\text{النسبة المختارة} \times \text{عدد أفراد عينة الدراسة}}{1} \quad \text{المجتمع الكلي الممثل 100\% ومنه}$$

$$n = \frac{7 \times 1}{1} = 78.2$$

ومنه فعدد أفراد العينة المعنيين بالدراسة 78 فرد.

4. أساليب معالجة وتحليل البيانات

تعتبر عملية المعالجة والتحليل من المراحل في البحث العلمي و اعتمدنا على أسلوبين هما:

1. أسلوب التحليل الكمي: وهو عملية تقييد قيم عددية للنسب المقاسة وفق قواعد محددة، وبمعنى أن قيام الباحث بجمع بيانات معينة حول الظاهرة ما تقوده الى ترجمة هذه البيانات الى قيم عددية قد تاخذ صورة المتوسط الحسابي أو الانحراف المعياري أو النسب المئوية والتي تقع ضمن الإحصاء الوصفي⁽³⁾.

ثم استعمال عدة وسائل إحصائية لمعالجة البيانات اعتمدنا النسب المئوية والتكرارات وهذا بهدف تحويل البيانات الى جداول و أرقام تعبر عنها.

(1) كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، عمان، ط3، 2009، ص ص139-140.

(2) حسين محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص126.

(3) فوال محمد أبو عواد ومحمد بكر نوفل: البحث الإجرائي، دار المسيرة، عمان، د.ط، 2012، ص162.

2. أسلوب التحليل الكيفي: يقصد به الأسلوب الذي يقوم باستقراء الظواهر الإنسانية من خلال وجهات نظر المشاركين في البحث باستخدام طرق متعددة ومرنة للوصول الى نتائج دقيقة وعميقة لا يمكن التوصل إليها عن طريق الأسلوب الكيفي⁽¹⁾.

وذلك بالتعليق على الجداول وتفسير معطياتها الإحصائية وذلك بربطها مع الجانب النظري بغرض اختبار صحة الفرضيات المطروحة.

3. صعوبات البحث

- ندرة الكتب والمراجع المتوفرة في المكتبة وخاصة المتعلقة بأخلاقيات المهنة.
- ندرة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة خاصة الجزائرية.
- عدم تعاون المبحوثين في ميدان الدراسة في إعطاء المعلومات اللازمة التي تساعدنا في الدراسة بحجة ضبط العمل.
- ضيق الوقت المخصص للدراسة.

(1) سالم جاسم محمد العزاوي: البحث الكيفي في العلاقات العامة (دراسة تحليلية لبحوث العلاقات العامة في العراق) مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، العدد 38، ص 99.

خلاصة:

قد قمنا من خلال هذا الفصل بتقديم الإجراءات المنهجية لموضوع دراستنا، والمتمثل في أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، وذلك من خلال تحديد مجالات الدراسة والمتمثلة في المجال المكاني والمجال الزمني، والمجال البشري، كما قمنا بتوضيح مجتمع الدراسة وخصائصه إضافة إلى تحديد نوع المنهج الذي تم الاعتماد عليه في الدراسة، والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذلك تحديد أدوات جمع البيانات، والمتمثلة في الملاحظة والاستمارة والمقابلة والسجلات والوثائق والتي ساعدتنا على جمع المعلومات حول موضوع دراستنا، كما قمنا بعرض الأساليب المستخدمة في تفسير وتحليل المعلومات والبيانات وهما الأسلوب الكمي والكيفي، إضافة الى أهم الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة.

الفصل الخامس: تحليل ومناقشة النتائج والبيانات

تمهيد

أولاً: عرض النتائج وتحليلها

ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة

ثالثاً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقترحات السوسيولوجية

لِلدراسة

خامساً: النتائج العامة للدراسة

سادساً: توصيات ومقترحات الدراسة

خلاصة

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير المعطيات الميدانية التي تحصلنا عليها عن طريق الملاحظة والاستمارة والمقابلة، وذلك حسب تسلسل فرضيات الدراسة على التوالي، كل فرضية تم عرض معطياتها في شكل جداول بها تكرارات ونسب مئوية لتسهيل تحليلها وتفسيرها والوصول من خلالها الى إثبات صحة الفرضيات من عدمها، وبالتالي الخروج بمجموعة من النتائج حيث سيتم مناقشتها في ضوء الفرضيات ثم مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، ليتم بعد ذلك مناقشتها في ضوء النظريات التي تم تناولها في هذه الدراسة.

أولاً: عرض النتائج وتحليلها

1. المحور الأول: البيانات الشخصية

جدول رقم(1) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
24.4	19	ذكر
75.6	59	أنثى
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(1) أن نسبة 75.6% من المبحوثين يمثلها الإناث في حين أن نسبة الذكور قدرت بـ 24.5% ويعود ذلك الى طبيعة العمل في القطاع الصحي الذي يعتبر العمل فيه ترقية اجتماعية للمرأة، وتلقي قبولا واسعا في المجتمع الجزائري الذي تعيش فيه.

جدول رقم(2) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
/	/	أقل من 20 سنة
34.6	27	من 20 الى 29 سنة
41	32	من 30 الى 39 سنة
16.7	13	من 40 الى 49 سنة
7.7	6	من 50 فما فوق
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(2) يبين توزيع أفراد العينة للفئة العمرية من 30 الى 39 سنة يكون 41% ثم تليها الفئة من 20 الى 29 سنة بنسبة 34.6% وتليها الفئة من 40 الى 49 سنة بنسبة 16.7% والنسبة المنخفضة هي الفئة العمرية من 50 فما فوق بنسبة 7.7% أما الفئة العمرية أقل من 20 سنة فهي معدومة، وهذا التباين راجع الى تأخر سن التخرج بالنسبة لكل من الأطباء والجراحين والصيداللة وتقدم سن التوظيف إضافة الى فترة التكوين الطويلة في الجامعات.

جدول رقم(3) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
/	/	ابتدائي
/	/	متوسط
21.8	17	ثانوي
55.1	43	جامعي
23.1	18	ما بعد التخرج
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(3) أن أكبر نسبة من أفراد العينة من المستوى التعليمي الجامعي 55.1% يليه المستوى ما بعد التخرج بنسبة 23.1% أما نسبة المستوى الثانوي تعتبر ضئيلة مقارنة بالمستويات الأخرى والذي قدرت نسبتهم بـ 21.8% أما المستوى الابتدائي والمتوسط فهما معدومان، ومنه نستنتج أن معظم أفراد العينة لهم مستوى تعليمي جامعي مؤهلهم بالقيام بالأعمال والمهام الموكلة إليهم، وبالتالي ضمان السير الحسن لجميع المصالح لان طبيعة العمل في المؤسسة الاستشفائية يتطلب مستوى عالي ومؤهلات علمية لا بد منها وهذا ما يعكس لنا الأخلاقيات التي يتمتع بها هؤلاء العمال التي هي صورة عن المستوى التعليمي والثقافي الذي يتمتعون به.

جدول رقم(4) يبين توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	الاقدمية في العمل
35.9	28	أقل من 5 سنوات
32.1	25	من 5 سنوات الى 9سنوات
16.7	13	من 10سنوات الى 14سنة
5.1	4	من 15سنة الى 19سنة
10.3	8	من 20سنة فما فوق
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(4) أن أعلى نسبة يمثلها العاملين الذين لهم أقدميه أقل من 5سنوات بنسبة تقدر 35.9% وتليها نسبة 32.1% للعاملين لهم أقدميه من 5سنوات الى 9سنوات وتليها نسبة 16.7% للعاملين لهم أقدميه من 10سنوات الى 14سنة ونجد نسبة 10.3% من العاملين ذو الاقدمية من 20سنة فما فوق و أخيرا أقدميه من 15سنة الى 20سنة أضعف نسبة تقدر ب 5.1%.

ومنه نستنتج أن أغلبية المبحوثين يتمتعون بخبرة مهنية قليلة لم تتجاوز الخمس سنوات، هذا يدل على أنهم لم يوظفون من بداية نشاط المؤسسة، بل استأنفوا العمل حديثا، وهذا راجع الى طول مدة التكوين في الجامعات، وما يواجه الخريجين لافتقارهم للخبرة والكفاءة.

جدول رقم(5): يبين توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	الصنف الوظيفي
15.4	12	طبيب
43.6	34	ممرض
41	32	إداري
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن أغلبية أفراد العينة ممرضين والذين بلغت نسبتهم 43.6% وتليها نسبة الإداريين التي قدرت 41% أما نسبة الأطباء فهي تقدر ب 15.4%.

منه نستنتج أن أغلبية المبحوثين يمارسون مهنة التمريض وهذا راجع الى طبيعة الخدمات المقدمة من طرق المؤسسة الصحية بصفة عامة، وهذا دليل على أن مهنة التمريض هي الأقرب الى المريض بصورة مباشرة على مدار 24 ساعة على عكس الأطباء، وبالتالي وجود مهنة التمريض بنسبة عالية أمر طبيعي لا بد منه، من أجل ضمان حسن سير العمل والخدمة للمريض، أما بالنسبة الى فئة الإداريين فنستنتج أن جانب الإداري مهم كذلك لأنه يقوم على تنظيم الأمور القانونية والإدارية داخل المؤسسة.

2. المحور الثاني: الغيابات والالتزام الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

الجدول رقم(6): يبين مغادرة الموظف مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل

النسب المئوية%	التكرارات	الإجابات	نعم
28.2	22	/	
33.9	19	الإجراءات الإدارية لا تسمح بذلك	لا
66.1	37	الضمير المهني لا يسمح بذلك	
100	56	المجموع الجزئي	
71.8	56	المجموع الكلي	
100	78		المجموع الكلي

نلاحظ من خلال الجدول رقم(6) أن نسبة 71.8% من أفراد العينة لا يغادرون مكان العمل قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل وقد أرجعوا ذلك الى أن ضميرهم المهني لا يسمح بذلك بنسبة 66.1% تليه نسبة 33.9% الذين يرون أنهم لا يغادرون مكان العمل لان الإجراءات الادارية لا تسمح بذلك في حين نسبة 28.2% من أفراد العينة يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.

منه نستنتج أن أغلبية العاملين لا يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وهذا راجع أن ضميرهم المهني لا يسمح لهم بالمغادرة مما يعني أن لهم التزام نحو العمل ويفضلون البقاء في مكان العمل تحسبا لاي حالة طارئة، خاصة أن المؤسسة هي مؤسسة صحية تتعامل في الغالب مع الحالات الطارئة و أي تأخر في علاجها قد يؤدي إلى الموت.

الجدول رقم(7): يبين طلب العامل عطلة رسمية من المؤسسة التي يعمل بها

النسب المئوية%	التكرارات	الإجابات	نعم
19.3	11	ظروف قاهرة	
7	4	مشاكل اجتماعية	
47.4	27	تعب مهني	
17.6	10	الإحساس بالمرض	
8.7	5	الإحساس بالملل	
100	57	المجموع الجزئي	

73.1	57	المجموع الكلي
26.9	21	لا
100	78	المجموع الكلي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7) أن النسبة التي تقدر بـ 73.1% من المبحوثين سبق لهم و أن طلبوا عطلة رسمية حيث أكد 47.4% منهم أن التعب المهني هو الذي يدفعهم لطلب إجازة و 19.3% صرحوا بأن سبب طلب إجازة هي ظروفهم القاهرة في حين أن 17.6% أكدوا أنه سبب الإحساس بالمرض تليها نسبة 8.7% أقرروا أن السبب هو الشعور بالملل وأقل نسبة قدرت بـ 7% بسبب مشاكل اجتماعية في حين 26.9% أكدوا أنهم لم يطلبون عطلة أبداً.

من المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلبية العاملين يطلبون إجازات، وذلك بسبب الظروف القاهرة أو المرض أو التعب لتجنب الغياب عن العمل لفترة طويلة وتراكم المهام، وبالتالي فهم يملكون درجة من المسؤولية وأن عملهم قبل كل شيء، وإذا كان بإمكانهم الحضور للعمل و أداء مهامهم في حالة ملل أو تعب فهذا لا يستدعي تعطيل تقديم الخدمة.

ناهيك عن خصوصية العمل بالمستشفى والتي تكون بطريقة المداومة على المنصب (الأطباء، ممرضين، قابلات...). مما يستوجب أو يتطلب عدم شغور المنصب.

جدول رقم (8): يبين رأى الموظف عن المواظبة في الالتحاق بالعمل

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
42.3	33	الانضباط
55.1	43	الواجب
2.6	2	التخوف من العقاب
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن النسبة التي تقدر بـ 55.1% من أفراد العينة يعتبرون المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن الواجب في حين 42.3% من أفراد العينة يرونها انضباط على عكس 2.6% الذين يعتبرونها تخوف من العقاب.

نستنتج أن أغلب العاملين يرون أن بأن المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن الواجب أو الانضباط لأنهم يعتبرون الحضور في الوقت والمغادرة في الوقت التزام من أجل إتمام وانجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المحدد لان أوقات العمل محددة تحديدا رسميا ولا يجب على كل موظف الحضور والمغادرة متى أراد، فالعمل التزام لا بد لهم من تنفيذه للمحافظة على استمرار المؤسسة واسمرارهم بالعمل فيها.

الجدول رقم(9): يبين تناسب ساعات عمل الموظف مع ظروفه الخاصة

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
59	46	نعم
41	32	لا
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) أن نسبة التي تقدر ب59% من أفراد عينة الدراسة تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة في حين 41% من أفراد العينة لا تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة وهذا راجع لبعده المسافة بين العمل ومكان الإقامة وكذلك الالتزامات ومسؤوليات العائلة التي لا يستطيعون الاهتمام بها بسبب عدم تناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة وخاصة بالنسبة للمرأة العاملة المتزوجة، كما أن ساعات العمل الطويلة تعيق العامل من ممارسة هواياته.

من معطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة، وذلك لأنهم يرون بأن وقت العمل لا يجب أن تدخل فيه الظروف الشخصية، وأنها لا بد له من قضاء حاجاته بعد انتهاء وقت العمل الرسمي، وأنهم إذا اهتموا بالظروف الشخصية و أنهم لن يحضروا للعمل أبدا، وهذا ما أكدته المديرية الفرعية للموارد البشرية بان اغلب العاملين لهم ظروف شخصية صعبة لكنهم دائما يحضرون للعمل في الوقت ويغادرونه في الوقت على عكس البعض منهم الذين ليس لهم مسؤوليات كبيرة خارج أوقات العمل.

الجدول رقم(10): يبين رأي الموظف عند طول المدة الزمنية التي يعمل بها لانجاز مهمة ما داخل المؤسسة.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
56.4	44	توترك
43.6	34	انجازك
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة 56.4% من أفراد العينة يرون أن المدة الزمنية التي يعملون بها لانجاز مهمة ما داخل المؤسسة يزيد من توترهم في حين 43.6% الباقية من أفراد العينة يزيد من انجازهم.

منه نستنتج أن أغلبية العاملين يشعرون بالتوتر عند طول المدة الزمنية التي يعمل بها لانجاز مهمة داخل المؤسسة، وذلك لأنهم يشعرون بالضغط والإجهاد في العمل مما يؤدي إلى الشعور بالصداع والإرهاق، وهذا ما يجعل العامل متوتر وقد يؤدي إلى وقوعه في بعض الأحيان إلى أخطاء خاصة وان العامل الغير إداري يتعامل مع الأفراد(المرضى) وبالتالي الحرص والحذر واليقظة لتجنب الوقوع في أخطاء طبية تؤدي بحياة المريض.

الجدول رقم(11): يبين حرص الموظف على أخذ إذن قبل الغياب عن العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
55.1	43	دائما
43.6	34	أحيانا
1.3	1	أبدا
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(11) أن النسبة التي تقدر ب55.1% من أفراد العينة دائما ما يطلبون إذن قبل الغياب عن العمل في حين 43.6% من أفراد العينة أحيانا يطلبون إذن قبل الغياب حيث أن نسبة 1.3% لا يطلبون أبدا إذن يطلبون قبل الغياب عن العمل.

منه نستنتج أن أغلب العاملين دائماً ما يطلبون إذن قبل الغياب عن العمل، وذلك لأنهم يعتبرون الغياب دون إعلام المؤسسة يؤدي إلى الوقوع في مشاكل، فالغياب المفاجئ لأي موظف قد يمس صحة المواطنين خاصة الأطباء فغيابهم دون إعلام الإدارة لاتخاذ الإجراءات المناسبة كإحضار طبيب بديل قد يعرض حياة المواطنين للموت والمؤسسة للمساءلة القانونية.

الجدول رقم(12): يبين شكل استدراك الموظف لمهامه المتأخرة

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
50	39	بشكل سريع
50	39	بشكل عادي
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة 50% من أفراد العينة يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع في حين 50% الأخرى من أفراد العينة يستدركونها بشكل عادي. منه نستنتج أن العاملين الذين يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع ، وهذا راجع الى كون العمال يتميزون بالإخلاص في العمل والأمان المهنية، كما أن ضميرهم المهني لا يسمح لهم بترك الأعمال غير منجزة، كما أن العمال الذين لا يستدركون مهامهم المتأخرة يرجع إلى عدم اكتراث هؤلاء العمال كما أنهم لا يشعرون بالندم اتجاه تقصيرهم مما يجعلهم لا يستدركون مهامهم المتأخرة.

الجدول رقم(13): يبين استعداد الموظف للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات	نعم
76.7	33	انتهاء المهام	
9.4	4	الشعور بالملل	
13.9	6	ظرف طارئ	
100	43	المجموع الجزئي	
55.1	43	المجموع الكلي	
44.9	35	لا	
100	78	المجموع الكلي	

نلاحظ من خلال الجدول رقم(13) أن النسبة التي قدرت 55.1% من المبحوثين يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل حيث 76.7% يستعدون بعد انتهاء المهام في حين 9.4% عندا يشعرون بالملل يستعدون للمغادرة و13.9% عند حدوث ظرف طارئ في حين 44.9% من المبحوثين لا يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي.

من خلال المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وذلك بعد إنهاء المهام الموكلة لهم، فهم يرون بان عملهم قد انتهى بعد إنهاء المهام المطلوبة منهم ولذا لهم الحق في الاستعداد للخروج في الوقت المتبقي، حتى يتيسر لهم الوصول الى البيت بشكل اكبر او قضاء حاجاتهم بشكل أسرع، وهذا ما تم ملاحظته في زيارتنا لبعض المصالح والمكاتب في الساعات الأخيرة من الوقت الرسمي للعمل.

3. المحور الثالث: التنسيق والأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

الجدول رقم(14): يبين رأي العامل إذا كان التنسيق في العمل أمر ضروري لنجاح العمل

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات
88.5	69	نعم
11.5	9	لا
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(14) أن نسبة 88.5% من أفراد عينة الدراسة أفروا ان التنسيق ضروري لنجاح العمل وذلك من أجل المبادرة وروح الفريق والسير الحسن للعمل ،كما يساهم التنسيق في سرعة انجاز المهام في وقت قصير وعلى أكمل وجه، كما يساهم في تحديد الوظيفة ويرفع من مستوى العمل وبالتالي نجاح المؤسسة في حين ان نسبة 11.5% من أفراد عينة البحث يرون ان التنسيق في العمل ليس ضروري لنجاح العمل.

نستنتج من خلال المعطيات الإحصائية أن المؤسسة تسعى دائما الى تنسيق جهود مختلف عمالها قصد تحقيق التعاون، وتعتقد أن ذلك يعود الى وعي الإدارة لأهمية وفعالية التنسيق كما يساعد على خلق جو من التفاهم والثقة بين العمال وتبادل مختلف الخبرات من أجل ضمان الأداء الجيد، وهذا حتى يسمح للمؤسسة بتحقيق مختلف أهدافها وخاصة أنها مؤسسة إستشفائية لابد لها من تنسيق جهود عمالها من أجل تقديم خدمة أفضل للمواطنين.

الجدول رقم (15): يبين إذا كانت الإدارة تمنح فرص في مشاركة اتخاذ القرار

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابات	
10.6	2	ملاء الاستثمارات	نعم
89.4	17	أسئلة مباشرة مع الرئيس	
100	19	المجموع الجزئي	
24.4	19	المجموع الكلي	
75.6	59	لا	
100	78	المجموع الكلي	

توضح معطيات الإحصائية الموجودة في الجدول رقم (15) أن نسبة 75.6% من أفراد العينة صرحوا بعدم مشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات من قبل الإدارة، وهذا راجع إلى أن المسؤولين هم الذين يتمتعون بهذه السلطة، وعلى العمال سوى التنفيذ لان القرارات المتخذة هي قرارات تنظيمية متعلقة بطرق التسيير وتوزيع المهام، وأن هذه القرارات يتم اتخاذها عند عقد الاجتماعات التي لا يشارك فيها سوى رؤوس المصالح والمدير، في حين هناك نسبة 19% أقرت الاشتراك في اتخاذ قرارات وذلك عن طريق أسئلة مباشرة مع الرئيس نسبة 89.4% في حين 10.6% اقروا بأنهم يشاركون في اتخاذ القرارات عن طريق ملء الاستثمارات وهذا يرجع إلى كون هذه العملية تتعلق بمهامهم وعملهم وذلك ليؤكدوا على تقديم اقتراحاتهم والأخذ بها بعين الاعتبار.

منه نستنتج أن هناك نقص واضح في مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وهو مؤشر على ان القيادة تنقصها تطبيق الديمقراطية وهذا ما يفسر أغلبية المرؤوسين لا يشاركون في اتخاذ القرار في حين تبقى الفئة المشاركة ضئيلة وهي المتعلقة بمشاركة الإطارات وهذا نظرا لأهمية القرارات بالنسبة للمؤسسة.

الجدول رقم(16): يبين الشفافية في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة

النسب المئوية %	التكرارات	الإجابات	نعم
32.1	25	/	
86.7	46	الإرادة تتفرد في اتخاذ القرارات	لا
13.3	7	مشاركة العاملين في ذلك	
100	53	المجموع الجزئي	
67.9	53	المجموع الكلي	
100	78	المجموع الكلي	

يتبين من خلال الجدول رقم(16) أن أغلبية أفراد العينة ب نسبة 67.9% صرحوا بان لا وجود للشفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة، وذلك راجع الى أفراد الإدارة في اتخاذ القرارات بنسبة 86.7% في حين 13.3% من العمال يرون أن القرارات تكون وفق مشاركة العاملين في ذلك أما نسبة 32.1% من المبحوثين صرحوا بان هناك شفافية في اتخاذ القرارات من قبل الإدارة.

من خلال ما سبق نستنتج أن إدارة المؤسسة الاستشفائية لا تطبق مبدأ الشفافية في اتخاذ القرارات وذلك راجع الى عدم وجود الثقة في بعض العمال وهذا ماجعلنا نقر بان المؤسسة لا تتحمل مسؤولياتها الاجتماعية اتجاه العاملين وبديل ذلك على ان أغلبية القرارات يكون المدير هو صاحبها والعاملين له صغه التنفيذ فقط.

الجدول رقم(17): يبين نوع التقارير التي تعتمدها الإدارة

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
73.1	57	التقارير الكتابية
2.6	2	التقارير الشفاهية
0	0	التقارير الإحصائية
24.4	19	كلها معا
100	78	المجموع

يبين الجدول رقم (17) أن نسبة 73.1% من أفراد العينة يرون أن الإدارة تعتمد على التقارير الكتابية في حين أن نسبة 2.6% من الأفراد يرون أنها تعتمد على التقارير الشفاهية أما التقارير الإحصائية فهي منعدمة تماما، كما تقدر نسبة 24.4% من أفراد العينة الذين اقرروا أنها تعتمد عليها كلها معا. وهذه التقارير تعتمد على الإدارة من أجل إيصال المعلومات للعاملين والموظفين ومختلف مستويات الإدارة.

منه نستخلص أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الإدارة تعتمد على التقارير الكتابية في تعاملاتها مع العمال والموظفين وذلك من أجل تبليغ رسالة أو إعطاء معلومات إدارية للعمال من أجل عرض أفكار جديدة لتحسين العمل و تطويره او دراسة مشكلة محددة في بيئة العمل.

الجدول رقم(18): يبين إذا كان تدخل المشرف في توجيهك يساعد في أداء العمل على أكمل وجه.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات
65.4	51	نعم
34.6	27	لا
100	78	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (18) يبين أن نسبة 65.4% من أفراد العينة يرون ان تدخل المشرف في توجيههم يساعدهم على أداء العمل على أكمل وجه في حين 34.6% من أفراد العينة اقرروا بان تدخل المشرف في توجيههم لا يساعدهم في أداء العمل على أكمل وجه، وهذا كونهم ربما عمال مخلصون في أعمالهم، ولا يحتاجون لتدخل المشرف وتوجيهه حتى يقومون بأعمالهم على أكمل وجه بل نجدهم يعملون بضمير مهني فيعملون بتدخل أو بدونه.

مما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يرون ان تدخل مشرف في توجيههم يساعدهم على أداء المهام على أكمل وجه وهذا راجع للدور الكبير للمشرف في مراقبة سير العمل وتوجيه العمال حيث يبقي المشرف مصدر الانضباط و الالتزام والتنظيم وهو الذي يخلق جو التعاون بين العمال و يث روح المسؤولية، فوجود المشرف في العمل يمكنه من التعرف على العمال أكثر ذلك من خلال الاحتكاك بهم ومعرفة العمال الذين لا يلتزمون بأداء المهام كما هو مطلوب منهم والعمل على توجيههم، وهذا ما يؤكد حرص المشرف على العمل والعمال.

الجدول رقم(19): يبين العلاقة بين تناسب الجهد الذي يقوم به الموظف مع الأجر الذي يتقاضاه مع الصنف الوظيفي

المجموع	لا	نعم	تناسب جهد من الأجر الصنف الوظيفي
12	5	7	طبيب
34	22	12	ممرض
32	29	3	إداري
78	56	22	المجموع

يتضح لنا من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في جدول رقم(19) الذي يبين علاقة تناسب الجهد الذي يقوم به الموظف مع الأجر الذي يتقاضاه مع الصنف الوظيفي فقد قمنا بحساب معامل التوافق C وقد وجدنا أن χ^2 المحسوبة 7.71 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وهي 5.99 فمن هنا يمكن القول أن الفرضية دالة إحصائياً نقبل H_A و نرفض H_0 .

الجدول رقم(20): يبين قدرات ومؤهلات العمال مع المهام الموكلة إليهم.

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
76.9	60	نعم
23.1	18	لا
100	78	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(20) أن نسبة 76.9% من أفراد العينة تتوافق قدراتهم ومؤهلاتهم مع المهام الموكلة إليهم في مقابل ذلك نجد نسبة 23.1% من أفراد العينة لا تتناسب قدراتهم ومؤهلاتهم مع المهام الموكلة إليهم وذلك يمكن أن يكون راجع الى سبب تشغيلهم في وظيفة لا تتناسب مع تخصصهم وقدراتهم.

منه نستخلص أن أغلبية الموظفين تتوافق قدراتهم ومؤهلاتهم مع المهام الموكلة إليهم وذلك لان الأداء الوظيفي مرتبط بعوامل كثيرة على رأسها أن يكون العامل ملماً بالمهام الموكلة إليهم وأن يبدع فيها

وينجزها في الوقت المناسب، وأن يقوم بمختلف أنشطة العمل في الوقت ذاته و أن يقوم بالإيفاء بمتطلبات العمل في الوقت ذاته و بنفس الكفاءة والجودة بعيدا عن ارتكاب أية أخطاء.

الجدول رقم (21): يبين إذا سبق للعامل و أن وقع في أخطاء مهنية داخل المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
15.4	12	نعم
84.6	66	لا
100	78	المجموع

من خلال الجدول (21) يبين أن نسبة 84.6% من أفراد لم يقعوا في أخطاء مهنية داخل المؤسسة في حين نسبة 15.4% من أفراد عينة البحث وقعوا في أخطاء مهنية وتتمثل هذه الأخطاء المهنية حسبهم في أخطاء في وصف دواء خاطئ للمرض وإعطاء جرعة دواء خاطئة كما توجد أخطاء في التخدير وخطا في إعطاء حقنة للمريض و أخطاء بسيطة مع المرضى.

نستنتج أن أغلبية الموظفين لم يرتكبوا أخطاء مهنية في مهامهم وهذا يدل على توظيفهم الحيطه والحذر في ممارستهم لمهنتهم مع تطبيق كل مكتسباتهم العلمية والأكاديمية الخاصة بمهنتهم متحكمين في كل ذلك بضميرهم المهني الذي ينص عليهم التحلي بالأخلاق الحميدة في ممارستهم لمهنتهم.

المحور الرابع: انضباط العامل و التزامه بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة

الجدول(22): يبين مدى التزام الموظف بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء الوظائف.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
74.4	58	دائما
25.6	20	أحيانا
0	0	أبدا
100	78	المجموع

يبين من خلال الجدول رقم(22) أن نسبة 74.4% من أفراد العينة دائما ملتزمون بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء الوظائف في حين 25.6% من أفراد العينة أحيانا ما يلتزمون بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء الوظائف حيث أن العمال الغير ملتزمون بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء

الوظائف معدومة تماما. ويعود ذلك الى التزامهم بالقوانين والإجراءات لا تجعلهم غير منضبطين لان التزامهم التام في عملهم تفرضه أخلاقيات المهنة وتطبيق القوانين والإجراءات مهما كانت صارمة. منه نستنتج أن أغلبية الموظفين يلتزمون بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء الوظائف وهذا يساعدهم على أداء العمل بسرعة وبطريقة نظامية في بيئة عمل مناسبة.

الجدول رقم(23) يبين إذا كان الالتزام بالإجراءات المعمول بها يدفع الموظف للاجتهداد في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
46.2	36	دائما
50	39	أحيانا
3.8	3	أبدا
100	78	المجموع

يتبين من خلال المعطيات الموجودة في جدول رقم(23) أن نسبة 50% من أفراد العينة صرحوا أن الالتزام بالإجراءات المعمول بها أحيانا ما يدفع الموظف للاجتهداد في العمل في حين نسبة 46.2% يرون أن الالتزام بالإجراءات المعمول بها دائما يدفع الموظف للاجتهداد في العمل، وهذا راجع الى أن الالتزام لإجراءات المعمول بها يساعد العامل على الاجتهداد في العمل من اجل إنجاز العمل في الوقت المحدد، أما نسبة 3.8% من أفراد العينة الذين يرون أن الالتزام بالإجراءات المعمول بها أبدا، لا يدفع الموظف للاجتهداد في العمل.

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن حرص الموظفين على الالتزام بالقوانين والإجراءات واحترامها، لان ذلك يساعد الموظف على الاجتهداد في العمل وعلى تنظيم وقته وعمله وعدم الوقوع في بعض المشاكل التي تؤدي الى عرقلة العمل، كذلك فان هذا يساعد على كسب ثقة الرئيس وتحمل المسؤولية وهذا ما يساعد في العمل وإتمامه في الوقت المحدد، كما أن الالتزام بالقوانين والإجراءات يخدم مصلحة الموظف لان أغلب القوانين وضعت لحماية سلامة وأمن الموظف.

الجدول رقم(24): يبين طريقة التزام العامل اتجاه المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
7.7	6	عدم التأخر
84.6	66	إخلاصك في العمل
7.7	6	التطوع
100	78	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم(24) نلاحظ أن نسبة 84.6% من أفراد العينة أقروا أن الإخلاص في العمل هي الطريقة التي يلتزمون بها اتجاه المؤسسة التي يعلمون بها في حين 7.7% من أفراد العينة صرحوا أن طريقة التزامهم اتجاه المؤسسة هي عدم التأخر والتطوع وهذا راجع الى إدراكهم لمسؤولية العمل الذي يقومون به داخل المؤسسة ومنه نستخلص أن أغلبية أفراد العينة يلتزمون اتجاه المؤسسة عن طريق إخلاصهم في العمل وذلك من خلال تأدية واجباتهم الوظيفية بدقة وتحليهم بالأمانة والنزاهة في العمل والكسب الحلال واثبات الجدارة وغيرها.

الجدول رقم(25): يبين حرص العامل على عدم إفشاء الأسرار المهنية

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات	نعم
36.8	28	الالتزام بضوابط العمل	
60.6	46	قيمي الشخصية لا تسمح بذلك	
2.6	2	الخوف من العقوبة	
100	76	المجموع الجزئي	
97.4	76	المجموع الكلي	
2.6	2	لا	لا
100	78	المجموع الكلي	

تشير الشواهد الكمية الإحصائية في الجدول رقم(25) أن نسبة 97.4% من أفراد العينة يحرصون على عدم كشف الأسرار المهنية وهذا راجع لان قيمهم الشخصية لا تمنح بذلك بنسبة 60.6% و 36.8%

أقروا أن الالتزام بضوابط العمل هو السبب في عدم إفشاء الأسرار، كما صرح 2.6% أن السبب هو الخوف من العقوبة في حين 2.6% أكدوا أنهم يحرصون على إفشاء الأسرار المهنية. نستنتج أن أغلبية العاملين في المؤسسة يحرصون على عدم إفشاء الأسرار المهنية وهذا راجع الى مدى إدراكهم للأهمية السرية المهنية ولقيمهم الشخصية والالتزامهم بضوابط العمل والخوف من العقوبة حرصا منهم على تجنب الضرر التي قد تنجم على ذلك.

الجدول رقم (26): يبين التزام العامل بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منه.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات
84.6	66	دائما
15.4	12	أحيانا
0	0	أبدا
100	78	المجموع

يتبين من خلال الجدول (26) أن نسبة 84.6% من أفراد العينة دائما ملتزمون بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منهم في حين نسبة 15.4% يقومون بذلك أحيانا أما بالنسبة للعمال الذين لا يلتزمون بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منهم فهي منعدمة تماما، ويمكن القول بان كثرت المهام التي على الموظفين إنهاؤها تقف عائقا أماما إنجازها على أكمل وجه في كل مرة، فيلجئون الى إنجازها فقط دون مراعاة إنجازها بدقة وإتقان، كما أن إسرار المواطنين على إنهاء معاملتهم بسرعة يؤدي الى عدم إنجازها من طرف الموظفين بشكل مطلوب.

مما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يلتزمون دائما بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منهم على أكمل وجه، وذلك لأنهم يتمتعون بقيم الايجابية الحميدة التي تفرض عليهم تنفيذ كافة المهام المطلوبة منهم وإتقان عملهم والإخلاص والولاء الوظيفة التي يشغلونها.

الجدول رقم(27): يبين مدى عمل الموظفين على تطبيق القيم والمبادئ التي يؤمن بها في مكان العمل

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابات	
1.3	1	المساواة بين المواطنين	نعم
23.6	18	الأمانة في العمل	
18.5	14	النزاهة في العمل	
0	0	إتقان العمل	
56.6	43	كلها معا	
100	76	المجموع الجزئي	
97.4	76	المجموع الكلي	
2.6	2	لا	لا
100	78	المجموع الكلي	

يبين الجدول(27) أن نسبة 97.4% من أفراد العينة أقروا بأنهم يعملون على تطبيق القيم والمبادئ التي يؤمنون بها في مكان العمل وأن أهم هذه المبادئ تتمثل في الامانة في العمل بنسبة 23.6% وتليها النزاهة في العمل بنسبة 18.5% ثم المساواة بين المواطنين بنسبة 1.3% في حين أن إتقان العمل معدومة تماما، لكن النسبة الأكبر هي التي تتضمنها كلها معا بنسبة قدرت ب 56.6% ويمكن تفسير هذه النسب بالقيم التي يتمتع بها الموظفين و التي يحرصون على تطبيقها في عملهم، في حين أن نسبة 2.6% لا يعملون على تطبيق القيم والمبادئ التي يؤمنون بها في مكان العمل.

ومنه نستخلص أن أغلبية الموظفين يسعون الى تطبيق قيمهم ومبادئهم في مكان عملهم لان قيم الامانة والنزاهة والمساواة تساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين داخل المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم(28): يبين التزام العامل بمسؤولية العمل الذي يقوم به

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
100	78	نعم
0	0	لا
100	78	المجموع

من خلال الجدول يتبين رقم(28) نسبة 100% من أفراد العينة يلتزمون بمسؤولية العمل الذي يقومون به في حين أن المبحوثين الذين لا يلتزمون بمسؤولية العمل الذي يقومون به فهي منعدم تماما، وهذا راجع الى أن العمال واعون بمسؤوليته العمل الذي يقومون به كما أن ضميرهم المهني يجعلهم أكثر تحملا للمسؤولية اتجاه العمل الذي يقومون به.

نستنتج من خلال المعطيات الكمية أن أغلبية أفراد العينة يلتزمون بمسؤولية العمل الذي يقومون به ويمكن القول أن شعورهم بالمسؤولية اتجاه العمل نابع من رغبتهم في عدم تخييب أمل رؤسائهم والمؤسسة في قدرتهم على التوفيق بين واجباتهم داخل المؤسسة وواجباتهم الخاصة، كما أن الالتزام بالمسؤولية يجعل العمال يعملون بحماس لرفع مكانتهم داخل المؤسسة التي يعمل بها.

الجدول رقم(29): يبين رأي العامل إذا كان على استعداد للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة بعد ساعات العمل الرسمية.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات	
26.2	17	روح المبادرة	نعم
44.7	29	الالتزام المهني	
7.6	5	العمل لساعات إضافية	
21.5	14	كلها معا	
100	65	المجموع الجزئي	
83.3	65	المجموع الكلي	
16.7	13	لا	لا
100	78	المجموع الكلي	

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم(29) أن نسبة 83.3% من أفراد العينة مستعدون للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة لذلك بعد ساعات العمل الرسمية حيث أن نسبة 44.7% يرون أن الالتزام المهني هو الذي يدفعهم لذلك في حين 26.2% صرحوا أن روح المبادرة هي التي تدفعهم للتواجد في مكان العمل بعد ساعات العمل الرسمية، 7.6% يرون أن العمل لساعات إضافية هو الذي يدفعهم في حين 21.5% يرون أن هذه الأسباب كلها معا هي التي تدفعهم للتواجد في مكان العمل بعد الساعات الرسمية، أما نسبة 16.7% من أفراد العينة صرحوا بأنهم ليسوا على استعداد للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة بعد الساعات الرسمية وذلك بسبب التزاماتهم وارتباطهم بارتباطات أخرى.

منه نستنتج أن أغلبية أفراد العينة على استعداد للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة لذلك بعد الساعات العمل الرسمية وهذا راجع الى تحملهم مسؤولية العمل الذي يقومون به والتزاماتهم المهنية التي تفرض عليهم التواجد في مكان العمل بعد الساعات العمل الرسمية وخاصة أن المؤسسة التي يعملون بها هي مؤسسة إستشفائية وعدم حضورهم قد يمس صحة المواطنين خاصة بالنسبة للأطباء.

الجدول رقم رقم(30): يبين إذا كان الموظف مارس تكوينا خاصا يتناسب والوظيفة التي ينتمي إليها

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات	
51.5	18	قبل توظيفك	نعم
48.5	17	بعد توظيفك	
100	35	المجموع الجزئي	
44.9	35	المجموع الكلي	
55.1	43	لا	لا
100	78	المجموع الكلي	

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم(30) أن نسبة 55.1% من أفراد العينة لم يتلقوا تكوينا خاصا يتناسب و الوظيفة التي ينتمي إليها وهذا راجع الى حكم بعض المناصب لا تقتضي تكوينا عند التوظيف وعدم وجود دورات تكوينية على مستوى المؤسسة والتي تتماشى مع بعض الوظائف في مقابل ذلك توجد نسبة 44.9% من أفراد العينة تلقوا تكوينا يتناسب والوظيفة التي ينتمي إليها حيث أن نسبة 51.5% تلقوا تكوينا قبل التوظيف في حين نسبة 48.5% تلقوا تكوينا بعد التوظيف أي عند التحاقهم بالمنصب.

منه نستنتج أن أغلبية الموظفين لم يمارسوا تكويننا خاصا يتناسب و الوظيفة التي ينتمي إليها وهذا راجع إلي كون هؤلاء العمال أعمالهم بسيطة ولا تحتاج إلي تكوين أو أن قدراتهم كافية وتتناسب و الوظيفة التي تنتمي إليها كما أنه توجد تدريبات خارج المؤسسة لكن العمال لا يستطيعون الالتحاق بها.

الجدول رقم(31): يبين مدى حرص العامل على تقديم خدمات أفضل للمواطنين

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابات	نعم
18.2	14	الواجب	
28.5	22	التزام أخلاقي	
53.3	41	كلا السببين	
100	77	المجموع الجزئي	
98.7	77	المجموع الكلي	
1.3	1	لا	
100	78	المجموع الكلي	

يتبين من معطيات الجدول رقم(31) أن نسبة 98.7% من أفراد العينة يحرصون على تقديم خدمات أفضل للمواطنين حيث أن نسبة 28.5% يرون أن الالتزام الأخلاقي هو الذي يدفعهم لذلك في حين أن نسبة 18.2% صرحوا بان الواجب هو الذي يدفعهم لتقديم خدمات أفضل للمواطنين في حين نسبة 53.3% من أفراد العينة يرون كلا السببين هو الذي يدفعهم لتقديم خدمات أفضل للمواطنين، أما نسبة 1.3% من أفراد العينة لا يحرصون على تقديم خدمات أفضل للمواطنين وهذا راجع لعدم اكتراثهم للعمل وعدم اهتمامهم بمسؤوليته.

يمكن القول أن أغلبية أفراد العينة يحرصون على تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وذلك لشعورهم بمسؤولية اتجاه عملهم وحب العمل والرغبة في إتقانه والتفاني فيه وإتمامه على أكمل وجه.

ثانيا: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال الفرضية الأولى والتي مفادها يساهم التزام العامل داخل المؤسسة في تقليل من عدد الغيابات، يبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة السابقة ما يلي:

➤ من معطيات الجدول رقم (6) نسبة 71.8% من المبحوثين لا يغادرون مكان عملهم قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل وذلك لأنهم يلتزمون بالوقت المحدد للدخول والخروج من العمل، كما أن لديهم احترام وولاء للوظيفة التي يشغلونها وان ضميرهم المهني لا يسمح بالمغادرة مما يعني أن لهم التزام نحو العمل ويفضلون البقاء في مكان العمل تحسبا الى أي حالة طارئة لان المؤسسة التي يعملون بها هي مؤسسة إستشفائية لأنها تتعامل غالبا مع الحالات الطارئة و أي تأخير في تقديم الرعاية الصحية يؤدي إلى عواقب على الموظفين.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(7) نسبة 73.1 % من المبحوثين سبق لهم وأن طلبوا عطلة رسمية من المؤسسة التي يعمل بها وذلك بسبب ظروفهم الخاصة او مشاكل اجتماعية أو مرض أو إحساس بالتعب والملل وذلك لتجنب الغياب عن العمل لفترة طويلة وتراكم المهام وهذا يجعلهم ملتزمون بمسؤولية العمل الذي يقومون به.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(8) نسبة 55.1% من المبحوثين يعتبرون المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن الواجب وهذا راجع إلى حرصهم على احترام وقت العمل وعدم التأخر وتنفيذ المهام الموكلة إليهم في الوقت اللازم إذ يعتبرون أن الوصول المتأخر لمكان العمل ليس من أخلاقيات المهنة.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(9) نسبة 59% من المبحوثين يعتبرون أن ساعات العمل تتناسب مع ظروفهم الخاصة وذلك لان المؤسسة دائما تعمل على راحة موظفيها مما يزيد هذا من درجة توافقه مع عملهم وانضباطا أكثر فيه كأنها تراعي ظروف الموظفين خصوصا الموظفين المستقرين عائليا لهذا تعمل على وضع وقت مناسب للجميع يساعد وضعهم.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(10) نسبة 56.4% يعتبرون أن طول المدة الزمنية التي يعملون بها يزيد من ثوترهم وهذا لأنهم يشعرون بالضغط وأن العمل لساعات طويلة يؤدي بالعامل الى

الاجتهاد المفرط الذي ينتج عنه صداع وهذا يسبب الشعور بالتوتر مما يؤدي في غالب الأحيان الى وقوع العامل في أخطاء أثناء قيامه بالمهام المطلوبة منه.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(11) نسبة 55.1% من المبحوثين يطلبون ادن قبل الغياب عن العمل وذلك لأنهم يعتبرون الغياب عن العمل لاي عامل يؤدي الى مشاكل كبيرة وخاصة أن المؤسسة التي يعملون بها هي مؤسسة إستشفائية وغياب أي عامل بشكل مفاجئ قد يعيق العمل ويمس بالمرضى خاصة غياب الأطباء بصفة عامة فغيابهم دون إعلام الإدارة قد يعرض المواطنين إلى الخطر.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(12) نسبة 50% من المبحوثين يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع وهذا حتى يتداركون تأخر أداء المهام التي قد تعطل مسائل هامة للمواطنين فتعطيها قد يؤدي الى خسائر مادية وبشرية.

➤ من خلال معطيات رقم(13) نسبة 55.1% من المبحوثين يستعدون للخروج قبل الوقت الرسمي للعمل وذلك بعد انتهاء المهام الموكلة إليهم لأنهم يرون أن عملهم انتهى ولهذا يستعدون للخروج في الوقت المتبقي من اجل الاهتمام بالمسؤوليات الشخصية وقضاء حاجاتهم بشكل سريع.

نستنتج من خلال أرقام الجداول من 6 الى 13 وما تحمله هذه الجداول من نسب عالية وهي كالتالي: 71.8%، 73.1%، 55.1%، 59%، 56.4%، 55.1%، 50%، 55.1% وهذا ما يؤكد ان الفرضية الجزئية الأولى التي كانت محل صدقها من عدمها قد أثبتت الدراسة الميدانية صحتها عبر الدلائل الإحصائية التي ذهبنا بالأغلبية في الاتجاه أن التزام العامل داخل المؤسسة يساهم في التقليل من الغيابات.

2. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الفرضية الثانية التي مفادها يؤدي التنسيق في العمل داخل المؤسسة إلى زيادة الأداء الوظيفي للعامل يبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة ما يلي:

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(14) نسبة 88.5% من المبحوثين يرون أن التنسيق ضروري لنجاح العمل وذلك راجع الى وعي الإدارة لأهمية وفعالية التنسيق والتي أشار إليها "هنري فايول" في نظريته باعتبارها وظيفة إدارية والتي تسهم في التنظيم الجيد للعمل كما يساعد على خلق جو

- من التفاهم والثقة المتبادلة بين العمال وتبادل مختلف الخبرات من أجل ضمان أداء جيد وهذا ما يسمح للمؤسسة بتحقيق مختلف أهدافها وهو ما يدعو إليه "وليام أوشي" في نظريته (Z).
- من خلال معطيات الجدول رقم(15) نسبة 75.6% من المبحوثين لا تمنحهم الإدارة فرصة المشاركة في اتخاذ القرار حيث تهتم الإدارة العليا بصنع القرارات في حين يلتزم العمال بالتنفيذ وهذا ما يتقاطع مع "النظرية البيروقراطية" لرائدها "ماكس فيبر" حيث أن المؤسسة الاستشفائية تعتمد على مبدأ المركزية في اتخاذ القرارات وبهذا فان المؤسسة تعمل على تقادي تحميل العمال مسؤولية اتخاذ القرارات والتي لها تأثير سلبي على أدائهم.
- من خلال معطيات الجدول رقم(16) نسبة 67.9% من المبحوثين اقرروا أنه لا توجد شفافية في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة فالإدارة تنفرد في اتخاذ القرارات وذلك راجع إلي عدم ثقة المؤسسة الاستشفائية في بعض العمال وهذا يدل على أن أغلبية القرارات تتخذها الإدارة والموظفين عليهم تنفيذ هذه القرارات والالتزام بها.
- من خلال معطيات الجدول رقم(17) نسبة 73.1% من المبحوثين صرحوا أن الإدارة تعتمد على التقارير الكتابية وذلك من أجل إيصال الأوامر والمعلومات للموظفين أو عرض أفكار جديدة لتحسين العمل وتطويره وذلك من أجل الحفاظ على السير الحسن لعمل المؤسسة.
- من خلال معطيات الجدول رقم(18) نسبة 65.4% من المبحوثين يرون أن تدخل المشرف في توجيههم يساعدهم في أداء العمل على أكمل وجه وهذا أن وجود المشرف معهم أثناء العمل يشعروهم بالارتياح والاطمئنان ويرفع معنوياتهم كما رقابة المشرف وتوجيهه ومتابعته لسير العمل يزيد من التزام العامل بمهامه وهو ما يبرز ثقافة احترام العمل المؤدي والوقت لازم له ونمط التسيير القائم على الإشراف الدقيق وهذا ما أكدت عليه نظرية "الإدارة العلمية" "لتايلور" التي ركزت على الإشراف في العمل وعلى مبدأ الحركة والزمن.
- من خلال معطيات الجدول رقم (19) نسبة 71.8% من المبحوثين لا تتناسب مجهوداتهم المبذولة في العمل مع الأجر الذي يتقاضونه وهذا أن المؤسسة لا تراعي المجهودات التي يقدمها الموظفين فهي تعتمد على نظام أجور طارد بمعنى لا يتماشى مع مجهودات العمال وتطلعاتهم ولا يلبي طموحاتهم وهذا من شأنه أن يؤدي إلى ظهور سلوكيات رافضة وملامح عدم الرضا لدى العمال، وهذا ما أشارت إليه "نظرية الإدارة العلمية" إلى أن الإنسان مخلوق اقتصادي ورشيد تحركه الحوافز

المادية فالزيادة في الأجر تخلق دافعية في العمل و البقاء في المؤسسة، كما توصلت دراسة "العنزي والعديم" أن بعض الفئات من الموظفين يرون أن الرواتب التي يحصلون عليها غير متوافقة مع ما يقومون بيه من عمل.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (20) نسبة 76.9% من المبحوثين تتوافق قدراتهم ومؤهلاتهم مع المهام الموكلة إليهم ويعود ذلك الى أن المؤسسة تحرص على اجتذاب واكتشاف القدرات والخبرات بين القادرين عن العمل والراغبين فيه مع العناية باختيارهم وتعيين المناسبين منهم بالاعتماد على مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (21) نسبة 84.6% من المبحوثين لم يقعوا في أخطاء مهنية داخل المؤسسة، وذلك راجع لحرص العاملين على أداء مهامهم بدقة وأسلوب جيد وبدون أخطاء، وذلك لطبيعة العمل داخل المؤسسة الاستشفائية التي تلزم عليهم توخي الحذر في ممارستهم المهنية، لان أي خطأ قد يؤدي بحياة المريض لعواقب وخيمة.

نستنتج من خلال أرقام الجداول من 14 الى 21 وما تحمله هذه الجداول من نسب عالية وهي

كالتالي:

88.5%، 75.6%، 67.9%، 73.1%، 65.4%، 71.8%، 76.9%، 84.6%، وهذا ما يؤكد أن الفرضية الجزئية الثانية التي كانت محل صدقها من عدمه قد اثبتت الدراسة الميدانية صحتها عبر الدلائل الإحصائية التي ذهبت بالأغلبية في اتجاه أن التنسيق في العمل داخل المؤسسة يؤدي الى زيادة الأداء الوظيفي للعامل.

3. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الفرعية الثالثة

من خلال الفرضية الثالثة و التي مفادها يساهم الانضباط في العمل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لدى العامل يبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة ما يلي:

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(22) نسبة 74.4% من المبحوثين دائما يلتزمون بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأداء الوظائف داخل المؤسسة، وهذا راجع إلى طبيعة المهنة والتي بدورها تؤدي إلى دورة الاطلاع عن القوانين فالموظفين ملزمون بتطبيق واحترام هذه اللوائح والقوانين لضمان السير الحسن للعمل وعليه فالعمال على وعي تام بأهمية القوانين وضوابط العمل وهذا دليل على أن العمال يكونون أكثر التزاما بها داخل التنظيم بالإضافة إلى أن من أخلاقيات العمل ضرورة

الحرص على الانضباط والالتزام بالقوانين وهذا ما أشارت إليه "نظرية البيروقراطية" من خلال مبدأ اللاشخصانية الوظيفية الذي يتطلب تطبيق القواعد والإجراءات والقوانين الرسمية من أجل استمرار العمل الوظيفي وبقاء الأفراد في وظائفهم.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (23) نسبة 50% من المبحوثين صرحوا ان الالتزام بالإجراءات المعمول بها أحيانا ما يدفع الموظف للاجتهاد في العمل وهذا من اجل تنظيم العامل لعمله وانجازه على أكمل وجه وتحمل مسؤولية المهام الموكلة إليه كما ان التزام العامل بالقوانين والإجراءات تخدم مصلحة الموظف من اجل تجنب الوقوع في الأخطاء ومن اجل استمرار العمل الوظيفي وهذا ما تطرقت إليه "النظرية البيروقراطية".

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(24) نسبة 84.6% من المبحوثين يلتزمون اتجاه المؤسسة، وذلك من خلال إخلاصهم في العمل وإتمامه على أكمل وجه والتزامهم بأوقات العمل لأنهم واعون بمسؤولية العمل الذي يقومون به داخل المؤسسة.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (25) نسبة 97.4% من المبحوثين يحرصون على عدم إفشاء الأسرار المهنية وذلك بسبب قيمهم الشخصية والتزامهم بضوابط العمل لان العمال يلتزمون بعدم إفشاء الأسرار المهنية لأنها تعد من الالتزامات الأساسية للموظف فهو يتعامل مع الأشخاص والمواقف، فالمحافظة على السر المهني من أخلاقيات العمل ومسؤولية اتجاه عمله وأي إفشاء يعد إخلال بالالتزامات الوظيفة مما يعرضه للضرر والعقوبات.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(26) نسبة 84.6% من المبحوثين دائما ملتزمون بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منهم وداك راجع لتحملهم مسؤولية أدائهم وتأدية واجباتهم المهنية على أكمل وجه وهذا ما تطرقت إليه "نظرية الحقوق والواجبات" فعلا العامل ان يتحلى أيضا بالأمانة والنزاهة التي يتطلبها العمل داخل المؤسسة.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (27) نسبة 97.4% من المبحوثين يعملون على تطبيق القيم والمبادئ التي يؤمنون بها في مكان العمل، وذلك من خلال الامانة والنزاهة في العمل والمساواة بين المواطنين وإتقان العمل من اجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم(28) نسبة 100% من المبحوثين يلتزمون بمسؤولية العمل الذي يقومون به وذلك من خلال التزامهم بالمهام الموكلة إليهم وانضباطهم في العمل وعدم التأخر عن

العمل وتنفيذ الأوامر والتقييد بالقوانين والأداء الناجح وعليه يمكن القول ان مسؤولية اتجاه العمل جزء مهم في العمل وهذا يدل على تحلي العمال بأخلاقيات العمل واستشعار الرقابة الذاتية فهم يسعون الى تقديم أفضل الخدمات مع توفر الدقة في الانجاز وهذا يعكس التزامهم بوظيفتهم.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (29) نسبة 83.9% من المبحوثين صرحوا أنهم على استعداد للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة بعد ساعات العمل الرسمية وذلك من اجل الالتزام المهني وروح المبادرة ويعود ذلك الى طبيعة العمل فهذه المهنة تتطلب في بعض الأحيان التواجد في مكان العمل لان الضرورة تقتضي ذلك حتى لو كان العامل في حالة إجازة ففي حالة الكوارث والظروف الطارئة يستدعي التقييد بالأوامر والتعليمات وعليه يمكن القول ان الاستعداد للتواجد في مكان العمل إذا دعت الضرورة هو التزام مهني وقانوني وأخلاقي بالدرجة الأولى.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (30) نسبة 55.5% من المبحوثين لم يمارسوا تكويننا خاصا يتناسب والوظيفة التي ينتمي إليها وما يمكن القول ان المؤسسة العمومية الاستشفائية لا تعطي فرصة كبيرة للعمال من اجل القيام بالتكوين واكتساب مهارات جديدة تتناسب مع طبيعة العمل الذي يقومون به كما انه يمكن القول أن العمال حديثي الالتحاق بالمؤسسة لم تتح لهم الفرصة بعد من الاستفادة من التكوين والاحتكاك بالعمال القدامى الذين يمتلكون الخبرة، كما ان بعض المناصب لا تحتاج الى تكوين وتكون قدرة العامل كافية و تتناسب مع الوظيفة التي ينتمي إليها.

➤ من خلال معطيات الجدول رقم (31) نسبة 98.7% من المبحوثين يحرصون على تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وهذا راجع الى الالتزام الأخلاقي والواجب الذي يدفع بالموظفين الى تقديم أفضل الخدمات للمواطنين والسعي الى تأدية العمل على أكمل وجه وليس تأديته في حده الأدنى وهذا ما يعكس تحليهم بأخلاقيات العمل والتزامهم بعملهم.

نستنتج من خلال أرقام الجداول من 22 الى 31 وما تحمله هذه الجداول من نسب عالية وهي

74.4%، 50%، 84.6%، 97.4%، 84.6%، 97.4%، 100%، 83.3%، 55.1%، 98.7%

وهذا يؤكد أن الفرضية الجزئية الثالثة التي كانت محل صدقها من عدمه قد أثبتت الدراسة الميدانية صحتها عبر الدلائل الإحصائية التي ذهبنا بالأغلبية في اتجاه ان الانضباط في العمل داخل المؤسسة يساهم في تحقيق الالتزام لدى العامل.

ثالثا: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

من خلال تطرقنا في الفصل الأول الى طرح الإشكالية البحثية، وذلك بناء على مرجعتنا لمختلف التصورات والآراء الفكرية، التي عالجت موضوع أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي وسعينا الى التعرض لمختلف ما توصلت إليه مختلف الدراسات السابقة، من هذا المنطلق نحاول مناقشة نتائج دراستنا في ضوء الدراسات السابقة كالتالي:

1. مجالات الدراسة

إن دراسة كل من بوجمعة كوسة، بوعطيطة جلال الدين تم إجراؤها في نطاق البيئة الجزائرية، وبالتالي تتشابه من حيث المجال الجغرافي مع الدراسة الحالية التي أجريت في البيئة الجزائرية (ولاية جيجل)

أما دراسة HoLMQUIST ودراسة ANDYCOSH و ALAIM HGLES ودراسة WaHYUDID وكذلك دراسة عبد الله بن عبد الرحمن ودراسة سكارنا ودراسة العنزي والعدم، فكل هذه الدراسات قد اختلفت مع الدراسة الحالية في البيئة الجغرافية.

2. المنهج

لقد تنوعت المناهج التي اتبعت في الدراسات السابقة حسب موضوع كل دراسة وحسب يتماشى كذلك مع أهداف الدراسة ففي دراسة ANDYCOSH و ALAIM HGLES استخدم المنهج المقارن لمعرفة العلاقة بين التدريب وجودة الأداء الوظيفي HoLMQUIST استخدم المنهج الوصفي التحليلي وفي دراسة عبد الله بن عبد الرحمن ودراسة السكارنة اعتمدوا المنهج الوصفي وفي دراسة "العنزي والعدم" استخدم الباحثان المسح الشامل في حين دراسة بوجمعة كوسة ودراسة بوعطيطة جلال الدين فكلتا الدراستين استخدم المنهج الوصفي.

وبناء على ما سبق يمكن القول بان معظم الدراسات تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث المنهج ألا وهو المنهج الوصفي حيث كلهم ينتمون الى الدراسات الوصفية التحليلية.

3. أدوات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على أدوات لجمع البيانات من ميدان الدراسة وتمثلت في الاستمارة، ملاحظة، سجلات والوثائق، المقابلة وهي أدوات اعتمدها الدراسات الأخرى علما باختلاف بيانات التي تمت فيها هذه الدراسات فعلي سبيل المثال دراسة ANDYCOSH و ALAIM HGLES استخدم الباحثان مقابلة

والاستمارة وتحليل الوثائق في حين دراسة HoLMQUIST ودراسة WaHYUDID ودراسة "بوجمة كوسة" ودراسة "بوعطيطة جلال الدين" ودراسة "سكارنة" ودراسة "العنزي والقديم" قد اعتمدت على الاستمارة كأداة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

4. العينة

أما فيما يخص العينة فدراسة "عبد الله عبد الرحمن" فقد اختار عينة المسح الشامل لجمع مفردات البحث في حين دراسة "بوجمة كوسة" اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة الطبقية، أما دراسة "بوعطيطة جلال الدين" ودراسة "العنزي والقديم" اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة وبناءا على هذا يمكن القول أن معظم الدراسات تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث عينة الدراسة ألا وهي العينة العشوائية البسيطة.

5. النتائج

ما يمكن تسجيله على أساس النتائج التي تم التوصل إليها من خلال مناقشتنا لفرضيات هذه الدراسة بالرجوع الى دراسة "العنزي والقديم" حول إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي وأخلاق المهني نجد أن دراستهما تتوافق مع دراستنا الحالية فقد توصلت الى أن بعض فئات الموظفين يرون أن الرواتب التي يحصلون عليها غير موافقة مع ما يقومون به من عمل، أما دراستنا فتوصلت أن أغلبية الباحثين يرون أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع الجهد المبذول في العمل.

أما النتائج التي توصلت إليها كافة الدراسات تختلف تماما عن النتائج المتوصل إليها في دراستنا الحالية، حيث استفدنا من هذه الدراسات من الناحية المنهجية وليس النتائج.

رابعاً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربات السوسيولوجية

من خلال ما تم استعراضه في الجانب النظري من مقاربات نظرية المتعلقة بموضوع بأخلاقيات المهنة وأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، سنحاول أن نناقش ما جاءت به تلك المقاربات من قضايا ومبادئ مع ما تم التوصل إليه من نتائج فرضيات الدراسة.

1. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظريات الأداء الوظيفي:

كانت البداية مع النظريات الكلاسيكية المتمثلة في " الإدارة العلمية" و" نظرية البيروقراطية" نظرية التقسيم الإداري" حيث نجد أن "تايلور" قام بوضع بعض المبادئ لتنظيم العمل بطريقة علمية وهي مبدأ الحركة والزمن، إضافة الى مبدأ التخصص في العمل، تحقيق الكفاءة الإنتاجية، الامتثال لأوامر الإدارة وتعليماتها، وهذا من أجل تحقيق الفعالية. والنظرية البيروقراطية "ماكس فيبر" الذي ركزت على مبدأ

الرقابة والإشراف من خلال الامتثال للقواعد والتعليمات للفصل بين الأعمال الرسمية للموظف وبين الأعمال الشخصية الخاص به تعيين الأفراد العاملين على أساس الخبرة والكفاءة، أما بالنسبة لنظرية "التقسيم الإداري" والتي ركزت على التكوين الداخلي للتنظيم وعلى كيفية توزيع النشاطات بين أقسامه بالشكل التي يحقق التكامل بينهما، بالإضافة الى تحديد أهداف التنظيم وتحديد الأعمال والأنشطة لتحقيق هذه الأهداف وهذا من أجل تحقيق الكفاءة وكذلك الانضباط والالتزام بقواعد سلوك العمل. وما جاءت به هذه النظريات ينطبق مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية أن العمال في المؤسسة العمومية الاستشفائية يلتزمون بالقوانين والإجراءات المعمول بها في المؤسسة وهذا من خلال الدخول والخروج في الوقت الرسمي للعمل وتجنب التأخر، الى جانب القيام بالواجبات الموكلة إليهم في الوقت المحدد وهذا ما أكد عليه "تايلور" من خلال المبادئ التي قدمها، بالإضافة الى أن العمال يرون ان التنسيق ضروري لنجاح العمل، ويتمتعون بالانضباط في العمل ويحرصون على عدم الغياب إلا في ظروف قاهرة وهذا ما أكد عليه "هنري فايول" من خلال المبادئ التي حددها.

أما النظريات النيوكلاسيكية نجد "نظرية العلاقات الإنسانية" التي اهتمت بالعلاقات الإنسانية داخل التنظيم وذلك من خلال تركيزها على الجانب النفسي والاجتماعي للعمال داخل التنظيم كما أنها تشجع على مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وهذا بهدف إحساسهم بأهميته من حيث أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار ومحاولة تطبيقها من طرف المؤسسة وهذا ما لا يتطابق مع دراستنا هذه التي توصلنا إليها الى اغلب المبحوثين لا تمنحهم الادارة فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات.

أما فيما يخص النظريات الحديثة نجد النظرية اليابانية (Z) "لوليام أوشي" فهي تتوافق مع نتائج دراستنا من خلال الشعور الجماعي بالمسؤولية اتجاه العمل وذلك من خلال القيام بكامل الواجبات في الوقت المحدد والحفاظ على أسرار المؤسسة، وهذا راجع الى تحلي المبحوثين بالقيام بالأخلاقية المهنية، وبالتالي حتى تتحقق الفعالية التنظيمية للمؤسسة لابد من توفر الجوانب الأخلاقية في بيئة العمل والحد من الجوانب السلبية التي تعيق سير العمل.

2. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظريات أخلاقيات المهنة

ترى نظرية العدالة "لستاتي آدمز" أن العدالة تشكل الطريقة لتحفيز الأفراد وتكون هذه العدالة في التعويضات والمعاملات ولا تتحقق إلا بتناسب المدخلات مع المخرجات، وفي حالة الشعور بعدم العدالة والمساواة بين الموظف والآخرين فانه يقلل من مجهوده المبذول في العمل أو يطلب علاوة أو زيادة في

أجره، وقد يبحث عن مسارات إضافية لتحقيق حاجاته، لكن دراستنا توصلت الى عكس ما تضمنته هذه النظرية فرغم أن الموظفين يرون ان الجهد الذي يبذلونه لا يتناسب مع الأجر الذي يتقاضونه فإنهم يسعون دائما لتقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحمل مسؤولية العمل الذي يقومون به وإتمامه على أكمل وجه.

خامسا: النتائج العامة للدراسة

في ضوء الفرضيات السابقة والتي جاءت كالتالي:

الفرضية الأولى: يساهم التزام العامل داخل المؤسسة في التقليل من عدد الغيابات.

الفرضية الثانية: يؤدي التنسيق في العمل داخل المؤسسة الى زيادة الأداء الوظيفي للعامل.

الفرضية الثالثة: يساهم الانضباط في العمل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لدى العامل.

وبعد تحققها تم التوصل الى النتائج التالية:

للأخلاق المهنية دور كبير في حياة العاملين فأدائهم الوظيفي مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها، فعدم مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل وطلب إذن لأخذ عطلة يعبران عن الالتزام في العمل، وذلك باعتبار العمل واجب يلزم العمال الانضباط والقيام بمتطلبات المهنة، كما أن التنسيق في العمل داخل المؤسسة يزيد من أداء العامل وذلك لأنه ضروري لنجاح العمل داخل المؤسسة وانجاز المهام على أكمل وجه ويساعد على خلق جو من التقاهم وتبادل مختلف الخبرات من اجل ضمان الأداء الجيد وهذا يضمن للمؤسسة من تحقيق مختلف أهدافها، كما ان الانضباط في العمل داخل المؤسسة يعمل على تحقيق الالتزام وذلك من خلال التزام العامل بالإجراءات والقوانين المتعلقة بأدائه لوظائفه وبالتالي، تنفيذه لكافة المهام المطلوبة منه والتزامه بمسؤولية العمل الذي يقوم به وحرصه على عدم إفشاء أسرار المهنة، وبالتالي تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

سادسا: توصيات ومقترحات الدراسة

بناء على ما أفرزته نتائج الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير واستنادا الى التراث النظري لموضوع الدراسة وكذا الملاحظات المستقاة طيلة فترة التواجد بالميدان والمقابلات التي أجريناها مع العمال بالإضافة الى جملة النتائج التي توصلنا إليها في الأخير فقد تكونت لدينا صورة حول موضوع سمحت لنا بتقديم جملة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن لفت الانتباه لها والاهتمام بتجسيدها في الواقع ومنها مايلي:

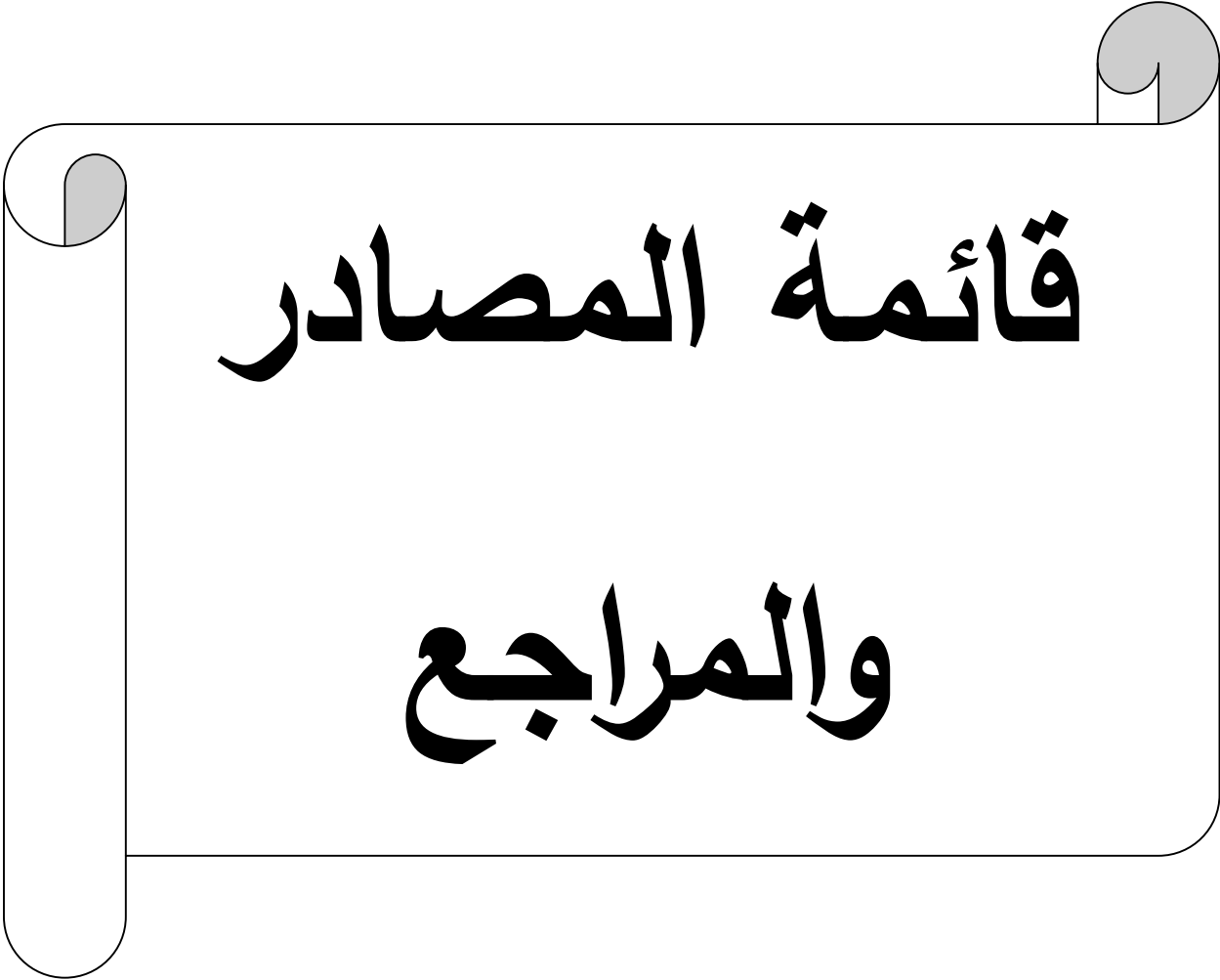
- ✓ اهتمام أكبر بأخلاقيات التوظيف في المؤسسة الاستشفائية وذلك بالتحلي القائمين عليها بالنزاهة والشفافية.
- ✓ اعتماد نظام أجور قائم على أسس ومعايير موضوعية يتناسب مع المجهودات المبذولة ويحقق المساواة بين العمال.
- ✓ ضرورة تكييف النظام الداخلي بما يتلائم مع اغلب الموظفين والمهام التي يقومون بها.
- ✓ ضرورة إعطاء الإدارة أهمية اعتبار للعمال وذلك من خلال اطلاعه وإعلامه بالقرارات التي تتخذها.
- ✓ منح الثقة وإعطاء الفرص للعاملين لإظهار طاقاتهم وذلك من خلال السماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات، فالمشاركة تشعرهم بالثقة وتدفعهم لتحمل المسؤولية.
- ✓ اهتمام المؤسسة بشكل كبير بتنظيم دورات تدريبية.

خلاصة

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض تفسير وتحليل بيانات، حيث قمنا بتفريغ البيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة في جداول إحصائية، ثم القيام بتفسير وتحليل هذه البيانات، ثم انتقلنا بعدها الى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة، وكذلك في ضوء النظريات المفسرة لموضوع الدراسة، ثم توصلنا إلى نتائج العامة للدراسة وفي الأخير توصيات واقتراحات الدراسة.

خاتمة

في نهاية هذه الدراسة يمكننا القول بأن لأخلاقيات المهنة أهمية كبيرة في حياة العاملين، فهي تعتبر الموجه الرئيسي لأدائهم، فهذا الأخير يكون نتاج لأخلاقيات التي يتمتعون بها، وذلك لما تثبته في المجتمع من ثقة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المنظمات والعاملين بها، ورفع مستوى المهنة فقيام كل عامل بدوره على أكمل وجه يؤدي الى تحسين المجتمع بصفة عامة، وجودة الأداء بصفة خاصة، فأداء الفرد لايمكن أن يخرج عن إطار أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها، فحسن أداء الوظيفة والوصول الى نتائج مرضية يستلزم العمل بالأخلاقيات المهنة واعتبارها مرجعية ذاتية، يسترشد بها في أداء مهامه، فهو لا يؤدي مهامه بمعزل عن الآخرين لهذا يقاس أدائه بناءا على مدى التزامه بمهامه ومسؤولياته وانضباطه في عمله، فالأداء الفعال هو الذي يتم في وقت قصير حيث يحقق الأهداف المرجوة منه بأقل جهد وأقل تكلفة، وهذا الأمر مرتبط أيضا باستعداد الفرد بان يقدم ما هو ملزم به لتحسين انجازه وبهذا فالالتزام في العمل والانضباط والتعاون واحترام الآخرين هو الإطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين، وهذا ما حاولنا في دراستنا هذه الوصول إليها أي محاولة معرفة علاقة أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي ومدى إسهام التزام العامل داخل المؤسسة في تقليل من الغيابات، والتنسيق في العمل وزيادة الأداء الوظيفي وإسهام انضباط العامل داخل المؤسسة في تحقيق الالتزام لدى العامل، وكل هذا تم استقصائه بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير ولاية جيجل.



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المعاجم والموسوعات

1. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان-بيروت، ط1، 1986، 1 .
المجدد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشروق، ط2، بيروت، 2001.
2. أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1، 2000.
3. بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان، ط، 2011.
4. جرجس مشال جرجس: معجم مصطلحات التربية والتعليم، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2005.
5. حبيب الصحاف : معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين(عربي-انجليزي)، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، ط1، 1997.
6. صالح الصقور، موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصر، دار الزهران للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009.
7. فاروق مداس : قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للنشر والتوزيع، د.بلد، ط1، 2003.
8. معن خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006، . سمير شويكي: معجم الإداري، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، 2006.
9. المنجد في اللغة العربية والإعلام، دار الشروق، الطبعة الخامسة والأربعون، لبنان، ط1، د.سنة.

ثانياً: الكتب

1. إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج: مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء، عمان، ط1، 2009.

2. إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
3. أحمد عارف عساف ومحمود الوادي : منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (المفاهيم والأدوات)، دار الصفاء للنشر، الأردن، ط1، 2011.
4. أحمد عبد الله اللوح، مصطفى محمود أبو بكر: البحث العلمي_ تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية، دار الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2002.
5. أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2006.
6. أسامة خيرى: الإدارة العامة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2012.
7. أسامة محمد جردات وعقلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه بالأداء، منظمة العربية للتنمية الإداري، القاهرة، د.ط، 2001.
8. أغادير سالم العيدروس: أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، د.دار نشر، د.بلد، ط1، 2014.
9. حسن محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، د.مكان النشر، د.بلد، د.ط، د.سنة.
10. حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2004.
11. حسين محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
12. خليل محمد الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ط7، 2016.

13. خليل محمد الشماع، وخيضر كاضم حمود: نظرية المنظمة الميسرة، عمان، ط2، 2005.
14. راوية حسن : إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2005.
15. ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
16. رجب عبد الحميد: الأسلوب العلمي في إعداد وكتابة البحث، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، ط1، 2015.
17. رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، د. دار نشر، د. بلد، ط3، 2008.
18. زكريا مطلق الدوري، أحمد على صالح: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري، الأردن، د.ط، 2009.
19. سامي جمال الدين : الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، د.ط، 2004.
20. سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.
21. سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2006.
22. شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر، عمان، د.ط، 2009.
23. صبحي جبر العتيبي: تطور الفكر وأساليب الإدارة ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2004.

24. صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الاكلمي: تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
25. صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، د.ط، 2002.
26. طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، ط1، 2005.
27. عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2002.
28. عاطف علبي: المنهج المقارن مع دراسات تطبيقية، مجلد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 2006.
29. عاطف محمد ابو هرييد: فقه الطب وأخلاقيات الطبيب، المحاضر في كلية الشريعة والقانون بالجامعة الإسلامية، غزة، ط1، 2008.
30. عامر سامح عبد المطلب: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
31. عثمان عمر بن عامر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ط1، 2002.
32. العجيلي عصام سرگز وسعيد أمطير: البحث العلمي أساليبه وتقنياته، دار الكتب الوطنية ليبيا، ط1، 2002.
33. عصام بن عبد المحسن الحميدان: أخلاقيات المهنة في الإسلام وتطبيقاتها في مملكة العربية السعودية، دار العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، ط1، 2014.
34. على عباس: الرقابة الادارية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.

35. على غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الطباعة، قسنطينة، 2009.
36. على فلاح الزغبي وعبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة والأصول والأساليب العلمية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
37. علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، د.سنة.
38. عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012.
39. عمار بن عيشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012.
40. عمار بوحوش ومحمد محمود الدنيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط6، د.سنة.
41. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2003، 5.
42. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005.
43. غازي عناية: منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
44. فريال محمد أبو عواد ومحمد بكر نوفل: البحث الإجرائي، دار المسيرة، عمان، د.ط، 2012.
45. فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
46. فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا الأداء الوظيفي، المكتبة الوطنية، عمان، د.ط، 2001.
47. قدرية محمد بشري: أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج للنشر، عمان، ط1، 2015.
48. كامل محمد المغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، عمان، ط3، 2009.

49. لحسن عبد الله باشيوه و آخرون: **البحث العلمي: مفاهيم، أساليب، تطبيقات**، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان، د.ط، 2009.
50. ماجد عبد المهدي مساعدة : **إدارة المنظمات**، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2013.
51. ماهر عود الشمايلة وآخرون : **أخلاقيات المهنة الإعلامية**، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015.
52. محمد أحمد سلمان وسوسن عبد الفتاح وهب: **الرضا والولاء الوظيفي قيم و أخلاقيات الأعمال**، زمزم الناشر والموزعون، عمان، ط1، 2011.
53. محمد زياد حمداني: **البحث العلمي في التربية والآداب والعلوم**، دار التربية الحديثة، عمان، د.ط، 2001.
54. محمد سعيد أنور سلطان: **إدارة الموارد البشرية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، د.ط، 2003.
55. محمد سعيد سلطان: **السلوك الإنساني في المنظمات (فهم إدارة الجانب الإنساني للعمل)**، دار الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
56. محمد قاسم القيروتي: **مبادئ الإدارة النظريات العمليات الوظائف**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2006.
57. محمد محمود مصطفى: **الإدارة العامة**، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012.
58. محمود سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل، عمان، ط3، 2005.
59. موسى خليل: **الإدارة المعاصرة، المبادئ، الوظائف، الممارسة**، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، لبنان، ط2، 2011.

60. نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، د.ط2005.
61. نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، دون طبعة، 2005.
62. نجم عبود نجم: إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
63. نجم عبود نجم: القيادة الادارية في القرن الواحد والعشرون، دار الصفاء، عمان، ط1، 2011.
64. نداء محمد أصوص، السلوك الوظيفي، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
65. نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2010.
66. هاشم حمدي رضا: تنمية وبناء النظم الموارد البشرية، دار الراجة للنشر والتوزيع، عمان، ط1 ، 2010.
67. هيثم العاني: الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافئات، دار كنوز المعرفة، عمان، ط1، د. سنة.
68. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصهر الغالبي: أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2009.
69. يحي سليم ملحم: التمكين كمفهوم إداري معاصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، د.ط، 2006.

ثالثا: الرسائل الجامعية

1. أسامة محمد خليل الزيناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء، الطبي نموذجاً)، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى برنامج الماجستير في القيادة والإدارة، 2013-2014.
2. بن يسعد وسيلة: تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير - فرع مالية ومراقبة-، جامعة جيلالي لياس بسيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015-2016.
3. تعيسي بسمة، ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ (دراسة ميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج - جيجل-)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع 2014-2015.
4. رعد عابد عطا الله المريات، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على سلوك الأخلاقي في أداء رجال البيع لمنتجات الصيدلية في مدينة عمان، قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، كلية الأعمال، 2010-2011.
5. زرتال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري البشير - الميلية) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع، 2015-2016.
6. زروقي يحي: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016-2017.

7. ضلوش كمال: الأداء المهني لأساتذة الثانوية (دراسة مقارنة حسب نمط التكوين ثانويات ولاية جيجل نموذجاً)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التربية، جامعة محمد الصديق بن يحيى_جيجل_ كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع، مدرسة الدكتوراة في العلوم الاجتماعية، 2009-2010.
8. طالب محمد: تكوين مديري الثانويات وعلاقته بجودة أدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين أنفسهم، (دراسة ميدانية في ثانويات ولاية جيجل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2012-2013.
9. طالب محمد، تكوين مديري الثانويات وعلاقته بجودة أدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين أنفسهم (دراسة ميدانية في ثانويات ولاية جيجل)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى_جيجل_ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2015-2016.
10. العابد هوري: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية (دراسة حالة ولاية أدرار)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص: إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2014-2015.
11. عز الدين هروم: واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (cpg) قسنطينة)، مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية 2007-2008.
12. لزغد راضية: الأخطاء الطبية في المؤسسات العلاجية الجزائرية وتأثير مخالفتها على المريض (دراسة ميدانية للنخبة الوطنية لضحايا الأخطاء الطبية SOS)، دراسة مكملة لنيل

- شهادة الماجستير في علوم الاجتماع، جامعة الجزائر2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع الديموغرافيا، تخصص:منهجية، 2010-2011.
13. مجدوب فايزة: علاقة العنف الأسري بانحراف الأحداث(دراسة ميدانية لمركز إعادة التربية عبد الواحد خزناجي_ذكور_ بسطيف نموذجا) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم إجتماع الجريمة، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، 2010-2011.
14. محسن حماني: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية(دراسة ميدانية باتصال الجزائر_ سطيف)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي_جيجل_، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2016-2017.
15. محسن حماني، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية(دراسة ميدانية باتصالات الجزائر - سطيف-)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بم يحي -جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2016-2017.
16. مريم شريط: أخلاقيات المهنة الطبية بين التمثيل والممارسة(دراسة ميدانية بمستشفى عبد القادر محاد بالجلفة)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة lmd في علم اجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة الشهيد محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2020-2021.
17. المعتصم بالله هاني على أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في برامج القيادة والإدارة جامعة الأقصى بغزة، تخصص الإدارة والقيادة، 2014-2015.
18. منتهى إبراهيم أحمد الخميس: درجة التزام مديري مدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات المهنة الإدارة المدرسة وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة

ماجستير في التربية ، تخصص إدارة وقيادة تربوية، جامعة الشرق الأوسط، كلية العلوم التربوية،
قسم الإدارة والمناهج، 2012-2013.

19. نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، 2009-2010.

رابعاً:المجلات العلمية

1. إبراهيم يوسف مالك: إستراتيجية التسويق وأخلاقيات المهنة، مجلة الرياض، العدد13755،
السعودية، فيفري، 2006.

2. أسار فخري عبد اللطيف: أثر أخلاقيات الوظيفة في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد29، د.بلد، 2006.

3. حاكم أسماء ودولي لخضر: مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، جامعة طاهري محمد بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد3، العدد2، جوان2017.

4. حاكم أسماء، دولي لخضر: مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار، المجلد الثالث، العدد02،
2017.

5. سالم جاسم محمد العزاوي: البحث الكيفي في العلاقات العامة(دراسة تحليلية لبحوث العلاقات العامة في العراق) مجلة الباحث الإعلامي، جامعة بغداد، العدد38

6. عبد الحكيم سعد غيث وآخرون: مستوى أخلاقيات الطبية المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس وطلبة امتياز بالكليات الطبية، مجلة الأبحاث، جامعة بيروت، ليبيا، العدد18 سبتمبر، 2021،
ص266.

7. عبد الفتاح بوخمخ وعزالدين هروم : تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (cpg) قسنطينة)، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد6، 2010.

8. محمد صالح بطوطن وزيد خمار: دور الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، جامعة عنابة- الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، العدد 02، ديسمبر، 2014.

خامسا: الملتقيات العلمية

1. إبراهيم فهد العقيلي، العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والإسلامي، ملتقى حول إستراتيجية تنمية الموارد البشرية_ الرؤى و التحديات_ السعودية، 30-31 أكتوبر، 2001.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع

استمارة بعنوان:

أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد الطاهير - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الدكتورة:

- راضية لزغد

إعداد الطالبين:

✓ حسبية بوحبيبة

✓ رقية بوحبيبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

يشرفنا أن نضع بين أيديكم إستمارة البحث بعنوان: "أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم إجتماع تخصص: تنظيم وعمل.

نظراً لأهمية الإجابات المقدمة من طرفكم، نرجو منكم تقديم الدعم لنا بالإجابة بكل جدية وموضوعية على أسئلة الاستمارة، ونحيطكم علماً بأن هذه الإجابات تبقى سرية وتستخدم لإغراض البحث العلمي فقط و يرجى وضع العلامة (X) في مكان الإجابة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: أقل من 20 سنة من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة
من 40 إلى 49 سنة من 50 فما فوق
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي ما بعد التخرج
4. الإقضية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 9 سنوات
من 10 سنوات إلى 14 سنة من 15 سنة إلى 19 سنة من 20 سنة فما فوق
5. الصنف الوظيفي: طبيب ممرض إداري

المحور الثاني: الغيابات والالتزام الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

6. هل تغادر مكان عملك بعد إنهاء مهامك قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "لا" لان:

الإجراءات الإدارية لا تسمح بذلك الضمير المهني لا يسمح بذلك

أخرى اذكرها

.....

7. هل سبق لك وان طلبت عطلة رسمية من مؤسستك؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك "نعم" ماهي الأسباب التي دفعتك لذلك؟

ظروف قاهرة مشاكل اجتماعية تعب مهني الإحساس بالمرض الإحساس

بالممل

أخرى

..... اذكرها

8. ماذا تعني لك المواظبة في الالتحاق بالعمل؟

الانضباط الواجب التخوف من العقاب

..... أخرى اذكرها

9. هل تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "لا" لماذا؟

10. هل طول المدة الزمنية التي تعمل بها لانجاز مهمة ما داخل المؤسسة يزيد من:

توترك إنجازك

11. هل تحرس على الحصول على إذن قبل الغياب عن العمل؟

دائماً أحيانا أبدا

12. في حالة تأخرك عن العمل كيف تستدرك مهامك المتأخرة؟

بشكل سريع بشكل عادى

13. هل تبدأ بالاستعداد للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "نعم" هل يكون ذلك عند:

انتهاء المهام الشعور بالملل ظرف طارئ

المحور الثالث: التنسيق والأداء الوظيفي للعامل داخل المؤسسة

14. هل تعتبر التنسيق في العمل أمر ضروري لنجاح العمل؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "نعم" لماذا؟

15. هل تمنحك الإدارة فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "نعم" كيف تكون هذه المشاركة؟

مأ الاستمارات أسئلة مباشرة مع الرئيس

..... أخرى أذكرها

16. هل ترى أن هناك شفافية في اتخاذ القرارات داخل مؤسستك؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب "لا" لماذا؟

الإدارة تنفرد في اتخاذ القرارات مشاركة العاملين في ذلك

..... أخرى أذكرها

17. هل تعتمد الإدارة على:

التقارير الكتابية التقارير الشفاهية التقارير الإحصائية كلها معا

18. هل تدخل المشرف في توجيهك يساعدك في أداء العمل على أكمل وجه؟

نعم لا

19. هل ترى أن الأجر التي تتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول في العمل؟

نعم لا

20. هل تتوافق قدراتك ومؤهلاتك مع المهام الموكلة إليك؟

نعم لا

21. هل سبق لك وأن وقعت في أخطاء مهنية داخل المؤسسة؟

نعم لا

في حاجة الإجابة ب "نعم" قدم لنا خطأ مهني

.....

المحور الرابع: انضباط العامل والتزامه بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة

22. هل أنت ملتزم بتطبيق اللوائح والقوانين المتعلقة بأدائك لوظائفك؟

دائما أحيانا أبدا

23. هل الالتزام بالإجراءات المعمول بها يدفعك إلى الاجتهاد في العمل؟

دائما أحيانا أبدا

24. ماهي الطريقة التي تبين بها التزامك اتجاه المؤسسة؟

عدم التأخر إخلاصك في العمل التطوع

25. هل تحرس على عدم إفشاء الأسرار المهنية؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب "نعم" يعود ذلك إلى:

الالتزام بضوابط العمل قيمى الشخصية لا تسمح بذلك الخوف من العقوبة

26. هل تلتزم بتنفيذ كافة المهام المطلوبة منك؟

دائماً أحياناً أبداً

27. هل تعمل على تطبيق القيم والمبادئ التي تؤمن بها في مكان العمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب "نعم" تتمثل هذه المبادئ والقيم في :

المساواة بين المواطنين الأمانة في العمل النزاهة في العمل

إتقان العمل كلها معا

28. هل أنت ملتزم بمسؤولية العمل الذي تقوم به؟

نعم لا

29. هل أنت على استعداد للتواجد في مكان عملك إذا دعت الضرورة بعد ساعات العمل الرسمية؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب "نعم" يعود السبب إلى:

روح المبادرة الالتزام المهني العمل لساعات إضافية كلها معا

أخرى تذكر...

30. هل مارست تكويننا خاصا بالمؤسسة يتناسب والوظيفة التي تنتمي إليها؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "نعم" هل كان هذا التكوين:

قبل توظيفك بعد توظيفك

إذا كانت إجابتك "لا" ما سبب عدم تكوينك بالمؤسسة حسب رأيك؟

.....

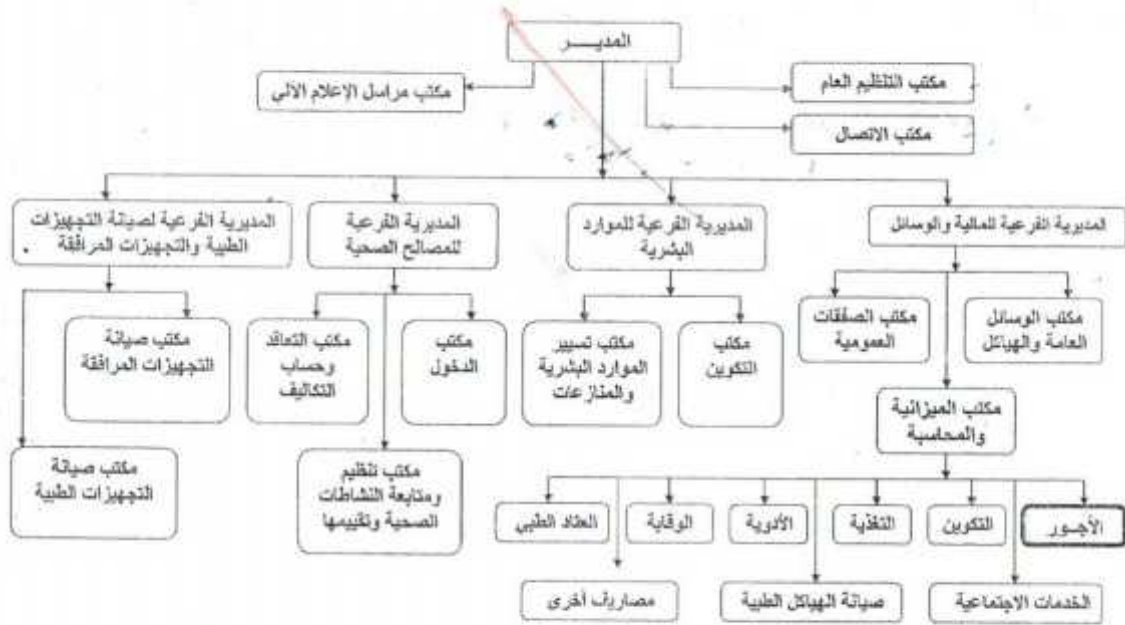
31. هل تحرص على تقديم خدمات أفضل للمواطنين؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ "نعم" سبب ذلك:

الواجب التزام أخلاقي كلا السببين

أخرى تذكر.....



*** الهيكل التنظيمي للمؤسسة ***

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

جيجل في: 31/03/2022
إلى السيدة(ة) /مستشفى. هجيرة وب. السيد. الطاهري.

الموضوع: طلب تصهيلات

بشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم طالبين منكم تقديم ما أمكن من تسهيلات و عون لطلبة الآتية
أسمائهم، و هذا قصد إجراء ترخيص ميدانية في إطار إعداد بحوث جامعية في علم الاجتماع:
(ليسانس) تخصص: علم اجتماع...../..... (ماستر) تخصص: تنظيم وعمل.....

أسماء الطلبة:

- 01- بو. جميلة... جسيبة
- 02- بو. جميلة... رقية
- 03-
- 04-
- 05-

في الأخير نقبلوا منا سيادتكم فائق التقدير و الاحترام

ع / رئيس القسم

رئيس قسم علم الاجتماع
مكلف بالتدريس والتقييم في التدرج
د. لزغهد راضي



اسم و لقب الأستاذة(ة) المشرف: لستغند راضية

إمضاء الأستاذة(ة):

المديرة الفرعية للموارد البشرية

المديرة الفرعية للموارد البشرية